

# RWsOS-Bericht

8-10-2019

Welkom

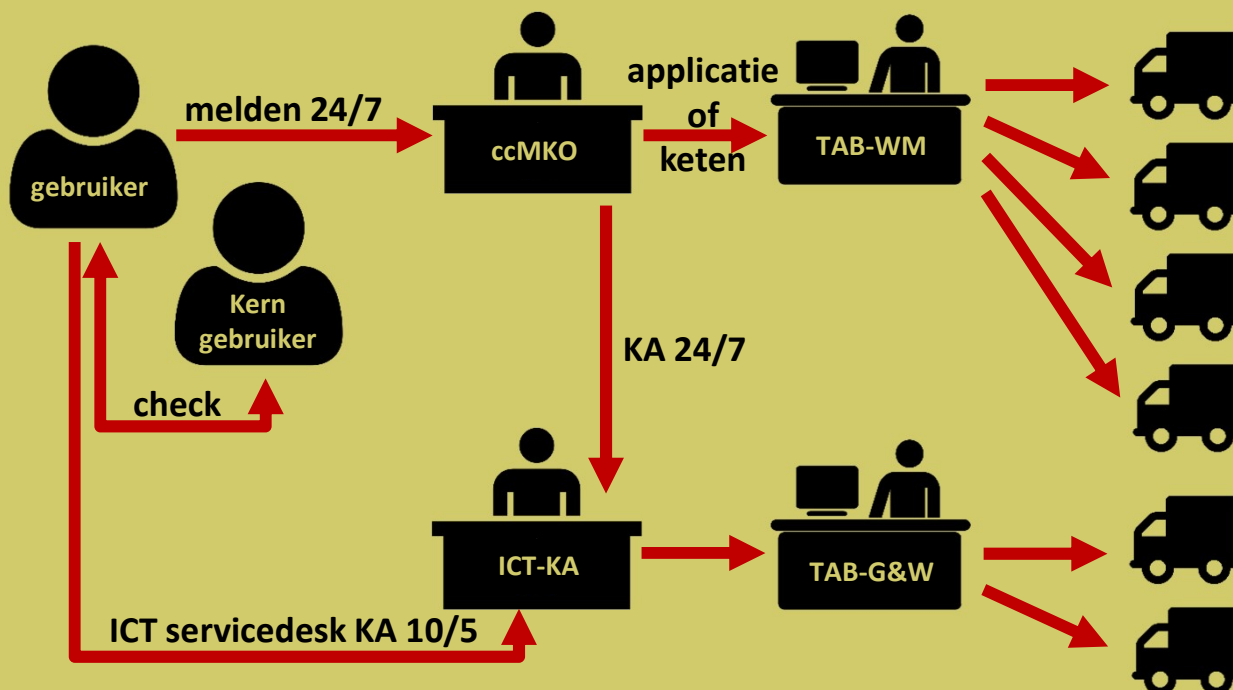
Beste gebruikers en geïnteresseerden van de Rijkswaterstaat samenhangende Operationele Systemen. In de nieuwe opzet voor het RWsOS bericht zal een aantal RWsOS brede ontwikkelingen de revue passeren.

Deze versie gaat over hoe het proces van **storingen bij RWsOS** is ingericht. Dit is in onze beheer processen helemaal uitgeschreven maar dat blijkt vaak de praktijk niet geheel te bereiken.

*Functioneel Beheer RWsOS zijn: Marc Philippart (Generiek, RMM, Rivieren, Waterverdeling), Jan Rolf Hendriks (Noordzee, Meren), Ysbrand Galama01 (IWP), Tromp Willem van Urk (IWP)*

## Afspraken bij Storingen

De afspraken met de CIV over het technisch beheer van RWsOS is vastgelegd in een DAP-RWsOS (Dossier Afspraken en Procedures). In dat document zijn de verdelingen van verantwoordelijkheden op operationeel, tactisch en strategisch niveau beschreven voor WV, CIV, VWM en Deltares. De DAP is te vinden op ons [documenten systeem](#). De weg die je moet bewandelen bij storingen is in de DAP met de zogenaamde Proceskaart geschetst, in deze nieuwsbrief heb ik daar een versimpelde versie van gemaakt. Deze route geldt specifiek voor de applicatie RWsOS en bijvoorbeeld niet voor je werkplek. De meeste ruis bij storingen zit in deze scheiding, waarom doet RWsOS het niet? doe ik wat fout, doet mijn computer het niet of zit er iets mis in RWsOS zelf? In een 7x24 omgeving moet dat niet uitmaken en is er daarom gekozen voor één ingang bij problemen die dag en nacht geopend is. Contactcenter Missie Kritieke Ondersteuning ([ccMKO@rws.nl](mailto:ccMKO@rws.nl), 088-7980000). Op deze plek vind op basis van jouw melding onderzoek plaats of het de werkplek of de applicatie/keten betreft. Voor de RWsOS applicaties, de keten er omheen en bijvoorbeeld het Landelijk Meetnet Water is er een team van Technisch Applicatie Beheer dag en nacht paraat, het TAB team. Hier vindt het echte oploswerk plaats. Zij hebben op hun beurt weer contact met allerlei beheerders en leveranciers, weergegeven met de vrachtwagens in het schema. Uiteraard zal de communicatie ook weer terug lopen tot aan de gebruiker. Hoe deze afspraken voor jou als gebruiker doorwerken wordt in volgende pagina uiteengezet.



## MKO

Bij de afdeling MKO staan collega's 24x7 uur paraat om deze verstoringen aan de Missie Kritieke Ketens in de HWN (Hoofdwegennet)-, HWS (Hoofdwatersystemen)- en HVWN (Hoofdvaarwegennet) domeinen van RWS te verhelpen. MKO is hierbij het eerste aanspreekpunt voor meldingen van de eindgebruikers, stuurt het functieherstel aan en draagt zorg voor de bijbehorende bewaking.

 [ccMKO@rws.nl](mailto:ccMKO@rws.nl)

 088-7980000

NIEUWSBRIEF RWsOS

Q3  
2019

## Voor RWSOS gebruikers zijn de stappen bij storingen als volgt

*stap 1:* check eigen werkplek, PC opnieuw opstarten, doet PC ernaast het wel, vraag collega of (Operationeel) Kernegebruiker (de lokale expert, indien aanwezig en/of oproepbaar) om hulp.

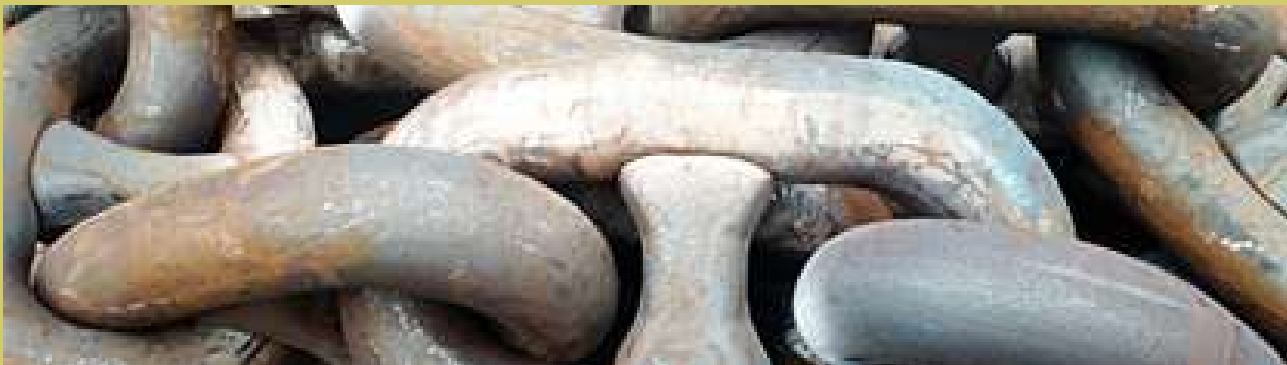
*stap 2:* de helpdesk MKO is ALTIJD jullie ingang. Bellen heeft voorkeur boven mailen, zeker bij urgentie. Indien het probleem op KA (ICT servicedesk) nivo zit is het dan aan MKO om die in te schakelen, bij prio 1 kunnen ze dat ook 7x24.

*stap 3:* bij melding is van belang om mee te geven wat voor werkplek je werkt (KA of citrix of speciale WMCN laptop) en welke applicatie het betreft.

*stap 4:* een vraag die MKO gaat stellen is of er op dat moment een work-around is en hoe kritisch de situatie is. Vanuit Beheer hebben we een lijst met criteria opgesteld om zo de urgentie te bepalen waarmee een oplossing (reparatie of alternatief) geboden zou moeten worden. Oplostijden bij prio-1 is in principe 4 uur, bij prio-3 is dat 2 werkdagen. Wees bewust dat er bij prio-1 mogelijk iemand uit zijn bed gebeld moet gaan worden. Zelf kun je dan bijvoorbeeld de afweging maken dat het wel urgent is maar dat het wel tot de ochtend kan wachten. En dus dan pas met MKO bellen. Belangrijk te weten is dat MKO dus niet zelf een afweging over urgentie maakt maar dat doet op basis van criteria die Functioneel Beheer op basis van gebruikerseisen en technische mogelijkheden met ze heeft afgesproken.

*stap 5:* MKO gaat of naar KA routeren of naar de oplosgroep: Technisch Applicatiebeheer (TAB-Watermanagement). Dit is de behandelaarsgroep en heeft kennis en overzicht van de applicaties en ketens. Zij kunnen weer andere groepen inschakelen (de zogenaamde 2<sup>e</sup> lijn support) voor netwerken, database, etc. Binnen kantoortijden kunnen zij ook Deltares om ondersteuning verzoeken en eventueel contact opnemen met aanmelder voor verdere toelichting op het probleem of het verkrijgen van log informatie, versie, etc.

*stap 6:* TAB communiceert weer terug naar MKO en MKO naar de gebruiker.



### Keten

De RWSOS systemen zitten in een zeer uitgebreide keten van invoer en uitvoer en de schil om het op je werkplek te krijgen. Veelal liggen juist daar de storingen. Een LMW meetpunt ligt er uit, KNMI levert te laat een weerverwachting, een ftp-box bij een waterschap is niet toegankelijk. Bij het gebruik van RWSOS komen al die lijntjes samen en is het soms lastig de zere plek te vinden en soms onmogelijk om direct een pleister te plakken.

### LMW

Een meetpunt van het LMW op zee kan in storing zijn, maar mogelijk duurt het 2 weken voordat er überhaupt iemand naar toe gevaren of gevlogen kan worden. Daarnaast hebben sommige meetpunten ook een veel hoger beschikbaarheid nivo dan andere, bereikt door dubbel uitvoeren van sensoren en/of data verbinding. Daar gaat RWSOS niet over, maar wel hebben vanuit de business wel direct invloed op de lijst primaire of secundaire meetpunten. De afdeling WVL-VWVDI gaat over die keuzes en het extra geld data daarmee gemoeid is.

### Externe data

Met KNMI hebben we leveringsmomenten afgesproken, maar toch kan daar een kink in de kabel optreden (firewall, ftp migratie, computerstoring). Door pro actieve monitoring op de levering kan echter al vaak met het KNMI contact opgenomen worden voordat de RWSOS gebruiker daar iets van gemerkt heeft. Ook wordt hierin het achterblijven van een modelberekening signaleerd die soms het gevolg is van het uitblijven van de KNMI data. Met de waterschappen zijn er op dit moment geen levering afspraken gemaakt. Dit willen we wel in de komende tijd beter regelen.

## Aandachtspunten

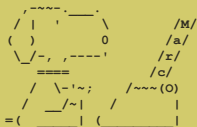
Om het gehele storingsafhandeling soepel te laten verlopen zie ik momenteel enkele aandachtspunten. Mochten jullie zelf nog aandachtspunten willen aandragen dan graag.

- Een operator in continudienst wisselt, kies dan voor contact naar melder liever een algemeen telefoonnummer/mailadres en geef aan de opvolgers goed door wat de melding/oplossing is, liefst ook met call-nummer voor eenduidige administratie.
- Als je jouw (belangrijk) werk wilt doen is een storing niet leuk, maar helaas onvermijdelijk in een ingewikkelde technische keten. De mensen van MKO staan daarom dag en nacht voor jou klaar om de juiste hulptroepen in te schakelen. Zij hebben de storing niet veroorzaakt dus behandel ze dan ook met respect. Mocht je ongeduldig worden kun je ze gewoon bellen om status na te vragen (in plaats van met je collega's zitten mopperen).
- laat je ervaring weten om zo het proces te verbeteren. Voor IWP het liefst via jouw Regionaal Coördinator die het in het Landelijk IWP Overleg (LIO) kan inbrengen, Voor andere RWSOS systemen via de Kernebruiker(s). Mocht je die route niet vinden kun je mij altijd mailen.
- Maar wie zijn dan al die betrokkenen, namen, rollen? Voor RWSOS is dat beschreven in de Wie-o-Wie lijst. Deze is te vinden op ons [documenten systeem](#).
- Voor de meeste systemen is een uitwijk paraat. Binnenkort komt er een uitgebreide handleiding welke stappen er moeten gebeuren om zowel de uitwijk te kunnen bereiken als wel dat de gemaakte data en producten ook vanaf die andere plek de buitenwereld kunnen bereiken. Dit is namelijk niet voor iedere RWSOS applicatie op een zelfde manier ingericht (met opzet).
- Een redelijk aantal gebruikers werkt op de RWSOS systemen via citrix. Op dit moment is de citrix faciliteit maar op één rekencentrum aanwezig. De CIV is aan het onderzoeken of hiervoor een uitwijk ingericht kan worden op het andere RWS rekencentrum om zo de continuïteit beter te borgen.
- De (2<sup>e</sup> lijn) ondersteuning door Deltares is in principe alleen op werkdagen. Daarom is het zo belangrijk om bij uitlevering van releases zowel vooraf als op de acceptatieomgeving van RWS uitvoerig te testen.

8-10-2019

NIEUWSBRIEF RWSOS

Q3  
2019



Deze nieuwsbrief is opgesteld om zo veel mogelijk gebruikers en betrokkenen van het RWSOS systeem te informeren over ontwikkelingen. Heb je vragen of opmerkingen neem contact op met de specifiek genoemde contactpersonen of met [Marc.Philippart@rws.nl](mailto:Marc.Philippart@rws.nl)