M1904 1781 [redacted] is bij printopdracht offline (Major melding)

[redacted]

Gemeente Amsterdam

Aanmelder

Naam	[redacted]
Vestiging	[redacted]
Inlognaam netwerk	[redacted]
Telefoonnummer	(020)
E-mail	[redacted]
RVE/Stadsdeel	[redacted]
Klant	[redacted]

Details

Korte omschrijving	[redacted] is bij printopdracht offline
Soort melding	Incident
Categorie	Hardware Werkplek
Subcategorie	Printer

Object

Object ID	[redacted]
Soort	[redacted]

Planning

Impact	Hoog
Urgentie	Hoog
Prioriteit	P1
Einddatum dienst	3 april 2019 13:56
Streefdatum	3 april 2019 13:56
Doorlooptijd	2 uur
On hold	Nee
Bewaakt	Nee

Afhandeling

Behandelaarsgroep	[redacted]
Behandelaar	[redacted]
Status	Afgemeld
Gereed	Ja
Datum gereed	4 april 2019 16:07
Afgemeld	Ja
Datum afgemeld	4 april 2019 16:07
Oplossingsmethode	RVE ICT
Geregistreerde tijd	00:06
Onkosten	0,00

Verzoek

[redacted] 3 april 2019 12:00

[redacted] is bij printopdracht offline

Actie

[redacted] 4 april 2019 16:13

vandaag geen verstoring

[redacted] **onzichtbaar voor aanmelder** 4 april 2019 12:59

svp p1 laten ivm rapportage!

[redacted] 4 april 2019 9:15

In overleg p3 van gemaakt tot 12:00 / 13:00 uur aankijken geen meldingen sluiten.

[redacted] 3 april 2019 16:32

[redacted] 3 april 2019 15:45

Hieruit lijkt het probleem weer te maken te hebben met de [redacted] want beide queue's die niet te bereiken zijn lopen via de [redacted]
Collega [redacted] ziet alleen geen bijzonderheden.

[redacted] is wel gewoon te pingen. Hetzelfde geldt voor [redacted] Die is ook te pingen.
Als je echter in [redacted] n het adresbalk intikt hoor de je [redacted] te zien. Ditzelfde

zou ook moeten zijn voor[redacted]
Alleen krijgen wij een foutmelding[redacted]

Als wij ditzelfde doen voor alle printservers zijn wel netjes de followyou queue's te zien.[redacted]

[redacted] 3 april 2019 15:39
Zie bijlage. Alle[redacted]van de printservers zijn gewoon te benaderen.
Alleen de[redacted]en[redacted]queue zijn niet te benaderen.
Zij bijlage voor tijdstippen.

[redacted] 3 april 2019 15:29
Analyse van[redacted]om hem heropend

[redacted] 3 april 2019 14:37
In overleg met[redacted]melding afgemeld.

[redacted] 3 april 2019 14:11
Lijkt weer te spelen iom Incidentmanagemnet heropend met een p2[redacted]loopt langs bij[redacted]om uit te sluiten of de gehele[redacted]omgeving onbeschikbaar is

[redacted] 3 april 2019 13:44
In overleg met incidentmanager melding afgemeld

[redacted] 3 april 2019 13:37
[redacted]heeft geconstateerd dat de[redacted]verbinding er kort uit gelegen heeft. Dit is de oorzaak geweest van het onbereikbaar zijn van de queue.
Printspoolers van alle printerservers zijn herstart. De printers zijn nu weer beschikbaar en printfunctionaliteit is weer hersteld.

[redacted] 3 april 2019 12:42
Zie gekoppeld plaatje ziet er goed uit vanuit de[redacted]

[redacted] 3 april 2019 12:32
[redacted]werkt ook niet.

[redacted] 3 april 2019 12:25
P1 van gemaakt i.o.m incidentmanager

[redacted] 3 april 2019 12:20
Ook op het stadhuis speelt dit probleem.
De Raadsvergadering gaat straks om 13.00 uur beginnen en hier moet veel geprint worden.

[redacted] 3 april 2019 12:08
Incidentmanagement gebeld voor p1[redacted]komt zo langs

[redacted] 3 april 2019 12:06
Alle queue's doorlopen en die zijn allemaal UP.
De queue's van de printservers staan allemaal op ready.

Zowel de[redacted]als de[redacted]t queue worden offline weergegeven. Deze gaan via de[redacted]
[redacted]graag even op de[redacted]r kijken waarom deze als offline worden weergegeven

[redacted] 3 april 2019 12:03
Besproken met[redacted]dat we het doorzetten

[redacted] 3 april 2019 12:00
Meerdere collega's hebben er last van

Informatie

Aanmelddatum	3 april 2019 11:56	Standaardoplossing	Er is geen standaardoplossing gekoppeld
Gerealiseerde doorlooptijd	14:41		
Doorlooptijd 'On hold'	00:00		
Aangepaste doorlooptijd	14:41	Geëscaleerd	Ja
Doorlooptijd 'Afgerond'	01:17	Behandelaar (de-)escalerer	[redacted]
Doorlooptijd 'Uitvoering'	13:24	Bestede tijd	00:00
Geregistreerde tijd	00:06		
Totale onkosten	0,00		
Contractnummer	Standaard contract		
Dienstnaam	Incident		
Korte omschrijving	OPS Incidenten		
Niveau	Incident		
Gehaald volgens dienstcontract?	Wel gebruikt en niet gehaald		
Servicewindow	[redacted]		

Extra Informatie

Interne escalatie

Meerdere Diensten	Nee
Intern geescaleerd	Nee