

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

Servicedeskmedewerker



Aanvraagnummer	11835	Start	Z.s.m.
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	3 maal 6 maand(en)	Regio	Utrecht
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	zondag 27 maart 2022
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	12:00 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. Afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau in de richting van ICT;
2. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als Servicedeskmedewerker;
3. Kan deelnemen aan consignatiediensten (17.00 uur tot 22.00 uur op werkdagen);

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

4. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring als Servicedeskmedewerker in de afgelopen 5 jaar binnen een gemeente (25 punten);
5. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als servicedeskmedewerker in de afgelopen 5 jaar

(20 punten);

5. Aantoonbare werkervaring met Windows 11 en/of Windows 10, VMware Horizon, SCCM en Active Directory (10 punten);

6. Aantoonbare werkervaring met het werken met TOPdesk als IT Servicemanagement systeem (10punten);

7. Aantoonbare kennis van Microsoft Intune (Mobile Device Management) (15 punten);

8. In het bezit van ITIL foundation versie 3 certificaat (10 punten);

9. Aantoonbare werkervaring met werkplekbeheer (10 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).

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 4. 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: Alle werkdagen op kantoor.

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op woensdag 29 maart 2023 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 28 maart 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 de 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).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 23 maart 2023, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op donderdag 23 maart 2023 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flex tender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flex tender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

V: Jullie benoemen in de aanvraag de consignatiediensten (17.00 uur tot 22.00 uur op werkdagen). Hoe vaak zijn deze diensten? En kunnen deze werkzaamheden vanuit huis worden uitgevoerd of zijn die dan ook op locatie?

A: Deze stand-by diensten zijn 8 á 9 keer per jaar vanaf afstand / thuis. Waar nodig kan er worden doorgeschakeld naar 2^e lijn systeembeheer.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 27 maart 2022, 12:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.