



kadaster

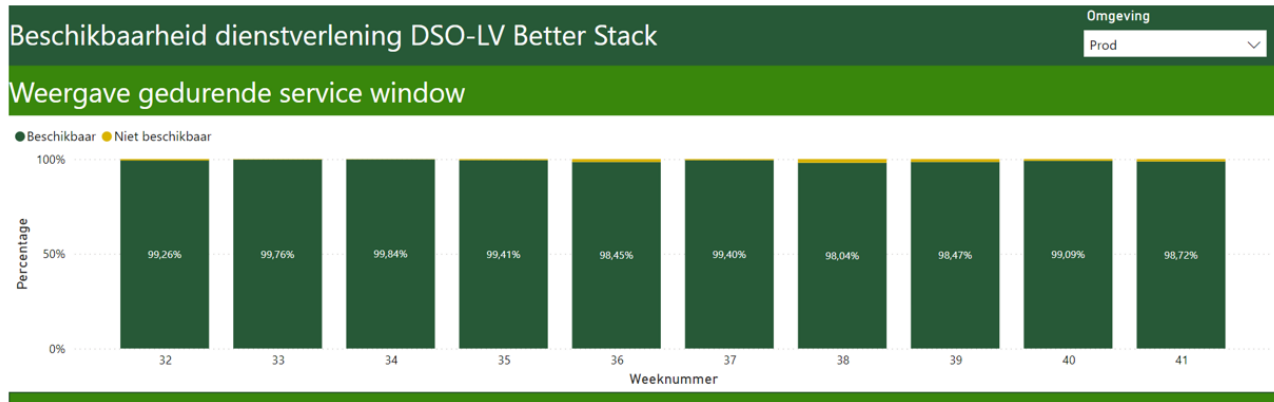
Tactische Beheer Organisatie

Verstoringen Omgevingsloket Doorgezet 2^e & 3^e lijn

TBO
18 oktober 2024



Beschikbaarheid DSO-LV



Toelichting

- In week 41 zijn er geen verstoringen opgetreden. Wel is er gepland onderhoud geweest dat tijdens service window is uitgevoerd.
- In week 40 zijn er na een uitrol van een software release in het Loket wel enkele hinderlijke software fouten die het aanvragen en melden belemmerden.
- In week 38 en 39 zijn er geen grote verstoringen opgetreden in DSO-LV. Wel enkele korte hick-ups met impact op de algehele beschikbaarheid.
- In week 36 is er één grote verstoring geweest in de DSO-LV, waardoor er meerdere functies in het Loket en het indienen van plannen niet beschikbaar waren.
- Performance DSO-LV ruim binnen gedimensioneerde capaciteit



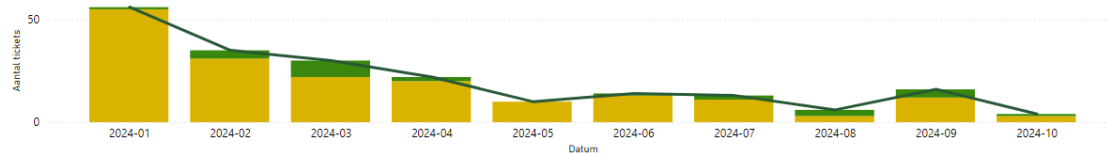
Storingen en meldingen – 2^e en 3^e lijn (per maand)

Uitleg en Content

Aantal tickets, Datum visueel

PER DATUM, TICKET TYPE

Ticket type ● Incident ● Wijziging ● Aantal tickets

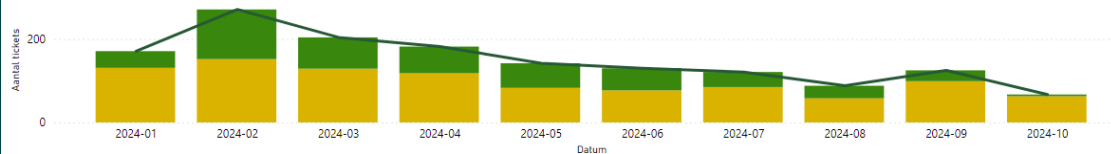


Applicatie en Infrastructuur

Aantal tickets, Datum visueel

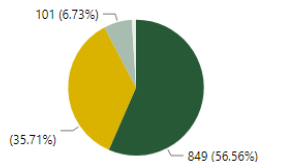
PER DATUM, TICKET TYPE

Ticket type ● Incident ● Wijziging ● Aantal tickets



Aantal tickets

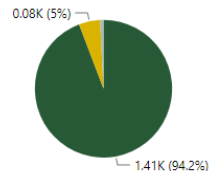
PER PRIORITEIT



● Prioriteit 3 ● Prioriteit 4 ● Prioriteit 2 ● Prioriteit 1

Aantal tickets

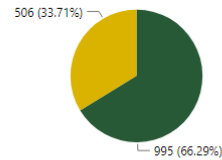
PER STATUS



● Gereed ● Actief ● Nog doen

Aantal tickets

PER TYPE



● Incident ● Wijziging

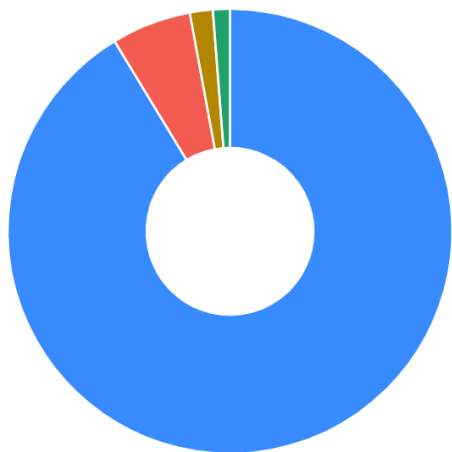
Toelichting en meest geraakte onderwerpen

- Afgelopen week zijn er geen nieuwe meldingen geweest die met voorrang opgepast moesten worden. Alle meldingen die hinderlijk waren voor frequent gebruikers van het Loket, gerapporteerd vorige week, zijn inmiddels opgelost.
- 117 (correctie t.o.v. vorige rapportage) van alle meldingen zijn met voorrang opgepakt
- 204 meldingen hadden betrekking op content of dat er een toelichting op het gebruik van de DSO-LV nodig was.
- Er zijn afgelopen week 17 nieuwe technische meldingen geregistreerd op productie en 3 wijzigingsverzoeken.
- Het aantal meldingen is het bruto aantal en is niet ontdubbeld. Dit geldt ook voor de meldingen die met voorrang zijn opgepakt.



Wie melden zich met wat bij het Loket (3^e kwartaal)

TMR incidenten per kwartaal

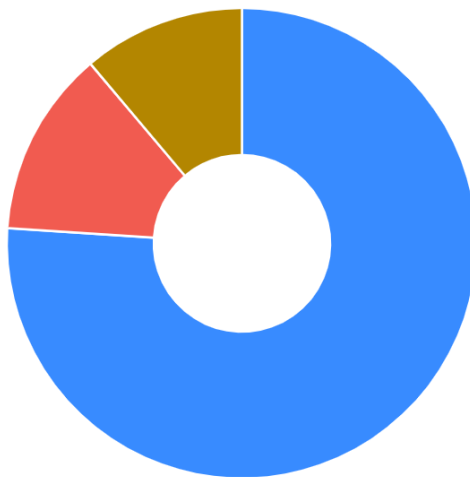


Prioriteit

Totaal aantal issues: 242




 Prioriteit 3	221
 Prioriteit 2	14
 Prioriteit 4	4
 Prioriteit 1	3

TMR incidenten per kwartaal



Content gerelateerd

Totaal aantal issues: 242

 Nee	184
 Geen	31
 Ja	27

Prio1 verstoringen:

- 30/9 Meerdere meldingen van foutberichten bij inloggen met DigiD of e-Herkenning.
- 3/9 Generieke netwerkstoring waardoor diverse functies in het Loket, Beheerportaal niet beschikbaar waren. Ook het valideren en aanbieden van plannen was niet mogelijk.

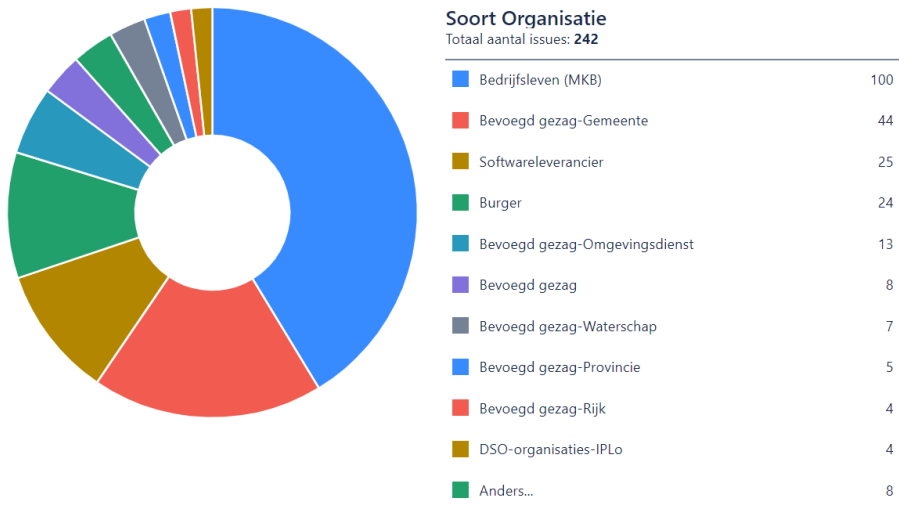
Highlight P2 en veel voorkomende meldingen:

- Na 15 min geblokkeerd en opnieuw moeten inloggen, niet alleen bij inactiviteit
- Toevoegen van bijlagen bij aanvraag lukt niet
- Error melding in loket (bij raadplegen generieke overheidsdiensten)
- Niet kunnen afsluiten van een gestarte samenwerking
- Niet mogelijk om verzoek in te via de Indienen API (Open Stelsel)
- Autorisatie melding bij ophalen verzoek door VTH pakker
- Foutmelding in loket als Bedrijfsnaam van initiatiefnemer meer dan 50 karakters bevat
- Intrekken van aanvraag komt niet door in VTH pakket
- Niet kunnen openen van een bijlage bij vraag in VTH pakket



Wie melden zich met wat bij het Loket (3^e kwartaal)

TMR incidenten per kwartaal



Veruit de meeste meldingen worden gedaan net als in Q2 door professionele gebruiker (41%, en vooral over het Loket)

Meeste meldingen hadden betrekking op het Omgevingsloket, gevolgd door “Onderliggende Component” (generieke overheidsdiensten), Knooppunt (instabiele inlogserver), Koppelvlak (autorisatie problemen bij ophalen verzoek door VTH systeem) en de Viewer (divers).