

## Bedrijfsgegevens



Ministerie van  
Defensie (BT)

## De recruiter



RoyUdo  
headfirst-select

Telefoon: 06-10560827 / 020 584 08 59

E-mail: roy.udo@between.com

## Service Manager

Functie	Service Manager
Locatie	Utrecht
Uren per week	36 uren per week
Looptijd	17.07.2022 - 12.11.2023
Opdrachtnummer	112687
Sluitingstijd	12.11.2023

## Rolomschrijving en taakafspraken

### Opdrachtschrijving:

Als Service Managers ondersteun je de afdelingen met je expertise, en lever je een bijdrage aan het opstellen van producten voor de afdelingen. Je actualiseert of stelt Dienstbeschrijvingen / Service Level Agreements op, of helpt hierbij. Je richt periodieke rapportages in. Je gaat helpen bij het uitwerken, inrichten en borgen van de complexe diensten.

Je maakt regie en governance voor een dienst inzichtelijk. Daarvoor breng je de onderlinge afhankelijkheden tussen business, interne bouwstenen (die JIVC zelf levert) en externe bouwstenen (die externe leveranciers leveren) in kaart en bewaakt de vastlegging en naleving van de afspraken.

### Achtergrond opdracht:

Met jouw kennis van organisaties en de gangbare ICT-processen kijk je met een helicopterview naar de IT dienstverlening. Je weet wat ITIL- en BSL-processen zijn. Je weet hoe diensten worden opgebouwd en geleverd. Je hebt een aantoonbaar HBO+ werk- en denkniveau. Je hebt minimaal 3 jaar ervaring als service manager, service delivery manager of adviseur in het vakgebied van service management en service level management in een

multidisciplinaire IV/ICT omgeving. Je hebt ervaring met het inrichten van IT dienstverlening.

Eisen:

- Bij deze aanvraag is een 'Verklaring van geen bezwaar' (VGB) nodig. Dit onderzoek kan tussen de 8 a 12 weken duren. Hierna kan daadwerkelijk pas worden begonnen met de opdracht.
- Bij de aanbidding van een kandidaat is het invullen van het aanbiddingsformulier verplicht. Hierbij wordt ook gevraagd om de eisen en de wensen toe te lichten + een verwijzing naar het cv te vermelden.
- Kandidaat heeft minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring als service manager op het gebied van complexe IV/ICT diensten en services (bestaande uit meerdere bouwstenen geleverd door verschillende leveranciers).
- Kandidaat heeft minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring met het inrichten van complexe IV/ICT diensten en services (bestaande uit meerdere bouwstenen geleverd door verschillende leveranciers).
- Service Delivery (3 jaar)
- Aantoonbare meerjarige ervaring met IV (3 jaar)
- Minimaal HBO werk- en denkniveau, aangetoond door middel van 3 jaar aantoonbare ervaring in het werkveld van service management in IV/ICT omgeving.

Wensen:

- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met het uitwerken van rapportage behoefte voor de IV-services en opstellen servicerapportage.
- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare werkervaring met het opstellen en het toepassen van service level agreements.
- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met handelen naar aanleiding van service management rapportages.
- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met het opstellen en actualiseren service beschrijvingen.
- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met ITIL processen.
- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met BSL processen
- Kandidaat heeft bij voorkeur een afgeronde opleiding service management.
- Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare kennis van regievoering/governance.

Competenties:

- samenwerken
- omgevingsgericht
- analyseren
- communiceren
- initiatief

Aanvullende informatie

Wanneer u bij ons een professional aanbiedt en deze wordt geplaatst, hebben we informatie van u als contractpartij nodig.

Onder andere met betrekking tot de Wet Ketenaansprakelijkheid. De 'WKA' heeft als doel om misbruik te voorkomen bij de afdracht van loonheffingen bij alle schakels in de keten; van leverancier tot Eindklant.

Brokerpartijen dekken deze risico's voor hun klanten af. Om de aansprakelijkheid te beperken zijn er een aantal maatregelen die genomen dienen te worden. Zo ook door Between.

- Allereerst is er de geblokkeerde rekening, de G-rekening. Dit is een rekening waarop alleen loonheffingen en BTW worden gestort, en worden betaald aan de Belastingdienst. Deze kunt u aanvragen bij de Belastingdienst.

- Beschikt u niet over een G-rekening dan heeft u ook de mogelijkheid elk kwartaal een accountantsverklaring (assurance report inzake inlening personeel) aan te leveren. Hierin zal een gecertificeerd accountant een verklaring afgeven over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de

afdrachten. Let wel de kosten voor deze verklaring komen voor uw eigen rekening.

- Wanneer u eigenaar bent een Eenmanszaak leent u geen personeel uit, echter draagt u wel BTW af. Om hier zicht op te hebben, vragen we elk kwartaal een Verklaring Betalingsgedrag van de Belastingdienst op.

Als u hierover vragen heeft kunt ons altijd bellen op 020-5840859 of mailen op [info@Between.nl](mailto:info@Between.nl)

[Bekijk opdracht online](#)