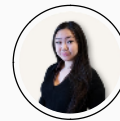


Bedrijfsgegevens



Ministerie van
Defensie (2023 -
HeadFirst)

De recruiter



Valentina Ji
HeadFirst

Telefoon: 0638885013

E-mail: Valentina.Ji@headfirst.nl

Helpdeskmedewerker ICT

Functie	Helpdeskmedewerker ICT
Locatie	Huis ter Heide
Uren per week	40 uren per week
Looptijd	30.06.2023 - 30.05.2024
Opdrachtnummer	137644
Sluitingstijd	30.05.2024

Rolomschrijving en taakafspraken

Opdrachtbeschrijving

Defensie is dagelijks actief in Nederland en in het buitenland voor de belangen van ons land en haar inwoners. De wereldwijde inzet versterkt de internationale

samenwerking en draagt bij aan de ambitie van Nederland dat mensen zich wereldwijd in vrijheid en veiligheid kunnen ontplooiën. De werkzaamheden worden verricht

binnen de afdeling Service Desk Defensie (SDD) van het Joint Informatievoorziening Commando (JIVC), vallend onder de Defensie Materieel Organisatie (DMO).

JIVC is binnen de DMO een full-service ICT-bedrijf dat niet alleen ICT diensten verleent aan Defensie maar ook aan andere ministeries en aan de 'zwaailicht'-sector.

Onze ICT-dienstverlening omvat een breed gebied: we leveren de werkplek, maar ook de onderliggende platformen en netwerkverbindingen. JIVC is

meer dan een ICTleverancier: we denken mee, adviseren, lossen op en kijken verder. Het proactief adviseren over ICT binnen de bedrijfsvoersystemen van de klant en het bieden van support wanneer nodig, behoort bij de servicegerichte instelling van JIVC. Dat doen we 24 uur per dag, binnen het Koninkrijk der Nederlanden en daarbuiten.

Binnen JIVC is de SDD het eerste aanspreekpunt voor vragen van gebruikers en het melden van verstoringen op het gebied van ICT dienstverlening. Daarnaast

handelen we ook gebruikersvragen af die betrekking hebben op een aantal andere diensten.

Belangrijkste taken

Voor de Service Desk Defensie (SDD) zijn wij op zoek naar meerdere collega's in de functie van Helpdeskmedewerker ICT in Huis Ter Heide.

Beantwoord jij alle ICT-vragen van je collega's bij het ministerie van Defensie?

Ben jij technisch vaardig en oplossingsgericht? Staat de klant bij jou op de eerste plaats en weet jij de vraag van de klant op juiste waarde te schatten?

Dan nodigen we

jou uit om te solliciteren op de volgende functie. Je bent via de telefoon en e-mail het eerste aanspreekpunt voor 1e en 2de lijns problemen. Je houdt er van het beste in

jezelf naar boven te halen, je talent te benutten en samen met jouw servicedesk collega's de klant te helpen. Dit alles om zo goed en snel mogelijk een oplossing te

vinden voor de klant en deze een optimale service te bieden.

Als Helpdeskmedewerker ICT voer jij de volgende werkzaamheden uit:

- Het aannemen, registreren en oplossen van storingsmeldingen
- Het inwinnen en juist interpreteren van storingsmeldingen
- Het geven van uitleg aan gebruikers
- Het uitvoeren van installatiewerkzaamheden

Achtergrond opdracht

Wegens onderbezetting en het toenemende werkaanbod zijn er extra FTE's nodig.

Organisatorische context en cultuur

JIVC: JIVC is een professionele IV/ICT-organisatie, die de Defensieonderdelen en andere klanten binnen de overheid faciliteert in het effectief en doelmatig

kunnen (blijven) uitvoeren van hun taken. Als organisatie staat JIVC voor betrouwbare, beveiligde IV/ICT-diensten die marktconform zijn wat betreft techniek en prijs. Medewerkers binnen JIVC werken samen en delen kennis, vanuit het besef dat alleen op deze wijze de beste kwaliteit kan worden geleverd.

Eisen

eCF2 Professional

Kandidaat heeft minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring als ICT helpdesk medewerker

Opleiding, Certificaten, Kennisniveau

Kandidaat heeft minimaal een afgeronde MBO-3 ICT diploma

Werk- en denkniveau

- Kandidaat heeft meer dan >1 jaar aantoonbare werkervaring als ICT helpdeskmedewerker

Wensen

- Kandidaat heeft bij voorkeur minimaal een afgeronde MBO-4 opleiding (diploma) op gebied van ICT
- Kandidaat heeft bij voorkeur een Windows 10 MCSA certificaat
- Kandidaat heeft bij voorkeur een ITIL V3 of V4 certificaat

Overige informatie

Vraag & Antwoord

Aanvullende informatie

Wanneer u bij ons als leverancier een professional aanbiedt en deze wordt geplaatst, hebben we informatie van u als contractpartij nodig, onder andere met betrekking tot de Wet keten- en inlenersaansprakelijkheid.

De 'WKA' heeft als doel om misbruik te voorkomen bij de afdracht van loonheffingen bij alle schakels in de keten; van leverancier tot opdrachtgever.

Wij dekken deze risico's voor onze opdrachtgevers af middels een geblokkeerde rekening, de G-rekening.

Dit is een rekening waarop een gedeelte van het factuurbedrag wordt gestort en waarvan u de loonheffingen en BTW kunt betalen aan de Belastingdienst.

Het af te storten % hangt ervan af of u een SNA-certificering (NEN-4400-1 of NEN-4400-2) heeft of niet en of uw bedrijf in Nederland of daarbuiten is gevestigd. De G-rekening kunt u aanvragen bij de Belastingdienst.

Indien u geen G-rekening kunt krijgen (en u kunt hier bewijs van de Belastingdienst van overleggen) dan heeft u ook de mogelijkheid elk kwartaal een accountantsverklaring (assurance report inzake inlening personeel) aan te leveren.

Hierin zal een gecertificeerd accountant (AA of RA) een verklaring afgeven over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de afdrachten. Let wel, de kosten voor deze verklaring komen voor uw eigen rekening.

[Bekijk opdracht online](#)