

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

Service Delivery Manager



Aanvraagnummer	17899	Start	1 november 2024
Duur	6 maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	2 maal 3 maand(en)	Regio	Utrecht
Uren per week	32 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 11 oktober 2024
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De gemeente Zeist is een moderne werkgever met medewerkers die betrokken en vooral zichzelf zijn. We werken op basis van onze kernwaarden 'vertrouwen, kracht en nabijheid'. De werksfeer is open en prettig. Met zo'n 400 collega's werken we voor en met ongeveer 60.000 inwoners. Daardoor is het niet te massaal, zijn de lijnen kort en de mogelijkheden groot. Onze cultuur is informeel, onze werkwijze integraal en interactief. Ontwikkeling is voortdurend vereist en belangrijk: als organisatie weten wat er in de samenleving speelt en daar flexibel op inspelen.

Als medewerker van de gemeente Zeist voel je je echt betrokken bij Zeist en haar inwoners. Er is veel te doen om onze gemeente nu en in de toekomst voor iedereen aantrekkelijk te houden. Samen met je collega's werk je er continu aan om dat voor elkaar te krijgen. We staan met onze organisatie voor de uitdaging om de dienstverlening aan de inwoners, bedrijven en instanties van Zeist te blijven verbeteren. Dat doen we samen en daarbij richten we ons op onze klant. Sterker nog, we vertrekken vanuit de klant. In onze organisatie vormen we op een eigentijdse manier de schakel tussen politiek en burger.

Team

Je wordt onderdeel van het team informatievoorziening. Het team informatievoorziening is een groot team bestaande uit circa 50 medewerkers. Circa een derde van het team richt zich op

technische kant. Hierbinnen zijn diverse clusters werkzaam. Als service manager fungeer jij als aanvoerder van twee clusters ICT regie en backoffice servicedesk.. Je werkt onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende van het team informatievoorziening. Samen met de aanvoerder functioneel beheer/technisch applicatiebeheer vorm je een koppel in de inhoudelijke aansturing van dit onderdeel van het team.

Opdracht

Zeist staat aan de voorhand van de overgang van het datacentrum naar de publieke cloud. In plaats dat we zelf diverse werkzaamheden uitvoeren maken we steeds meer een beweging naar een ict regie organisatie. Dat vraagt professionalisering van processen en rollen op ict vlak. De rol van service delivery manager is daar een belangrijke rol in. Als aanvoerder van zowel de backoffice ict servicedesk en de ict regisseurs ben jij een belangrijke schakel voor het beheren en optimaliseren van processen op de ICT processen.

Wat ga je doen?

- Het fungeren als aanspreekpunt voor zowel interne afdelingen als externe leveranciers.
- Het coördineren van de dienstverlening van zowel de backoffice servicedesk als ook van onze externe leveranciers op ict vlak en ervoor zorgen dat deze voldoet aan de afgesproken kwaliteitsnormen.
- Het opstellen, beheren en bewaken van Service Level Agreements (SLA's) met externe dienstverleners. Je helpt ons daarmee ons leveranciersmanagement naar een hoger niveau te brengen.
- Je professionaliseert de ITSM processen naar een hoger niveau en fungeert daarbij als incident en change manager.
- Je bent trekker van projecten als invoering role based acces en mogelijke vervanging van onze service management software.
- Je fungeert als acceptant van het project implementatie datacentrum en maakt daarbij onderdeel uit van de projectgroep.

Ondertussen spelen er ook vanzelfsprekend lopende vraagstukken die de aandacht vragen. De delivery manager stuurt daarin inhoudelijk de medewerkers aan en coacht deze medewerkers inhoudelijk om ook op dit moment de dienstverlening op een goede manier uit te voeren.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Een afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
2. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met de aansturing van ict servicedesk en/of ict

beheer afdelingen;

3. Aantoonbare werkervaring op gebied van ITSM processen en ITIL management;
4. Aantoonbare werkervaring met incident, problem en change management;
5. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring op ict gerelateerde werkzaamheden bij een gemeenten;
6. Uiterlijk beschikbaar per 1 november 2024 voor 32 uur per week;

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

7. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring op gebied van ict projectleiding; (30 punten)
8. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met de aansturing van ict servicedesk en/of ict beheer afdelingen; (30 punten)
9. Maximum uurtarief van € 110,- exclusief BTW / inclusief reiskosten woon-werk en fee Flextender. (40 punten)

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

Competenties

- In staat zijn om te schakelen met zowel de organisatie als de specialisten binnen het team Informatievoorziening;
- Bekend zijn met de dynamiek en de complexiteit van IV beheer in een overheidsorganisatie;
- Organisatorisch sensitief en in staat zijn strategisch, tactisch en context-afhankelijk te opereren;
- Goed kunnen samenwerken en verbinden en stelling weten te nemen.;
- Voortvarend kunnen optreden en grenzen duidelijk aangeven;
- Resultaat- en procesgericht zijn;
- In staat zijn overzicht te behouden op het geheel.

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.

- 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 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 10. 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 3 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Ma – Di – Wo – Do – Vr

Is hybride werken mogelijk: ja

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op woensdag 16 oktober 2024 van 13:00 uur tot 15:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk dinsdag 15 oktober 2024 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- De gemeente stelt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verplicht. De VOG moet binnen 4 weken na de start worden aangeleverd bij Flextender.
- 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 woensdag 9 oktober 2024, 12.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 9 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.

Update vragen:

- Kan de eis - Een afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau veranderd worden naar HBO werk en denkniveau?

Ja. Waarbij wel aangetoond die te worden dat kandidaat dit niveau daadwerkelijk beschikt.

- Mogen wij de eis van max 3A 4's laten vallen aub? Voor een ervaren SDM is het niet te doen om alles te motiveren in het CV van 3 pagina's.

Nee. Wij verwachten van een service delivery manager dat deze kort en bondig in zijn c.v. zijn ervaring kan beschrijven. Ook in het werk van een SDM verwachten wij deze kort en bondigheid, dus dat zien we graag terug in de reactie.

- Voor deze aanvraag geldt een vereiste van minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring op ict gerelateerde werkzaamheden bij een gemeente. Is dit criterium wellicht op te rekken naar ervaring bij de overheid in het algemeen?

Nee. Gezien de tijdelijkheid en de specifieke setting van gemeente, in combinatie van de projecten die spelen zoeken wij een SDM die direct snap hoe een gemeente werkt en in elkaar zit.

- Is het mogelijk om uren op te bouwen vanaf de startdatum?

Nee. Binnen Zeist spelen diverse grote projecten die direct volledige inzet van de SDM nodig hebben.

- Wat is de gevraagde aanwezigheid op locatie?

Gezien de rol die de sdm is het team informatievoorziening heeft verwachten wij minimaal 70 tot 80% procent aanwezigheid.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot vrijdag 11 oktober 2024, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.