

Aanvraag Inhuur ICT

Referentienummer
(wordt ingevuld door inhuurdesk)

202109A025

5.4



Ongewijzigde
herhalingsaanvraag*

Nee

→ Indien ja, gebaseerd op
referentienummer

Soort Aanvraag*

Regulier

→ Toelichting aanvraag

Eventueel maximum
uurtarief

Spoedaanvraag*

Nee

Verwacht aantal gunningen
(FTE) bij deze aanvraag*

1

Max. aantal CV's per
opdrachtnemer*

3

Aanvraagformulier volledig invullen en als bijlage via een e-mail naar het
inkoopplein verzenden. Velden met een * zijn verplicht in te vullen.
Zie ook werkblad "Hulp bij invullen".

accountteam11@rvo.nl

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.

AANVRAGER

Departement*

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Deelnemende dienst*

Dictu

Afdeling/
Bedrijfsonderdeel*

KODA - Procesmanagement

Inhurend manager*

Martine Klok

Contactpersoon aanvraag i.v.m.
beoordelen CV's*

Martine Klok

OPDRACHT

Opdrachtbeschrijving *
- werkzaamheden of
- prestatiedoelstelling

Je wordt onderdeel van het Incidentmanagement team en samen met je collega's ben je verantwoordelijk voor het oplossen van
verschillende prio-incidenten. Tevens maak je onderdeel uit van de dagelijkse telefoondienst, en maak je onderdeel uit van een team
procescoördinatoren met een verantwoordelijkheid voor de consignatiedienst • Bewaken van de correctheid, volledigheid en actualiteit van
tickets en bijbehorende communicatie; • Sturen op afhandeling van de tickets conform (proces)afspraken, zoals prioriteit en planning; •
Alloceren van activiteiten van een ticket; • Evalueren en reviewen van afgehandelde tickets; • Escaleren bij het operationele management
wanneer afspraken over tickets of bijbehorende activiteiten niet gehaald dreigen te worden. Ook een pro-actieve bijdrage aan het verbeteren
van de processen is een onderdeel van deze opdracht

Achtergrond opdracht*

Aanvulling 1 FTE voor 12 maanden in verband met operationele drukte

**Organisatorische context
en cultuur**

DICTU levert ICT en digitale diensten voor EZK en een aantal andere ministeries. Ze zet haar kennis en ervaring in om de beleids- en organisatiedoelen
van haar opdrachtgevers optimaal te ondersteunen. Daarbij speelt ze in op de nieuwste technologische ontwikkelingen, zoals de Cloud. Ook borgt ze een
hoogwaardige beveiliging van de gegevens die ze technisch beheert en bewaart. Meer informatie vindt u op <https://www.dictu.nl>

PLANNING (IN TE VULLEN DOOR DE INHUURDESK)

Planning

Datum offerte aanvraag*

woensdag 8 september 2021

Om 13:00

Eindmoment stellen van vragen*

donderdag 9 september 2021

Vóór 13:00

Eindmoment beantwoording vragen*

vrijdag 10 september 2021

Vóór 13:00

Indienen offertes*

dinsdag 14 september 2021

Vóór 23:59

Data interviews

zsm

Streefdatum mededeling gunning*

vrijdag 24 september 2021

Inkoper

Behandelend inkoper*

Eddy Dekkinga

| | | |
|---|--|--|
| 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. Op het werkblad "Kwaliteitsraamwerk I(v) info" staat meer informatie over de kwaliteitenprofielen of kijk op www.functiegebouwrij.nl.

| | | | |
|------------------------|---------------------------------|--|---|
| Hoofdgroep* | Uitvoeren | Kwaliteitenprofiel* Bijbehorende competenties | 3.2.3 Incident Management |
| Functiefamilie* | Bedrijfsvoering | | analyseren, klantgerichtheid, omgevingsbewustzijn, plannen en organiseren, samenwerken, voortgangscntrole, zelfontwikkeling |
| Functiegroep | Adviseur Bedrijfsvoering | | |
| Schaalrange | S8-11 | | |

| Professionele Kennisgebieden | Certificaten |
|------------------------------|--|
| Service Support | Professional ITSM Support of IT Services |

Aanvullende kennisgebieden/Voorbeelden van opleidingen

| | |
|-----------------------|--|
| Servicemanagement | ITSM Foundation; ITIL Foundation |
| Informatietechnologie | : IT Foundation; A+ Essentials |
| Informatiesystemen | : Informatiesystemen Foundation; MSCE, CDA |
| Applicatiemanagement | : Applicatiemanagement Foundation |
| Informatiebeveiliging | : Information Security Foundation |

Toelichting

De incidentmanager is verantwoordelijk voor het oplossen van verstoringen in en problemen met de informatievoorziening, zowel in informatiesystemen of applicaties als in de technische infrastructuur. Deze rol van incidentmanager is afgeleid van het ITIL-proces incidentmanagement. Het kan zowel een management/procesrol zijn als een operationele rol.

| | |
|--|-----------|
| Functieschaal deze aanvraag conform salarisschaal Rijk* | 10 |
|--|-----------|

| | |
|-------------------------------|----------------------|
| Functienaam (roepnaam) | Incident coördinator |
|-------------------------------|----------------------|

EISEN BIJ DEZE AANVRAAG

➔ **Let op! Eisen zijn knock-out criteria, SMART/meetbaar maken**

| Dominant Kwaliteitenprofiel* | Professionele Kennisgebieden* | Opleiding, Certificaten, Kennisniveau* |
|---------------------------------|-------------------------------|--|
| | Service Support | Professional ITSM Support of IT Services |
| | | |
| | | |
| | | |

| Overige vereiste kennisgebieden uit kwaliteitsraamwerk I(v) | Kwaliteitenprofielen | Opleiding, Certificaten, Kennisniveau |
|---|----------------------|---------------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Ervaring | Bewezen aantal jaar | |
|----------|---|---|
| | Werk- en denkniveau (algemeen en specifiek) | |
| | HBO werk- en denkniveau | 7 |
| | Topdesk | 1 |
| | Jira | 1 |
| | Agile DevOps | 1 |

EISEN

Competenties

Aanvullende kennis

Overige functiewensen

Ervaring met Incident management
Werken onder druk / Procesmatig werken
Communicatief (informerend) / Tactvol / Klantgericht

Kepner & Tregoe
Ervaring met data science

Teamspeler gericht op samenwerking in een veranderende organisatie
Zelfstandig werkend, stevig in de schoenen staand
Assertief, initierend en ondernemend binnen de kaders
Organisatie sensitief

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 | 25 | Basis beoordeling naar aanleiding van nadere offerte | Verificatie in selectiegesprek | Prijscriterium |
| | Duurzaamheidsaspecten bij inzet | | | | |
| | Relevante werkervaring | 30 | | | |
| | Kennis, competenties kandidaat | 25 | | | |
| | Beschikbaarheid kandidaat | 0 | Beoordeling d.m.v. selectiegesprek | Kwalitatieve criteria | |
| | Kandidaat begrijpt opdracht | 5 | | | |
| | Kandidaat past bij organisatie | 15 | | | |
| | Totaal | 100 | | | |
| | Toelichting duurzaamheid (verplicht indien meetellend voor gunning) | | | | |
| Toelichting beschikbaarheid (verplicht indien meetellend voor gunning) | | | | | |

Aanvraag Inhuur ICT

202109A025

Pagina 3 van 4
8-9-2021

| INZETGEGEVENS | | | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|--|
| Inzetgegevens | Gewenste startdatum* | <div>vrijdag 1 oktober 2021</div> | Aantal maanden initiële inhuurtermijn <div>12</div> | | |
| | Initiële einddatum* | <div>vrijdag 30 september 2022</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>zaterdag 30 september 2023</div> | | | |
| | Uren per week* | <div>36</div> | | | |
| | Max. aantal uren initiële inhuurtermijn* | <div>1850</div> | | | |
| | Vergoeding dienstreizen inbegrepen in tarief | <div>Ja</div> | | | |
| | Toelichting | | | | |
| | | | | | |
| | Postcode hoofstandplaats* | <div>9405 TG</div> | | | |
| | Naam hoofstandplaats* | <div>Assen</div> | | | |
| | Extra standplaats(en) | <div>Den Haag</div> | Toelichting extra standplaats (bv. frequentie over bezoek) | <div>Max 2 werkdagen per week beschikbaar op locatie Assen</div> | |
| | Screeningsitems VOG | <div>11, 12, 41</div> | | | |
| | Veiligheidsonderzoek vereist* | <div>Nee</div> | | | |
| | VOG aanwezig voor start inzet* | <div>Ja</div> | <div>“DICTU geeft in de aanvraag aan dat vrije vervanging niet is toegestaan en dat er werknemers met soortgelijke kennis en expertise in dienst zijn. Op deze wijze wordt aangegeven dat een zzp’er op de betreffende opdracht niet gewenst is. Biedt u ondanks deze signalen toch een zzp’er aan, dan neemt u daarmee alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op u zoals in de Raamovereenkomst en eventueel met u te sluiten nadere overeenkomsten is vastgelegd. Hieronder valt onder andere het ongewenste (fictieve) dienstverband en de daaruit voortvloeiende verplichtingen, schijnzelfstandigheid, eventuele fiscale naheffingen en correctieverplichtingen.”</div> | | |
| | Werknemers met soortgelijke kennis en expertise in dienst Opdrachtgever* | <div>Ja</div> | | | |
| | Vrije vervanging toegestaan* | <div>Nee</div> | | | |
| Parttimers toegestaan* | <div>Ja</div> | | | | |
| Offsite werken bespreekbaar* | <div>Ja</div> | | | | |
| | | | | | |
| Consignatiediensten* | <div>Ja</div> | | | | |
| Betrokkenheid bij aanbestedingen* | <div>Nee</div> | | | | |