P1903 008 [redacted] printers geven geen reactie

Probleem

Gemeente Amsterdam

Details

Korte omschrijving	[redacted] printers geven geen reactie	Categorie	Hardware Werkplek
		Subcategorie	Printer
Soort	Beschikbaarheid		

Planning

Impact	Hoog
Manager	[redacted]
Doorlooptijd	Middel
Streefdatum	13 juni 2019 9:54

Afhandeling

Behandelaarsgroep	[redacted]
Behandelaar	[redacted]
Status	Wijziging in uitvoering
Gereed	Nee
Afgemeld	Nee
Gerealiseerd	00:00
Onkosten	0,00

Omschrijving

[redacted] 13 maart 2019 9:55

Hallo [redacted]

N.a.v. major incident afgelopen donderdag INC8061389 (M1903 2955), is problem PRB82301 [redacted] printers werken niet, in behandeling.
Vanuit [redacted] is onderzoek gestart en zal [redacted] rapport worden opgeleverd.

Graag ontvang ik Gemeente Amsterdam problem nummer.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Actie

[redacted] 24 april 2019 14:26

De [redacted] omgeving bestaat uit een aantal componenten. Bij problemen met deze omgeving dienen deze componenten nagelopen te worden. [redacted]
[redacted] Na deze
actie begonnen de print opdrachten uit de printers te komen. Dit issue is zeer zeldzaam. [redacted]
[redacted] Echter door een onbekende reden kwamen de printopdrachten "leeg" in de wachtrij, waardoor ze niet uitgeprint konden worden. Helaas is uit de logs niet te
achterhalen wat precies de oorzaak is geweest.
Wat wel duidelijk is dat een reset van de [redacted] het probleem oplost.

[redacted] 17 april 2019 15:39

11-04-2019 Aanbeveling 1 en 2 afgerond; aanbeveling 3 is onderdeel van [redacted] project, wat nog in offerte status is OPLOSSING Volgnr. Aanbeveling Toevoeging
1. [redacted] ->CHG1602423
2. [redacted] -> Hiervoor loopt een project voor meerdere klanten. Voor Gemeente

Amsterdam vindt afstemming met klant plaats voor implementatie.
3. [redacted]De huidige versie is 10 en kan geüpgraded worden naar versie 12. -
> Hierover lopen gesprekken met klant. De voorgestelde upgrade zal vanuit de klant geïnitieerd dienen te worden.

[redacted] 9 april 2019 13:56
Geen update ontvangen.

[redacted] 5 april 2019 13:30
11-03-2019 RCA fase. Deadline RCA 25-03-2019
13-03-2019 RCA opgeleverd aan klant. Aanbevelingen worden opgevolgd.
28-03-2019[redacted]
CHG1602423

[redacted] 13 maart 2019 9:57
RCA toegevoegd.

[redacted] 13 maart 2019 9:55
[redacted]Dit heeft er voor gezorgd dat de verbinding met de[redacted]r opnieuw geiniteerd is

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 12:27:59 -[redacted](External communication)

From: noreply@amsterdam.nl <noreply@amsterdam.nl>
Sent: Thursday, March 7, 2019 12:25 PM
To[redacted]
Subject:[redacted]heeft extra informatie gegeven over melding M1903 2955

Datum Aanmelding: 07-03-2019 08:16

Beste[redacted]

De aanmelder van melding M1903 2955 heeft zojuist een reactie verzonden:
07-03-2019 12:24[redacted]
De printers doen het weer. De verbinding tussen de[redacted]is opnieuw opgestart en daarna kwamen de printjes eruit. Diepere oorzaak wordt nog onderzocht.

Klik op het nummer M1903 2955 om naar de melding te gaan.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als een e-mail niet voor u is bestemd, verzoekt de gemeente u vriendelijk ons van de juiste adressering op de hoogte te stellen en de e-mail te verwijderen zonder de informatie te gebruiken en te delen met anderen. Voor verdere informatie over de rechten op informatie, zie https://www.amsterdam.nl/proclaimer.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

De printers doen het weer. De verbinding tussen de[redacted]is opnieuw opgestart en daarna kwamen de printjes eruit. Diepere oorzaak wordt nog onderzocht.

Workaround

Workaround status	Onbekend

Interne escalatie

Interne escalatie	Nee

Analyse

Start analyse	13 maart 2019 9:55
Eind analyse	14 maart 2019 10:13
Streefdatum Analyse	27 maart 2019 9:55

Klant

Klant	Cluster Dienstverlening en Informatie

Aard probleem

Bekende fout	Nee
Klant prioriteit (business)	1

StatusText:
Comments: Priority is changed to 1 - Critical
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 09:31:48 - [redacted] (External communication)
[redacted] belt om door te geven dat het incident opgeschaald is naar P1.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

INC8061389 has been updated;

Op verzoek van Incidentmanagement [redacted] opgeschaald naar p1

INC8061389 has been updated;

[redacted] plaats hierbij verzoek om deze melding een PRIO 1 te maken.
Alle printers van de Burgerzaken loketten staan stil.

Contact gehad met Incident Management

W1902 1858 is uitgevoerd 7-3-2019 [redacted] vraag zich af of dit een oorzaak kan zijn van het probleem

[redacted] Wilt graag een terugkoppeling.

INC8061389 has been created;

Beheer

Aanmaakdatum probleem	13 maart 2019 9:54	Gerealiseerde doorlooptijd	00:00
		Bestede tijd (Probleem)	00:00
		Bestede tijd (Bekende fout)	00:00

Bestede tijd

Begroot	00:00
Gerealiseerd	00:00
Verschil	00:00
Nog te verwachten	00:00
Verschil	00:00

Kosten

Begroot	0,00
Gerealiseerd	0,00
Verschil	0,00
Nog te verwachten	0,00
Verschil	0,00

Extra informatie

[07-Mar-19 10:37 AM][redacted]
Hoi. even een kleine update. We hebben de situatie samen met de klant gesimuleerd op accepatie en daar is de funcionaliteit in orde. Dat wil zeggen dat we op acceptatie geen relatie zien tussen[redacted]

[07-Mar-19 10:38 AM][redacted]
We gaan nu op productie wat testen uitvoeren.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 10:20:45 -[redacted](External communication)
[redacted]van Gemeente Amsterdam vraagt om een update
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 10:16:33 -[redacted](External communication)
Dennis belt, doorverbonden met[redacted]
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

INC8061389 has been updated;

[redacted]meld dat in principe het alleen over de printers gaat oftewel de mdu's.

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

INC8061389 has been updated;

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] heeft in productie een paar prints laten uitvoeren op MDU12 nadat hij updates had ge-de-installeerd van de MDU en vervolgens van de fileserver. Dit heeft niets opgeleverd: geen printje en een leeg[redacted]
[redacted]s met prio hoog/kritiek ingeschakeld om een oorzaak te achterhalen. Specifiek is gevraagd wat de lege bestandjes kan veroorzaken. Update: balie 7 en backoffice 1 komen op dit moment spontaanprintjes uit.

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 11:20:45 -[redacted](External communication)
De functioneel beheerder moet[redacted]inschakelen.
De Engineer van[redacted]t heeft dit aangegeven, iom Functioneel beheer is[redacted]opgeschakeld.
CCW gaat na of er geen andere wijzigingen werkplek gerelateerd hebben plaats gevonden.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

INC8061389 has been updated;

Onderstaande informatie telefonisch doorgeven aan Incidentmanagement[redacted]die loopt zo langs.

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 11:15:50 -[redacted](External communication)
Gemeente Amsterdam gebeld met de vraag of hun functioneel beheerder de leverancier[redacted]kan inschakelen.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

INC8061389 has been updated;

Gesproken met[redacted]

De functioneel beheerder moet[redacted]inschakelen.
De Engineer van[redacted]heeft dit aangegeven, dat is[redacted]

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 10:50:19 -[redacted](External communication)
[redacted]

Internal work notes •
07-Mar-2019 10:39:41

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 12:13:36 - [redacted] (External communication)
[redacted] belt voor een status update. Doorverbonden met [redacted]
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 12:11:30 - [redacted] (External communication)

From: noreply@amsterdam.nl <noreply@amsterdam.nl>
Sent: Thursday, March 7, 2019 11:53 AM
To: [redacted]
Subject: INC8061389 [redacted] heeft extra informatie gegeven over melding M1903 2955

Datum Aanmelding: 07-03-2019 08:16

Beste [redacted]

De aanmelder van melding M1903 2955 heeft zojuist een reactie verzonden:
07-03-2019 11:53 [redacted]
[redacted] heeft in productie een paar prints laten uitvoeren op MDU12 nadat hij updates had ge-de-installeerd van de MDU en vervolgens van de [redacted] Dit heeft niets opgeleverd: geen printje en een leeg [redacted]
[redacted] is met prio hoog/kritiek ingeschakeld om een oorzaak te achterhalen. Specifiek is gevraagd wat de lege bestandjes kan veroorzaken. Update: balie 7 en backoffice 1 komen op dit moment spontaanprintjes uit.

Klik op het nummer M1903 2955 om naar de melding te gaan.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als een e-mail niet voor u is bestemd, verzoekt de gemeente u vriendelijk ons van de juiste adressering op de hoogte te stellen en de e-mail te verwijderen zonder de informatie te gebruiken en te delen met anderen. Voor verdere informatie over de rechten op informatie, zie https://www.amsterdam.nl/proclaimer.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

INC8061389 has been updated;

Gesproken met team packaging om uit te sluiten dat er geen wijzigingen uitgevoerd is op alle [redacted] applicaties. Volgens de logboeken zijn de laatste wijzigingen in het jaar 2018.
m.a.w er zijn geen wijzigingen geweest op applicatie niveau bij ICT die dit zouden kunnen veroorzaken.