

INCIDENTRAPPORT

SAMMANFATTNING		
Avbrott rapporterat	2019-05-25	Kl. 07:08
Avbrott avhjälpt	2019-05-25	Kl. 11:00
Total avbrottstid	3 timmar och 52 minuter	
Tjänster/Funktioner	Driftstörningar i kommunikation som medförde att ett antal servrar i en host (värddator) stängde ner. Därmed driftavbrott för ett antal tjänster och funktioner. Efter klockan 11:00 fanns vissa följdfel kvar men incidenten och de mer omfattande störningarna för de flesta kunderna var lösta.	

Bakgrund och orsak

Under fredagen den 24 maj 2019 genomfördes ett planerat och godkänt utvecklingsarbete i nätet till en av våra serverhallar. Detta orsakade loop i nätet och driftstörningarna.

Genomförda åtgärder

Felsökning påbörjades omedelbart efter första larmet som inkom klockan 07:08 lördagen den 25 maj 2019. Jourhavande tekniker tog omgående kontakt med flera tekniker och flera resurser analyserade därefter nät och servrar i den host som var drabbad av störningar. Omfattningen av konsekvenserna var svår att överblicka och för de kunder där vi kunde konstatera driftavbrott annonserades detta. Den förändring som genomförts under fredagen som utvecklingsarbete för serverhall återställdes klockan 08:43. Efter det fungerade kommunikationen stabilt och vi kan efter analys konstatera att de loopar som fanns berodde på den ändring som genomfördes under fredagen den 24 maj 2019.

Driftstörningarna i kommunikationen fick konsekvensen att ett antal servrar i en host tappade kontakt med lagringen och därför sökte efter annan host i VM Ware. Det medförde att servrar stannade och vissa sedan startade upp utan kontroll.

Klockan 11:00 var även servermiljön stabil och den mer omfattande driftstörningen löst.

För ett antal av våra kunder innebar det dock att servrar inte startat upp i rätt ordning och att vissa tjänster och applikationer inte fungerade. Alla tjänster och applikationer övervakas inte, utan under måndagen den 27 maj 2019 fick vi in ärenden från kunder som drabbats av problem som följd av lördagens incident.

Hälsningar

Solid Park Service Desk
support@solidpark.se