

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

Coördinator Servicedesk ICT



KNAW

Aanvraagnummer	11811	Start	Zo spoedig mogelijk
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	36 tot 40 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 24 maart 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW) is het forum van en voor excellente wetenschappers. De KNAW is adviesorgaan van de regering en verantwoordelijk voor vijftien instituten die met hun onderzoek en collecties bij de (inter)nationale top horen. Zelfstandige onderdelen zijn De Jonge Akademie en de Akademie van Kunsten. Zie voor meer informatie www.knaw.nl.

De afdeling Informatiemanagement en ICT van het Bureau van de KNAW is verantwoordelijk voor de ICT dienstverlening aan het Bureau en de instituten. De afdeling beheert de technische infrastructuur voor de KNAW en is een Shared Service Center voor een aantal instituten van de KNAW. Er zijn 25 medewerkers werkzaam binnen de afdeling, verdeeld over twee secties: Front Office en Back Office. De Front Office bestaat uit 9 medewerkers. Je rapporteert aan de Teamleider Servicedesk en Front Office over de voortgang, resultaten en doelstellingen.

Opdracht

De KNAW zoekt een Coördinator voor de Servicedesk die medeverantwoordelijk is voor de dagelijkse operationele werkzaamheden van het Servicedesk team. Je helpt o.a. bij het optimaliseren van de dienstverlening, het opzetten en verbeteren van werkprocessen en het actualiseren van documentatie. Daarnaast ben je medeverantwoordelijk voor Incident management, minor changes/request management en de CMDB. Je monitort de juiste afhandeling van de meldingen en helpt tevens zelf ook mee meldingen van gebruikers telefonisch en/of in TopDesk af te handelen. Ook help je mee met het opstellen en opvolgen van het ICT beleid en zorg je samen met de Teamleider voor een efficiënte taakverdeling binnen het team.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Afgeronde opleiding op minimaal MBO niveau;
2. In het bezit van ITIL V4 Foundations;
3. een afgeronde opleiding MS-900;
4. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als Teamleider / Coördinator van/binnen een Servicedesk of IT Support team;

Gunningscriteria (weging)

5. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als Teamleider / Coördinator van/binnen een Servicedesk of IT Support team (35 punten);
6. Minimaal 10 jaar aantoonbare werkervaring binnen een IT afdeling (35 punten);
7. Aantoonbare werkervaring bij verschillende organisaties binnen in zowel de commerciële als publieke (20 punten);

8. Uiterlijk beschikbaar per maandag 3 april 2023 (10 punten).

Competenties

- Pro-actief
- Zelfstandig
- Service gericht
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden;
- Organisatiesensitiviteit;
- Pragmatische attitude.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flex tender beoordeelt de CV's op de minimumeisen in het bovengenoemd profiel. Kandidaten die voldoen aan de minimumeisen 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 organisatie worden voorgelegd

Flex tender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de minimumeisen 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 kandidaten die door Flex tender zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende criteria.

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten
- 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 drie kandidaten 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 gesprek 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 zal 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. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 9 (CAO Nederlandse Universiteiten).

Fee Flex tender

Flex tender brengt voor deze opdracht € 2,25 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

Maximaal 6 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Ma – Di – Wo – Do – Vr

Planning

De gesprekken bij de KNAW zijn gepland op dinsdag 28 maart 2023. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 27 maart 2023 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- De KNAW kan om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verzoeken. Uitzend/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2012/1062M.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot dinsdag 21 maart 2023, 09:00. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 22 maart 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.

V: Is er ook een optie op bepaalde dagen thuis te werken?

A: Er kan vanuit huis gewerkt worden echter dient de persoon minimaal 3 dagen per week (op maandag, dinsdag, woensdag en/of donderdag) op kantoor aanwezig te zijn in Amsterdam.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot vrijdag 24 maart 2023, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.