

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

Incident en Problem manager



Aanvraagnummer	12469	Start	Z.s.m.
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	2 maal 6 maand(en)	Regio	Utrecht
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 2 juni 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

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 waarbij aantoonbaar in control zijn het streven is. 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 45 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.

Ontwikkelingen

De gemeente Veenendaal heeft de laatste maanden stappen gezet op het gebied van outsourcing van diensten naar derden partijen. Hierdoor is er een omslag gaande van een beheer- naar een regieorganisatie. Naast deze ontwikkeling is ook de overgang van applicaties naar SaaS diensten

gestart. Deze transitie vragen om goede afspraken zowel binnen het team Informatisering & Automatisering als met de externe derden partijen. Hierbij zullen de ITIL processen incident, probleem, wijziging en asset beheer een grote rol gaan spelen.

Opdracht

De Incident - en problem manager 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 3 regiogemeenten door middel van een dienstverleningsovereenkomst (DVO). Er bestaat een mogelijkheid om ook thuis te werken. De regel is 50/50 tussen thuiswerken en op kantoor in Veenendaal. Daarnaast bestaat de mogelijkheid tot het flexibel indelen van de werkdagen, zo behoort 4x9 tot de mogelijkheid.

Het team wordt aangestuurd door de teamleider I&A. Je werkt nauw samen met de servicedeskmedewerkers en de coördinator automatisering voor het continu verbeteren van het incident en problem management proces inclusief het analyseren van problemen en het structureel oplossen van deze problemen. Dit doe je samen met de teams van I&A en derde partijen. Meldingen komen binnen via telefoon, e-mail of de Self Service Portal en worden vastgelegd in TOPdesk.

Specifieke taken voor deze functie zijn:

- Analyse van repeterende incidenten, oormerken als problemen en structureel oplossen van deze problemen;
- Werken met en het continu verbeteren van het incident management proces;
- Adequate communicatie met de organisatie over de (voortgang van de) ticketafhandeling afgestemd op de behoefte van de organisatie;
- Samen met het team Servicedesk de tickets prioriteiten op basis van impact en urgentie;
- Het coördineren bij major incidenten (escalaties) en deze managen, waar nodig de communicatie organiseren met de teamleiders, functioneel beheerders, key users of eindgebruikers;
- Het bijdragen aan het halen van de afspraken uit de DVO (regiogemeenten) en SLA (derden partijen)

- ITIL werkwijze toetsen en borgen met het team; werkafspraken afstemmen op veranderende workload;
- Het voortouw nemen bij security incidenten en waar nodig schakelen met de informatiebeveiligingsspecialisten;
- Het verder doorontwikkelen van de mogelijkheden binnen TOPdesk;
- Het verzorgen van wekelijkse en maandelijkse rapportages vanuit TOPdesk aan het Staf team I&A;
- Het opzetten van Asset management in TOPdesk en deze verder door ontwikkelen bij voldoende beschikbare tijd;
- Borgen dat de tickets zijn voorzien met alle relevante informatie;

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring als incident manager;
2. Uurtarief maximaal € 95,- inclusief reiskosten, exclusief BTW
3. Bereidt om 50% van de tijd aanwezig op kantoor in Veenendaal;
4. in het bezit van een eigen device (Windows laptop) en mobiele telefoon;
5. in het bezit van rijbewijs B en beschikt over eigen vervoer;

Gunningscriteria (weging)

6. In het bezit van minimaal ITIL v3 foundation (15 punten)
7. In het bezit van minimaal ITIL v3 service operation certificering (35 punten);
8. Aantoonbare ervaring met het werken met TOPdesk als IT Servicemanagement systeem (25 punten)
9. Aantoonbare werkervaring in lokale overheidsorganisatie, gemeente of publieke sector (20 punten)

Competenties

- - Klantgericht
- - Flexibel
- - Proactief
- - Snel kunnen schakelen

- - Goede communicatieve vaardigheden
- - Hands-on mentaliteit
- - Stressbestendig en overzicht bewaken
- - Gericht op samenwerking
- - Kennisdelen (documenteren, mondeling)

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 10. 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 gepland op dinsdag 13 juni 2023 van 13:00 uur tot 16:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op vrijdag 9 juni 2023 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).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot dinsdag 30 juni 2023, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 31 mei 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.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot vrijdag 2 juni 2023, 12:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.