# Personalia

NAAM: XX

WOONPLAATS: Zaandam

FUNCTIE: Systeembeheerder, Werkplekbeheerder, Servicedeskmedewerker

GEBOORTEDATUM: 13-1-1985

NATIONALITEIT:Nederlandse

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2007

# Specialisme

* Opzet en onderhoud virtuele machines in VMWare
* Opzet en ontwerp van (virtuele) subnetwerken binnen een LAN
* Inrichten en onderhouden gebruikerswerkplekken
* Gebruikersondersteuning op locatie
* Inventarisatie en documentatie van systemen

# Samenvatting

Tijdens en na zijn opleiding Lifestyle Informatics (kunstmatige intelligentie) heeft X ruim 10 jaar ervaring opgedaan binnen de ICT, onder andere als Werkplekbeheerder en Servicedeskmedewerker voor verschillende overheids-, zorg-, en onderwijsinstellingen. Daarnaast heeft X ervaring opgedaan als Systeembeheerder en Netwerkbeheerder.

Tijdens zijn laatste opdracht bij NS was X ingezet bij TOPAAS, een verzameling van tools en technologieën om software te ontwikkelen, te testen en te deployen naar verschillende doelplatformen binnen NS. Voorbeelden van tools zijn: JIRA, Confluence, BitBucket, Nexus, Enterprise Architect, Visual Studio Team Services, Jenkins, SonarQube. Het Toolsupport team is ingericht volgens DevOps principes en hanteert een Agile werkwijze voor innovatie en beheer. Hij was hier onder andere verantwoordelijk voor het ondersteunen van gebruikers, communicatie met leveranciers, oplossen van gebruikersproblemen, inrichten van omgevingen binnen Azure, het opstellen van documentatie en rapportages.

Bij Eaglescience Software was X verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van de interne Linux-based systemen en services, inclusief de LAN en WLAN verbindingen. Daarnaast hield hij zich bezig met het beantwoorden van alle ICT-gerelateerde vragen van zijn collega's, volgens de ITIL-v3 standaard. Bij SSC-ICT was X verantwoordelijk voor het uitrollen en werkend houden van de 12.000+ werkplekken van verschillende ministeries, waaronder VWS, I&W, DJI en SZW.

De vaardigheden van X liggen voornamelijk in het oplossen van de complexe puzzels die verschillende ICT-omgevingen en hun gebruikers met zich meebrengen. Hij werkt oplossingsgericht, zoekt naar alternatieven, is creatief, leergierig en geduldig. Hij heeft doorzettingsvermogen en werkt klantvriendelijk. Zijn grootste streven is zijn creativiteit en doorzettingsvermogen te gebruiken om anderen te inspireren.

Gedurende zijn loopbaan heeft X kennis en ervaring kunnen opdoen met Microsoft Windows, MacOS en Linux besturingssystemen. Tevens heeft hij gewerkt met Synology DSM, de Atlassian Suite en protocollen als iSCSI en TCP/IP. Daarnaast heeft hij de certificaten ITIL-v3 Foundation, CCNA Routing & Switching, Microsoft Certified: Azure Administrator Associate en Certified Jenkins Engineer (CJE) behaald.

# Opleidingen

2004 - 2012 BSc Lifestyle Informatics aan de Vrije Universiteit

# Trainingen

2017 MCSA Windows Server 2012 R2 Deelexamen 70-410, Installing and Configuring  
2015 XenApp 7.6 Basis  
2015 Windows Serverbeheer II  
2015 Windows Powershell  
2015 Microsoft App-V 5.0  
2015 System Center Configuration Manager  
2014 Citrix XenApp en Remote Desktop Services  
2014 Routertechniek  
2013 Deployment met Microsoft Deployment Toolkit (MDT)  
2013 Windows Serverbeheer I  
2013 TCP-IP Bootcamp  
2011 Communicatietraining  
2006 Korte introducties mbt hardware, ITIL, TopDesk

# Certificeringen

2019 Certified Jenkins Engineer (CJE)  
2019 Microsoft Certified: Azure Administrator Associate  
2016 CCNA Routing & Switching  
2014 MCTS Windows 7  
2013 ITILv3

# Expertise

**COMPUTERSYSTEMEN:** Basisonderdelen werkstations/servers

**BESTURINGSSYSTEMEN:** Windows 10, Windows 8.1, Windows 7, Mac OSX, Linux/Unix (Debian-based), ESXI

**HARDWARE:** Dell Werkstations en Laptops, Cisco Routers, Access Points en Switches, Draytek Routers, HP Proliant Servers, Synology Rack- en DiskStations, Randapparatuur

**PROTOCOLLEN:** TCP/IP, UDP, iSCSI, (S)FTP

**COMPUTERTALEN:** Bash, MySQL, PowerShell, HTML

**DATABASES:** MySQL

**(ONTWIKKEL) TOOLS:** Active Directory, Jenkins, Docker, Git(-Lab), vSphere Client, TopDesk, TeamViewer, VNC Vieuwer, PuTTy, WireShark, WinSCP, Notepad++, Microsoft Office, Lotus Notes; ITIL V3; Atlassian Suite; HP Servicedesk; Citrix XenApp; Ghost; ISO 9001:2008; nginx

# Werkervaring

nov 2017 heden CIMSOLUTIONS B.V.- Systeembeheerder  
aug 2016 okt 2017 Eaglescience Software B.V. - Systeembeheerder / Netwerkbeheerder  
mrt 2006 jul 2016 OGD - Servicedesk Medewerker / Werkplekbeheerder / Functioneel Beheerder

# opdrachten

PROJECT: Medewerker Skilled Support

OPDRACHTGEVER: NS

BRANCHE: Verkeer & Vervoer PERIODE: feb 2018 - nu

ROL: Skilled Support

**OMSCHRIJVING:** De afdeling NS IT - Infrastructure & Operations is verantwoordelijk voor de generieke IT diensten binnen NS zoals werkplekken, hosting en generieke applicaties. De subafdeling Toolsupport is verantwoordelijk voor ontwikkeling en beheer van de TOPAAS- dienst, de generieke ontwikkelstraat voor alle NS IT ontwikkelteams.

TOPAAS bestaat uit een verzameling van diverse tools en technologieën om software te ontwikkelen, te testen en te deployen naar verschillende doelplatformen binnen NS. Voorbeelden van tools zijn: JIRA, Confluence, BitBucket, Nexus, Enterprise Architect, Visual Studio Team Services, Jenkins, SonarQube. Het Toolsupport team is ingericht volgens DevOps principes en hanteert een Agile werkwijze voor innovatie en beheer.

De TOPAAS-dienst zal de komende periode flink uitgebreid en veranderd worden, om nog beter de NS ambities voor Continuous Delivery en de implementatie van Continuous Delivery Pipelines binnen TOPAAS te kunnen ondersteunen. Binnen de afdeling ToolSupport zijn drie teams actief die zich elk op een ander aspect van de TOPAAS dienstverlening richten.

Het Toolsupport Scrumteam richt zich op alle innovatie en beheerzaken, het Toolsupport Coachings-team staat in nauw contact met alle gebruikers van de TOPAAS dienstverlening en helpt hen met het dagelijkse gebruik en de implementatie van alle best practices, en het Toolsupport Supportteam focust op het afhandelen van alle supportvragen, het inrichten van de genoemde tooling ten behoeve van ontwikkelteams en het oplossen van problemen in het gebruik hierin en het gebruikersbeheer.

De taken en verantwoordelijkheden van X binnen het Toolsupport team zijn onder andere:

* communicatie met gebruikers en leveranciers, ondersteunen van gebruikers;
* uitvoeren van gebruikers- en (functioneel) omgevingsbeheer;
* oplossen van vragen en problemen van gebruikers;
* opstellen van documentatie ten behoeve van knowledge base voor gebruikers en collega's;
* rapportages van diverse tools.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Microsoft Active Directory, Atlassian Suite, Microsoft Visual Studio Team Services, Microsoft Office, Windows PowerShell, Sparxs Systems Enterprise Architect, SQL, Microsoft Azure, ITIL, Scrum, Agile

PROJECT: Systeembeheerder / Netwerkbeheerder

OPDRACHTGEVER: Eaglescience Software B.V.

BRANCHE: ICT Dienstverlening PERIODE: aug 2016 - okt 2017

ROL: Systeembeheerder / Netwerkbeheerder

**OMSCHRIJVING:** Eaglescience Software B.V. bouwt innovatieve applicaties die worden gebruikt voor onder andere onderzoeken naar medische toepassingen, met name gericht op het registreren en visualiseren van hersengolven. Daarnaast werken ze mee aan de ontwikkeling van intelligente brandweer- en motorpakken, die de drager signalen kunnen geven over bijvoorbeeld mogelijke routes door hun directe omgeving.

Mede door de groei die dit bedrijf doormaakt naar 10+ projecten en 20+ medewerkers ontstond de noodzaak voor een meer gespecialiseerde automatiseringsafdeling. X was verantwoordelijk voor de continuïteit, veiligheid en het beheer van de interne systemen en services, zoals de Atlassian Suite, en de Continuous Integration stacks.

De taken en dagelijkse werkzaamheden van X omvatten onder andere:

* het opzetten en bereikbaar maken van virtuele machines, voorzien van Ubuntu en nodige applicaties (Docker, Jenkins, GitLab);
* het opzetten van projectomgevingen in de Atlassian Suite en GitLab;
* het aanmaken van accounts voor medewerkers en externen, en toekennen of wegnemen van verschillende rechten binnen deze omgevingen en applicaties;
* het opzetten en onderhouden van periodieke back-ups middels scripts, geschreven in Bash;
* het uitvoeren van periodiek onderhoud, waaronder updates en upgrades, van bovengenoemde machines en applicaties;
* het beantwoorden van alle ICT-gerelateerde vragen en incidenten die (o.a.) vanuit zijn collega’s naar boven kwamen.

Daarnaast heeft hij het verhuizen van de fysieke servers, na uitbreiding van de kantoorruimte, succesvol voorbereid, ingepland en uitgevoerd.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Atlassian Suite (Confluence, Jira), Unix/Linux (Debian-based), Bash, Office 365, Jenkins, Docker, Git(-Lab), ITIL V3, nginx

PROJECT: Servicedesk Medewerker

OPDRACHTGEVER: OGD

BRANCHE: IT Dienstverlening PERIODE: nov 2014 - jul 2016

ROL: Servicedesk Medewerker

**OMSCHRIJVING:** OGD is verantwoordelijk voor de ICT-serviceverlening bij 40+ klanten, deels gedetacheerd, deels vanuit de verschillende kantoren. De Shared Servicedesk (SSD) is, verdeeld over zes klantgroepen, hier een belangrijk onderdeel van. De klantgroep waar X onderdeel van uitmaakt, dient voor de gebruikers van bijvoorbeeld het Amsterdam Museum, Amnesty International, Hatenboer-Water en OGD zelf als SPOC, waarbij de eindgebruikers zowel op afstand als op locatie worden ondersteund.

De dagelijkse werkzaamheden bestonden vooral uit:

* het registreren, analyseren en, waar mogelijk, oplossen van incidenten in TopDesk;
* gebruikers ondersteunen bij problemen met hun werkplek;
* het bijhouden van de lokale hardware voorraad;
* het plaatsen en aansluiten van hardware;
* het uitleveren en innemen van hardware aan gebruikers.

X heeft vanuit de SSD ondersteuning geboden bij de migratie van verschillen tablets, laptops en desktops naar Windows 10.

METHODEN EN TECHNIEKEN: TopDesk, Office 365, SharePoint, Skype for Business, Exchange, Active Directory, TeamViewer, ITIL V3, Dell desktops, monitors en randapparatuur

PROJECT: Functioneel Beheerder

OPDRACHTGEVER: EBPI/Inology

BRANCHE: Automatisering PERIODE: jan 2014 - okt 2014

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** EBPI/Inology is verantwoordelijk voor de bouw en werking van Digipoort, een zogeheten 'brievenbus' tussen overhead en bedrijven. Na het opstarten van de Servicedesk, en het overdragen hiervan aan nieuwe krachten, is X overgegaan op een ander team binnen dezelfde klant. Dit aansluitteam was belast met de ondersteuning van partijen bij het aansluiten op Digipoort.

De dagelijkse werkzaamheden bestonden voornamelijk uit:

* het controleren van testtransacties die werden gedaan voordat een nieuwe aansluiting in productie genomen zou worden;
* het ondersteunen bij het juiste gebruik van SSL en de correcte XML-tags bij het opstellen van deze berichten.

In deze hoedanigheid heeft hij kennis en ervaring opgedaan m.b.t. onder andere SSL en XML.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Atlassian Suite, Unix/Linux (Debian-based), TopDesk, SSL, XML, ITIL V3

PROJECT: Servicedesk Medewerker

OPDRACHTGEVER: EBPI/Inology

BRANCHE: Automatisering PERIODE: dec 2012 - dec 2013

ROL: Servicedesk Medewerker

**OMSCHRIJVING:** EBPI/Inology is verantwoordelijk voor de bouw en werking van Digipoort, een zogeheten 'brievenbus' tussen overheid en bedrijven. Door de groei van het aantal klanten en het aantal medewerkers is gebleken dat een Servicedesk zeer wenselijk was. Samen met enkele collega’s was X verantwoordelijk voor de inrichting, invulling en uitvoering van deze Servicedesk, met het oog op ITIL V3 en de ISO 9001 standaard.

De dagelijkse werkzaamheden bestonden voornamelijk uit:

* het registreren en bijhouden van incidenten en wijzigingen in TopDesk;
* het inschakelen van systeembeheer bij grote verstoringen;
* het inrichten van TopDesk volgens de ITIL-standaard, in combinatie met de wensen van de klant;

METHODEN EN TECHNIEKEN: Atlassian Suite, Unix/Linux (Debian based), TopDesk, ITIL v3

PROJECT: Werkplekbeheerder

OPDRACHTGEVER: SSC-ICT

BRANCHE: Overheid PERIODE: dec 2010 - sep 2012

ROL: Werkplekbeheerder

**OMSCHRIJVING:** SSC-ICT bedient ministeries die verantwoordelijk zijn voor o.a. inspecties en handhaving m.b.t. bijvoorbeeld de Nederlandse infrastructuur, het milieu, arbeidsomstandigheden, zorg en jeugddetentie. X is hier werkzaam geweest als Locatieondersteuner en Werkplekbeheerder voor de ministeries VWS, SZW, I&M en V&J. Deze ministeries omvatten zo’n 12.000+ werkplekken, verspreid over verschillende locaties door het hele land.

De dagelijkse werkzaamheden bestonden vooral uit:

* het registreren, analyseren en, waar mogelijk, oplossen van incidenten in HP Service Desk;
* gebruikers ondersteunen bij problemen met hun werkplek;
* het bijhouden van de lokale hardware voorraad;
* het patchen van hardware;
* het uitleveren en innemen van hardware aan gebruikers.

Daarnaast is X bezig geweest met het inventarisaties op de verschillende locaties in Hoofddorp, Utrecht en Amsterdam, en het verhuizen dan wel uitrollen van verscheidene werkplekken op deze locaties.

METHODEN EN TECHNIEKEN: HP Servicedesk, ITIL, Dell desktops, monitors en randapparatuur

PROJECT: Servicedesk Medewerker

OPDRACHTGEVER: Gemeente Amsterdam – Dienst Wonen, Zorg en Samenleving

BRANCHE: Overheid PERIODE: sep 2010 - okt 2010

ROL: Servicedesk Medewerker

**OMSCHRIJVING:** De dienst Wonen, Zorg en Samenleving verzorgt onder andere de ruimtelijke planning binnen de gemeente Amsterdam. X heeft hier gewerkt als Eerstelijns Servicedesk Medewerker.

De dagelijkse werkzaamheden bestonden onder andere uit:

* het verwerken van aanvragen voor nieuwe of gewijzigde medewerkersaccounts in de Active Directory;
* het patchen van hardware;
* het verhelpen van storingen in hard- en software.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Active Directory, ITIL

PROJECT: Medewerker Interne Servicedesk

OPDRACHTGEVER: Tele2

BRANCHE: Telecom PERIODE: feb 2010 - aug 2010

ROL: Servicdesk Medewerker Intern

**OMSCHRIJVING:** Tele2 verzorgt met bijna 1000 medewerkers voor vele huishoudens en bedrijven de telecommunicatie-infrastructuur, de internetvoorzieningen, en televisie. X was hier verantwoordelijk voor het aannemen en oplossen (of, waar nodig, doorzetten) van storingen die door collega’s via telefoon of mail werden gemeld.

Deze storingen omvatten meestal hardware- of connectiviteits¬problemen. Verder bestonden de werkzaamheden vooral uit:

* het oplossen van accountproblemen (meestal wachtwoord);
* het aanmaken/aanpassen van gebruikersaccounts in de Active Directory.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Active Directory, Lotus Notes, ITIL

PROJECT: Servicedesk Medewerker

OPDRACHTGEVER: Tergooi Ziekenhuizen

BRANCHE: Zorg PERIODE: nov 2009 - jan 2012

ROL: Servicedesk Medewerker

**OMSCHRIJVING:** Tergooi Ziekenhuizen is een ziekenhuisgroep die zich richt op de Gooi- en Vechtstreek, en is verspreid over twee locaties: een in Blaricum en een in Hilversum.

X is verantwoordelijk geweest voor het oplossen van accountproblemen en het aanmaken/aanpassen van gebruikersaccounts in de Active Directory. Ook registreerde hij meldingen van gebruikers m.b.t. problemen met de soft- of hardware, of met connectiviteitsproblemen. Deze meldingen heeft X vervolgens doorgezet naar de juiste oplosgroep.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Active Directory, VNC Viewer

PROJECT: Servicedesk Medewerker

OPDRACHTGEVER: Hogeschool van Amsterdam

BRANCHE: Onderwijs PERIODE: sep 2007 - mei 2009

ROL: Servicedesk Medewerker

**OMSCHRIJVING:** De Hogeschool van Amsterdam is verdeeld over 13 locaties binnen Amsterdam, waar elk jaar enkele honderden studenten op HBO-niveau verschillende opleidingen kunnen volgen.

Op de locatie Wibautstraat is X verantwoordelijk geweest voor het aannemen en oplossen van problemen aan, onder andere, pasjes en accounts van de daar aanwezige studenten en docenten.

De werkzaamheden bestonden voornamelijk uit:

* het resetten van wachtwoorden;
* het deblokkeren van studentenpasjes en docentenpasjes;
* de registratie en uitgifte van te lenen hardware.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Citrix XenApp, Active Directory, ITIL

PROJECT: ICT Ondersteuning (Verschillende kleinere projecten)

OPDRACHTGEVER: Enkele onderwijsinstellingen in en rond Amsterdam

BRANCHE: Onderwijs PERIODE: mrt 2006 - aug 2007

ROL: ICT Ondersteuning

**OMSCHRIJVING:** In het begin van de carrière van X is hij voor verschillende onderwijsinstellingen in en rond Amsterdam werkzaam geweest ter ondersteuning van de eigen ICT-voorziening.

De werkzaamheden bestonden voornamelijk uit:

* het plaatsen en verplaatsen van desktops en monitors;
* het inspoelen van 20+ computers tegelijk (volledig klaslokaal).

METHODEN EN TECHNIEKEN: Ghost