

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

Senior Medewerker ICT Servicedesk



KNAW

Aanvraagnummer	13449	Start	zo snel mogelijk
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Noord-Holland
Uren per week	36 tot 40 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 8 september 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	12:00 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

Lijkt het jou ook geweldig om te werken op verschillende plekjes in Amsterdam en Den Haag? In hartje Amsterdam aan de Nieuwmarkt zit het stafbureau van de KNAW gevestigd binnen het Trippenhuys. Hier vanuit bied je telefonische ondersteuning in het Nederlands of in het Engels aan gebruikers van diverse instuten. Je werkt centraal/remote vanuit de Servicedesk, maar je zal ook regelmatig support on site leveren bij instuten binnen Amsterdam of in Den Haag.

Je komt te werken binnen een team van 5 enthousiaste, gezellige collega's op de Servicedesk en verzorgt de registratie en afhandeling van binnengekomen meldingen in TopDesk. Je bewaakt de algehele voortgang van alle meldingen en wijzigingen en stemt de werkplanning met je collega's af. Je signaleert tijdig vertragingen en bespreekt deze om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

- Je biedt ondersteuning op hardware, software en/of applicaties;
- Je neemt telefonisch of per e-mail vragen/storingen aan van eindgebruikers;
- Je ondersteunt, denkt mee met en adviseert eindgebruikers;
- Je neemt deel aan een lopend project;
- Je bent medeverantwoordelijk voor het uitbouwen en bijhouden van de kennisbank;
- Je signaleert procesverbeteringen en doet verbetervoorstellen daarvoor;
- Je neemt de vrijheid én verantwoordelijkheid om opdrachten naar eigen wens in te vullen;
- Je komt in aanraking met collega's van verschillende nationaliteiten en achtergronden.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Afgeronde opleiding op minimaal MBO niveau;
2. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring binnen een Servicedesk, IT Support team of als systeembeheerder;
3. Minimaal 3 dagen (bij voorkeur 4 dagen) fysiek op locatie kunnen werken in wisselend Amsterdam of Den Haag (1x per week).

Gunningscriteria (weging)

4. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring binnen een Servicedesk, IT Support team of als Systeembeheerder (30 punten);
5. Aantoonbare kennis ervaring met TOPdesk (15 punten);
6. Aantoonbare kennis ervaring met windows 10 en active directory (5 punten);
7. Aantoonbare kennis ervaring met Exchange (10 punten);
8. Aantoonbare kennis ervaring met JamF (15 punten);
9. In het bezit van ITIL V4 Foundations (15 punten);
10. Een tarief van maximaal €58,00 per uur (10 punten).

Competenties

- Pro-actief;
- Zelfstandig;
- Service gericht;
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden;

- Organisatiesensitiviteit;
- Pragmatische attitude.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flextender 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

Flextender 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 Flextender".

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 Flextender 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 Flextender

Flextender 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 woensdag 13 september 2023. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 12 september 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 5 september 2023, 09:00 uur**. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 6 september 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.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot vrijdag 8 september 2023, 12:00 uur.

Tot die tijd kunt u reageren.