

Aanvraag Inhuur ICT

Zaaknummer
(wordt ingevuld door inhuurdesk)

31178474

4.01



Ongewijzigde
herhalingsaanvraag*

Nee

→ Indien ja, gebaseerd op
zaaknummer

Soort Aanvraag*

Regulier

→ Toelichting soort aanvraag

Eventueel maximum
uurtarief

Spoedaanvraag*

Nee

→ Toelichting spoedaanvraag

Aanvraagformulier volledig invullen en als bijlage via een email naar de
inhuurdesk verzenden. Velden met een * zijn verplicht in te vullen.

inhuur-CIV-C&I@rws.nl

AANVRAGER

Departement*

Ministerie van I&W

Deelnemende dienst*

Rijkswaterstaat

Afdeling/
Bedrijfsonderdeel*

CIV OSR / Afdeling Verkeersmanagement Services

Inhurend manager*

Jantien Heijdeman

OPDRACHT

Opdrachtbeschrijving *
- werkzaamheden of
- prestatiedoelstelling

Generiek voor de Ketens DRIP, TDI & VRII en SPIN zorgdragen voor een beheerste realisatie en implementatie van wijzigingen van DVM binnen de keten, zonder de continuïteit van het onderliggende bedrijfsproces onnodig te verstoren.

Tevens dienen specifiek de volgende SDM werkzaamheden te worden uitgevoerd:
2. SDM werkzaamheden t.b.v. huidige applicatie SPIN versie inclusief verbetertraject (renovatie project en herbouw) SPIN.
3. SDM werkzaamheden ter ondersteuning van iVRI standarisatie project (Talking Traffic)
4. Proces specialist Problem proces & Transition planning en support proces

Achtergrond opdracht*

De afdeling - Verkeersmanagement Services
VM Services zorgt ervoor dat het bedrijfsproces Verkeersmanagement Hoofdwegennet wordt ondersteund met goed werkende Informatievoorziening. Vandaag en morgen. Op strategisch en tactisch niveau is VM Services daarvoor klantengang voor het domein Verkeersmanagement en regisseur voor het domeinportfolio. Op operationeel niveau gaat om de levering en beheer van het met de klant overeengekomen serviceportfolio voor het domein Verkeersmanagement.
VM Services heeft voor de integratie van diensten en operationele aansturing van leveranciers een externe Service Integrator partij aangesteld.

Als Service Delivery manager zorg jij dat de levering van ondersteunende IV optimaal en conform afspraak verloopt en werk je samen met de Service Integrator.

**Organisatorische context
en cultuur**

Directie Ontwikkeling Services RWS (OSR)
De directie Ontwikkeling Services RWS (OSR) is verantwoordelijk voor de IV-dienstverlening, inclusief vernieuwingen en grote vernieuwingsprogramma's binnen de vastgestelde kaders en gebruikmakend van generieke bouwstenen. De directie levert geautomatiseerde gegevens & -informatiediensten door middel van applicaties en verzorgt, door het ontwikkelen en beheren van deze diensten, in feite de integratie van data en ICT tot integrale IV. De ingang voor de organisatieonderdelen ligt bij de Service afdelingen, waarbij er vanuit het bestaande serviceportfolio gekeken wordt, of de klantvraag kan worden geleverd.

Wanneer de bestaande services geen of niet volledig invulling kunnen geven aan de vraag, dan wordt de ontwikkelafdeling ingeschakeld om de service te ontwikkelen. De directie is daarmee de logische ingang voor de vraagzijde op tactisch niveau, zowel voor de verschillende organisatieonderdelen, als voor de RWS-processen. Dit geldt voorafgaand ten behoeve van de programmering, en tijdens de productie vanuit de OG-ON-relatie. Op dit gebied is verbetering nodig, zowel in het aanscherpen van de vraagsturing, als in het efficiënt en flexibel leveren van de dienstverlening.

PLANNING (IN TE VULLEN DOOR DE INHUURDESK)

Planning

Datum offerte aanvraag*

vrijdag 8 april 2022

Om 17:30

Eindmoment stellen van vragen*

dinsdag 19 april 2022

Vóór 23:59

Eindmoment beantwoording vragen*

donderdag 21 april 2022

Vóór 23:59

Indienen offertes*

dinsdag 26 april 2022

Vóór 23:59

Data interviews

Streefdatum mededeling gunning*

Zo snel mogelijk

SELECTIE KWALITEITENPROFIEL UIT KWALITEITSRAAMWERK I(v)			
Selecteer vanuit het kwaliteitsraamwerk I(v) vanuit de hoofdgroep het meest dominante kwaliteitenprofiel en de functiefamilie voor deze functie om het gewenste resultaat van de opdracht te behalen. Geef vervolgens aan op welk(e) professionele kennisgebied(en) de aanvraag specifiek betrekking heeft. Er moet minimaal één kennisgebied vereist zijn, maar meer mag ook.			
Hoofdgroep*	Uitvoeren	Kwaliteitenprofiel*	3.3.1 Service Level Management
Functiefamilie*	Uitvoering	Bijbehorende competenties	analyseren, creativiteit, netwerken, omgevingsbewustzijn, organisatiesensitiviteit, overtuigingskracht, plannen en organiseren, resultaatgerichtheid
Functiegroep	Senior Medewerker Behandelen en Ontwikkelen		
Schaalrange	11-14		
Professionele Kennisgebieden		Certificaten	
Service Alignment		Professional ITSM Alignment of IT and the Business (ISO 20000); ITIL Service Design; ITIL Service Offerings and Agreements	
Aanvullende kennisgebieden/Voorbeelden van opleidingen			
ITSM Foundation; ITIL Foundation, Projectmanagement Foundation; PRINCE2 Foundation, Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002			
Toelichting			
De service level manager is verantwoordelijk voor het beheer van de met gebruikers of klanten overeengekomen dienstverlening (meestal vastgelegd in SLA's). Daarvoor wordt met gebruikers en lijnmanagement afgestemd over de behoeften aan producten en diensten en de eisen die daar worden gesteld; de vastlegging daarvan in de SLA's; het toezicht op de levering van de overeengekomen diensten en het beheer van de SLA's. Met de leverancier wordt afgestemd over de mogelijkheden, de kosten van levering en eventuele specifieke condities die aan levering worden gesteld. De functie van service level manager is ontstaan vanuit ITIL, waarbij de interne automatiseringsafdeling SLA's ging afsluiten met de gebruikersafdelingen. Vervolgens werden ook met de externe leveranciers SLA's afgesloten. Door de scheiding in vraag en aanbod in de Informatievoorziening neemt de druk op realisatie van- en daarmee de noodzaak van een consequente sturing op overeengekomen en realistische SLA's toe. De service level manager bewaakt proactief of de daadwerkelijk geboden dienstverlening conform de SLA wordt uitgevoerd. Het is van belang dat Service Level Management binnen de IT-organisatie niet de rol van het 'oliemannetje' gaat vervullen en zelf de vraagstukken van klanten tracht op te lossen. Het is cruciaal dat Service Level Management afstand kan nemen van de dagelijkse 'waan van de dag' en patronen in problemen kan onderscheiden en binnen de IT-organisatie de maatregelen treft ter oplossing en voorkoming daarvan.			
Functieschaal deze aanvraag conform BBRA*	11		
Functienaam (roepnaam)	Service Delivery Manager Talking Traffic		
EISEN BIJ DEZE AANVRAAG		➔ Let op! Eisen zijn knock-out criteria, SMART/meetbaar maken	
Dominant Kwaliteitenprofiel*	Professionele Kennisgebieden*	Opleiding, Certificaten, Kennisniveau*	
	Service Alignment	ITIL v2 of v3 Expert	
		ITIL v2 of v3 Service Manager	
		Kennis van de IT frameworks ITIL en SIAM	
Overige vereiste kennisgebieden uit kwaliteits-raamwerk I(v)	Kwaliteitenprofielen	Opleiding, Certificaten, Kennisniveau	
	3.3.1 Service Level Management	HBO Bachelor Informatica / informatiekunde	
	3.1.6 Applicatiebeheer	ASL	
Ervaring	Werk- en denkniveau (algemeen en specifiek)		Bewezen aantal jaar
	Service Delivery Management		5
	Ervaring met Dynamisch Verkeers Management en Wegkantsystemen		3
	Ervaring met regievoering, bij voorkeur binnen complexe leveringsprocessen en omvangrijke contracten		3
	ITIL Processen		5

WENSEN BIJ DEZE AANVRAAG			
Competenties	<div>Team player</div> <div>Stressbestendig</div> <div>Praktisch ingesteld</div> <div>Klantgericht</div> <div>Verbindend en motiverend opereren</div> <div>Stevige persoonlijkheid met overtuigingskracht</div>		
Aanvullende kennis	<div>Deskundigheid op het gebied van ICT voor verkeersmanagement en in het bijzonder de applicatie SPIN</div> <div>Bekendheid met de RWS organisatie/applicaties en de geldende procedures</div> <div>Ervaring met operationeel beheer in een complexe technische ICT omgeving</div> <div>Ervaring met (keten) monitoring en rapportages.</div>		
Overige functiewensen	<div>Ervaring met Topdesk</div> <div>Ervaring in Missie Kritieke ketens</div> <div>Ervaring met in Agile werkomgeving gebruikmakend van o.a. Jira / confluence</div>		
WEGING GUNNINGSCRITERIA			
Vul een waarde in, indien een criterium van toepassing is. Totaal van alle ingevulde criteria moet gelijk zijn aan 100 .			
Criteria*	Initieel Tarief	10	<div><div>Prijscriterium</div><div>Kwalitatieve criteria</div></div>
	Duurzaamheidsaspecten bij inzet		
	Relevante werkervaring	20	
	Kennis, competenties kandidaat	20	
	Beschikbaarheid kandidaat		
	Kandidaat begrijpt opdracht	30	
	Kandidaat past bij organisatie	20	
	Totaal	100	
Toelichting duurzaamheid (verplicht indien meetellend voor gunning)			
Toelichting beschikbaarheid (verplicht indien meetellend voor gunning)			

INZETGEGEVENS				
Inzetgegevens	Gewenste startdatum*	<div>woensdag 1 juni 2022</div>	Aantal maanden initiële inhuurtermijn <div>12</div>	
	Initiële einddatum*	<div>woensdag 31 mei 2023</div>		
	Optie op verlenging*	<div>Ja</div>		
	Verlengingsinformatie gebaseerd op periode(s) of Verlengingsinformatie gebaseerd op een project			
	Maximaal aantal verlengingen	<div>1</div>	Geplande einddatum project	<div></div>
	Termijn per verlenging in maanden	<div>12</div>		
	Verwachte uiterste einddatum inzet	<div>vrijdag 31 mei 2024</div>		
	Uren per week*	<div>36</div>		
	Max. aantal uren initiële inhuurtermijn*	<div>1685</div>		
	Vergoeding dienstreizen inbegrepen in tarief	<div>Ja</div>		
	Toelichting	<div></div>		
	Postcode hoofdstandplaats*	<div>2622 HA</div>		
	Naam hoofdstandplaats*	<div>Delft</div>		
	Extra standplaats(en)	<div></div>		
	Screeningsitems VOG	<div>11, 12, 41</div>		
	Veiligheidsonderzoek vereist*	<div>Nee</div>		
	VOG aanwezig voor start inzet*	<div>Nee</div>		
	Vrije vervanging bespreekbaar*	<div>Ja</div>		
	Parttimers toegestaan*	<div>Ja</div>		
	Offsite werken bespreekbaar*	<div>Ja</div>		
Consignatiediensten*	<div>Nee</div>			
Betrokkenheid bij aanbestedingen*	<div>Nee</div>			
Max. aantal CV's per opdrachtnemer*	<div>1</div>	Bij meerdere geschikte kandidaten behoudt de dienst zich het recht voor om meerdere gunningen te doen.		