


Aanvraag Inhuur ICT		Referentienummer (wordt ingevuld door inhuurdesk)	42110814	5.1	
Ongewijzigde herhalingsaanvraag*	Nee	→ Indien ja, gebaseerd op referentienummer	<div></div> <div>→ Toelichting aanvraag</div> <div>Ingeval meerdere kandidaten geschikt worden bevonden, behoudt de dienst zich het recht voor meerdere gunningen te doen.</div> <div>Voor opdrachtnemers : - U moet bij deze aanvraag minimaal één regel rapporteren. Indien u meer kandidaten mag aanbieden en u doet dit ook, dan moet u uiteraard ook meer regels invullen bij de rapportage. - Correspondentie over deze aanvraag via onderstaand e-mailadres.</div> <div>inhuur@logius.nl</div>		
Perceel*	Perceel 1				
Soort Aanvraag*	Regulier				
Eventueel maximum uurtarief					
Spoedaanvraag*	Nee				
Verwacht aantal gunningen (FTE) bij deze aanvraag*	2				
Max. aantal CV's per opdrachtnemer*	4				
Aanvraagformulier volledig invullen en toevoegen aan de bestelaanvraag in Digi Inkoop. Velden met een * zijn verplicht in te vullen. Zie ook werkblad "Hulp bij invullen".					
AANVRAGER					
Departement*	Ministerie van Binnenlandse Zaken				
Deelnemende dienst*	Logius				
Afdeling/Bedrijfsonderdeel*	3300 HR 3				
Inhurend manager*	Kees Beljaars	Contactpersoon aanvraag i.v.m. beoordelen CV's*	Kees Beljaars		
OPDRACHT					
Opdrachtbeschrijving *	<p>- werkzaamheden of</p> <p>- prestatiedoelstelling</p> <p>Het Productiehuis van Logius is voor het team Aansluitondersteuning op zoek naar ervaren Ketenbeheerders voor diverse beheerwerkzaamheden voor de voorzieningen van Logius. Vanwege de aard van de activiteiten van het team behoort 1e lijns ondersteuning (servicedesk/helpdesk) tot het takenpakket van deze ketenbeheerder.</p> <p>Als Ketenbeheerder beantwoordt je meldingen van klanten en handelt deze af. Je bewaakt de kwaliteit en afhandeltijden van de meldingen. Je zorgt voor een goede registratie van de meldingen en bewaakt de voortgang hiervan. Je levert een bijdrage aan het inregelen van servicesupport bij uitbreiding van bestaande producten en diensten. Ook denk je mee over het oplossen van knelpunten bij producten en processen. Je levert een bijdrage aan de verbetering van de dienstverlening en de doorontwikkeling, in de component of feature teams volgens onze Agile/Safe werkwijze. Je draagt proactief bij aan de continue verbetering van de manier waarop jij en het team Aansluitondersteuning te werk gaan.</p> <p>Tot de taken behoren:</p> <ul style="list-style-type: none">- Afhandelen van verzoeken van organisaties die aan willen sluiten op onze voorzieningen, het behandelen van aanvragen voor het aansluiten van klanten en gebruikers op de voorzieningen.- 1e aanspreekpunt bij het oplossen van storingen, problemen en vragen bij het gebruik van die voorzieningen, het afhandelen van (eerstelijns-support) klantvragen met betrekking tot de producten en diensten van Logius.- 1e lijns gebruikersondersteuning - meestal telefonisch, maar ook via email - aan organisaties die vragen hebben t.a.v. deze voorzieningen.- In behandeling nemen van meldingen van afnemers (storingen, vragen, wijzigingsverzoeken) en zorgen voor adequate afhandeling.- Analyseren van de eigen werkprocessen en hulpmiddelen en het uitwerken van verbetervoorstellen, het analyseren en monitoren van supportmeldingen, klantvragen en processen, om daarmee de dienstverlening te kunnen verbeteren;- Realiseren en implementeren van verbeteringen, indien nodig in samenwerking met andere teams binnen het Productiehuis				
Achtergrond opdracht*	Op peil houden van de benodigde capaciteit en kennis van het team.				
Organisatorische context en cultuur	<p>Eenvoudig, snel, groen en betrouwbaar zaken regelen tussen overheden, burgers en bedrijven. Met als doel een betere dienstverlening, kostenbesparing en administratieve lastenverlichting. Daar gaat de overheid voor. Logius vervult hierin een centrale en leidende rol met oog voor de samenhang in de infrastructuur van de e-overheid.</p> <p>Logius is de dienst digitale overheid en onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De diensten en standaarden van Logius zijn voor de gehele overheid ontwikkeld. Logius is verantwoordelijk voor het beheer, de doorontwikkeling en de overheidsbrede toepassingen van deze diensten en standaarden.</p>				
PLANNING (IN TE VULLEN DOOR DE INHUURDESK)					
Planning	Datum offerte aanvraag*	donderdag 2 september 2021	Om 15:00		
	Eindmoment stellen van vragen*	vrijdag 3 september 2021	Vóór 15:00		
	Eindmoment beantwoording vragen*	maandag 6 september 2021	Vóór 15:00		
	Indienen offertes*	woensdag 8 september 2021	Vóór 15:00		
	Data interviews	In de week van 13 september 2021			
	Streefdatum mededeling gunning*	woensdag 22 september 2021			

Inkoper	Behandelend inkoper*	Shanita Misri
---------	----------------------	---------------

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 <u>minimaal één kennisgebied</u> vereist zijn, maar meer mag ook. Op het werkblad "Kwaliteitsraamwerk I(v) info" staat meer informatie over de kwaliteitenprofielen of kijk op www.functiegebouwrijk.nl .			
Hoofdgroep*	Uitvoeren	Kwaliteitenprofiel*	3.1.3 Functioneel Beheer
Functiefamilie*	Uitvoering	Bijbehorende competenties	analyseren, klantgerichtheid, omgevingsbewustzijn, plannen en organiseren, resultaatgerichtheid, samenwerken, voortgangscntrole, zelfontwikkeling
Functiegroep	Senior Medewerker I(v)		
Schaalrange	8-11		
Professionele Kennisgebieden		Certificaten	
Functioneel beheer		Professional Functioneel Beheerder	
Aanvullende kennisgebieden/Voorbeelden van opleidingen			
Business Information Management Foundation, Informatiesystemen Foundation, Testen Foundation, ITSM Foundation; ITIL Foundation, Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002			
Toelichting			
De functioneel beheerder is primair verantwoordelijk dat een informatiesysteem voldoet aan de eisen van de gebruikers, daaraan blijft voldoen en bovendien dat de functionaliteit consistent is. De functioneel beheerder werkt nauw samen met gebruikers voor het evalueren van de functionele specificaties van een informatiesysteem en het uitwerken van de functionele specificaties bij gewenste wijzigingen in de functionaliteit. Gerealiseerde wijzigingen worden door de functioneel beheerder getest in een acceptatietest. De functioneel beheerder coördineert de invoering van wijzigingen in de gebruikersorganisatie. Daarnaast is de functioneel beheerder een vraagbaak voor gebruikers (in de tweede lijn) en coördineert het oplossen van problemen.			
functieschaal deze aanvraag conform salarisschaal Rijk*	9		
Funcienaam (roepnaam)	Ketenbeheerder		
EISEN BIJ DEZE AANVRAAG		➔ Let op! Eisen zijn knock-out criteria, SMART/meetbaar maken	
Dominant Kwaliteitenprofiel*	Professionele Kennisgebieden*	Opleiding, Certificaten, Kennisniveau*	
	Functioneel beheer	Certificaat Business Information Management (Functioneel Beheer) Professional of certificaat Functioneel Beheer Specialist	
Overige vereiste kennisgebieden uit kwaliteits-raamwerk I(v)	Kwaliteitenprofielen	Opleiding, Certificaten, Kennisniveau	
	3.2.2 1E Lijns Gebruikersondersteuning	ITSM Foundation of ITIL Foundation	
Ervaring	Werk- en denkniveau (algemeen en specifiek)		Bewezen aantal jaar
	MBO+ werk- en denkniveau		5
	Aantoonbare ervaring in een eerstelijns support omgeving met ICT-beheer of –dienstverlening (LET OP: géén ICT-middelen, infra- of werkplekbeheer), bij voorkeur binnen de Rijksoverheid.		5
	Kennis en ervaring in het aannemen, registreren en afhandelen van incidenten, meldingen, wijzigingsverzoeken en serviceverzoeken en bewaking van de voortgang van de afhandeling.		5
	Aantoonbare ervaring in het analyseren van knelpunten en (bijdragen aan) het uitwerken en implementeren van oplossingen		5

EISEN

WENSEN BIJ DEZE AANVRAAG			
Competenties	<div>De Logius kerncompetenties zijn:<ul style="list-style-type: none">• Durf• Initiatief• Flexibel• Resultaatgericht• Samenwerken• Zelfontwikkeling</div> <div>Specifiek voor deze functie zijn daarnaast de volgende competenties gewenst:<ul style="list-style-type: none">• Klantgericht• Analytisch, Plannen en organiseren, zelfsturend, proactief, (zelf)kritisch</div>		
Aanvullende kennis	<div>Kennis van de diensten en producten van Logius is een pré.</div> <div>Ervaring met of kennis van de Agile/Safe werkwijze.</div> <div>Kennis van relevante technische standaarden (zoals SMTP, POP3, FTP, WUS, SAML, CGI, PKIo Certificaten) is een pré.</div> <div>Ervaring met Clientèle, Confluence en Jira.</div>		
Overige functiewensen	<div>Je bent in het bezit van functie-gerelateerde (SAFe-Agile) certificeringen of je bent bereid deze op korte termijn te behalen: Agile/Scrum foundation en Safe for Teams.</div>		

WENSEN

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	40	Basis beoordeling naar aanleiding van nadere offerte	Verificatie in selectiegesprek	Prijscriterium	
	Duurzaamheidsaspecten bij inzet					
	Relevante werkervaring	25				
	Kennis, competenties kandidaat	10				
	Beschikbaarheid kandidaat					
	Kandidaat begrijpt opdracht	5	Beoordeling d.m.v. selectiegesprek			Kwalitatieve criteria
	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*	maandag 1 november 2021	Aantal maanden initiële inhuurtermijn	6
	Initiële einddatum*	zaterdag 30 april 2022		
	Optie op verlenging*	Ja		
	Verlengingsinformatie gebaseerd op periode(s) of Verlengingsinformatie gebaseerd op een project			
	Maximaal aantal verlengingen	3	Geplande einddatum project	
	Termijn per verlenging in maanden	6		
	Verwachte uiterste einddatum inzet	maandag 30 oktober 2023		
	Uren per week*	36		
	Max. aantal uren initiële inhuurtermijn*	922		
	Vergoeding dienstreizen inbegrepen in tarief	Ja		
	Toelichting			
	Postcode hoofdstandplaats*	2595 AN	Toelichting extra standplaats (bv. frequentie over bezoek)	
	Naam hoofdstandplaats*	Wilhelmina van Pruisenweg Den Haag		
	Extra standplaats(en)			
	Screeningsitems VOG	11, 12, 41		
	Veiligheidsonderzoek vereist*	Nee		
	VOG aanwezig voor start inzet*	Ja		
	Vrije vervanging bespreekbaar*	Ja		
	Parttimers toegestaan*	Nee		
	Offsite werken bespreekbaar*	Ja		
Consignatiediensten*	Nee			
Betrokkenheid bij aanbestedingen*	Nee			