

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

# Systeembeheerder en incidentcoördinator



|                   |                    |                      |                         |
|-------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| Aanvraagnummer    | 17853              | Start                | 21 oktober 2024         |
| Duur              | 3 maanden          | Opleidingniveau      | MBO                     |
| Opties verlenging | 3 maal 1 maand(en) | Regio                | Noord-Holland           |
| Uren per week     | 32 uur             | Einde inschrijfdatum | maandag 14 oktober 2024 |
| DAS opdracht      | Nee                | Eindtijd             | 09:00 uur               |

## Organisatie

Bussum, Naarden en Muiden vormen samen gemeente Gooise Meren met ruim 60.000 inwoners. Onze organisatie is plat en overzichtelijk met 450 medewerkers. We vertrouwen elkaar, zijn wendbaar en werken doelgericht met impact voor het bestuur, de inwoners en collega's.

We stimuleren medewerkers zichzelf te zijn en te vertrouwen op hun kennis en intuïtie. Als je leergierig bent zijn er vele mogelijkheden om te experimenteren en jezelf te ontwikkelen. Onze medewerkers hebben een open blik naar buiten en naar elkaar. Ze durven vragen te stellen en kritisch te zijn. En bovenal: ze hebben plezier in hun werk.

Ook Gooise Meren staat gesteld voor complexe vraagstukken. We proberen die vraagstukken zo simpel mogelijk te houden. Door bij de essentie van de opgave te blijven, is het voor medewerkers duidelijk wat hun aandeel is en welke rol ze daarin hebben. Ze voelen zich mede eigenaar van de oplossing.

We hebben een stevige organisatie die zichzelf continue ontwikkelt. Dat doen we geleidelijk en op een zo natuurlijk mogelijke manier. Soms hebben we tijdelijk mensen nodig voor projecten, nieuwe opgaven of vervanging. Daarvoor zoeken we inspirerende teamspelers die effectief werken: doortastend, ondernemend, besluitvaardig. Passend bij onze organisatie.

## Afdeling FIA

De afdeling Facilitaire Zaken, Informatievoorziening & Automatisering (FIA) bestaat uit ongeveer 50 collega's. Jouw thuishet is Informatievoorziening & Automatisering (I&A) en telt 25 collega's. Het

team I&A bestaat uit systeembeheerders, functioneel beheerders, de gegevensbeveiligers, functionaris gegevensbescherming, privacy officer, informatiespecialisten, dataspecialisten en de informatiemanager.

Je werkt binnen FIA met deskundige collega's, die vanzelfsprekend over de grenzen van hun eigen werk heen kijken. Doel is om maatschappelijke én technologische ontwikkelingen goed te volgen en deze toe te passen binnen de context van Gooise Meren. Samen met je collega's ben je verantwoordelijk voor het eindresultaat naar onze inwoners en de organisatie. Dit betekent dat jij je collega's goed weet te vinden en nauw samenwerkt.

### **Opdracht**

Wij zoeken ondersteuning in de vorm van een generiek systeem beheerder met de focus op incidentbeheer/ incidentbeheerder. De opdracht omvat de dagelijkse beheerwerkzaamheden op tweedelijns en derdelijns incidenten en de coördinatie over incidenten van collega's, incidentmanagement en (tweede- en derdelijns) gebruikersondersteuning. De opdracht kan zich bij het succesvol verlopen van een verbeterslag op het gebied van incidentmanagement, uitbreiden naar changemanagement. Het documenteren en borgen van verbeteringen in de processen is een belangrijk onderdeel van de opdracht. Ook verwachten we een sterk communicatief vermogen.

Je bent eerste aanspreekpunt binnen FIA voor de incidenten op het gebied van de behandelaarsgroep systeem beheer en onderhoudt nauw contact met de zowel de (senior) systeem beheerders als de ServiceDesk. Ook fungeer je als aanspreekpunt voor gebruikers betreffende lopende en nieuwe incidenten.

Er is op dit moment een forse achterstand in de workload betreffende incidenten. Het systeem beheer team bestaat uit vier vaste collega's die naast incidenten en wijzigingen ook actief meedraaien in projecten. Het doel van deze opdracht is om in drie maanden overzicht, grip en controle te krijgen over de incidenten. Verbeteringen die hiervoor worden doorgevoerd, dienen te worden geborgd in ons kennissysteem. Als incidentbeheerder sta je ook in dagelijks contact met ICT collega's als gebruikers. Het informeren en meenemen in de veranderingen vereist een sterk communicatief en empathisch vermogen. Deze rol vereist ook een hoge mate van zelfstandigheid en pro-activiteit. Er is ruimte voor een eigen invulling aan de rol en de verantwoordelijkheden. Rapporteren over de voortgang gebeurt wekelijks aan de Team leader ICT.

### **Minimumeisen / knock-outcriteria:**

1. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring als systeembeheerder;
2. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als incidentbeheerder of een

gelijkende functie (zoals een ServiceDesk coördinator, incident manager, etc) (benoem dit duidelijk in het cv);

### **Gunningscriteria (weging totaal 100 punten)**

3. Aantoonbare kennis en werkervaring met ITIL processen en de applicatie TOPdesk (benoem dit duidelijk in het cv.) (40 punten);
4. Aantoonbare kennis van en werkervaring het inrichten en verbeteren van (werk)processen (benoem dit duidelijk in het cv) (30 punten);
5. Een maximum uurtarief van €95,- exclusief BTW / inclusief reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten (20 punten);
6. Beschikbaar per 21 oktober 2024 voor minimaal 32 uur per week (10 punten).

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

### **Competenties**

Klantgerichtheid: is in staat de belangen van de klant de achterhalen er hiernaar te handelen. Weet producten aansluiting te laten vinden bij de wensen en behoeften van verschillende stakeholders.

Communicatief: weet kennis en vaardigheden over te dragen. Hecht belang aan de gebruiksvriendelijkheid van onze applicatie en werkt aan het verbeteren hiervan

Pro-activiteit: neemt initiatief om problemen te adresseren en op te lossen, zet tijdig de juiste middelen in, beheerst de risico's en schaaft op tijd op indien het project niet meer conform de verwachtingen en planningen loopt.

Analytisch vermogen: weet hoofd- en bijzaken goed te scheiden. Kan complexe vraagstukken snel doorgronden en beantwoorden. Is kritisch op de huidige werkprocessen en voert hier verbeteringen op door.

### **Beoordelingssystematiek**

Stap 1: Beoordeling CV's op minimeisen.

FlexTender beoordeelt de CV's op de minimeisen/knock-outcriteria 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.

FlexTender 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 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 beste 3 kandidaten die na deze beoordeling het beste scoren op de beoordeelde gunningscriteria worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). 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 (of kandidaten) die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet(of voldoen) aan het bovengenoemde profiel. Alle overige kandidaten worden geïnformeerd dat de opdracht niet aan hen wordt gegund. Er wordt een opschortende termijn van 5 kalenderdagen gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

#### **Functieschaal**

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 10. Deze functie 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.

Gooise Meren hanteert hybride werken als formele werkvorm. Richtlijn hierbij is een verdeling van 50/50 betreffende thuiswerken en op kantoor werken. Digitaal vergaderen vindt plaats via MS Teams. Als afspraken naar mening van de opdrachtgever het best live/ op kantoor plaats vinden, wordt van inschrijver verwacht dat hij daartoe bereid is en haar/zijn agenda voldoende flexibel is.

## **Planning**

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland van op woensdag 16 oktober 2024 tussen 09:00 uur- 12:00 uur . De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 15 oktober 2024 bericht. De gesprekken vinden bij voorkeur digitaal plaats. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van de inhuuropdracht.

## **Overige informatie**

1. Opdrachtnemer moet na gunning een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen. Voor start van de opdracht voldoet een bewijs van aanvraag van de VOG. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor Opdrachtnemer.
2. De integriteitsverklaring dient binnen 24 uur na gunning ingevuld én ondertekend bij Flextender te worden aangeleverd. Indien dit document niet tijdig wordt aangeleverd heeft dit consequenties voor de beoogde startdatum.
3. Opdrachtnemer zal maandelijks achteraf opgaaf doen van het daadwerkelijk aantal gewerkte uren.
4. Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.
5. We vergoeden geen parkeerkosten en reiskosten aan de inhuur kandidaat die voor Gooise Meren komt werken. In de marktuitleg van Flextender wordt gesteld dat het geoffreerde uurtarief inclusief de reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten is.
6. Het tarief van de aangeboden kandidaat staat vast tot en met 31 december 2024. Daarna kan er maximaal éénmaal per jaar een voorstel tot prijsaanpassingen aan de Opdrachtgever plaatsvinden van maximaal 2,5 %.

7. Uitzend-/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraag invordering nr. BLKB2023/1062M.ind
- o U dient te beschikken over een G-rekening en NEN Certificering, 25% wordt er gestort op deze rekening. Bij geen NEN-certificering wordt er 55% gestort op deze rekening.
8. '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.
9. 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 10 oktober 2024, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 11 oktober 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.

**De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 14 oktober 2024, 09.00 uur.**  
**Tot die tijd kunt u reageren.**