

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

Servicedesk Medewerker



Aanvraagnummer	14907	Start	Zo spoedig mogelijk
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	2 maal 3 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	32 tot 36 uur uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 7 februari 2024
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De gemeente Pijnacker-Nootdorp is een groeigemeente, de komende jaren neemt het inwoneraantal toe van 55.000 naar 65.000. Wonen in Pijnacker-Nootdorp is aantrekkelijk vanwege de goede voorzieningen en de prettige ligging in het groen met uitstekende verbindingen naar Den Haag en Rotterdam.

De ambtelijke organisatie bestaat uit circa 425 medewerkers. De organisatiecultuur kenmerkt zich door een informeel karakter, vertrouwen en veel ruimte voor eigen inbreng en ontwikkeling. Onze medewerkers voelen zich gewaardeerd en zijn trots op de organisatie waarvoor zij werken.

Je maakt deel uit van het team Informatie & Automatisering binnen de afdeling Interne Dienstverlening. Het team Informatiemanagement & Automatisering (I&A) is onderdeel van de afdeling bedrijfsvoering. Het bestaat uit de werkgebieden automatisering, informatiemanagement en documentaire informatievoorziening (DIV). Binnen het werkgebied automatisering valt systeem/netwerkbeheer, technisch applicatiebeheer en de helpdesk.

Je komt te werken binnen een klein en hecht team dat de organisatie op IT-gebied draaiende houdt. Het IT-team bestaat uit een groepje van vijf enthousiaste en gezellige collega's.

Opdracht

In deze functie ben jij het eerste aanspreekpunt voor jouw collega's. Dat is veel meer dan telefoontjes aannemen. Je ondersteunt medewerkers op zowel technisch als functioneel gebied. Je krijgt dagelijks veel verschillende vragen en uitdagingen die ervoor zorgen dat je werk erg

afwisselend is. Goed kunnen luisteren is één van de belangrijkste eigenschappen die je moet hebben als Helpdeskmedewerker. Dankzij jouw klantvriendelijkheid en kennis van hard- en software worden klanten verder geholpen.

Je taken bestaan uit:

- aanmaken, configureren en beheren van accounts voor users en applicaties;
- folder- en filebeheer;
- werkplekbeheer;
- ondersteuning 1e en 2e lijns;
- communicatie van ICT gerelateerde incidenten richting medewerkers;
- beheer van apparatuur en telefonie.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi);
2. 'Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement moet meenemen voor alle zakelijke contacten. Ditzelfde geldt voor een laptop c.q. iPad.
3. Een afgeronde mbo 4 opleiding in de richting van IT/ ICT;
4. Aantoonbare werkervaring als servicedeskmedewerker op IT/ ICT gebied;

Gunningscriteria (weging; benoem de werkervaring duidelijk in het cv)

5. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als servicedeskmedewerker bij een gemeentelijke organisatie (40 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met Topdesk in de afgelopen 5 jaar (25 punten);
7. Uiterlijk beschikbaar per eind februari 2024 (15 punten);
8. Een maximaal uurtarief van € 60,- excl. btw en inclusief Fee Flex tender en Reiskosten woon-/ werkverkeer (20 punten).

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan de genoemde criteria voldoet.

Competenties:

- Je bent communicatief sterk en sociaal vaardig;
- Je werkt nauwkeurig en accuraat;
- Je schrijft foutloos Nederlands;

- Je kunt mensen enthousiasmeren en weet de juridische werkelijkheid ook aan niet-juristen uit te leggen. Je kunt overtuigen in de juridische risico's maar kijkt tegelijkertijd ook naar oplossingen die wel passen;
- Je beschikt over politiek-bestuurlijke sensitiviteit.

Functieschaal:

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 7. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

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 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 februari 2024 van 13.00 tot 16.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op vrijdag 9 februari 2024 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- De gemeente zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verzoeken.
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.
- '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 maandag 5 februari 2024, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op tot dinsdag 6 februari 2024 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.

Vraag:

Hoeveel dagen per week dient de medewerker op kantoor te werken?

Antwoord:

Liefst 40 uur en anders 36.

Vraag:

Wij hebben een vraag die betrekking heeft op gunningscriteria 5. Wij vragen ons af of ervaring bij een Ministerie ook meetelt in de gunning waarbij de professional met dezelfde systemen en werkwijze heeft gewerkt als bij een Gemeentelijke organisatie.

Antwoord: Nee, dit telt niet mee.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot woensdag 7 februari 2024, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.