

IT Servicemanager

Functieomschrijving

Dankzij de diensten van Logius kunnen burgers inloggen met DigiD, hun gegevens bekijken in MijnOverheid en kunnen bedrijven gestandaardiseerd gegevens uitwisselen met overheden. Als servicemanager zie jij toe op de kwaliteit van deze en nog veel meer producten en diensten. Zo lever jij bij Logius in Den Haag een onmisbare bijdrage aan een overheid die werkt voor iedereen.

Jouw uitdaging.

Bewaken van kwaliteit en onderhouden van relaties

Jij gaat aan de slag binnen de directie Productiehuis. Bij deze directie zorgen we voor het beheer en de doorontwikkeling van alle voorzieningen en de infrastructuur van Logius. Dit doen we volgens de Scaled Agile Framework (SAFe) methodiek met sprints van 2 weken. Als servicemanager ben je verantwoordelijk voor één of meerdere Agile/DevOps teams binnen een ART. Samen met je team, (een system team met ART-ondersteunende taken als Ketenbeheer, Informatiebeveiliging, aansluitcoördinatie en Servicemanagement) zorg je voor een goede kwaliteit van de diensten van Logius. Zo bewaak je kwaliteitskenmerken en niet-functionele vereisten zoals beschikbaarheid, beheersbaarheid, performance, betrouwbaarheid, schaalbaarheid, security en privacy. Ook ben je samen met de product owner hét aanspreekpunt voor afnemers en leveranciers. Dit betreft veelal interne afnemers en leveranciers, die op hun beurt schakelen met de externe partijen. Jij zorgt ervoor dat je met hen een goede relatie opbouwt en onderhoudt. Hierbij handel je vanuit de belangen van Logius en verlies je het grotere geheel niet uit het oog. 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 de periodieke financiële rapportages én voor het samen met de budgetverantwoordelijke opstellen van jaarplannen en jaarlijkse budgetten.
- begrijpen en beheersen van operationele- en informatiebeveiliging - risico's en controleren of de juiste maatregelen worden genomen, bijvoorbeeld door risicoanalyse.
- In samenwerking met de ketenbeheerders, uitvoeren van ketenregie dat de samenwerking binnen de gehele infrastructuur keten borgt om zo de dienstverlening aan afnemers volgens 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 je team werk je altijd aan de juiste oplossing. Met leveranciers en afnemers communiceer je helder over lopende wijzigingstrajecten en gemaakte afspraken. Met hen onderhoud je goed contact én je durft ook aan te geven wanneer afspraken niet nagekomen (dreigen te) worden. 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 Rijksoverheid en de

markt, en bijbehorende brede kennis van en inzicht in het primaire proces van de ketenpartners.

- Een echte hands-on mentaliteit: jij ondersteunt bij het implementeren van beheerprocessen, voert operationeel werk uit binnen IT Service Management en financiële administratie tools.
- Ervaring met migraties en kun jij goed omgaan met onvoorspelbaarheid.
- Ervaring met het opstellen van SLA's en DAP's en implementeren van ITIL-processen.
- Bekendheid met organisaties die in een transitie traject zitten en extra begeleiding nodig hebben vanuit het servicemanagement perspectief.
- Ervaring met leveranciersmanagement (pré).

Competenties:

- Klantgericht, je weet actief naar de behoeften van de afnemers te luisteren en daarop acteren 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, gaardheid, 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 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 doorontwikkelteams 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.