M1903 2955 [redacted] printers geven geen reactie

[redacted] (Jodenbreestraat 25)

Gemeente Amsterdam

Aanmelder

Naam	[redacted]
Vestiging	[redacted]
Inlognaam netwerk	[redacted]
Telefoonnummer	[redacted]
Mobiel nummer	[redacted]
E-mail	[redacted]
RVE/Stadsdeel	[redacted]
	[redacted]
Klant	[redacted]
	[redacted]
Kamernummer (Aanmelder)	[redacted]

Details

Korte omschrijving	[redacted] printers geven geen reactie
Soort melding	Incident
Categorie	[redacted]
Subcategorie	Printer
Extern nummer	INC8061389

Object

Object ID	[redacted]
	[redacted]
Soort	[redacted]

Planning

Impact	Hoog
Urgentie	Hoog
Prioriteit	P1
Einddatum dienst	7 maart 2019 10:16
Streefdatum	7 maart 2019 10:16
Doorlooptijd	2 uur
On hold	Nee
Bewaakt	Nee

Afhandeling

Behandelaarsgroep	[redacted]
Behandelaar	[redacted]
Status	Afgemeld
Gereed	Ja
Datum gereed	7 maart 2019 12:24
Afgemeld	Ja
Datum afgemeld	7 maart 2019 12:24
Oplossingsmethode	RVE ICT
Geregistreerde tijd	00:10
Onkosten	0,00

Verzoek

[redacted] 7 maart 2019 8:16

Is de aanmelder de functioneel beheerder van het hieronder genoemde programma?
- Ja

Werkomgeving
- Productieomgeving

Soort melding
- Storing

Korte omschrijving van de melding
(max 50 tekens)
- [redacted] werken niet! Stadsloketten dus ook niet!

Beschrijf zo duidelijk mogelijk de storing.
- Er komt sinds 7.09 geen enkele print uit de [redacted] printers. De infiles van alle MDU's staan vol met bestanden van 0 Kb, wat ook al niet kan!

Wanneer doet de storing zich voor? (Bij welke handeling)
- Bij het printen uit [redacted]
Let op! De STADSLOKETTEN KUNNEN NIET WERKEN!!!

Wat zou er moeten gebeuren?
- De MDU's moeten een schop krijgen. [redacted] kan dat doen/monitoren.

Wanneer deed de storing zich voor het eerst voor of is het geconstateerd?
- Zojuist (8 uur)

Wanneer werkte het nog wel?
- Om 7.09 is de laatste print er succesvol uitgekomen.

De storing doet zich voor bij:
- Alle gebruikers

Zijn er meerdere programma's geraakt door deze storing?
- Nee

Actie

[redacted] 15 maart 2019 0:18

StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Closed. Status is niet veranderd

[redacted] 7 maart 2019 12:38

[redacted]Dit heeft er voor gezorgd dat de verbinding met de[redacted]opnieuw geiniteerd is

[redacted] 7 maart 2019 12:28

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]s 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

[redacted] 7 maart 2019 12:24
De printers doen het weer. De verbinding tussen de[redacted]is opnieuw opgestart en daarna kwamen de printjes eruit. Diepere oorzaak wordt nog onderzocht.

[redacted] 7 maart 2019 12:13
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

[redacted] 7 maart 2019 12:11
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[redacted]nadat hij[redacted]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

[redacted] 7 maart 2019 12:01
StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] 7 maart 2019 11:56
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 11:56

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.

[redacted] 7 maart 2019 11:53
[redacted]heeft in productie een paar prints laten uitvoeren op[redacted]nadat hij updates had ge-de-installeerd van de[redacted]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.

[redacted] 7 maart 2019 11:38
StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] 7 maart 2019 11:21
StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 11:20:45 -[redacted](External communication)
De functioneel beheerder moet[redacted]inschakelen.
De Engineer van[redacted]heeft dit aangegeven, iom Functioneel beheer is[redacted]opgeschakeld.
[redacted]gaat na of er geen andere wijzigingen werkplek gerelateerd hebben plaats gevonden.
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

[redacted] 7 maart 2019 11:19
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 11:18
Onderstaande informatie telefonisch doorgeven aan Incidentmanagement[redacted]die loopt zo langs.

[redacted] 7 maart 2019 11:16
StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] 7 maart 2019 11:15
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

[redacted] 7 maart 2019 11:10
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 11:10
Gesproken met[redacted]

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

[redacted] 7 maart 2019 10:50
StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 10:50:19 -[redacted](External communication)

[redacted]

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

[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 de[redacted] [redacted]en de issue met printen.

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

Comments. Status is niet veranderd

[redacted] 7 maart 2019 10:21
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

[redacted] 7 maart 2019 10:16
StatusText:
Comments: 07-Mar-2019 10:16:33 -[redacted](External communication)
Dennis belt, doorverbonden met[redacted]
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

[redacted] 7 maart 2019 10:00
StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] 7 maart 2019 9:59
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 9:58
[redacted]meld dat in principe het alleen over de printers gaat oftewel de mdu's.

[redacted] 7 maart 2019 9:47
StatusText:
Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] 7 maart 2019 9:36
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 9:34
StatusText:

Comments:
ResolutionSummary:

Status is veranderd naar: In behandeling

[redacted] 7 maart 2019 9:32
StatusText:
Comments: Priority is changed to 1 - Critical
ResolutionSummary:

Comments. Status is niet veranderd

[redacted] 7 maart 2019 9:32
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

[redacted] 7 maart 2019 9:28
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 9:28
Op verzoek van Incidentmanagement[redacted]opgeschaald naar p1

[redacted] 7 maart 2019 9:23
INC8061389 has been updated;

[redacted] 7 maart 2019 9:23
[redacted]plaats hierbij verzoek om deze melding een PRIO 1 te maken.
Alle printers van de[redacted]oketten 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

Andre is te bereiken op[redacted]Wilt graag een terugkoppeling.

[redacted] 7 maart 2019 8:46
INC8061389 has been created;

Informatie

Aanmelddatum	7 maart 2019 8:16	Standaardoplossing	Er is geen standaardoplossing gekoppeld
Gerealiseerde doorlooptijd	04:08		
Doorlooptijd 'On hold'	00:00		
Aangepaste doorlooptijd	04:08	Geëscaleerd	Ja
Doorlooptijd 'Afgerond'	00:00	Behandelaar (de-)escaleren	SSD
Doorlooptijd 'Uitvoering'	04:08	Bestede tijd	00:00
Geregistreerde tijd	00:10		
Totale onkosten	0,00		
Contractnummer	Standaard contract		
Dienstnaam	Incident		
Korte omschrijving	OPS Incidenten		
Niveau	Incident		
Gehaald volgens dienstcontract?	Wel gebruikt en niet gehaald		
Servicewindow	Service window ICT		

Extra Informatie

Extra Informatie

[redacted]timestamp	7 maart 2019 11:56

Interne escalatie

Meerdere Diensten	Nee
Intern geescaleerd	Nee