Servicemanager IT

Functieomschrijving

Dankzij de diensten van Logius kunnen burgers inloggen met DigiD, hun gegevens bekijken in MijnOverheid en kunnen overheidsorganisaties veilig en betrouwbaar gegevens met elkaar uitwisselen. Achter deze digitale dienstverlening gaat een complexe IT-keten schuil, waarin continuïteit, kwaliteit en samenwerking essentieel zijn. Als Servicemanager IT bij Logius zorg jij ervoor dat deze dienstverlening betrouwbaar blijft functioneren en zich verder kan ontwikkelen. Je overziet het geheel, verbindt verschillende partijen en zorgt dat afspraken worden nagekomen. Zo lever je in Den Haag een belangrijke bijdrage aan een digitale overheid die werkt voor iedereen.

Jouw uitdaging als Servicemanager IT? Zorgen voor betrouwbare dienstverlening in een complexe IT-keten

Als Servicemanager IT ga je aan de slag binnen de directie Productiehuis, in de ART Gegevensgebruik. Binnen deze ART werken verschillende teams aan voorzieningen waarmee overheidsorganisaties gegevens met elkaar kunnen uitwisselen en gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan:

- **Digilevering:** levert gebeurtenissen uit overheidsregistraties aan aangesloten afnemers;
- **Digimelding:** biedt organisaties de mogelijkheid om fouten in basisregistraties te melden en te corrigeren;
- **COR/OIN:** ondersteunt betrouwbare gegevensuitwisseling met een register en identificatienummers voor organisaties.

De diensten worden gebruikt door onder andere gemeenten, overheids- en uitvoeringsorganisaties en ketenpartners. Hoewel burgers niet rechtstreeks gebruikmaken van deze voorzieningen, zijn ze wel belangrijk voor allerlei overheidsprocessen en uiteindelijk voor de dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Als Servicemanager IT ben je verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van één of meerdere diensten binnen deze ART. Je werkt volgens de SAFe-methodiek, in een omgeving waarin Agile- en DevOps-teams in sprints van twee weken samenwerken aan beheer en doorontwikkeling. Samen met de Product Owner en de verschillende teams zorg je ervoor dat de dienstverlening aansluit op de gemaakte afspraken en verwachtingen van afnemers en leveranciers. Je houdt daarbij niet alleen zicht op de dagelijkse dienstverlening, maar kijkt ook vooruit. Binnen de ART Gegevensgebruik staan de komende jaren verschillende veranderingen op de agenda. Denk aan het uitfaseren van bestaande systemen, het terugdringen van technische schuld en de migratie naar het Logius Platform Common (LPC). Ook wordt gewerkt aan het opbouwen van een Configuration Management Database (CMDB) en het verbeteren van processen rondom forecasting en lifecyclemanagement. Als IT Servicemanager speel je een belangrijke rol bij het beheerst uitvoeren van deze veranderingen, waarbij je steeds de balans bewaakt tussen vernieuwing en continuïteit.

In de praktijk betekent dit dat je regelmatig te maken krijgt met uiteenlopende situaties. Bijvoorbeeld wanneer een verstoring meerdere onderdelen van de IT-keten raakt en verschillende interne teams en een leverancier onder tijdsdruk moeten samenwerken aan een oplossing. Of wanneer een migratie of uitfasering plaatsvindt en je ervoor moet zorgen dat de dienstverlening ondertussen gewoon beschikbaar blijft. Ook kan het voorkomen dat gemaakte SLA- en DAP-afspraken onder druk komen te staan en je met afnemers en leveranciers het gesprek aangaat over prestaties, verantwoordelijkheden en verbetermaatregelen.

Je bent daarin een verbindende factor. Je overziet de belangen van de verschillende betrokken partijen, signaleert risico's en zorgt dat problemen niet blijven liggen. Daarbij verlies je het grotere geheel niet uit het oog: uiteindelijk draait het om betrouwbare dienstverlening voor de gehele overheidsketen. De grootste uitdaging als Servicemanager IT is om te zorgen voor de continuïteit van bestaande dienstverlening, terwijl je tegelijkertijd midden in een periode van verandering staat.
Verder houd jij je bezig met het:
- Toezien op de levering van diensten volgens de afspraken in Service Level Agreements (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP) met afnemers en leveranciers, zowel intern als extern;
- Evalueren van de prestaties van de dienstverlening door leveranciersrapportages te beoordelen, Logius-rapportages op te stellen en deze te bespreken met afnemers;
- Bewaken van budgetten en uitgaven;
- Leveren van input voor periodieke financiële rapportages en het samen met de budgetverantwoordelijke opstellen van jaarplannen en jaarlijkse budgetten;
- Begrijpen en beheersen van operationele en informatiebeveiligingsrisico's en controleren of de juiste maatregelen worden genomen, bijvoorbeeld door middel van risicoanalyses;
- In samenwerking met de ketenbeheerders uitvoeren van ketenregie, waarbij je de samenwerking binnen de gehele infrastructuurketen borgt om de dienstverlening aan afnemers volgens de geldende afspraken te blijven leveren.

Functie-eisen

Jij hebt goede leiderschapskwaliteiten en kunt goed communiceren. Zijn er problemen? Dan merk jij deze op tijd op en kun je deze goed onder woorden brengen. Samen met de betrokken teams en partijen werk je aan de juiste oplossing. Met leveranciers en afnemers communiceer je helder over lopende wijzigingstrajecten en gemaakte afspraken. Je onderhoudt goed contact, maar durft ook aan te geven wanneer afspraken niet worden nagekomen of dreigen te worden nagekomen. Je houdt overzicht, neemt verantwoordelijkheid en weet ook in een dynamische omgeving de juiste prioriteiten te stellen.
Verder heb jij:
- Hbo-werk- en -denkniveau, minimaal een afgeronde hbo-opleiding;
- Minimaal 5 jaar ervaring in een soortgelijke rol;
- Ervaring met Agile, SAFe, DevOps en ITIL, bij voorkeur gecertificeerd;
- Brede (theoretische) kennis van en inzicht in het ICT-landschap van de Rijksoverheid en de markt, en bijbehorende kennis van het primaire proces van ketenpartners;
- Een hands-on mentaliteit: je ondersteunt bij het implementeren van beheerprocessen en voert operationele werkzaamheden uit binnen IT Service Management- en financiële-administratietools;
- Ervaring met migraties en het vermogen om goed om te gaan met onvoorspelbaarheid;
- Ervaring met het opstellen van SLA's en DAP's en het implementeren van ITIL-processen;
- Bekendheid met organisaties die zich in een transitietraject bevinden en vanuit servicemanagement extra begeleiding nodig hebben;
- Ervaring met leveranciersmanagement (pré).

Competenties:
- Klantgericht, je weet actief naar de behoeften van de afnemers te luisteren en daarop acteer jij;
- Analytisch sterk, met de gave om complexe zaken te kunnen versimpelen; dat past bij jou. Je bent daarin ook goed georganiseerd;
- Bestuur sensitiviteit, als senior IT Servicemanager ben je bewust van de politieke en

bestuurlijke gevoeligheid binnen Logius, en handel je zorgvuldig om tegengestelde belangen te herkennen, kansen te benutten en het politieke risico te beheersen;
•Communicatief vaardig, je bent iemand die gemakkelijk communiceert, op verschillende lagen in de organisatie. Je hebt het enthousiasme en het overwicht om anderen mee te nemen in jouw bevindingen;
•Overtuigingskracht, je onderbouwt je standpunt met heldere argumenten, stemt je communicatie af op de doelgroep en overtuigt anderen effectief, zelfs bij fundamentele verschillen van inzicht.

De Rijksoverheid streeft ernaar een werkgever te zijn waar iedere medewerker, ongeacht leeftijd, sekse, geaardheid, etnische afkomst en arbeidsbeperking voor wil werken. Werken aan maatschappelijke vraagstukken in divers samengestelde teams maakt ons effectiever en innovatiever. Bij Logius is daarom iedereen welkom!

Bijzonderheden

•Inschaling (schaal 11 €4.132 - €6.275 / schaal 12 €4.818 - €7.094) vindt plaats op basis van je opleiding, kennis en werkervaring;
•Een positief VOG is een vereiste voor deze vacature;
•Voldoe je niet aan alle gestelde eisen maar word je toch enthousiast over werken bij Logius? Neem dan vooral contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken;
•Referenties kunnen worden opgevraagd als onderdeel van het sollicitatieproces, maar dit doen we altijd in overleg met jou;
•Logius is continu in ontwikkeling, ook nu. We verbeteren onze manier van samenwerken en richten onze organisatie toekomstbestendiger in. Voor de meeste functies heeft dit geen impact op het werk zelf, al kan de plek van teams in de organisatie veranderen. We vinden het belangrijk om hier eerlijk over te zijn. Je solliciteert bij een organisatie die continu professionaliseert én waar jouw expertise hard nodig blijft. Heb je vragen over de organisatieontwikkelingen binnen Logius? Wij beantwoorden deze graag tijdens het sollicitatiegesprek.

Meer over jouw toekomstige afdeling

Het Productiehuis binnen Logius zorgt voor het beheer en de doorontwikkeling van alle voorzieningen en de infrastructuur van Logius volgens de Scaled Agile Framework (SAFe)-methodiek. In het Productiehuis zijn zes Agile Release Trains (ARTs): authenticatie en machtigen, gegevens en berichten, berichtenverkeer, gegevensgebruik, platform & connectiviteit en toegang en wallet. Samen met de andere directies realiseren we het afgestemde portfolio waar beheer een substantieel onderdeel van is. Samenwerking binnen Logius is daarom essentieel. Denk bijvoorbeeld aan samenwerking tussen architecten, tussen productmanagers en tussen inkoop en portfolio- en relatiemanagement. Binnen de ART werk je veel samen met de door-ontwikkelteams en de applicatieleverancier. Zo creëren we samen een dienstverlening met maximale toegevoegde waarde.

Dit bieden we nog meer

Naast het salaris ontvang je een Individueel Keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,50% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaal vriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je OV-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald

ouderschapsverlof.