

Profiel van kwalificatiedossier:

ICT support and systems

Crebonr. 23405

» **ICT support technician (Crebonr. 27015)**

Geldig vanaf

01-08-2025

Opleidingsdomein

Informatie en communicatietechnologie (Crebonr. 79050)

Penvoerder: Sectorkamer ICT en creatieve industrie
Gevalideerd door: Sectorkamer Ict en creatieve industrie
Op: 05-10-2023

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Ondersteunt gebruikers/hulpvragers/opdrachtgevers	6
B1-K1-W1: Handelt meldingen af	7
B1-K1-W2: Instrueert gebruikers	8
B1-K1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices	8
B1-K2: Installeert en beheert de infrastructuur	10
B1-K2-W1: Installeert en configureert netwerk- en infrastructuuronderdelen	10
B1-K2-W2: Beheert en monitort netwerk- en infrastructuuronderdelen	11
B1-K3: Beheert applicaties	12
B1-K3-W1: Adviseert over en configureert applicaties	12
B1-K3-W2: Onderhoudt applicaties	13
2. Generieke onderdelen	14
Profieldeel	15
P1: ICT support technician	15

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

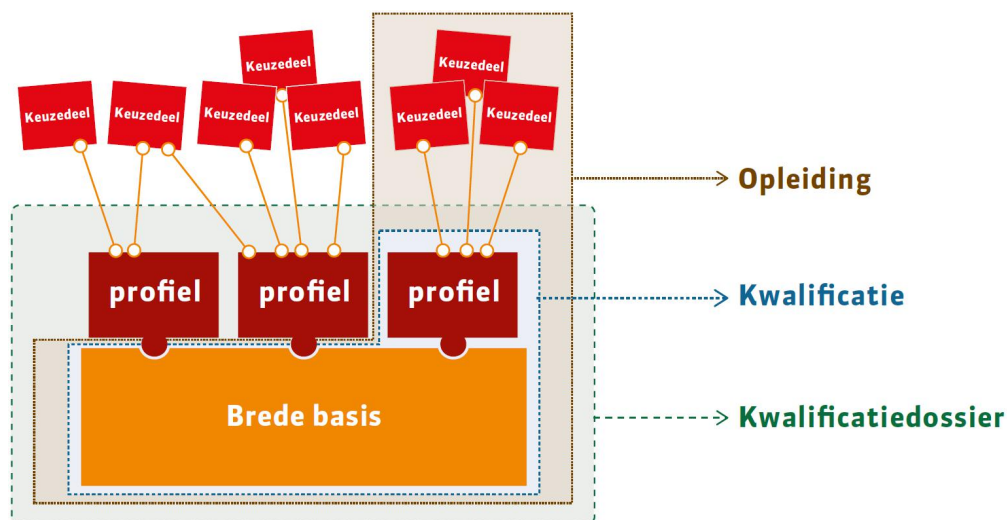
Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 ICT support technician	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Ondersteunt gebruikers/hulpvragers/opdrachtgevers	B1-K1-W1	Handelt meldingen af
	B1-K1-W2	Instrueert gebruikers
	B1-K1-W3	Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices

B1-K2 Installeert en beheert de infrastructuur	B1-K2-W1	Installeert en configureert netwerk- en infrastructuuronderdelen
	B1-K2-W2	Beheert en monitort netwerk- en infrastructuuronderdelen

B1-K3 Beheert applicaties	B1-K3-W1	Adviseert over en configureert applicaties
	B1-K3-W2	Onderhoudt applicaties

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	ICT support technician
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2 ICT system engineer			
P2-K1	Ontwikkelt digitale informatievoorzieningen	P2-K1-W1	Ontwerpt en beheert een informatievoorziening
		P2-K1-W2	Automatiseert processen
		P2-K1-W3	Beheert databases
P2-K2	Controleert de security	P2-K2-W1	Geeft security-advies en verbetert de security
		P2-K2-W2	Reageert op security-incidenten

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij of voor organisaties waar gewerkt wordt met ICT. Dit maakt dat de werkomgeving heel breed is. De beginnend beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn in zowel klein-, midden- als grootbedrijf, in zowel for-profit- als non-profitorganisaties, in (commerciële) bedrijven en bij (semi-)overheden.

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt zich in het werk met name bezig met ICT-infrastructuur en devices. De ontwikkeling van software voor ICT-dragers/devices behoort niet tot het aandachtsgebied, maar enige kennis van programmeren is wel vereist.

Bij het aandachtsgebied ICT-infrastructuur is het hoofddoel het leveren van diensten voor de organisatie of eindgebruiker volgens de drie veiligheidsprincipes (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid). De ICT-infrastructuur kan zich bevinden in 'de cloud', in datacenters of 'on premise'.

Bij het aandachtsgebied devices gaat het om digitale apparatuur voor gebruikers, zoals mobiele telefoons, tablets, laptops/notebooks, desktops, IoT-devices, AV-apparatuur, VR/AR-devices en drones. Ook kan gedacht worden aan domotica, productiemiddelen en technologische hulpmiddelen, zoals sterk geautomatiseerde machines en robots. De automatisering en toepassingsmogelijkheden nemen steeds verder toe. De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt bovendien te maken met verschillende operating systems van devices (zoals Linux, Windows, MacOS, Android, iOS etc.), compatibiliteitsproblemen en een grote diversiteit aan meldingen.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar levert een bijdrage aan een constant en optimaal werkende ICT-infrastructuur en constant en optimaal werkende devices. Deze stelt zich daarbij klantvriendelijk, klantgericht en flexibel op. Waar deze een beperking van eigen kennis constateert onderneemt deze hierop actie.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft doorzettingsvermogen, is oplossingsgericht en kan goed omgaan met tijdsdruk. De beginnend beroepsbeoefenaar bekleedt een voorbeeldfunctie ten opzichte van de eindgebruikers en stelt zich altijd dienstverlenend op.

Het werkveld krijgt meer en meer te maken met cybercriminaliteit en vanuit de beroepspraktijk komt steeds meer vraag naar mensen met kennis van security en data awareness. Ook zijn er in de beroepspraktijk steeds meer ontwikkelingen op het gebied van AI, Cloud en samenwerkingstooling. Deze zaken vragen een open en lerende houding van de beginnend beroepsbeoefenaar.

Resultaat van de beroepengroep

Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden correct uitvoert is de continuïteit van de ICT-infrastructuur en devices in orde. Bovendien zijn gebruikers van het informatiesysteem tevreden over de continuïteit van het systeem en de ondersteuning die zij krijgen.

B1-K1: Ondersteunt gebruikers/hulpvragers/opdrachtgevers

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar past veelal standaardwerkwijzen en standaardoplossingen toe. Het afbreukrisico van de werkzaamheden is hoog: wanneer die het werk niet op tijd af heeft of niet goed oplevert, heeft dat consequenties voor collega's, klanten en de informatiesystemen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bovendien het directe contact met gebruikers, betrokkenen en opdrachtgevers, wat maakt dat de beginnend beroepsbeoefenaar snel verbanden moet kunnen leggen tussen de wensen en eisen van gebruikers en de mogelijkheden binnen het ICT-landschap. Gebruikers stellen hoge eisen aan de devices, applicaties en processen die zij gebruiken, maar ook aan de ondersteuning. Dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar dat die goed communiceert met gebruikers, op de juiste momenten doorvraagt zodat die de juiste informatie boven tafel krijgt

B1-K1: Ondersteunt gebruikers/hulpvragers/opdrachtgevers

en daar adequaat op kan inspelen. De complexiteit wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie en de vragen die een gebruiker daarover heeft.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol bij het ondersteunen van gebruikers. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen werk en voert dit binnen gestelde kaders en volgens instructies uit. Als de beginnend beroepsbeoefenaar samenwerkt met collega's, bijvoorbeeld in een projectteam, is deze verantwoordelijk voor het eigen aandeel in het project.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van ICT zoals bijvoorbeeld ITIL
- Heeft kennis van algemene ICT-begrippen (zoals hardware, software, gebruikersdevices, fysieke en logische verbindingen)
- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied
- Heeft kennis van eenvoudige securitymaatregelen (waaronder antivirussoftware, firewalling en multi-factor authenticatie)
- Kan (software)updates uitvoeren
- Kan de werking van (infrastructuur- en gebruikers)devices testen
- Kan een ICT service management tool gebruiken
- Kan eigen werkzaamheden administreren
- Kan zich inleven in anderen
- Kan gebruikers ondersteunen bij het werken met gangbare besturingssystemen en applicaties
- Kan instructies geven aan gebruikers, ook m.b.t. security en toegankelijkheid
- Kan mondeling en schriftelijk communiceren
- Kan eigen grenzen aangeven en zich zakelijk en assertief opstellen
- Kan meldingen en fouten lokaliseren
- Kan informatie ophalen door gerichte vragen te stellen (luisteren, samenvatten, doorvragen)
- Heeft kennis van open source, closed source software en (open) standaarden
- Kan oplossingsgericht denken
- Kan vakgerichte instructies en procedures lezen en interpreteren
- Heeft kennis van procedures omtrent beschikbaarheid, betrouwbaarheid, integriteit, privacy en de beveiliging van informatievoorzieningen

B1-K1-W1: Handelt meldingen af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt, zowel fysiek als digitaal, verzoeken van (potentiële) opdrachtgevers en gebruikers. Deze neemt klachten, informatieverzoeken, wijzigingsvragen, autorisatievragen en/of incidentmeldingen van onder andere gebruikers of leidinggevendenden ten aanzien van informatiesystemen in behandeling. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert de meldingen en/of stemt af met (de) gebruiker(s) naar aanleiding van meldingen. Waar nodig vult die de meldingen aan. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft zelf advies en/of informeert de melder wat er aan de hand is/likt te zijn. Verder informeert deze over wat er met de melding gaat gebeuren. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert meldingen en lost (op afstand of ter plekke) meldingen op of escaleert deze. Deze test (zelf of samen met de melder) of de oplossing werkt en verzorgt de terugkoppeling, overdracht en nazorg aan de melder. In het systeem werkt deze de registratie bij en sluit indien mogelijk de melding af.

Resultaat

Meldingen, vragen en/of opdrachten zijn correct, tijdig, in goed overleg en conform procedures geregistreerd, afgehandeld en gedocumenteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt communicatie af op het kennisniveau van de gebruiker of opdrachtgever.
- vraagt door om tot de kern van de vraag te komen.
- stelt gericht en beargumenteerd prioriteiten.

B1-K1-W1: Handelt meldingen af

- blijft onder tijdsdruk, kritiek, negatieve uitingen van de ander of tegenslagen constructief werken aan een snelle en gepaste oplossing.
- werkt conform de Service Level Agreements en/of andere geldende procedures of bedrijfsafspraken, onder andere over security, gebruikersrechten en licentiebeheer.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Vakdeskundigheid toepassen, Met druk en tegenslag omgaan, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Instrueert gebruikers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar instrueert gebruikers over onder andere de ingebruikname van devices of applicaties, de werking ervan en de benodigde veiligheidsmaatregelen (voor geldende securityrisico's). Hiervoor stelt deze indien nodig gebruikersinstructies op.

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat voorafgaand aan de instructie na voor welke doelgroep de instructie bedoeld is, wat kenmerken zijn van de doelgroep en hoe die de inhoud en vorm van de instructie kan afstemmen op de doelgroep.

Resultaat

De betrokkenen zijn geïnstrueerd. De communicatie is correct, helder en afgestemd op de doelgroep. Waar van toepassing is bewustzijn gecreëerd over geldende securityrisico's.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft praktische, correcte, logisch gestructureerde, begrijpelijke en beknopte informatie/instructies.
- communiceert kernachtig.
- straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit bij het geven van instructie.
- stemt de vorm van communiceren af op de situatie en de gebruiker.
- toont zich bewust van security door veiligheidsmaatregelen in informatie/instructies op te nemen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruikersdevices zoals laptops, pc's, telefoons, printers en camera's gereed voor gebruik. De beginnend beroepsbeoefenaar installeert en configureert de gebruikersdevices conform de wensen en eisen van de organisatie en de gebruiker. De beginnend beroepsbeoefenaar beheert gebruikersdevices conform afspraken en securityvoorschriften en voert wanneer nodig aanpassingen door. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden op afstand uit of op de locatie van de gebruiker. Van de uitgevoerde werkzaamheden en de uitgegeven devices houdt deze de administratie bij in een daarvoor bestemd digitaal registratiesysteem.

Resultaat

Gebruikersdevices zijn klaar voor gebruik en voldoen aan de security-eisen. Actuele administratie van uitgevoerde werkzaamheden en uitgegeven devices. Instructies zijn correct, beknopt, helder en afgestemd op de doelgroep.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- leest gegevens nauwkeurig en toont technisch inzicht om devices te installeren en configureren conform de gestelde eisen.
- werkt snel en precies bij het installeren, configureren, beheren en bijhouden van de administratie.
- is goed op de hoogte van de werking van devices en weet vindingrijk gebruik te maken van beschikbare alternatieven.

B1-K1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

B1-K2: Installeert en beheert de infrastructuur

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt veelal volgens standaardwerkwijzen, procedures en/of bedrijfsafspraken en past standaardoplossingen toe. Afhankelijk van de aard van de opdracht varieert het werkveld van lokaal tot internationaal. Het afbreukrisico van de werkzaamheden is veelal hoog: wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar het werk niet tijdig en correct oplevert, heeft dat consequenties voor de organisatie, collega's, klanten en de informatiesystemen. De complexiteit wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis nodig van de ICT-componenten en het veilig inrichten van de omgevingen. De hoge kwaliteits- en veiligheidseisen aan de capaciteit en beschikbaarheid van de infrastructuur (on-premise en IaaS) maken het werk complex.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht de werkzaamheden op basis van opdrachten en werkinstructies. Deze is verantwoordelijk voor het goed en op tijd opleveren van het werk. Hierop kan deze ook aangesproken worden. Als de beginnend beroepsbeoefenaar samenwerkt met collega's, bijvoorbeeld in een projectteam, is deze verantwoordelijk voor het eigen aandeel in het project.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied
- Kan meldingen en fouten lokaliseren
- Heeft kennis van het gehele ICT-landschap met de verschillende gangbare infrastructuur, devices, applicaties en relevante software
- Heeft kennis van minimaal één veelgebruikt datacommunicatiemodel, zoals OSI
- Heeft kennis van minimaal één veelgebruikte scripttaal, zoals Python, Powershell of Bash
- Heeft kennis van fysieke of virtuele infrastructuurdevices (zoals servers, routers, switches, firewalls, intrusion detection systems, intrusion prevention systems, veelgebruikte cloudomgevingen en dataverbindingen)
- Heeft kennis van gangbare software/applicaties met betrekking tot de ICT-infrastructuur
- Heeft kennis van onderhoud en beheer van netwerken en infrastructuren
- Heeft kennis van virtualisatie- en containerisatietechnieken
- Heeft kennis van virtuele netwerken en de toepassingen ervan
- Kan (virtuele) machines beheren
- Kan back-ups maken
- Kan de werking van (infrastructuur)devices testen
- Kan securityprocedures en/of bedrijfsafspraken toepassen met betrekking tot de ICT-infrastructuur
- Kan gegevens, tekeningen en schema's/ontwerpen lezen en interpreteren
- Kan oplossingsgericht denken
- Kan vakgerichte instructies en procedures lezen en interpreteren
- Heeft kennis van procedures omtrent beschikbaarheid, betrouwbaarheid, integriteit, privacy en de beveiliging van informatievoorzieningen

B1-K2-W1: Installeert en configureert netwerk- en infrastructuuronderdelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar installeert en configureert infrastructuur zoals servers, routers, switches, firewalls en kabels. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt daarbij met fysieke (vaste) en/of draadloze infrastructuuronderdelen en doet dit aan de hand van richtlijnen, handleidingen, tekeningen of schema's/ontwerpen. De beginnend beroepsbeoefenaar test na installatie en configuratie de werking. Eventuele fouten lokaliseert die en indien mogelijk lost de beginnend beroepsbeoefenaar deze op. Wanneer een fout niet hersteld kan worden, communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar dit naar de leidinggevende.

Resultaat

Netwerk- en infrastructuuronderdelen zijn werkend en conform afspraken geïnstalleerd en geconfigureerd, volgens ontwerp (built as designed).

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- selecteert en gebruikt op verantwoorde wijze de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en

B1-K2-W1: Installeert en configureert netwerk- en infrastructuuronderdelen

gereedschappen.

- interpreteert gegevens, tekeningen en schema's op de juiste wijze.
- toont indien van toepassing technisch inzicht bij het signaleren en oplossen van fouten.
- werkt ordelijk en systematisch bij het installeren, configureren en testen.
- werkt precies, bedreven en in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
- houdt zich aan voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen, onder andere op het gebied van security en privacy.
- schakelt indien nodig tijdig de leidinggevende of een ervaren collega in bij problemen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Beheert en monitort netwerk- en infrastructuuronderdelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert het netwerk en de infrastructuur en documenteert uit welke onderdelen het netwerk en de infrastructuur bestaan, wat de functie van de onderdelen is en voor wie ze bedoeld zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar voert (proactief) verschillende testen en serviceactiviteiten uit om na te gaan of de prestaties en de beveiliging van het netwerk en de infrastructuur voldoen, de beschikbaarheid voldoende is en ter voorkoming van incidenten. Tevens signaleert die eventuele afwijkingen t.a.v. kwaliteitsnormen lost die (reactief) storingen op. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de onderdelen voldoen aan de gestelde onderhouds- en veiligheidseisen door bijvoorbeeld het uitvoeren van updates en het controleren van de integriteit van back-ups.

Resultaat

Netwerk- en infrastructuuronderdelen voldoen aan prestatie- en veiligheidseisen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt tijdens beheer-, test- en beveiligingswerkzaamheden gedisciplineerd en volgens voorgeschreven procedures en/of bedrijfsafspraken en (veiligheids)eisen.
- kiest de juiste tools voor test- en serviceactiviteiten en weet deze effectief te gebruiken.
- signaleert tijdig eventuele afwijkingen.
- werkt systematisch bij het oplossen van storingen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3: Beheert applicaties

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar, die ondersteunend en uitvoerend van aard zijn, vinden on-premise of in een SaaS-/PaaS-omgeving plaats. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt veelal volgens standaardwerkwijzen, richtlijnen, procedures en/of bedrijfsafspraken. De werkzaamheden vinden deels op de eigen werkplek plaats, deels op locatie van de gebruiker(s). Het werkveld varieert altijd van lokaal tot internationaal, mede door de aard van het onderwerp. Het afbreukrisico van de werkzaamheden is veelal hoog: wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar het werk niet tijdig en correct oplevert, heeft dat consequenties voor de organisatie, collega's en klanten. Het werken met een diversiteit aan applicaties met elk andere onderhoudseisen en performancevraagstukken, maakt het werk complex. Ook de toenemende aandacht voor security verhoogt de complexiteit van het werk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet over veel parate kennis en vaardigheden beschikken en zich nieuwe kennis en vaardigheden snel eigen kunnen maken. Het vertalen van eisen en wensen van klanten/opdrachtgevers vraagt om analytische vaardigheden gecombineerd met kennis van huidige applicaties en nieuwe ontwikkelingen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht de werkzaamheden op basis van opdrachten en werkinstructies. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het goed en op tijd opleveren van het werk. Hierop kan die ook aangesproken worden. Als die samenwerkt met collega's is de beginnend beroepsbeoefenaar medeverantwoordelijk voor het groepswork.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied
- Kan (software)updates uitvoeren
- Kan meldingen en fouten lokaliseren
- Heeft kennis van gangbare software draaiend op diverse platformen voor standalone- of netwerkgebruik
- Heeft kennis van open source, closed source software en (open) standaarden
- Heeft kennis van relevante wetgeving, zoals wetgeving op het gebied van privacy, copyright en auteursrecht, computercriminaliteit en toegankelijkheid
- Kan klanten/opdrachtgevers adviseren over de aanpassing van bestaande applicaties
- Kan oplossingsgericht denken
- Kan testen uitvoeren om te controleren of de installatie en/of configuratie van applicaties is gelukt
- Kan vakgerichte instructies en procedures lezen en interpreteren
- Heeft kennis van procedures omtrent beschikbaarheid, betrouwbaarheid, integriteit, privacy en de beveiliging van informatievoorzieningen

B1-K3-W1: Adviseert over en configureert applicaties

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar configureert software/applicaties op diverse platformen voor standalone- of netwerkgebruik. De beginnend beroepsbeoefenaar installeert zo nodig applicaties. Ook voert die de technische installatie uit en stelt die gegevens en voorkeuren in voor gebruikers. De beginnend beroepsbeoefenaar test na (installatie en) configuratie de werking. Eventuele fouten lokaliseert die en indien mogelijk lost die deze op. Wanneer een fout niet hersteld kan worden, communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar dit naar de leidinggevende.

De beginnend beroepsbeoefenaar adviseert klanten/opdrachtgevers over het in gebruik nemen of de aanpassing van software/applicaties. De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert over de eisen en wensen van de klant/opdrachtgever en de voorgestelde vernieuwingen/veranderingen.

Resultaat

Software/applicaties is/zijn werkend en conform afspraken (geïnstalleerd en) geconfigureerd. Indien van toepassing heeft de klant/opdrachtgever een passend advies ontvangen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- leest gegevens nauwkeurig

B1-K3-W1: Adviseert over en configureert applicaties

- interpreteert gegevens op de juiste wijze
- toont technisch inzicht om applicaties te (installeren en) configureren en eventuele fouten op te lossen.
- werkt aan de hand van richtlijnen, handleidingen of procedures.
- werkt ordelijk en systematisch bij het (installeren,) configureren en testen.
- houdt zich aan voorgeschreven procedures.
- schakelt indien nodig tijdig de leidinggevende of een ervaren collega in bij problemen.
- draagt kennis en expertise met betrekking tot het aanpassen van software/applicaties duidelijk over.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3-W2: Onderhoudt applicaties

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert het beheer over (draaiende) software/applicaties. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt onder andere nieuwe gebruikers aan, voert updates uit en beheert de licenties. Daarnaast gaat de beginnend beroepsbeoefenaar na of de prestaties en de veiligheid van de software/applicaties voldoen en of software/applicaties (nog) voldoen aan de eisen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar voert regelmatig preventieve test- en serviceactiviteiten uit ter voorkoming van incidenten. Indien van toepassing voert die kleine wijzigingen door in de configuratie van software/applicaties, bijvoorbeeld om fouten op te lossen, de prestaties of veiligheid te verbeteren of om software/applicaties gebruikersvriendelijker te maken. Deze wijzigingen documenteert die.

Resultaat

Software/applicaties voldoen aan prestatie- en veiligheidseisen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt tijdens beheer-, test- en beveiligingswerkzaamheden gedisciplineerd en volgens voorgeschreven procedures en (veiligheid)eisen.
- registreert in voorkomende gevallen nauwkeurig de aangebrachte wijzigingen.
- kiest de juiste tools voor test- en serviceactiviteiten en weet deze effectief te gebruiken.
- voert technisch bruikbare oplossingen door om de veiligheid of prestaties van software/applicaties te verbeteren.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 ICT support technician
Mbo-niveau
3
Typering van het beroep
Beroepsvereisten
Nee