1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	GGD Zaanstreek - Waterland
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Medewerker Servicedesk ICT
Beschrijving:	Wat ga je doen? Als medewerker Servicedesk ICT ben jij samen met jouw collega?s h?t eerste aanspreekpunt bij meldingen, vragen en incidenten. Je wacht niet, maar handelt proactief en weet goed orde te houden in alle kanalen (mail, telefoon, inloop en via ticketsysteem) waarop de meldingen binnenkomen. Door je open en vriendelijke houding gaan de klanten met een tevreden gevoel weg, ook als het incident wat lastiger op te lossen is. Je gaat gestructureerd te werk bij het registreren van alle binnengekomen verzoeken, storingen of klachten en legt dit op een duidelijke wijze vast in het ticket registratiesysteem. Je lost de vraagstukken zoveel mogelijk zelfstandig op volgens afgesproken procedures met de juiste prioriteiten. Daar waar nodig zet je vraagstukken door naar de juiste collega?s of leveranciers voor tweedelijnssupport. Je zorgt eveneens voor het configureren en uitleveren van laptops en telefoons. Wat ga je verder doen? Je voert diverse administratieve werkzaamheden uit, zoals het registreren, documenteren, en up-to-date houden van de informatie in het ticket registratiesysteem. Je levert waar nodig ondersteuning op de externe GGD-locaties in de regio Zaanstreek-Waterland, je standaard werklocatie zal op het hoofdkantoor in Zaandam zijn. Je levert een bijdrage bij calamiteiten en rampen en draait eventueel mee in de bereikbare dienst buiten kantoortijd. Indien de opdracht wordt gegund aan de kandidaat dan dient de kandidaat een geldig VOG (code 45) in te leveren.
Identificatiecode van de procedure:	b2eea4d9-ddb3-4d8b-b56b-6d87f90508eb
Interne identificatiecode:	1161
Type procedure:	Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling
Belangrijkste kenmerken van de procedure:	Wat ga je doen? Als medewerker Servicedesk ICT ben jij samen met jouw collega?s h?t eerste aanspreekpunt bij meldingen, vragen en incidenten. Je wacht niet, maar handelt proactief en weet goed orde te houden in alle kanalen (mail, telefoon, inloop en via ticketsysteem) waarop de meldingen binnenkomen. Door je open en vriendelijke houding gaan de klanten met een tevreden gevoel weg, ook als het incident wat lastiger op te lossen is. Je gaat gestructureerd te werk bij het registreren van alle binnengekomen verzoeken, storingen of klachten en legt dit op een duidelijke wijze vast in het ticket registratiesysteem. Je lost de vraagstukken zoveel mogelijk zelfstandig op volgens afgesproken procedures met de juiste prioriteiten. Daar waar nodig zet je vraagstukken door naar de juiste collega?s of leveranciers voor tweedelijnssupport. Je zorgt eveneens voor het configureren en uitleveren van laptops en telefoons. Wat ga je verder doen? Je voert diverse administratieve werkzaamheden uit, zoals het registreren, documenteren, en up-to-date houden van de informatie in het ticket registratiesysteem. Je levert waar nodig ondersteuning op de externe GGD-locaties in de regio Zaanstreek-Waterland, je standaard werklocatie zal op het hoofdkantoor in Zaandam zijn. Je levert een bijdrage bij calamiteiten en rampen en draait eventueel mee in de bereikbare dienst buiten kantoortijd. Indien de opdracht wordt gegund aan de kandidaat dan dient de kandidaat een geldig VOG (code 45) in te leveren.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste	

Rijksoverheid

classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel: Medewerker Servicedesk ICT

Beschrijving: Wat ga je doen? Als medewerker Servicedesk ICT ben jij samen met jouw collega?s h?t eerste aanspreekpunt bij meldingen, vragen en incidenten. Je wacht niet, maar handelt proactief en weet goed orde te houden in alle kanalen (mail, telefoon, inloop en via ticketsysteem) waarop de meldingen binnenkomen. Door je open en vriendelijke houding gaan de klanten met een tevreden gevoel weg, ook als het incident wat lastiger op te lossen is. Je gaat gestructureerd te werk bij het registreren van alle binnengekomen verzoeken, storingen of klachten en legt dit op een duidelijke wijze vast in het ticket registratiesysteem. Je lost de vraagstukken zoveel mogelijk zelfstandig op volgens afgesproken procedures met de juiste prioriteiten. Daar waar nodig zet je vraagstukken door naar de juiste collega?s of leveranciers voor tweedelijnssupport. Je zorgt eveneens voor het configureren en uitleveren van laptops en telefoons. Wat ga je verder doen? Je voert diverse administratieve werkzaamheden uit, zoals het registreren, documenteren, en up-to-date houden van de informatie in het ticket registratiesysteem. Je levert waar nodig ondersteuning op de externe GGD-locaties in de regio Zaanstreek-Waterland, je standaard werklocatie zal op het hoofdkantoor in Zaandam zijn. Je levert een bijdrage bij calamiteiten en rampen en draait eventueel mee in de bereikbare dienst buiten kantoortijd. Indien de opdracht wordt gegund aan de kandidaat dan dient de kandidaat een geldig VOG (code 45) in te leveren.

Interne identificatiecode: 1161

5.1.1 Doel

Aard van het contract : Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

5.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie:

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Rijksoverheid

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	GGD Zaanstreek - Waterland

6. Resultaten

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	freep.nl
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	GGD Zaanstreek - Waterland
Registratienummer:	34370893
Postadres:	Vurehout Vurehout 2
Stad:	Zaandam
Postcode:	1507EC
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Erik Maarleveld
E-mail:	peno@ggdzw.nl
Telefoon:	+31 9002545454
Internetadres:	https://www.ggdzwhuurtin.nl
Kopersprofiel:	https://www.ggdzwhuurtin.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Rijksoverheid

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	GGD Zaanstreek - Waterland
Registratienummer:	34370893
Postadres:	Vurehout Vurehout 2
Stad:	Zaandam
Postcode:	1507EC
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Karin Reitsma
E-mail:	KReitsma@ggdzw.nl
Telefoon:	+31 9002545454
Internetadres:	https://www.ggdzw.nl/

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	freep.nl
Registratienummer:	72133082
Postadres:	Startbaan Startbaan 6
Stad:	Amstelveen
Postcode:	1185XR
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Sander Bergenhenegouwen
E-mail:	info@freep.nl
Telefoon:	+31 851304283

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	a3a912dc-e581-47c7-b151-0d86c70ef95d - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	20/09/2024 14:25 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid