

Hartelijk dank voor de interesse. De reactietermijn is helaas verlopen en u kunt niet meer reageren op deze inhuuropdracht.

Servicedesk medewerker



Aanvraagnummer	11198	Start	Z.s.m.
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	3 maal 6 maand(en)	Regio	Utrecht
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 6 juli 2023
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	11:30 uur

Organisatie

Veenendaal is een mooie, actieve gemeente, centraal gelegen aan de A12, met uitstekende voorzieningen in een groene omgeving. De gemeente heeft een bruisende binnenstad met een groot en gevarieerd winkelcentrum, een innovatief ICT-centrum voor de regio en volop plannen voor de toekomst. Met de ontwikkeling van het centrumplan Brouwerspoort en diverse andere nieuwbouwlocaties zoals Veenendaal-oost, zal Veenendaal naar zo'n 70.000 inwoners groeien. Ook persoonlijke groei van onze medewerkers staat centraal in Veenendaal. De gemeente stimuleert hen om zich steeds verder te ontwikkelen. Eigen initiatief en verantwoordelijkheid staan bij ons hoog in het vaandel.

Opdracht

In een snel ontwikkelende omgeving van het lokaal bestuur waarbij de gemeente steeds meer taken krijgt toegewezen, is het belangrijk dat de informatievoorziening optimale ondersteuning biedt bij de veranderende werkprocessen. Dienstverlening op een veilige en efficiënte wijze staan daarbij voorop. Dit vraagt om goede aansluiting tussen de interne en externe ontwikkelingen bij de verschillende domeinen binnen de gemeente en de ICT-dienstverlening. Binnen de gemeente Veenendaal onderkennen we drie belangrijke domeinen: Bedrijfsvoering, Sociaal domein en Fysiek domein. De werkprocessen worden ondersteund door een veelheid aan applicaties. Binnen de gemeente Veenendaal is voor de ondersteuning van de primaire processen grotendeels gekozen voor de applicatiesuite van Centric. Daarnaast is er een breed applicatielandschap voor de

ondersteuning van de gemeentelijke werkprocessen.

Het informatiemanagement, beheer van infrastructuur en applicatielandschap wordt uitgevoerd door team Informatisering en Automatisering (I&A) een team van circa 40 medewerkers. Binnen Team I&A is de Servicedesk het eerste aanspreekpunt voor de gebruikers voor het melden van verstoringen en wijzigingsverzoeken en het aanvragen van IT middelen.

De Servicedeskmedewerker zal werkzaam zijn binnen het Team Informatisering en Automatisering (I&A). Het team I&A is verantwoordelijk voor informatiemanagement en het beheer van de ICT op kantoor en voor de ICT ondersteuning op flexibele en decentrale werkplekken. Naast de eigen gemeente verleent de gemeente Veenendaal ook ICT diensten aan 4 regiogemeenten waarbij er regelmatig werkplekbeheer-werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd. Daarnaast is er mogelijkheid om thuis te werken. Het team wordt aangestuurd door de teamleider I&A en bestaat uit ongeveer 40 medewerkers. Je werkt in teamverband aan het afhandelen en oplossen van ICT meldingen. De meldingen kunnen vragen, aanvragen (voor bijvoorbeeld devices), incidenten of wijzigingsverzoeken bevatten. De meldingen komen binnen via telefoon, e-mail of de Self Service Portal en worden vastgelegd in TOPdesk. De eerstelijns vragen worden opgepakt door de servicedesk, zoals:

- Aanmaken accounts in AD en andere applicaties
- Oplossen problemen met wachtwoorden
- Oplossen problemen met applicaties
- Uitleveren beheerde mobiele telefoons, laptops en tablets
- Afvoeren devices
- Analyseren en oplossen problemen met devices
- Doorzetten problemen naar 2e en 3e lijn
- Ondersteunen gebruikers telefonie

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal een relevante MBO opleiding (ICT beheer);
2. Minimaal 2 jaar ervaring als Servicedeskmedewerker in de afgelopen 4 jaar;
3. Aantoonbare werkervaring met werkplekbeheer;
4. Aantoonbare werkervaring met het werken met een IT Servicemanagement systeem
5. Aantoonbare kennis van Windows 11, Windows 10, VMware Horizon, SCCM, Active directory, VPN;

6. Kennis van Microsoft Intune (Mobile Device Management);
7. Kennis van hardware: Thinclients, Laptops, printers, vaste computers en mobiele telefoons, Ipads;
8. Het uurtarief bedraagt maximaal €50,- inclusief reiskosten, exclusief BTW;
9. In het bezit van rijbewijs B en beschikt over eigen vervoer;
10. Deelname aan consignatiedienst (17:00 - 22:00 uur werkdagen);
11. Kandidaat is bereid 3 dagen per week op locatie in Veenendaal te werken;

Gunningscriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)

12. Aantoonbare kennis van Office 365, MS Teams (25 punten);
13. Aantoonbare ervaring met het werken met TOPdesk als IT Servicemanagement systeem (25 punten);
14. In het bezit van ITIL foundation versie 3 (25punten);
15. Aantoonbare werkervaring in een lokale overheidsorganisatie of gemeente (25 punten).

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan de genoemde criteria voldoet.

Competenties

- Secuur;
- Klantgericht;
- Flexibel;
- Proactief;
- Snel kunnen schakelen;
- Goede communicatieve vaardigheden;
- Hands-on mentaliteit;
- Stressbestendig;
- Gericht op samenwerking;

- Kennisdelen (documenteren, mondeling).

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal **6**. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

Maximaal 5 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: In overleg.

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn op locatie in Veenendaal gepland in de week van 6 februari 2023. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen zo spoedig mogelijk bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- Gemeente Veenendaal heeft er voor gekozen om Flextender als broker in te zetten. Na gunning verzorgt Flextender derhalve de contractafhandeling, urenregistratie en facturatie. Dit betekent dat u een overeenkomst afsluit met Flextender. De overeenkomsten zijn als model bijgevoegd in het reactieformulier (Model 4 in geval u een ZZP'er bent, Model 5 in geval u een Toeleverancier bent die een zzp'er aanbiedt en Model 6 in het geval u een Toeleverancier bent die Tijdelijke medewerker detacheert). U zal in casu factureren aan Flextender middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding. Door in te schrijven gaat u ermee akkoord middels deze constructie de opdracht uit te voeren.
- Voor het uitvoeren van de opdracht is afgifte van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) een vereiste.
- Uitzend-/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2012/1062M.

- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 25% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 55% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot donderdag 2 februari 2023, 09.00 uur.

Tot die tijd kunt u reageren.