

Tijdelijke opdracht: IT Servicemanager

(opdrachtnummer: 20.028)

Het betreft een tijdelijke opdracht op basis van inhuur (ZZP-er, via bureau of detachering vanuit een andere organisatie). De maximale duur van dit contract op grond van deze aanbesteding is 36 maanden. De omvang is maximaal 40 uur per week, de beoogde startdatum is 1 april 2020.

Specificatie

Over VNG Realisatie

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) werkt aan een krachtige lokale overheid. VNG Realisatie stelt daarbij de lokale uitvoering van de maatschappelijke opgaven door gemeenten centraal. Onder meer door het actief participeren in de netwerken van gemeenten en hun partners, daar samenwerking te stimuleren via 'samen organiseren' en waar mogelijk standaarden te ontwikkelen die de dienstverlening van gemeenten verbeteren.

Zo draagt VNG Realisatie bij aan vier gemeentelijke speerpunten:

- * werken als één overheid, met leden en partners, aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken op sociaal, fysiek en veiligheidsdomein;
- * verbeteren van de dienstverlening;
- * een efficiënte en wendbare organisatie;
- * anticiperen op de toekomst.

Over Basisteam "Inkoop, Beheer en Infrastructuur"

Het **Basisteam Inkoop, beheer en infrastructuur** houdt zich bezig met collectieve inkoop, participatie in landelijke digitale infrastructuur en het beheer van gerealiseerde voorzieningen.

Onderdelen van het team zijn onder meer Inkoop en inkoopadvies, Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI), Regie op beheer en de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI).

Omschrijving van de opdracht

Binnen het basisteam Inkoop, beheer en Infrastructuur wordt uitvoering gegeven aan diverse gemeentelijke dienstverlening waaronder het project GGI (Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur) en de Stembureau-app. Voor het beheren van deze landelijke diensten is een service organisatie gerealiseerd: SCG (Servicecentrum Gemeenten). De IT Service Manager maakt onderdeel uit van SCG.

De IT Service Manager is verantwoordelijk voor de aansturing van de IT-leverancier en het opstellen en bewaken van de SLA's met de klanten. De dagelijkse werkzaamheden bestaan onder andere uit het organiseren van en sturen op het leveren van overeengekomen producten en diensten. Het is een zeer operationele opdracht, waarbij tegelijkertijd de service en de rol naar een meer tactisch niveau moet worden gebracht. Ook intern zal de business moeten worden begeleid in deze nieuw te ontwikkelen en te

implementeren (beheer)processen. Essentiële onderdelen van de rol zijn leveranciersmanagement en ondersteuning bij contractmanagement en hierbij een optimale situatie creëren voor zowel klant als leverancier

Werkzaamheden en verantwoordelijkheden

- Opstellen en implementeren benodigde beheerprocessen;
- Opstellen en bewaken SLA's met leveranciers en klanten;
- Aansturen van klantondersteuningsteam;
- Aansturen van leveranciers;
- Strategische positionering mede vormgeven;
- Outsourcen van de eerste lijns helpdesk en de functionele beheeraspecten;
- Aanbesteden van de incident tooling;
- Dienststeigenaarschap van GGI netwerk

Eisen

De inschrijving moet volledig voldoen aan de eisen die vermeld zijn in deze paragraaf.

Kennis en expertise

Uit het cv en/of de aangeleverde motivatiebrief blijkt minimaal dat de aangeboden kandidaat aantoonbaar (door opleidingen, cursussen, werkervaring, voorbeeldprojecten et cetera.) beschikt over:

- HBO werk- en denkniveau behaald door werkervaring.
- Aantoonbaar afgeronde HBO opleiding Informatica of vergelijkbaar.
- Minimaal 3 jaar aantoonbare IT Service Management ervaring op het gebied van ICT-beheer.
- Minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring met minimaal 2 verschillende beheermodellen en processen (bijvoorbeeld ITIL, ASL, BISO).
- Minimaal 3 jaar ervaring met het aansturen van externe ICT-leveranciers.
- Minimaal 3 jaar ervaring met het aansturen van de medewerkers van een eerstelijns helpdesk.
- Minimaal 2 jaar ervaring met weerstanden/complexere politieke omgevingen waarbij er verschillende belangen, intern en extern. Toelichten in motivatie.
- Minimaal 2 jaar ervaring met het begeleiden en managen van gedeelde infrastructuurvoorzieningen (bijvoorbeeld Shared Service Centra).
- Minimaal 2 jaar ervaring met het organiseren van het leveren van overeengekomen producten en diensten.
- We gaan uit van gebruik van eigen telefoon en laptop.

Wensen

Nadat de inschrijvingen zijn gecontroleerd op de eisen, worden de wensen beoordeeld.

1. De IT Service Manager heeft ervaring op het gebied van ICT-beheer.
2. Ervaring met minimaal 2 verschillende beheermodellen en processen (bijvoorbeeld ITIL, ASL, BISO).
3. Ervaring met het sturen op het leveren van overeengekomen producten en diensten.
4. Kennis van contractmanagement.
5. Kennis van informatiebeveiliging en kaders zoals BIG, BIR, AVG en ISO 27001/27002.

Informatie

Het betreft een tijdelijke opdracht met een initiële periode met een omvang van maximaal 40 uur per week. De maximale vergoeding is 90 euro, exclusief BTW, inclusief reis- en verblijfkosten en dienstreizen. De standplaats voor deze opdracht is Den Haag en Rotterdam. We gaan uit van gebruik van eigen telefoon en laptop.

Gesprek

Na evaluatie (eisen/wensen/prijs) worden aan de hand van de ranking in CTM één of meerdere (in de regel drie) kandidaten uitgenodigd voor het gesprek. Deze ranking wordt niet meegenomen in de beoordeling van het gesprek: het gesprek is uiteindelijk doorslaggevend.

In dit gesprek wordt de kandidaat beoordeeld op werk- en opdrachtinhoudelijke aspecten, de match met de organisatie en de benodigde competenties. Op basis van de uitkomst van deze gesprekken vindt gunning van de opdracht plaats en/of wordt een kandidaat geselecteerd voor een eventueel tweede gesprek.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver dat de kandidaat op het afgesproken tijdstip aanwezig is. Als de kandidaat, zonder voorafgaande afmelding, op de door ons gecommuniceerde datum en tijdstip afwezig is, kan dit leiden tot uitsluiting van de procedure.

Als u binnen zeven werkdagen na de sluitingstermijn geen uitnodiging heeft ontvangen voor een gesprek (via CTM Solution), kunt u ervan uitgaan dat u niet geselecteerd bent voor een eerste gesprek en niet voor gunning in aanmerking komt.

Reageren?

Een onderdeel van de procedure is een formele inschrijving op het Dynamisch Aankoop Systeem (DAS) van VNG Realisatie door middel van het platform van CTMsolution.nl. Deze inschrijving is noodzakelijk in verband met Europese wet & regelgeving waar VNG Realisatie aan moet voldoen. Deze inschrijving is eenmalig.

De gepubliceerde offerteaanvraag op CTM Solution met aanbestedingsnummer 236300 is leidend boven elders gepubliceerde documenten. De eisen en wensen zijn bij eventuele discrepanties leidend boven het gestelde in de profieltekst.

De offerteaanvraag staat in het vakgebied ICT Ontwikkeling en Beheer

<http://www.ctmsolution.nl/project/vng-vngrealisatie>

- De deadline voor aanvraag tot registratie is 19 maart 2020, 18.00 uur. Deze registratie wordt behandeld door CTMsolution.nl (helpdesk@ctmsolution.nl).
- De deadline voor aanvraag tot kwalificatie is 23 maart 2020, 18.00 uur. Deze aanvraag wordt behandeld door VNGRealisatie (das@vng.nl)
- De deadline om te reageren op de opdracht is uiterlijk tot 24 maart 2020, 12.00 uur.
- De eerste gesprekken zijn op 31 maart 2020, tussen 11.00-13.00 uur of 15.00-17.00 uur.

U kunt uw belangstelling uitsluitend kenbaar maken via het DAS (Dynamisch Aankoop Systeem) waarvan VNG Realisatie gebruik maakt.

De stappen om te kunnen reageren op uitvragen zijn in grote lijnen als volgt:

- 1) Registreer bij CTMsolution
- 2) Selecteer een kwalificatie/vakgebied en klik op accepteer om toegang te krijgen tot de aanvraag
- 3) Rond de inschrijving af door de vragen te beantwoorden, het invullen van het verplichte Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Daarna kunt u uw aanmelding in sturen door op verzenden te klikken.
- 4) Na beoordeling van uw verzoek tot kwalificatie (enkele dagen), wordt deze opdracht (en eventuele andere openstaande uitvragen) aan u toegezonden. U kunt hierop reageren en uw aanbieding, CV en motivatie insturen.

Mocht u vragen hebben omtrent het inschrijven in CTM, kunt u mailen naar das@vng.nl. Indien u binnen 7 werkdagen na sluitingstermijn geen uitnodiging ontvangen heeft voor een selectiegesprek, kunt u ervan uitgaan dat u niet geselecteerd bent voor een eerste gesprek en niet voor gunning in aanmerking komt. De uitnodiging voor de selectiegesprekken wordt via CTM verstuurd en het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver dat de kandidaat ook op het genoemde tijdstip aanwezig is.