

Hartelijk dank voor je interesse. Helaas is de reactietermijn verlopen en is het niet meer mogelijk te reageren op deze inhuuropdracht.

Skilled ServiceDesk medewerker

Gemeente  Wassenaar

Aanvraagnummer	11592	Start	Z.s.m.
Duur	7 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	3 maal 5 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	36-40 uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 15 maart 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De gemeente Wassenaar ligt midden in het groen aan de Zuid-Hollandse kust, direct naast de bestuurlijke hoofdstad Den Haag. Het is een uniek stukje Nederland, waar zo'n 26.000 mensen wonen. Om de ambitieuze doelen van onze eigentijdse gemeente waar te maken, zoeken wij enthousiast talent. Zoek jij een boeiende baan? Spreekt onze werkcultuur met de kernwoorden veelzijdig, open en uitdagend jou aan? Als het antwoord 'ja' is dan kijken we uit naar jouw sollicitatie. Laat ons weten waarom jij een aanwinst bent voor Wassenaar.

De eenheid Informatie- en Datamanagement

De eenheid I&D faciliteert de collega's in hun werk als het gaat om de inrichting van de ICT infrastructuur (niet alléén de werkstations!) en de omgang met de daarbinnen verwerkte data (archief, beveiliging, privacy en de link naar landelijke voorzieningen). Ook wordt vanuit de eenheid meegewerkt aan de vormgeving van de digitale dienstverlening aan inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen.

I&D is in een gastheerschapconstructie ondergebracht bij de gemeente Wassenaar. Middels een dienstverleningsovereenkomst (DvO) neemt de gemeente Voorschoten deze diensten ook af.

Opdracht

In jouw rol als Skilled ServiceDesk medewerker zet jij jouw kennis en kunde in om de medewerkers van de gemeente Wassenaar en Voorschoten zo goed mogelijk te ondersteunen bij het gebruik van ICT middelen en kantoorautomatisering. Als ServiceDesk medewerker ben je fysiek aanwezig in het gemeentekantoor van Wassenaar.

- Je hebt een ondersteunende rol naar je interne klanten op ICT gebied en je weet de juiste balans te vinden tussen de techniek en klantgerichtheid;
- Je bent continu bezig met het stellen van prioriteiten. Welk probleem heeft direct invloed op de operatie en de dienstverlening naar onze klanten? En wie kan een momentje wachten?;
- Je begeleidt onze interne klanten bij gebruikersvraagstukken en snapt hierbij heel goed dat niet iedereen zoveel weet van hardware en software als jijzelf;
- Je bent verantwoordelijk voor de registratie en afhandeling van de binnenkomende meldingen / incidenten en je neemt regie in de verdeling en escalatie van tickets en de communicatie over de afhandeling;
- Je bent verantwoordelijk voor de uitgifte (en inname) van ICT werkplekapparatuur en smartphones en helpt medewerkers op weg bij het gebruik hiervan;
- Naast het aannemen en registreren van telefonische meldingen heb je diverse aanvullende taken zoals de administratie (o.a. CMDB, inboeken afspraken in- en uitgifte), controle van incidenten voordat deze geëscaleerd worden en het behandelen van eenvoudige wijzigingen;
- Je schrijft handleidingen, standaardoplossingen en standaardwijzigingen en deelt deze kennis met je collega's;
- Je doet onderzoek naar de nieuwste technieken en de mogelijkheden op hard- en software gebied en doet hier verbetervoorstellen voor;
- Als ambassadeur draag je actief het IT beleid en de kaders uit.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal een afgeronde MBO niveau 4 opleiding in een ICT richting.
2. Aantoonbare werkervaring als Skilled ServiceDesk medewerker in een organisatie met minimaal 400 medewerkers in de afgelopen 1,5 jaar (duidelijk weergegeven in het cv);

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

3. Aantoonbare werkervaring met het werken in Topdesk (20 punten).
4. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring bij het ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van Office 365 in de afgelopen 5 jaar (20 punten).
5. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring bij het ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van Windows 10 in de afgelopen 5 jaar (20 punten).
6. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring bij het ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van Apple IOS smartphones in de afgelopen 5 jaar (15 punten).
7. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring bij het ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van Samsung Android smartphones in de afgelopen 5 jaar (15 punten).

8. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring als Skilled ServiceDesk medewerker binnen een gemeente in de afgelopen 5 jaar (10 punten)

Competenties

De kandidaat dient over de volgende competenties te beschikken:

- Je hebt er plezier in om collega's te adviseren en te ondersteunen. Je bent daarin communicatief vaardig en in staat om complexe zaken zowel mondeling als schriftelijk helder uit te leggen en te rapporteren;
- Je bent een echte teamspeler: de functie vraagt o.a. flexibiliteit, het vermogen om kennis te delen, en competenties als kunnen verbinden, plannen en organiseren om als team optimaal te functioneren;
- Je bent analytisch sterk, je hebt overtuigingskracht, je kunt goed samenwerken en je bent vaardig in mondelinge communicatie;
- Gevoel voor humor.

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan het bovengenoemde profiel voldoet.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimeisen

Flex tender beoordeelt de CV's op de minimeisen in het bovengenoemd profiel. Kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie tien (10) CV's die aan de opdrachtgever worden voorgelegd

Flex tender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel in onderlinge vergelijking op de bovengenoemde "gunningscriteria te beoordelen door Flex tender".

De tien (10) kandidaten die het beste scoren op bovengenoemde criteria worden geselecteerd voor stap 3 in de beoordeling. Bij een gelijke score is het uurtarief doorslaggevend. De overige kandidaten worden niet voorgelegd aan de opdrachtgever voor verdere beoordeling.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

De opdrachtgever beoordeelt de CV's van de tien geselecteerde kandidaten in onderlinge vergelijking op de volgende criteria.

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.

2. Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die na deze beoordeling het beste scoren op de beoordeelde gunningscriteria worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De beste kandidaten (minimaal 2) worden uitgenodigd voor een gesprek. De overige kandidaten worden niet uitgenodigd voor een gesprek.

Stap 4: Selectiegesprek

In het selectiegesprek wordt door de opdrachtgever nader getoetst in hoeverre de betreffende kandidaten voldoen aan het bovengenoemde profiel (met name wordt getoetst op de competenties). Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de organisatie. De kandidaten dienen op elke competentie minimaal een voldoende te scoren. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoort kan stap drie van de beoordeling worden herhaald.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet aan het bovengenoemde profiel. Alle overige kandidaten worden geïnformeerd dat de opdracht niet aan hen wordt gegund. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 7. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht € 2,25 per gewerkt uur 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: Ma – Di – Wo – Do – Vr. Je bent alle dagen fysiek aanwezig in het gemeentekantoor van Wassenaar.

Planning

De gesprekken bij de gemeente Wassenaar zijn gepland op donderdag 16 februari 2023 van 09.00 uur tot 16.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 15 februari 2023 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

De gemeente Wassenaar zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verzoeken.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 10 februari 2023, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 13 februari 2023 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

Udate 13-03: *Er zijn geen inhoudelijke vragen ingediend.*

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot woensdag 15 maart 2023: 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.