



### Veelgestelde vragen

Hieronder vindt u de veelgestelde vragen en meldingen over het tot stand brengen van een VPN-verbinding en het werken met microdata. Als het antwoord hier niet tussen staat, kunt u contact opnemen met de IT via [microdata@cbs.nl](mailto:microdata@cbs.nl). Vergeet niet uw gebruikersnaam en projectnummer te vermelden wanneer u contact opneemt. Dit helpt ons om uw probleem sneller te identificeren en op te lossen.

Voor dringende technische problemen kunt u bellen met de helpdesk via 070 – 3375444 (bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.00 uur).

### FortiClient VPN

#### **Ik krijg een melding "IPSec VPN connection is down" na het invoeren van mijn gebruikersnaam en wachtwoord.**

U kunt de volgende stappen uitvoeren:

1. In FortiClient, naast RA-VPN, ziet u 3 streepjes staan. Klik hierop.
2. Selecteer vervolgens "Edit the selected connection".
3. Onderaan, klap "Advanced settings" uit.
4. Kies vervolgens "Phase 2".
5. Scroll naar beneden tot u "DH Group" ziet staan.
6. Klap het menu uit en selecteer '14'.
7. Klik op 'Save'.
8. Probeer opnieuw in te loggen.
9. Als u deze melding blijft ontvangen, kan het zijn dat uw account vergrendeld is. U kunt in dit geval contact met ons opnemen.

#### **FortiClient vraagt om een SMS-code maar ik ontvang geen SMS.**

Wanneer FortiClient om een SMS-code vraagt en een 'Answer' veld weergeeft, wacht dan tot het 'tokencode' op het scherm verandert naar een nieuwe code. Vervolgens moet u deze nieuwe code invoeren. Er wordt geen SMS verstuurd.

#### **Awareness vragenlijst is niet benaderbaar na het opzetten van een succesvolle VPN-verbinding**

1. Sluit alle achtergrondprocessen van andere VPN-applicaties af via het Taakbeheer. Op een Mac kun je activiteitenbeheer gebruiken.
2. Start een willekeurige browser op.
3. Maak verbinding met de VPN.
4. Ga naar de browser, die zou nog open moeten zijn, en vul dan handmatig de link in van de awareness vragenlijst.
5. Als u nog steeds problemen ondervindt, kunt u het op een andere computer proberen.

## VMware Horizon Client

### De volgende foutmelding verschijnt: "Your username or passcode is incorrect"

Sluit VMware volledig af en probeer het opnieuw. Mocht het na drie pogingen nog steeds niet lukken neem dan contact op met ons via e-mail.

### Ik heb geen sms ontvangen na het invoeren van mijn projectnummer

Het ontvangen van een sms kan tot 10 minuten duren. Zet op uw mobiel de vliegtuig modus aan en vervolgens weer uit. Sluit VMware af en probeer het opnieuw. Mocht u nog steeds geen sms ontvangen, neem dan contact op met ons via e-mail.

## Werken in de Microdata-omgeving

### Ik wil output in de exportmap op de F schijf plaatsen maar krijg de melding "Access denied"

Waarschijnlijk zijn uw rechten niet correct ingesteld. Dit kunnen wij voor u controleren en eventueel herstellen. Neem contact op met ons via e-mail.

### Ik wil graag Packages of commando's voor R, Python of Stata

Kijk op de M schijf (Utilities) welke packages of commando's beschikbaar zijn in de RA-omgeving. Mocht uw package of commando nog niet beschikbaar zijn, kunnen wij deze voor u installeren. U kunt per e-mail de locatie doorgeven waar we de packages of commando's kunnen downloaden.

### Ik wil graag gebruik maken van Python

Als u Python voor de eerste keer wilt gebruiken, moet u zelf een nieuwe environment.yml aanmaken en naar [microdata@cbs.nl](mailto:microdata@cbs.nl) mailen. Meer informatie over het aanmaken van een nieuwe environment, kunt u vinden op de RA informatiepagina.

### Wat zijn de specificaties van de reguliere desktop en van de zware desktop?

Specificaties virtuele omgeving voor gebruikers, reguliere Virtual Machine	
Aantal CPU's	4
Geheugen	32 GB
Specificaties virtuele omgeving voor gebruikers, zware Virtual Machine	
Aantal CPU's	4
Geheugen	128 GB

### Ik heb geen inloggegevens voor het project ontvangen

Bent u misschien een nieuwe onderzoeker en heeft u de awarenesstoets (20 vragen) nog niet gemaakt? U ontvangt de inloggegevens als u de awarenesstoets met goed gevolg (maximaal 5 fouten) heeft afgerond. Ga naar <http://10.2.20.21:81/> om de awarenesstoets te maken. Heeft u de toets gemaakt en nog geen inloggegevens voor het project ontvangen, neem dan contact op met ons via e-mail.