

Dit document bevat de Kennis en Capaciteit matrix die de benodigde kennis en omvang bepaalt van het beheerteam dat de ON dient in te zetten.

Kennis
Competentie tabel met ervaringsniveau

Competentie	Medior	Senior	Expert
Vakinhoudelijke kennis* Zelfstandigheid Probleemoplossend vermogen Communicatie Leiderschap/ Coaching Innovatie Proactief Flexibel Sociaal Jaren werk ervaring	Goede kennis van processen en standaarden Kan zelfstandig standaardtaken uitvoeren Kan gangbare problemen zelfstandig oplossen Kan helder rapporteren en overleggen Soms begeleiding van junioren Past bestaande oplossingen toe Signaleert knelpunten en meldt deze Kan omgaan met veranderende prioriteiten Bouwt relaties met collega's en stakeholders 2 – 5 jaar	Diepgaande kennis, kan complexe problemen oplossen Werkt volledig zelfstandig, neemt initiatief Lost complexe vraagstukken op, denkt strategisch Adviseert en overtuigt stakeholders Coacht teamleden, neemt projectleiding Zoekt verbeteringen en optimalisaties Neemt initiatief om verbeteringen door te voeren Schakelt snel tussen complexe taken en projecten Stimuleert samenwerking en kennisdeling 5 – 10 jaar	Specialistische kennis, erkend als autoriteit Stuurt anderen aan, bepaalt richting Ontwikkelt nieuwe methoden en oplossingen Spreekt op strategisch niveau, beïnvloedt beleid Geeft richting aan organisatie, mentorrol Ontwikkelt nieuwe concepten en strategieën Anticipeert op trends en stuurt verandering Stimuleert adaptieve strategieën organisatie breed Creëert netwerk en beïnvloedt op hoog niveau 10+ jaar
	TAB	TAB/AB	AB

*De vakinhoudelijke kennis is in de volgende tabel nader uitgewerkt, de tabel geeft per rol aan over welke kennis de teamleden moeten bezitten. Vooralnog is dit beperkt tot de rollen technisch applicatiebeheerder en applicatiebeheerder. Indien van toepassing kan bij het herzien van de KC-matrix (vooralnog per 3 maanden) rollen aan de tabel toegevoegd worden.

Tabel vakinhoudelijke kennis

Categorie	Skills	Uitleg	Applicatie beheerder	Technisch Applicatie beheerder
Development/Planning	Java	Backend, webservices, integratie met middleware en BI-tools	Ontwikkeling, deployment, troubleshooting	Begrip vanwege communicatie met AB
Integratie/Middleware	ActiveMQ JMS	Message broker, queues/topics Messaging API	Configuratie & monitoring Integratie & debugging	Begrip van queues en dataflows Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	CDM-berichten	Gestandaardiseerde datamodellen	Mapping & validatie	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	Mule	ESB-Platform	Deployment, flows beheren, troubleshooting	Begrip van integratie
	SOAP REST	Webservices XML Webservices HTTP	Technische implementatie Implementatie, testen, troubleshooting	Begrip gebruik van services Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
Data/Schema's	XML	Parsing & validatie	Technische verwerking	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	XSD JSON HTML VILD	XML-schema Dataformaat Webpagina's/dashboards Voertuig/transportdata standaard, ITS-projecten	Validatie & mapping Verwerking in applicaties Dashboard integratie Data mapping & validatie	Functioneel begrip Functioneel begrip Functioneel begrip Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, operationele impact
	TCP/IP	Datatransport	Troubleshooting	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	UDP/IP	Snelle data	Troubleshooting	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	HTTP FTP/TFTP	Webservices File transfer	Debugging & monitoring Technische configuratie	Functioneel begrip Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting,

Categorie	Skills	Uitleg	Applicatie beheerder	Technisch Applicatie beheerder
				rapportages, operationele impact
ITS/GIS	DATEX II	Verkeersdata standaard	Integratie & validatie	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	NTCIP	Verkeerscontrole standaard	Technisch beheer van devices	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	GIS	Geografische systemen	Data integratie & beheer	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	DVM-uitwisseling	Dynamische voertuiginformatie-uitwisseling	Integratie & validatie	Begrip i.v.m. communicatie met AB en TAB-teams van VM-systemen t.b.v. troubleshooting
BI/Reporting	JasperServer	Rapporten & dashboards	Deployment, connecties	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
Database/Data Management	PostgreSQL	Relationele database	Installatie, queries, tuning	Data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
Systeembeheer/ OS	RHEL	Enterprise Linux	Troubleshooting, updates	Data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
Beheer Tools/ Monitoring	SSH/SCP	Remote access/file transfer	Optioneel	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, rapportages, operationele impact
	CheckMK	Monitoring servers & apps	Optioneel	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, alerting, monitoring, rapportages, operationele impact
	Zabbix	Monitoring infrastructuur	Optioneel	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, alerting, monitoring, rapportages, operationele impact
	Splunk	Monitoring infrastructuur	Optioneel	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, alerting, monitoring, rapportages, operationele impact

Categorie	Skills	Uitleg	Applicatie beheerder	Technisch Applicatie beheerder
Storage/ Opslag	SAN	Enterprise storage	Optioneel	Optioneel: t.b.v. opslag
Netwerk/ Protocol	IPv4	IP-adressing, routing, netwerkbasis kennis	Netwerkconfiguratie & communicatie met VM-systemen	Begrip van communicatie met AB en TAB-teams van VM-systemen t.b.v. troubleshooting
	UTP	Netwerkbekabeling	Fysieke netwerkconfiguratie & communicatie met VM-systemen	Begrip van communicatie met AB en TAB-teams van VM-systemen t.b.v. troubleshooting
	SNMP	Netwerkmonitoring en device management	Optioneel	Begrip van communicatie met AB en TAB-teams van VM-systemen t.b.v. troubleshooting
	SMTP	Email-protocol, alerts/meldingen	Alerts & notificaties configureren	Begrip van data-analyse t.b.v. troubleshooting, alerting, monitoring, rapportages, operationele impact

Uitwerking rollen met ervaringsniveaus

In de competentietabel zijn drie ervaringsniveaus beschreven. Hieronder worden per ervaringsniveau beschreven welke rollen hieronder kunnen vallen en welke type werkzaamheden bij het betreffende niveau horen, niet uitputtend.

Medior

Voorbeeld van een rol is: technisch applicatiebeheerder.

Voorbeelden van TAB-werkzaamheden zijn:

Oplossen van technische incidenten en meewerken in het uitvoeren van root cause analyses (2e-lijns support)

Samenwerken met ontwikkelaars, functioneel beheerders en keten- en IT-stakeholders bij oplossingen van incidenten

Verantwoordelijk voor de dagelijkse monitoring stabiliteit, continuïteit, beschikbaarheid en performance van applicaties.

Installeren, configureren, monitoren en beheren van productie- en acceptatieomgevingen

Uitvoeren van wijzigingen, patches en releases volgens vastgestelde procedures

Beheren en onderhouden van databases en applicatiekoppelingen

Signaleren van knelpunten en proactief aandragen van structurele verbeteringen

Actief bijdragen aan migratie-, upgrade- en integratieprojecten

Draaien van stand-by-/storingsdiensten volgens rooster en vastgestelde afspraken

Opstellen van rapportages over incidenten, wijzigingen, prestaties en KPI's

Senior

Voorbeelden van rollen zijn: technisch (applicatie)beheerders, ontwikkelaars, programmeurs, technisch ontwerpers, rollen die ingezet worden bij de iteratieve ontwikkelmethode (bijvoorbeeld scrum master, agile coach e.d.), en teamleider/meewerkend voorman.

Voorbeelden van TAB-werkzaamheden zijn:

De werkzaamheden benoemd onder Medior, aangevuld met:

Oplossen van complexe technische incidenten en uitvoeren van diepgaande root cause analyses (2e-lijns support)

Begeleiden van Medior technisch applicatiebeheerders

Regie voeren op wijzigingen, patches en releases, inclusief impact- en risicoanalyses

Fungeren als technisch sparringpartner voor ontwikkelaars, functioneel beheerders, leveranciers en architecten

Leiden en uitvoeren van migratie-, upgrade- en integratieprojecten

Vastleggen en actualiseren van technische documentatie

Voorbeelden van AB werkzaamheden zijn:

Ontwikkelen van software en releases op basis van wensen, bugfixes en nieuwe functionaliteiten

Technisch ontwerp

Ondersteunen van het testteam bij het testen van release

Ondersteunen van het TAB-team bij de implementatie en nazorg van releases

Levering van 3e-lijns support voor technische incidenten en bugs

Uitvoeren van root cause analyses

Installeren, configureren en monitoren van ontwikkel- en systeemtestomgevingen

Coördineren en uitvoeren van applicatie- en configuratiewijzigingen, patches en releases volgens vastgestelde procedures

Samenwerken met functioneel beheerders, keten- en IT-stakeholders bij analyse, incidentoplossing en structurele verbeteringen

Actief bijdragen aan migratie-, upgrade- en integratieprojecten onder begeleiding van een Expert

Expert

Voorbeelden van rollen zijn architecten, functioneel ontwerpers, ontwikkelaars, programmeurs, technisch ontwerpers, ICT-adviseurs en informatie analist.

Voorbeelden van AB werkzaamheden zijn:

AB werkzaamheden benoemd onder Senior

Informatieanalyse, functioneel ontwerp en technisch ontwerp

Levering van 3e-lijns support voor complexe technische incidenten en bugs

Uitvoeren van root cause analyses en implementeren van structurele oplossingen

Actief bijdragen aan migratie-, upgrade- en integratieprojecten

Vastleggen en actueel houden van applicatie- en technische documentatie

Anders: Werkzaamheden met een adviserend karakter, bijvoorbeeld advies over applicatiearchitectuur vraagstukken

Capaciteit

Gedurende de looptijd van het contract is er een basisbezetting voorzien van het team bestaande uit technisch applicatiebeheerders, verdeeld over 4 FTE niveau Medior en 1,5 FTE niveau Senior. De 1,5 FTE Senior omvat ook teamaansturing. Indien van toepassing kan bij het herzien van de KC-matrix (vooralsnog per 3 maanden) capaciteit toegevoegd worden. De AB rol evenals het Expert niveau zijn geen onderdeel van de basisbezetting, deze kunnen indien van toepassing bij het herzien van de KC-matrix toegevoegd worden.

Startcapaciteit

In de transitie is er sprake van een groeipad van het team. Binnen één week na aanvang transitie zijn 1,5 FTE niveau Senior aanwezig. Binnen één maand na aanvang transitie volgen 4 FTE niveau Medior.

Voor 1 FTE wordt uitgegaan van 40 uur per week.

Het aantal gevraagde FTE's dient met een minimaal aantal personeelsleden ingevuld te worden.