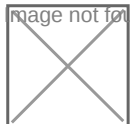


Hartelijk dank voor je interesse. Helaas is de reactietermijn verlopen en is het niet meer mogelijk te reageren op deze inhuuropdracht.

Medewerker ICT Servicedesk

image not found or type unknown



Aanvraagnummer	17874	Start	Zo spoedig mogelijk
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO+
Opties verlenging	2 maal 6 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	36 uur uur	Einde inschrijfdatum	maandag 14 oktober 2024
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Gemeente Edam-Volendam. Met meer dan 36.000 inwoners en een oppervlakte van ruim 8.000 hectare bestaat onze gemeente uit tien kernen en buurtschappen met een eigen verhaal, eigen tradities en een rijke cultuur. Vissers, boeren en stedelingen. Klederdracht, kaas, paling, veenweiden, polder, water, talloze monumenten, sport, toerisme en muziek. Nuchter, eigenwijs, sociaal, onafhankelijk, coöperatief, betrouwbaar, ambitieus, slagvaardig en werklustig.

Opdracht

Als medewerker ICT Servicedesk ga je aan de slag in het team ICT Servicedesk en Technisch beheer, wat onderdeel is van het team Informatievoorziening. Samen met de technisch beheerders, functioneel beheerders, privacy officers en onze technische security specialist zorg je voor een duidelijke, correcte en volledige registratie en afhandeling van meldingen en de uitgevoerde activiteiten in ons Service Management Systeem.

Ons ICT-landschap verandert continu, zodat we ook projecten uitvoeren voor de optimalisatie van ons systeem- en netwerkinfrastructuur. Zo werken we momenteel aan de implementatie van Office 365 en MS Teams en de realisatie van een nieuw telefonie en laptop omgeving

Samenwerken als team en communiceren naar onze collega's van de vakafdelingen is voor ons normaal, is standaard voor onze service- en dienstverlening. Doe je mee?

Concrete verantwoordelijkheden en resultaatgebieden:

- Je ondersteunt, adviseert en faciliteert de organisatie door de afhandeling, voortgangsbewaking

en terugkoppeling (telefonisch, fysiek, e-mail of via ons self service portaal) op je te nemen van de 1^e lijns meldingen.

- Je bent gebrand op het leveren van een hoog serviceniveau en stelt de gebruiker altijd centraal.
- Als medewerker ICT Servicedesk heb je een belangrijke rol in onze on- en off boarding processen. Je voert werkplekbeheer gerelateerde werkzaamheden uit, draagt zorg voor de uitgifte en inname van mobiele communicatiemiddelen en rapporteer je aan de Service Manager en de Teamleider Informatievoorziening.
- Je bent actief betrokken bij het opstellen van rapportages over voortgang, risico's en mijlpalen en ondersteunt de Service Manager bij de bespreking van knelpunten of issues en besluitvorming daarover.
- Je signaleert, analyseert en vertaalt trends in meldingen met betrekking tot onze ICT voorzieningen, geeft consequenties aan voor en adviseert ten aanzien van ICT-maatregelen en communicatie.
- Je bent enthousiast, leergierig, daadkrachtig, flexibel, resultaatgericht en wordt graag uitgedaagd om mee te denken en te werken aan nieuwe ontwikkelingen of veranderingen in werkwijzen

Vereisten/ knock-outcriteria

1. Een afgeronde opleiding op minimaal MBO 4;
2. Kennis en werkervaring als ICT Servicedeskmedewerker bij voorkeur binnen een gemeente;
3. Kennis en ervaring met implementatietrajecten van Microsoft omgevingen;

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

4. Afgeronde opleiding op minimaal MBO4 op het gebied van ICT beheer (30 punten);
5. Minimaal 2 jaar werkervaring in de afgelopen 3 jaar als ICT Servicedesk medewerker binnen een publieke organisatie (25 punten);
6. Aantoonbare kennis en werkervaring als technisch systeembeheerder IT met het implementeren, beheren en ondersteunen van nieuwe ICT-ontwikkelingen binnen een gemeente (25 punten);
7. Aantoonbare kennis en werkervaring met Microsoft Windows Server, Azure en O365 (20 punten);

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

Competenties

- Klantgerichtheid;

- Overtuigingskracht;
- Probleemoplossend vermogen;
- Initiatief, flexibiliteit;
- Zorgvuldigheid;
- Communicatieve vaardigheden.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimeisen

Flextender 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

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:

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. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

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: alle werkdagen

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 17 oktober 2024 tussen 14.30 uur en 17.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 15 oktober 2024 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- De opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen.
- 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).

- Aan de kandidaat die de opdracht gegund krijgt wordt door de opdrachtgever een laptop in bruikleen gegeven.

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.

Vraag: Wat zijn de thuiswerkmogelijkheden voor deze opdracht?

Antwoord: dit gebeurt in nadrukkelijk overleg met de winnende partij.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 14 oktober 2024, 09.00 uur.

Tot die tijd kunt u reageren.