

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

Medewerker Servicedesk



Aanvraagnummer	14381	Start	Z.s.m.
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Utrecht
Uren per week	32 tot 36 uur uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 14 december 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Uw veiligheid, Ons werk

Veiligheidsregio Utrecht is een samenwerkingsverband van en voor de 26 Utrechtse gemeenten. Wij zorgen elke dag voor de veiligheid van alle mensen die in de regio wonen en verblijven. Dat doen wij met onze centralisten op de 112-meldkamer, onze brandweermensen en onze collega's van risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio.

'Wij dragen bij aan veiligheid. Elke dag weer, steeds beter.' Dat is waar we voor staan. Onze ambitie blijft ongewijzigd, maar heeft de afgelopen jaren wel een andere lading gekregen.

De gehele afdeling Informatiemanagement & ICT Beheer bevindt zich in een ontwikkeltraject dat aansluit op de organisatie brede ontwikkelkoers die is ingezet. Onze ontwikkelkoers geeft richting maar nog niet alles ligt in beton gegoten. We hebben onze thema's bepaald en de organisatie en onze afdeling zijn volop in ontwikkeling. Het realiseren van de ambitieuze ontwikkelagenda van de VRU vraagt veel betrokkenheid, initiatief en innovatie van het ICT domein.

De afdeling Informatiemanagement & ICT Beheer (40 professionals) is verantwoordelijk voor het beheer op het huidige digitale domein van de VRU (software en hardware, steeds meer als SAAS dienst) en de ontwikkeling naar een steeds meer digitale wereld met accurate en veilige beschikbare informatie.

Opdracht

Als medewerker van onze Servicedesk help en ondersteun je collega's bij ICT-meldingen, -incidenten en hulpverzoeken. Je hebt een dienstverlenende functie, waarbij je kunt inschatten welke werkzaamheden je zelf kunt doen en welke kunnen worden overgedragen aan de 2e-lijns ondersteuning. Jouw dagelijkse werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- aannemen, registreren en bewaken van incidenten en verzoeken;
- het adviseren en ondersteunen van gebruikers via de mail, telefoon en aan de balie;
- het juist routeren van incidenten, vragen en standaardverzoeken naar de juiste plaats;
- globaal analyseren van meldingen en (samen met collega's van Technisch Beheer) zo mogelijk vaststellen van de oorzaken;
- het op operationeel niveau op actief ondersteunen van (kern-) gebruikers. Soms op één van de VRU-locaties in de regio;
- het installeren en vervangen van pc's, software en randapparatuur;
- nieuwe programma's geschikt maken voor gebruikers en het verzorgen geven van instructies;
- het monitoren van verschillende systemen en vastgestelde acties uitvoeren;
- het oplossen van storingen in hardware en software op afstand en op locatie;
- het maken en beheren van documentatie, handleidingen, CMDB en FAQ's;
- rapporteren over de prestatie van de servicedesk.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Afgeronde ICT opleiding op minimaal MBO niveau 4;
2. Aantoonbare werkervaring met Windows 10/11, MS365 en Active Directory (benoem dit duidelijk in het cv);
3. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als Servicedesk medewerker;
4. Aantoonbare werkervaring met het ITIL framework en kan dit toepassen (benoem dit duidelijk in het cv).

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

5. Aantoonbare werkervaring met ESM van Spacewell (benoem dit duidelijk in het cv) (10 punten);
6. Aantoonbare werkervaring bij een Veiligheidsregio (10 punten);
7. Aantoonbaar in bezit van rijbewijs (20 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met het werken op een skilled servicedesk (benoem dit duidelijk in het cv) (40 punten);
9. Benoem een duidelijk voorbeeld van een soortgelijke opdracht in het cv waaruit blijkt dat de aangeboden kandidaat communicatief- én analytisch sterk is (maximaal 100 woorden en dient te

zijn geschreven door de kandidaat zelf) (20 punten).

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

Competenties

- Gestructureerd en service gericht;
- Communicatie vaardig;
- Analytisch sterk en accuraat;
- Stressbestendig;
- Handig met IT;
- Analytisch sterk.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimeisen

Flexender 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 organisatie worden voorgelegd

Flexender 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 Flexender".

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 Flexender zijn geselecteerd 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 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 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 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. 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: Ma – Di – Wo – Do – Vr.

Planning

De gesprekken bij de VRU zijn gepland op maandag 18 december 2023 tussen 13.00 uur en 15.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op vrijdag 15 december 2023 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 11 december 2023, 09.00 uur. De vragen en

bijbehorende antwoorden worden op woensdag 13 december 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.

Overige informatie

- De VRU vraagt bij aanvang van de opdracht om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Hiervan moet een kopie, samen met het tonen van een ID-bewijs, worden overhandigd op de 1e dag.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot donderdag 14 december 2023, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.