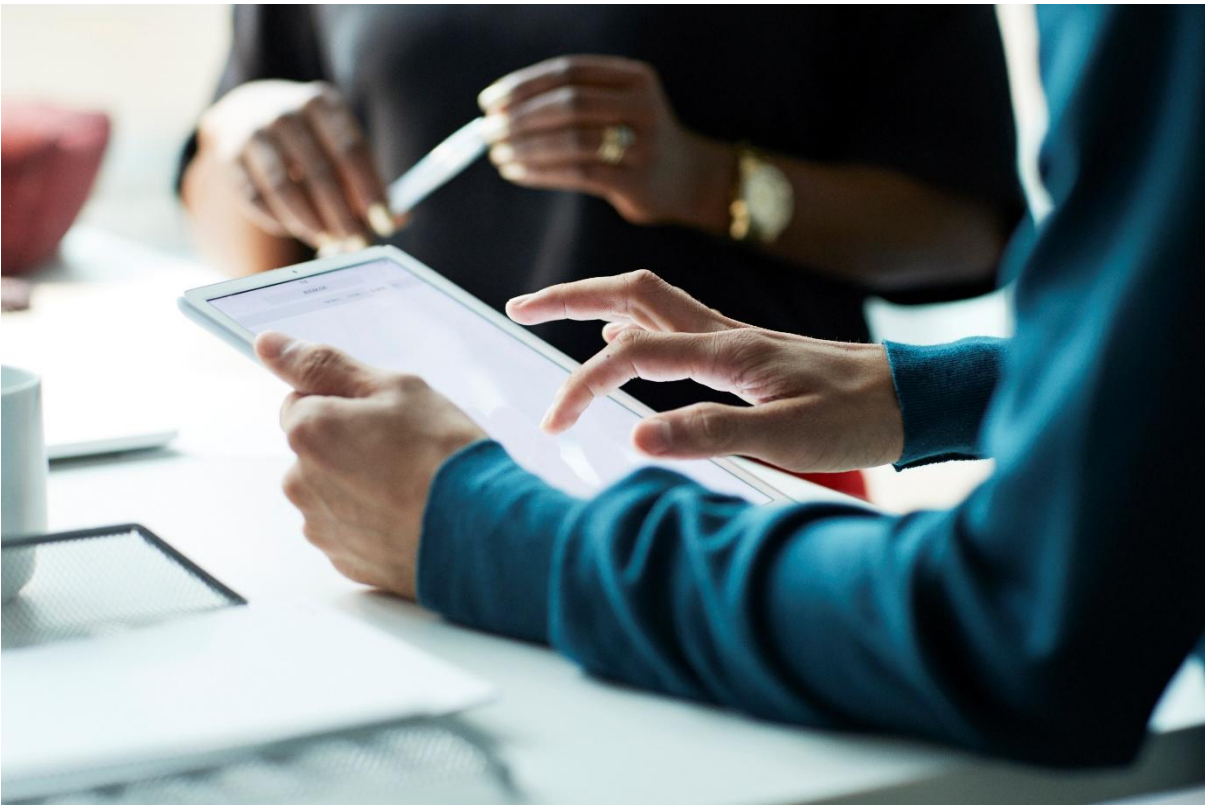


Opdrachtbeschrijving

Inhuur IT specialisten en aanverwante functies en uitvoering projectopdrachten



16 oktober 2025

Inhoud

Inhoud	2
Hoofdstuk 1 – Inleiding	3
1.1 De organisatie	3
Hoofdstuk 2 - Scope	5
Hoofdstuk 3 – Aanvraagprocedure Inhuur en Projectopdrachten Perceel 1	6
3.1 Inleiding	6
3.2.1 Aanvraag inhuur ICT-specialisten en aanverwante functies.....	6
3.2.2 Aanvraag uitvoering projectopdracht	7
Hoofdstuk 4 - Procedure invulling Perceel 2.....	9
4.1 Inleiding	9
4.2 Invulling IT-Servicedesk medewerkers	9
4.2.1 Aanvraagprocedure “vaste” ICT-Servicedeskmedewerkers	9
4.2.2 Aanvraag inhuur ICT-Servicedeskmedewerker flexibele schil (extra)	10
Hoofdstuk 5 – Programma van eisen	11
5.1 Programma van eisen Perceel 1	11
5.2 Programma van eisen Perceel 2.....	14
Bijlage 1 – Voorbeelden Functieprofielen Perceel 1	17
Bijlage 2 – Functieprofielen Perceel 2	25
Bijlage 3 – Nadere Overeenkomst (NOK).....	26

Hoofdstuk 1 – Inleiding

Deze opdrachtbeschrijving is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding inhuur IT-specialisten en aanverwante functies en uitvoering projectopdrachten, van de gemeente Haarlemmermeer (hierna ook “gemeente”). De aanbesteding is opgedeeld in 2 percelen.

- Perceel 1: IT-specialisten en aanverwante functies en uitvoering projectopdrachten
Dit perceel zal aan vijf partijen worden gegund.
- Perceel 2: Flexibele schil van IT-servicedesk medewerkers
Dit perceel zal aan één partij worden gegund.

De opdrachtbeschrijving bevat gedetailleerde informatie over de omstandigheden en achtergronden van de opdracht en de wijze waarop de samenwerking tussen de gecontracteerde partijen en de gemeente zal verlopen.

Deze opdrachtbeschrijving heeft een bindend karakter en maakt onderdeel uit van de (raam)overeenkomst inhuur IT-specialisten en aanverwante functies en uitvoering projectopdrachten.

Met het doen van een inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de werkwijze, eisen en voorwaarden van alle aanbestedingsdocumenten inclusief opdrachtbeschrijving en verklaart opdrachtnemer tevens in staat te zijn hieraan te voldoen en dat ze er ook aan zal voldoen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de werkwijze, eisen en voorwaarden (hierna: minimumeisen) uit de opdrachtbeschrijving volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan de minimumeisen leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling en de opdrachtnemer valt af (knock-out criterium). Inschrijvingen die niet voldoen, worden van verdere beoordeling uitgesloten.

Mocht opdrachtnemer één of meerdere minimumeisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan de opdrachtbeschrijving, wordt opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

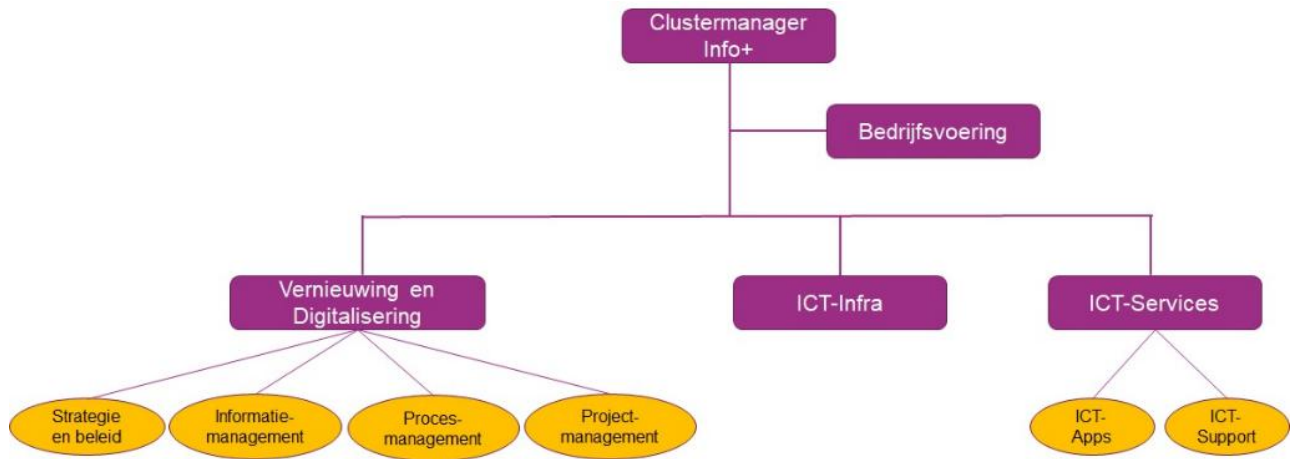
1.1 De organisatie

Bij Gemeente Haarlemmermeer zetten wij ons dagelijks in voor ruim 160.000 inwoners. Met expertise, ambitie en energie kunnen wij dus écht het verschil maken, dit doen we samen met circa 1.400 collega's. De gemeentelijke organisatie is verdeeld over een aantal domeinen (Sociaal, Fysiek, Bedrijfsvoering). Binnen de gemeente bestaan 18 clusters. Het cluster Info+ is onderdeel van het domein Bedrijfsvoering.

Info+ zorgt voor de ICT-ondersteuning die dagelijks nodig is en dat de systemen blijven draaien. Wij adviseren de organisatie op digitalisering en innovatie. Daarnaast zijn wij verantwoordelijk voor de intake en uitvoering van alle gewenste wijzigingen en vernieuwingen. Info+ draagt bij aan optimale informatievoorziening aan zowel interne als externe klanten. Door het verbeteren van hun informatiepositie kunnen zij zelf keuzes maken en zelfredzamer worden. Zo kan de gemeente haar serviceprincipes realiseren. Info+ creëert samenhang en uniformiteit door het opstellen van kaders en richtlijnen. Info+ is het centrale punt met betrekking tot ICT, digitalisering, processen en innovatie.

Bij de inhuur van IT-Specialisten en aanverwante functies en uitvoering projectopdrachten is cluster Info+ de coördinerende partij.

Het organogram (65 fte) van het cluster Info+ ziet er als volgt uit:



Hoofdstuk 2 - Scope

De gemeente is voornemens om door middel van de te sluiten (raam)overeenkomsten invulling te geven aan de behoefte van de gemeente aan capaciteit, zoals hieronder vermeld:

- Perceel 1: Af te sluiten raamovereenkomst ten behoeve van inhuur IT-specialisten en aanverwante functies en uitvoering projectopdrachten.
Dit betreft zowel inhuur van IT-specialisten en aanverwante functies zie bijlage 1 voor meest voorkomende functieprofielen.
Dit kunnen ook projectopdrachten betreffen; zoals de uitrol van een MDM-project, (werkplek)verhuizing, projecten waar meerdere mensen tijdens een korte periode een bepaald project uitvoeren.

Het betreffen tijdelijke functies, dan wel tijdelijke invulling van vaste functies voor de periode waarin de vaste bezetting (nog) niet beschikbaar is.

- Perceel 2: Af te sluiten overeenkomst ten behoeve van een flexibele schil van IT-servicedesk medewerkers.
Dit betreft de inhuur van IT-Servicedesk medewerkers (pool) die onder aansturing vallen van de Teammanager ICT Services voor dagelijkse werkzaamheden op junior, medior en senior niveau, zie bijlage 2. De IT-Servicedesk is op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 18:00 uur.

Hoofdstuk 3 – Aanvraagprocedure Inhuur en Projectopdrachten Perceel 1

3.1 Inleiding

In de raamovereenkomst zijn de algemene voorwaarden vastgelegd waaronder wordt samengewerkt. Onder de condities van de raamovereenkomst wordt per opdracht een offertetraject (minicompetitie) georganiseerd waarna voor de uitvoering van de specifieke opdracht met één van de opdrachtnemers een nadere overeenkomst wordt gesloten.

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de mini-competitie verloopt. Achtereenvolgens staan de richtlijnen voor het uitnodigen van partijen, de offerteprocedure en de toepassing van de gunningsmethodiek beschreven.

3.2.1 Aanvraag inhuur ICT-specialisten en aanverwante functies

Indien de aanbestedende dienst binnen de raamovereenkomst een nadere opdracht wil verstrekken, wordt de volgende procedure gehanteerd:

De opdracht wordt verstrekt via een mini-competitie.

1. De gemeente stuurt een offerteaanvraag en opdrachtbeschrijving gelijktijdig aan alle (5) opdrachtnemers.

De offerteaanvraag bevat minimaal de volgende informatie:

- Planning offertetraject
- Procedurebeschrijving
 - Verkrijgen van nadere inlichtingen (indien van toepassing)
 - Maximaal aantal voor te stellen kandidaten
 - In te dienen informatie
 - Beoordelingsprocedure en gunningcriteria

De gemeente hanteert de volgende gunningscriteria:

Beoordelingscriterium			Wegingsfactor ¹
G1	Kosten	▪ Uurtarief	
G2	Niveau, kennis en vaardigheden	▪ Opleiding en training ▪ Relevante ervaring ▪ Niveau	
G3	Interview ²	▪ Communicatieve vaardigheden ▪ Begrip van de uit te voeren werkzaamheden Passend in het team ▪ Verificatie CV (knock-out)	

¹ De wegingsfactor per criterium wordt per opdracht bepaald.

Prijs/kwaliteitsverhouding ligt gemiddeld op 30/70, maximale tarieven kunnen in de aanvraag worden meegegeven

² De gemeente zal per opdracht bepalen hoeveel kandidaten worden uitgenodigd voor het interview.

- Opdrachtbeschrijving

De opdrachtbeschrijving bevat minimaal de volgende informatie:

- Kenmerken van de beoogde inzet
 - Aantal uren per week/maand
 - Beoogde periode van inzet en verlengingsopties
 - Aansturing/verantwoording
- Beschrijving van de opdracht
- Beschrijving van de functie-eisen die aan de kandidaat gesteld worden
 - Vereiste ervaring/niveau
 - Vereiste kennis/opleiding
 - Vereiste persoonlijke vaardigheden

2. De opdrachtnemers moeten uiterlijk binnen 5-10 werkdagen geschikte kandidaten voorstellen inclusief CV's.
De CV's bevatten onder andere informatie over het werk- en denkniveau, uurtarief en beschikbaarheid van de kandidaat. Als de opdrachtnemers verwacht niet te kunnen leveren, stelt opdrachtnemer de gemeente binnen deze termijn hiervan schriftelijk op de hoogte.

De gemeente kan besluiten vanwege de aard van de opdracht of andere omstandigheden van de genoemde termijnen af te wijken.

3. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de CV's selecteert de gemeente op basis van de in de offerteaanvraag opgegeven gunningscriteria welke kandidaten worden uitgenodigd voor een interview.
De opdrachtnemers ontvangen een korte gemotiveerde afwijzing voor de niet geselecteerde kandidaten.

De gemeente kan besluiten vanwege de aard van de opdracht of andere omstandigheden van de genoemde termijnen af te wijken.
4. De gemeente voert gesprekken met de geselecteerde kandidaten. Na de gesprekken worden de kandidaten beoordeeld en wordt de beste kandidaat geselecteerd. De gemeente behoudt zich het recht voor om niet te gunnen, indien geen van de kandidaten geschikt worden bevonden.
5. De gemeente informeert de winnende partij en stuurt een gemotiveerde afwijzing naar de afgewezen partijen.
6. De gemeente stelt de Nadere Overeenkomst (NOK) conform bijlage 3, op.
Het hanteren van andere formats voor Nadere Overeenkomsten is niet toegestaan.
7. Definitieve gunning vindt plaats door het ondertekenen van de NOK door gemeente en opdrachtnemer.
De gemeente hanteert voor de mini-competities geen formele stand-still periode. Indien u zich niet kunt verenigen met de gunningsbeslissing, dan heeft u de mogelijkheid om nadere toelichting te vragen.
8. Indien u zich niet kunt verenigen met de toelichting, dan heeft u de mogelijkheid om bij het klachtenmeldpunt van de gemeente Haarlemmermeer een klacht in te dienen.
9. Indien geen van de vijf opdrachtnemers in staat is om geschikte of passende kandidaten te leveren voor een uitgevraagd profiel, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om buiten de raamovereenkomsten een geschikte partij te contracteren voor invulling van het betreffende profiel.

3.2.2 Aanvraag uitvoering projectopdracht

Indien een aanvraag bij alle opdrachtnemers wordt uitgezet ontvangen alle partijen gelijktijdig een offerteaanvraag en een projectopdrachtbeschrijving.

De offerteaanvraag bevat minimaal de volgende informatie:

- Planning offertetraject
- Procedurebeschrijving
 - Verkrijgen van nadere inlichtingen
 - In te dienen informatie
 - Beoordelingsprocedure en gunningcriteria

De projectopdracht bevat minimaal de volgende informatie:

- Beschrijving van het project / de opdracht
- Beschrijving van het beoogde resultaat
- Eisen en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht

Beoordelingsprocedure

Indien er sprake is van een projectopdracht, dan worden alle inschrijvingen beoordeeld op basis van de vastgestelde beoordelingscriteria. Alle partijen die een aanbieding hebben ingediend ontvangen gelijktijdig schriftelijk terugkoppeling over de beoordelingsresultaten. Hierbij wordt aangegeven hoe de beoordeling van de ingediende inschrijving zich verhoudt tot de beoordeling van de winnende inschrijving. Indien de projectopdracht aan uw partij wordt gegund dan wordt met uw organisatie een nadere overeenkomst gesloten om de opdracht te formaliseren.

De gemeente hanteert de volgende gunningscriteria:

Beoordelingscriterium		Te beoordelen aspecten	Wegingsfactor¹
G1	Kosten	<ul style="list-style-type: none">▪ Totale Kosten voor uitvoering van de opdracht	
G2	Kwaliteit	<ul style="list-style-type: none">▪ Opleiding en training uitvoerder(s)▪ Relevante ervaring uitvoerder(s)	
G3	Plan van Aanpak	<ul style="list-style-type: none">▪ De wijze waarop de aanbieder te werk gaat om het beoogde resultaat te behalen.	

¹ De wegingsfactor per criterium wordt per opdracht bepaald.

Prijs/kwaliteitsverhouding ligt gemiddeld op 30/70, maximale tarieven kunnen in de aanvraag worden meegegeven

Hoofdstuk 4 - Procedure invulling Perceel 2

4.1 Inleiding

In de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden vastgelegd waaronder wordt samengewerkt. Onder de condities van de overeenkomst worden inhuuropdrachten verstrekt.

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze perceel 2 wordt ingevuld en hoe aanvragen worden uitgezet.

Voor de invulling van Perceel 2 wordt met elke inhuurmedewerker een aparte nadere overeenkomst afgesloten.

4.2 Invulling IT-Servicedesk medewerkers

Perceel 2 betreft de inhuur van IT-Servicedesk medewerkers.

Huidige situatie:

De IT-Servicedesk is bereikbaar tussen 08:00 en 18:00 op werkdagen. De gemeente huurt 2 fte "vaste" IT Servicedesk medewerkers in. Van deze 2 fte "vaste" IT-Servicedesk medewerkers wordt 1 fte ingevuld door tenminste een Medior IT-Servicedesk medewerker (zie functieprofiel bijlage 2). De inzet van deze 2 fte vaste IT-Servicedesk medewerkers wordt gewaarborgd door opdrachtnemer bij vakanties en afwezigheid door bijvoorbeeld ziekte van deze 2 fte vaste IT-Servicedesk medewerkers.

Na afloop van de huidige overeenkomst is de gemeente van plan deze inzet voorlopig (een kalenderjaar, hier kan in de toekomst van afgeweken worden) op dezelfde wijze voort te zetten met de nieuwe opdrachtnemer.

Bij het begrip vaste IT-Servicedesk medewerker, wensen wij eenzelfde persoon die voor langere tijd inzetbaar is voor de gemeente. Het is belangrijk dat de nieuwe opdrachtnemer de continuïteit van deze 2 fte vaste IT-Servicedesk medewerkers waarborgt bij vakanties en afwezigheid door bijvoorbeeld ziekte.

Daarnaast kan er een verzoek worden gedaan voor tijdelijke extra ondersteuning (variërend van een aantal dagen tot een aantal maanden) in geval van structurele onderbezetting in het hele Servicedesk team (10 personen) als gevolg van ziekte, vakanties en projecten. Het verzoek zal met een redelijke termijn van tevoren worden ingediend.

Indien de opdrachtnemer niet in staat is om geschikte of passende kandidaten te leveren voor een uitgevraagd profiel, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om buiten de overeenkomst een geschikte partij te contracteren voor invulling van het betreffende profiel.

Inwerktijd en kostenverdeling bij niet-functioneren

Partijen komen overeen dat, indien de door opdrachtnemer ingezette persoon de werkzaamheden aantoonbaar niet naar behoren functioneert, opdrachtgever dit kenbaar maakt. In een dergelijk geval zal opdrachtnemer gehouden zijn binnen een redelijke termijn zorg te dragen voor vervanging van de betreffende persoon. Partijen komen overeen dat de kosten die verband houden met de inwerktijd van de vervangende persoon gelijkelijk door opdrachtgever en opdrachtnemer zullen worden gedragen, waarbij de inwerktijd wordt vastgesteld op maximaal één (1) maand. Onder kosten van inwerktijd worden uitsluitend verstaan de directe loonkosten en/of vergoedingen verband houdende met de inzet van de vervangende persoon gedurende de overeengekomen periode.

4.2.1 Aanvraagprocedure "vaste" IT-Servicedesk medewerkers

Bij de start van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer voor de invulling van deze 2 "vaste" IT-Servicedesk medewerkers per 1 juni 2026.

1. De opdrachtnemer moet uiterlijk 15 april 2026 geschikte kandidaten voorstellen inclusief CV's. De CV's bevatten onder andere informatie over het werk- en denkniveau, uurtarief en beschikbaarheid van de kandidaten.

2. Na ontvangst van de CV's selecteert de gemeente op basis van de CV's kandidaten. Deze kandidaten worden uitgenodigd voor een interview. De opdrachtnemer ontvangt een korte gemotiveerde afwijzing voor de niet geselecteerde kandidaten.
3. De gemeente voert gesprekken met de geselecteerde kandidaten. Na de gesprekken worden de kandidaten beoordeeld en uit de geschikte kandidaten worden de twee beste kandidaten geselecteerd.
4. De gemeente stelt de Nadere Overeenkomst (NOK) conform bijlage 3, op. Het hanteren van andere formats voor Nadere Overeenkomsten is niet toegestaan.
5. Bij afloop van de NOK van de vaste IT-Servicedesk medewerkers wordt de procedure gevolgd zoals genoemd onder 4.2.2
6. Indien er per 1 juni 2026 geen geschikte kandidaten ingezet kunnen worden, dan heeft de gemeente het recht de overeenkomst per direct te ontbinden, zonder tot enigerlei vergoeding jegens Opdrachtnemer te zijn gehouden.
7. De gemeente kan besluiten vanwege de aard van de opdracht of andere omstandigheden van de genoemde termijnen af te wijken.

4.2.2 Aanvraag inhuur IT-Servicedesk medewerker flexibele schil (extra)

Een aanvraag voor een (tijdelijke) extra IT-Servicedesk medewerker wordt schriftelijk bij de opdrachtnemer uitgezet.

1. De opdrachtnemer moet uiterlijk binnen 5 werkdagen geschikte kandidaten voorstellen inclusief CV's. De CV's bevatten onder andere informatie over het werk- en denkniveau, uurtarief en beschikbaarheid van de kandidaat.
2. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de CV's selecteert de gemeente op basis van de CV's een kandidaat, indien nodig wordt de kandidaat uitgenodigd voor een interview. De opdrachtnemer ontvangt een korte gemotiveerde afwijzing voor de niet geselecteerde kandidaten.
3. De gemeente voert indien noodzakelijk een gesprek met de geselecteerde kandidaat.
4. De gemeente stelt de Nadere Overeenkomst (NOK) conform bijlage 3, op. Het hanteren van andere formats voor Nadere Overeenkomsten is niet toegestaan.

De gemeente kan besluiten vanwege de aard van de opdracht of andere omstandigheden van de genoemde termijnen af te wijken.

Hoofdstuk 5 – Programma van eisen

5.1 Programma van eisen Perceel 1

Nr.	Omschrijving
Integriteit inhuurkracht	
1.	Inhuurkracht is in het bezit van een VOG, niet ouder dan 6 maanden. De opdrachtnemer draagt zorg voor de aanvraag van de VOG en neemt de bijbehorende kosten voor zijn rekening. De aanvraag van een VOG verloopt (digitaal) tussen de inhuurkracht en opdrachtnemer. De bevestiging van het in het bezit zijn van een geldige VOG dient uiterlijk binnen 1 maand nadat de Nadere Overeenkomst is getekend bij de gemeente te zijn bevestigd.
2.	Inhuurkracht gaat akkoord met het ondertekenen van een integriteitsverklaring. De opdrachtnemer draagt zorg voor de verplichte ondertekening van de integriteitsverklaring van de gemeente door de inhuurkracht voor aanvang van de werkzaamheden. De inhuurkracht is verplicht zich gedurende de uitvoering van de nadere opdracht conform de verklaring te gedragen. Indien de inhuurkracht niet bereid is de integriteitsverklaring te ondertekenen, dan is de gemeente gerechtigd de opdracht te gunnen aan de opvolgende partij.
3.	Inhuurkracht gaat akkoord met handelen conform AVG en huisregels. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurkracht op de hoogte is van de AVG en huisregels. De inhuurkracht dient te handelen conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en daarnaast de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.
4.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurkracht bij aanvang van de werkzaamheden beschikt over een geldig identiteitsbewijs.
Offerteaanvraag en invulling	
5.	De opdrachtnemer moet in staat zijn om in elk geval de in bijlage 1 genoemde profielen aan te leveren binnen de gestelde termijn.
6.	De opdrachtnemer moet bij aanvragen voldoen aan de volgende termijnen en instemmen met dit proces. <ul style="list-style-type: none"> De opdrachtnemer moet binnen 4 werkuren na het ontvangen van de offerteaanvraag een reactie geven van ontvangst en het in behandeling nemen van de aanvraag. Offertes dienen uiterlijk binnen 5 tot 10 werkdagen na het ontvangen van de offerteaanvraag ingediend te worden; Opdrachtnemers ontvangen binnen 5 werkdagen na indiening van de offerte terugkoppeling of door hen voorgestelde kandidaten worden uitgenodigd voor een interview; Interviews vinden binnen 5 werkdagen na ontvangst van de terugkoppeling plaats; Binnen 3 werkdagen na het houden van het laatste interview ontvangen de betreffende opdrachtnemers het gunnings- of afwijzingsbericht; <p>De gemeente kan besluiten vanwege de aard van de opdracht of andere omstandigheden van de genoemde termijnen af te wijken.</p>
7.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een aanvraag kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.
8.	De opdrachtnemer mag alleen ZZP'ers aanbieden wanneer de gemeente dit uitdrukkelijk in de aanvraag vermeld.
9.	Alle kandidaten die onder de raamovereenkomst worden ingezet, moeten voldoen aan de wet DBA en opvolgende wetten.
Nadere Overeenkomst	
10.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Nadere Overeenkomst bijlage 3 wordt gehanteerd. Het hanteren van eigen Nadere Overeenkomsten is niet toegestaan.
11.	De Nadere Overeenkomst moet getekend zijn voor aanvang van de opdracht.
12.	Nadere Overeenkomsten kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders overeengekomen in de Nadere Overeenkomst. Dit houdt in dat de opdrachtnemer een kandidaat niet tussentijds elders kan plaatsen gedurende de looptijd van een Nadere Overeenkomst.
Facturatie	
13.	De opdrachtnemer brengt uitsluitend voor de gemeente gewerkte uren of contracturen geaccordeerd door de (geautoriseerde) medewerker(s) van de gemeente in rekening. Facturatie vindt plaats op basis een getekende urenstaat, die als bijlage samen met de factuur wordt verzonden én is voorzien van het inkoopnummer van de gemeente Haarlemmermeer.

	Facturen zonder getekende urenstaat én inkoopordernummer, worden niet in behandeling genomen.
14.	Voor de gemeente is het belangrijk dat de inhuurkracht op verschillende projecten ingezet kan worden en dat de gemeente op die verschillende projecten een geaccordeerde urenstaat met bijbehorende facturen ontvangt. De opdrachtnemer moet voor de verschillende projecten waarop de inhuurkracht ingezet wordt, separate facturen indienen en deze voorzien van geaccordeerde urenstaten. Indien de inhuurkracht voor meerdere projecten tegelijkertijd wordt ingezet, zal dit dus resulteren in meerdere verschillende facturen per kandidaat per maand met geaccordeerde urenstaat per project, per kandidaat.
Verwerking persoonsgegevens	
15.	De opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van alle persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De door opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, autorisatie, gebruik van encryptie standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer.
16.	Gegevens en documenten moeten kunnen worden gewist en vernietigd op basis van de wettelijke bewaartermijnen en op basis van bewaar- en vernietigingstermijnen die door de gemeente zijn gedefinieerd.
17.	De opdrachtnemer verwerkt als verwerker of andere verwerkers/subverwerkers zonder toestemming van de gemeente geen gegevens van de gemeente voor onder andere eigen doelen (zoals testen, data-analyse, eigen commerciële doeleinden en trainen van AI-toepassingen/applicaties).
18.	De aansprakelijkheid op basis van de AVG voor boetes van toezichthoudende autoriteiten (zoals Autoriteit Persoonsgegevens) en voor schadevergoeding van gedupeerden door nalatigheid/toerekenbaarheid van de opdrachtnemer, implementatie-partij en verwerker is gelijk aan de beperking van de aansprakelijkheid zoals genoemd in de raamovereenkomst.
19.	De opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.
20.	De opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat de opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt.
21.	De opdrachtnemer en de gemeente verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving.
22.	De opdrachtnemer zal de gemeente zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. De opdrachtnemer vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. In geval van een inbreuk neemt de opdrachtnemer onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen en houdt de gemeente hiervan voortdurend op de hoogte.
23.	Mocht tussen gemeente en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst dienen te worden gesloten dan gaat opdrachtnemer akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst VNG, versie 2.52 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data Processing Agreement/Addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
24.	De opdrachtnemer beschikt over een recente dataflow waarin duidelijk wordt aangegeven wanneer opdrachtgever, opdrachtnemer, verwerker en sub-verwerker welke persoonsgegevens via welke applicaties verwerken. Van de opdrachtnemer die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, wordt gevraagd deze dataflow tijdens de verificatiefase te overleggen.
25.	Opdrachtnemer werkt voorafgaand aan contracteren indien nodig/verplicht vanuit de wet desgevraagd mee aan het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment of ook wel Gegevensbeschermingseffectbeoordeling genoemd).
26.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het hele proces de verwerking opslag en transport van (persoons)gegevens uitsluitend plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en dat partijen buiten de EER geen persoonsgegevens kunnen opvragen en eisen op basis van wetgeving of gangbare praktijk van dat betreffende land.

Managementrapportage en overleg	
27.	De opdrachtnemer benoemt één accountmanager en één vervanger die de totale dienstverlening van de opdrachtnemer coördineren voor de gemeente. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst, en dragen er zorg voor dat zij over een toereikende volmacht beschikken om afspraken te maken die voor de gemeente rechtsgeldig zijn.
28.	Overlegstructuur: De gemeente verwacht de volgende overlegstructuur: <ul style="list-style-type: none"> • strategisch overleg (1x per jaar, met accountmanager/directie) • tactisch overleg (2x per jaar, met accountmanager) • operationeel overleg (op verzoek met accountmanager). De verantwoordelijkheid voor de verslaglegging van de overleggen ligt bij opdrachtnemer.
29.	Rapportage: De opdrachtnemer levert twee weken voorafgaand aan het tactisch overleg een managementrapportage aan. Deze rapportage gaat minimaal in op: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal ingezette ingehuurde ICT-arbeidskrachten en bijbehorende functie • Van het aantal uitgenodigde ICT-arbeidskrachten met bijbehorende functie, afgewezen kandidaten. • Het aanvragen waarvoor de opdrachtnemer geen of alleen ongeschikte kandidaten heeft aangeleverd. • Het tarief per uur per ingehuurde ICT-arbeidskracht • Het aantal gewerkte- of contracturen per ingehuurde ICT-arbeidskracht, gespecificeerd per week.
Medewerking transitie einde looptijd raamovereenkomst	
30.	De opdrachtnemer is bereid aan het eind van de overeenkomst mee te werken aan de kosteloze overdracht van kennis en ervaring. Aan het eind van de overeenkomst wordt van opdrachtnemer verwacht, dat deze bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring. De opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante rapportages en managementinformatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
31.	De opdrachtnemer is bereid aan het eind van de nadere overeenkomst (na minimaal 1 jaar) in overleg te treden over een overname van de aangeboden kandidaat.

5.2 Programma van eisen Perceel 2

Nr.	Omschrijving
Integriteit inhuurkracht	
1.	Inhuurkracht is in het bezit van een VOG, niet ouder dan 6 maanden. De opdrachtnemer draagt zorg voor de aanvraag van de VOG en neemt de bijbehorende kosten voor zijn rekening. De aanvraag van een VOG verloopt (digitaal) tussen de inhuurkracht en opdrachtnemer. De bevestiging van het in het bezit zijn van een geldige VOG dient uiterlijk binnen 1 maand nadat de Nadere Overeenkomst is getekend bij de gemeente zijn bevestigd.
2.	Inhuurkracht gaat akkoord met het ondertekenen van een integriteitsverklaring. De opdrachtnemer draagt zorg voor de verplichte ondertekening van de integriteitsverklaring van de gemeente door de inhuurkracht voor aanvang van de werkzaamheden. De inhuurkracht is verplicht zich gedurende de uitvoering van de nadere opdracht conform de verklaring te gedragen. Indien de inhuurkracht niet bereid is de integriteitsverklaring te ondertekenen, dan is de gemeente gerechtigd de opdracht te gunnen aan de opvolgende partij.
3.	Inhuurkracht gaat akkoord met handelen conform AVG en huisregels. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurkracht op de hoogte is van de AVG en huisregels. De inhuurkracht dient te handelen conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en daarnaast de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.
4.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurkracht bij aanvang van de werkzaamheden beschikt over een geldig identiteitsbewijs.
Offerteaanvraag en invulling	
5.	De opdrachtnemer moet in staat zijn om in elk geval de in bijlage 2 genoemde profielen aan te leveren binnen de gestelde termijn.
6.	1fte van de 2 fte vaste IT-Servicedesk medewerkers tbv de flexibele schil dient ingevuld te worden door tenminste een Medior IT-Servicedesk medewerker, dat geldt ook bij vervanging in verband met vakantie of verzuim.
7.	De IT-servicedesk is op dit moment bereikbaar tussen 08:00 en 18:00 uur op werkdagen. De IT-Servicedesk medewerkers zullen middels een rooster worden ingedeeld in een vroege dienst (start om 08:00) en een late dienst (stopt om 18:00).
8.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een aanvraag kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.
9.	De opdrachtnemer mag alleen ZZP'ers aanbieden wanneer de gemeente dit uitdrukkelijk in de aanvraag vermeld.
10.	Alle kandidaten die onder de overeenkomst worden ingezet, moeten voldoen aan de wet DBA en opvolgende wetten.
Overige eisen	
11.	De opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de medewerker beschikt over een mobiele telefoon, een laptop wordt door de gemeente ter beschikking gesteld.
Nadere Overeenkomst	
12.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Nadere Overeenkomst bijlage 3 wordt gehanteerd. Het hanteren van eigen Nadere Overeenkomsten is niet toegestaan.
13.	De Nadere Overeenkomst moet getekend zijn voor aanvang van de opdracht.
14.	De opdrachtnemer kan gedurende de initiële looptijd van de Nadere Overeenkomst, de inhuurkracht niet elders plaatsen. Nadere Overeenkomsten kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders overeengekomen in de Nadere Overeenkomst. Dit houdt in dat de opdrachtnemer een kandidaat niet tussentijds elders kan plaatsen gedurende de looptijd van een Nadere Overeenkomst.
Facturatie	
15.	De opdrachtnemer brengt uitsluitend voor de gemeente gewerkte uren of contracturen geaccordeerd door de (geautoriseerde) medewerker(s) van de gemeente in rekening. Facturatie vindt plaats op basis een getekende (digitale)urenstaat, die als bijlage samen met de factuur wordt verzonden én is voorzien van het inkoopordernummer van de gemeente Haarlemmermeer. Facturen zonder getekende urenstaat én inkoopordernummer, worden niet in behandeling genomen.
Verwerking persoonsgegevens	
16.	De opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van alle persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De door opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, autorisatie, gebruik van

	encryptie standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer.
17.	Gegevens en documenten moeten kunnen worden gewist en vernietigd op basis van de wettelijke bewaartermijnen en op basis van bewaar- en vernietigingstermijnen die door de gemeente zijn gedefinieerd.
18.	De opdrachtnemer verwerkt als verwerker of andere verwerkers/subverwerkers zonder toestemming van de gemeente geen gegevens van de gemeente voor onder andere eigen doelen (zoals testen, data-analyse, eigen commerciële doeleinden en trainen van AI-toepassingen/applicaties).
19.	De aansprakelijkheid op basis van de AVG voor boetes van toezichhoudende autoriteiten (zoals Autoriteit Persoonsgegevens) en voor schadevergoeding van gedupeerden door nalatigheid/toerekenbaarheid van de opdrachtnemer, implementatie-partij en verwerker is gelijk aan de beperking van de aansprakelijkheid zoals genoemd in de raamovereenkomst.
20.	De opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie
21.	De opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat de opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt.
22.	De opdrachtnemer en de gemeente verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving.
23.	De opdrachtnemer zal de gemeente zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. De opdrachtnemer meldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. In geval van een inbreuk neemt de opdrachtnemer onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen en houdt de gemeente hiervan voortdurend op de hoogte.
24.	Mocht tussen gemeente en opdrachtnemer een verwerkerovereenkomst dienen te worden gesloten dan gaat opdrachtnemer akkoord met de standaard verwerkerovereenkomst VNG, versie 2.51 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkerovereenkomsten of DPA (Data Processing Agreement/Addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
25.	De opdrachtnemer beschikt over een recente dataflow waarin duidelijk wordt aangegeven wanneer opdrachtgever, opdrachtnemer, verwerker en sub-verwerker welke persoonsgegevens via welke applicaties verwerken. Van de opdrachtnemer die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, wordt gevraagd deze dataflow tijdens de verificatiefase te overleggen.
26.	Opdrachtnemer werkt voorafgaand aan contracteren indien nodig/verplicht vanuit de wet desgevraagd mee aan het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment of ook wel Gegevensbeschermingseffectbeoordeling genoemd).
27.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het hele proces de verwerking opslag en transport van (persoons)gegevens uitsluitend plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en dat partijen buiten de EER geen persoonsgegevens kunnen opvragen en eisen op basis van wetgeving of gangbare praktijk van dat betreffende land.
Managementrapportage en overleg en KPI	
28.	De opdrachtnemer benoemt één accountmanager en één vervanger die de totale dienstverlening van de opdrachtnemer coördineren voor de gemeente. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst, en dragen er zorg voor dat zij over een toereikende volmacht beschikken om afspraken te maken die voor de gemeente rechtsgeldig zijn.
29.	Overlegstructuur: De gemeente verwacht strategisch overleg (1x per jaar) De gemeente verwacht tactisch overleg (2x per jaar) De gemeente verwacht operationeel overleg (minimaal 4x per jaar) De verantwoordelijkheid van de verslaglegging van de overleggen ligt bij de opdrachtnemer.
30.	Rapportage: De opdrachtnemer levert jaarlijks ten behoeve van het strategisch/tactisch overleg, voorafgaand een rapportage aan die minimaal ingaat op: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal ingezette arbeidskrachten inclusief bijbehorende functieprofielen

	<ul style="list-style-type: none"> Het aantal gewerkte- of contracturen per ingehuurde ICT-arbeidskracht, gespecificeerd per week.
31.	<p>KPI: Opdrachtnemer garandeert een leveringsgarantie van 95% berekend over 6 kalendermaanden.</p> <p>Dit betekent dat 95% van de aanvragen die gedurende 6 kalendermaanden door gemeente worden uitgevraagd, een geschikte kandidaat moet zijn aangeboden, binnen de gestelde reactietijd (zie hst. 4.2.2).</p> <p>Indien dit percentage niet wordt behaald, dient opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan te leveren aan gemeente. Als blijkt dat na 6 maanden de KPI nog steeds niet wordt gehaald, heeft de gemeente het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enigerlei vergoeding jegens opdrachtnemer te zijn gehouden.</p>
Medewerking transitie einde looptijd raamovereenkomst	
32.	<p>De opdrachtnemer is bereid aan het eind van de overeenkomst mee te werken aan de kosteloze overdracht van kennis en ervaring.</p> <p>Aan het eind van de overeenkomst wordt van opdrachtnemer verwacht, dat deze bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring. De opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante rapportages en managementinformatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.</p>

Bijlage 1 – Voorbeelden Functieprofielen Perceel 1

IT Projectmanager:

Een (Senior) **IT-projectmanager** is verantwoordelijk voor het initiëren/voorbereiden, plannen, uitvoeren en opleveren van IT-projecten binnen de gestelde tijd, scope en budget. Hij/zij zorgt voor afstemming tussen technische teams, leveranciers, betrokken adviseurs en de business en bewaakt de kwaliteit van het projectresultaat.

Kernverantwoordelijkheden:

- Leiden van projecten zoals software-implementaties, migraties, of infrastructuurvernieuwingen.
- Opstellen van projectplannen, voortgangsbewaking en risicobeheer.
- Coördinatie van ontwikkelaars, beheerders, testers en externe partijen.
- Stakeholdermanagement binnen IT en business.
- Rapportage aan opdrachtgever/stuurgroep, betrokken adviseurs, portfoliomanager en/of CIO/IT-manager

Vaardigheden & kennis:

- Relevante certificering op minimaal een van de volgende gebieden: Agile/Scrum, Prince2, IPMA of vergelijkbaar.
- Affiniteit met en begrip van IT-architectuur, SaaS en Cloud, IT-infrastructuur en/of softwareontwikkeling.
- Sterk in communicatie, planning, en probleemoplossing

NIVEAUS

Medior: - Aantoonbaar minimaal 5 jaar projectmanagement ervaring waarvan tenminste 1 jaar in vergelijkbare omgeving (gemeenten, ZBO's, Rijksoverheid)

- Doorlooptijd uitgevoerde projecten in de laatste 5 jaar ligt tussen >3 maanden en < 6 maanden
- Aantal stakeholders per project in de laatste 5 jaar: tussen 4 en 7

Senior: Aantoonbaar 10 jaar projectmanagementervaring waarvan minimaal 3 jaar in vergelijkbare omgeving (gemeenten, ZBO's, Rijksoverheid)

- Doorlooptijd van elk uitgevoerd project in de laatste 5 jaar: >6 maanden en <18 maanden
- Aantoonbare ervaring met minimaal 2 Europese Aanbestedingstrajecten in de laatste 5 jaar.
- Aantal stakeholders per project in de laatste 5 jaar: >=8

Doel: Formuleren van projectdefinities en regievoering op voorbereiding, uitvoering en procesbeheersing van toegewezen projecten, op tactisch en/of operationeel niveau en binnen een projectenprogramma, gericht op het waarborgen van tijdige, effectieve en efficiënte realisatie van projecten. Zorgdragen voor een succesvolle oplevering van IT-oplossingen die aansluiten bij de wensen van de organisatie en voldoen aan wetgeving en gemeentelijk gestelde eisen/kaders.

(Enterprise) Solution Architect IT:

Een (enterprise) **Solution Architect** is een professional die in staat is om vanuit een gedegen vraagarticulatie oplossingen te visualiseren en te beschrijven, zodat de beoogde oplossing op een zachte manier kan landen in onze gemeentelijke organisatie. Hij participeert in (software-)vervangingstrajecten en realiseert, samen met diverse belanghebbenden, integrale oplossingen.

Kernverantwoordelijkheden:

- Analyseren van business- en functionele requirements en deze vertalen naar een high-level architectuur
- Opzetten van component- en integratie-ontwerpen (APIs, dataflows, microservices).
- Waarborgen van non-functional requirements: performance, security, beschikbaarheid.
- Adviseren over technologiekeuzes (cloudplatforms, frameworks, middleware).
- Samenwerken met development teams, operations en security squads om de oplossing te realiseren.
- Opstellen en onderhouden van architectuurdocumentatie en –principes, zoals een PSA (Project Start Architectuur).

Vaardigheden & kennis:

- Analyseren van de huidige IST landschap (context, middelen, proces en product).
- Advisering van het uiteindelijk SOLL landschap.
- Ervaring met het visualiseren van IST en SOLL landschappen.
- Kennis en ervaring van het inventariseren, vastleggen van zo objectief mogelijke criteria.
- Kennis en ervaring met (Europese) aanbestedingen.

Doel:

Een toekomstbestendige, goed integreerbare en veilige IT-oplossing ontwerpen die naadloos aansluit op de bedrijfsdoelstellingen en eenvoudig door teams kan worden geïmplementeerd en beheerd.

Data Specialist:

Een **Data Specialist** is verantwoordelijk voor het verzamelen, structureren, analyseren en beschikbaar stellen van data binnen een organisatie. Hij/Zij zorgt ervoor dat data betrouwbaar, bruikbaar en veilig is, zodat het kan worden ingezet voor rapportages, analyses en besluitvorming.

Kernverantwoordelijkheden:

- Ontwerpen, bouwen en onderhouden van databases, datamodellen en datastromen.
- Integreren van data uit verschillende bronnen (bijv. API's, ETL-processen, data lakes).
- Zorgen voor datakwaliteit, data-governance en documentatie.
- Meewerken aan rapportages, dashboards en visualisaties (BI).
- Adviseren over data-architectuur en optimalisatie van dataverwerking.
- Ondersteunen van data-analisten, BI-specialisten en data scientists.

Vaardigheden & kennis:

- Ervaring met databases (SQL Server, Oracle, PostgreSQL) en ETL-tools (bijv. Azure Data Factory, Talend).
- Kennis van programmeertalen zoals SQL, Python of R.
- Ervaring met BI-tools zoals Power BI, Tableau of Qlik.
- Inzicht in datamodellering (star schema, snowflake, 3NF).
- Kennis van datakwaliteit, metadata en data governance.
- Bekend met cloudplatforms (Azure, AWS, GCP) en moderne data-architecturen.

Doel:

Data optimaal beschikbaar en bruikbaar maken voor operationele en strategische doeleinden, door te zorgen voor betrouwbare verwerking, opslag en ontsluiting van gegevens.

Informatiemanager:

Informatiemanagers zijn strategische en innovatieve partners. Met diepgaande kennis van informatievoorziening, de digitale ontwikkelingen en de inhoudelijke opgaven van de organisatie helpen wij de organisatie om blijvend waarde te creëren, zich aan te passen aan verandering en beter te sturen op basis van informatie. We werken opgavengericht, samen met ons netwerk.

Informatiemanagers verbinden mens, proces en technologie tot een effectieve, efficiënte, veilige en toekomstbestendige informatievoorziening.

Kernverantwoordelijkheden:

- Analyseren van informatiebehoefte binnen de organisatie
- Initiëren en begeleiden van verbetertrajecten in de informatievoorziening.
- Afstemmen met de business (domeinen) over prioriteitstelling.
- Integraal samenwerken met o.a. business, architectuur, functioneel beheer, privacy, security en externe leveranciers.
- Bijdragen aan de visie op digitalisering en uitvoeringsagenda digitalisering.
- Samenwerken met andere gemeenten en instanties.

Vaardigheden & kennis:

- Stakeholdermanagement, verbinder, adviseur, innovator, strateeg, analytisch vermogen. uitstekende communicatieve vaardigheden in woord en geschrift.
- Kennis over en interesse in de business waarmee je samenwerkt.
- Kennis van architectuur- en projectmethodieken en/of procesmanagement is een pré.
- Kennis van informatiebeveiliging, datamanagement en wet- en regelgeving is een pré.
- Gevoel hebben voor bestuurlijke verhoudingen, politiek sensitief.
- Kennis van en interesse voor trends op het gebied van digitalisering (innovatie).

Doel:

Optimaal bijdragen aan de uitvoering van de maatschappelijke opgaven van de gemeente door de inzet van digitalisering. Zorgen dat de informatievoorziening toekomstbestendig, doelgericht en beheersbaar is, en daadwerkelijk bijdraagt aan het realiseren van organisatiedoelstellingen.

Een Informatiemanager is de verbindende schakel tussen de organisatie en IT. Hij/Zij is verantwoordelijk voor het vertalen van bedrijfsdoelstellingen naar informatievoorziening en IT-beleid, en stuurt op strategische inzet van systemen, data en processen.

Adviseur procesmanagement:

Een adviseur procesmanagement is verantwoordelijk voor het analyseren, optimaliseren en vastleggen van de bedrijfsprocessen, waarbij de doelstellingen van de organisatie meegenomen worden.

Kernverantwoordelijkheden:

- In kaart brengen, analyseren en verbeteren van bedrijfsprocessen (Lean, BPMN 2.0, etc.).
- Signaleren van knelpunten en vertalen van deze inzichten naar concrete verbetervoorstellen.
- Ontwerpen en implementeren van nieuwe of aangepaste processen, inclusief borging en documentatie.
- Faciliteren van workshops en werksessies met stakeholders.

Vaardigheden & kennis:

- Kennis van en aantoonbare ervaring met het analyseren en verbeteren van processen.
- Ervaring met het creëren van overzicht van applicaties en diensten in relatie tot ondersteunende IT systemen.
- Kennis van en aantoonbare ervaring met de LEAN methodiek en BPMN 2.0.
- Kennis en ervaring met het digitaal vastleggen van processen, bij voorkeur Engage Process.
- Kennis op het gebied van data-analyse, klantreizen, informatiebeveiliging, privacy, informatiebeheer en/of bedrijfscontinuïteit is een pré.
- Kennis op het gebied van risicomanagement: ophalen van risico's en beheersmaatregelen.

Doel:

Realiseren van procesverbetering en het bevorderen van procesgericht werken binnen de organisatie. Als adviseur draag je bij aan het verhogen van de efficiëntie, kwaliteit en klantgerichtheid van dienstverlening, door processen slimmer, eenvoudiger en beter beheersbaar in te richten. Werken aan professionaliseren van procesmanagement in het algemeen: werken aan procesvolwassenheid.

Interim (Team)Manager:

Een **interim (Team)Manager IT** geeft tijdelijk leiding aan een of meerdere IT-teams binnen een organisatie. Hij/Zij zorgt voor stabiliteit, resultaatgerichtheid en ontwikkeling binnen het team, en bewaakt continuïteit tijdens veranderingen, groei of tijdelijke bezettingsproblemen. De Teammanager draagt bij aan het creëren van een resultaatgerichte en innovatieve werkomgeving die optimaal teamgebruik bevordert en rapporteert regelmatig aan de opdrachtgever over voortgang, resultaten en uitdagingen.

Kernverantwoordelijkheden:

- Aansturen van operationele IT-teams (zoals servicedesk, beheer, development, of projectteams).
- Realiseren van teamdoelstellingen en KPI's binnen afgesproken kaders (tijd, kwaliteit, budget).
- Coachen van medewerkers en sturen op samenwerking, eigenaarschap en resultaat.
- Signaleren en oplossen van knelpunten in processen, capaciteit of samenwerking.
- Rapporteren aan afdelingshoofd, CIO of directie en bijdragen aan strategievorming.
- Implementeren of ondersteunen van veranderingen (herstructurering, sourcing, cultuur).

Vaardigheden & kennis:

- Ervaring met leidinggeven aan IT-teams (operationeel en/of tactisch niveau).
- Kennis van ITIL, Agile/Scrum, DevOps en/of andere relevante frameworks.
- Sterk in verandermanagement, teamontwikkeling en communicatie.
- In staat snel te schakelen, structuur aan te brengen en rust te creëren.
- Ervaring als interim-manager is een pré.

Doel:

Zorgen voor resultaatgerichte aansturing, stabiliteit en verbetering binnen het IT-team tijdens een overgangs- of veranderfase.

Applicatie afhankelijk, zie hier een voorbeeld voor:

Technisch of Functioneel Applicatie Beheerder TOPdesk en iBabs:

Een **Functioneel Applicatiebeheerder (FAB)** is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van bedrijfsapplicaties zijnde TOPdesk en iBabs. De FAB richt zich op het ondersteunen van gebruikers, analyseren van processen, vertalen van businessbehoeften naar systeemoplossingen en het bewaken van de continuïteit en kwaliteit van applicaties.

Kernverantwoordelijkheden:

- Beheren en optimaliseren van bedrijfsapplicaties TOPdesk en iBabs.
- Eerste aanspreekpunt voor functionele vragen en incidenten.
- Analyseren en vertalen van gebruikerswensen naar functionele specificaties.
- Beheren van autorisaties en gebruikersrollen.
- Testen en accepteren van nieuwe releases en updates.
- Onderhouden van handleidingen, procesbeschrijvingen en documentatie.
- Fungeren als brug tussen business en IT (ontwikkelaars, leveranciers).
- Signaleren van verbeteringen in processen en systemen.

Vaardigheden & kennis:

- Oplossen van incidenten binnen TOPdesk en koppelingen met onze TOPdesk omgeving.
- Doorvoeren van aanvragen in onze TOPdesk omgeving op bestaande processen.
- Monitoren van de incidentenstroom en zorgen voor tijdige afhandeling.
- Monitoren van de koppelingen met TOPdesk.
- Communiceren met eindgebruikers en andere betrokkenen om incidenten/wijzigingen effectief af te handelen.
- Het voorbereiden van functionele wijzigingen in onze testomgeving.
- Het identificeren van verbeterpunten en het opstellen van een gedetailleerd voorstel voor de implementatie ervan.
- Goede kennis van applicatiebeheer en functioneel beheerprocessen (ITIL, BiSL).
- Kennis van gebeurtenissen en automatische actiereeksen.
- Kennis van TOPdesk implementaties in ICT en FM-omgevingen.

NIVEAU

Vaardigheden en kennis op **Junior** niveau:

Ervaring: 0 – 2 jaar

Profiel: startende beheerder met basiskennis van applicaties en procesgericht werken.

Vereisten:

- Basiskennis van IT en bedrijfsprocessen.
- Ervaring met (of bereidheid om te leren) incidentbeheer en gebruikersondersteuning.
- Communicatief vaardig, klantgericht en probleemoplossend ingesteld.
- HBO werk- en denkniveau (richting IT, bedrijfskunde of informatiemanagement is een pré).
- Affiniteit met functioneel beheer (bijv. via stages of eerste werkervaring).

Focus: leren, uitvoeren van standaardbeheertaken, gebruikers ondersteunen, eenvoudige analyses.

Vaardigheden en kennis op **Medior** niveau:

Ervaring: 2 – 5 jaar

Profiel: ervaren beheerder die zelfstandig applicaties beheert en verbeteringen initieert.

Vereisten:

- Grondige kennis van functioneel beheerprocessen (bij voorkeur BiSL).
- Ervaring met gebruikersondersteuning, incident-, wijzigings- en autorisatiebeheer.
- Ervaring met opstellen van functionele ontwerpen of requirements.
- Kunnen begeleiden van acceptatietesten en releases.
- Sterke analytische vaardigheden en procesmatig inzicht.
- Goede communicatieve vaardigheden, kan schakelen tussen gebruikers en IT.
- HBO werk- en denkniveau, relevante opleidingen/certificaten (BiSL, ITIL, Agile/Scrum).

Focus: zelfstandig beheer, verbetertrajecten, coördineren met leveranciers, begeleiden van junioren.

Vaardigheden en kennis op **Senior** niveau:

Ervaring: 5+ jaar

Profiel: strategisch meedenkend, schakelt op tactisch/strategisch niveau met management en leveranciers.

Vereisten:

- Diepgaande kennis van applicatie- en procesbeheer (BiSL Advanced, ITIL, Agile).
- Ervaring met implementatieprojecten, migraties en complexe applicatieomgevingen.
- Ervaring in stakeholdermanagement en het vertalen van businessdoelen naar IT-oplossingen.
- Kan prioriteren en richting geven aan het functioneel beheer binnen de organisatie.
- Begeleidt, coacht en traint collega's (junior/medior).
- Adviseert management over applicatie- en procesverbeteringen.
- Ervaring met regievoering over leveranciers en contractmanagement.

Focus: strategisch adviseren, procesoptimalisatie, projectleiderschap, coachende rol binnen het team.

Bijlage 2 – Functieprofielen Perceel 2

IT-Servicedesk medewerker

Een **IT-Servicedesk medewerker** voert IT-servicedesk werkzaamheden uit ter bevordering van de kwaliteit, continuïteit en klanttevredenheid van de IT-servicedesk. De medewerker werkt binnen de **skilled** servicedesk en is het eerste aanspreekpunt voor eindgebruikers bij IT-gerelateerde vragen, storingen en verzoeken. De IT-Servicedesk medewerker draagt bij aan een hoog oplossend vermogen van de IT-servicedesk.

Kernverantwoordelijkheden:

- Registreren, analyseren en oplossen van binnenkomende incidenten en serviceverzoeken.
- Monitoren van systemen, signaleren van storingen en hierop proactief handelen.
- Ondersteunen bij gebruik van hard- en software, inclusief werkplekken, printers, netwerken en applicaties.
- Documenteren van oplossingen in de kennisbank.
- Actief bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de servicedesk en klanttevredenheid.
- Werken conform ITIL-processen (ITIL Foundation gecertificeerd of bereid deze certificering te behalen).
- Verantwoordelijkheid nemen.

Competenties:

- Klantgerichtheid
- Adaptief leervermogen
- Communicatieve vaardigheden
- Nederlands mondeling en schriftelijk op B2 niveau
- Probleemoplossend vermogen
- Stressbestendigheid
- Samenwerken

Vaardigheden en kennis op **Junior** niveau:

Ervaring: 6 maanden – 2 jaar

Opleiding: MBO-niveau 3/4 richting ICT

- Basisincidenten en standaardverzoeken zelfstandig afhandelen.
- Ervaring met registratiesystemen, ITIL-processen en servicedesktools.
- Heeft basiskennis van infrastructuur en applicaties.

Vaardigheden en kennis op **Medior** niveau:

Ervaring: 2 – 5 jaar

Opleiding: MBO 4 / HBO werk- en denkniveau richting ICT

- Kan de meeste eerstelijns incidenten zelfstandig oplossen.
- Herkent terugkerende problemen en stelt verbeteringen voor.
- Draagt actief bij aan kennisdeling binnen het team.
- Ondersteunt bij implementatie van nieuwe systemen of updates.

Vaardigheden en kennis op **Senior** niveau:

Ervaring: 5+ jaar

Opleiding: HBO werk- en denkniveau, aangevuld met relevante certificeringen

- Lost complexe of structurele incidenten op, voert root cause analyses uit.
- Treedt op als inhoudelijk aanspreekpunt binnen de servicedesk.
- Draagt bij aan strategische verbeteringen van de servicedeskprocessen.
- Begeleidt en coacht junior en medior collega's.
- Heeft overzicht op KPI's, gebruikerservaring en servicedeskresultaten.

Bijlage 3 – Nadere Overeenkomst (NOK)