

INCIDENTRAPPORT

SAMMANFATTNING		
Avbrott rapporterat	2019-02-05	Kl. 11:50
Avbrott avhjälp	2019-02-05	Kl. 15:45
Total avbrottstid	3 timmar 55 minuter	
Tjänster/Funktioner	Nätverk/Kommunikation	

Bakgrund och orsak

Klockan 11:50 inkom larm om att alla kunders nät som leveraras i samarbete med IP-Only tappade sin anslutning. Övervakningen visade därefter ett flertal korta stopp under tiden för driftstörningen. Vi kunde också konstatera att det under denna tid fungerade långsamt och driftstörningen orsakade seghet i kommunikationen för flera av våra kunder.

Felsökning inleddes omgående av tekniker här på plats på Solid Park och kontakt med samarbetspartner upprättades. Inom kort konstaterades att kommunikationen stördes av en loop. Fortsatt felsökning fokuserade på att hitta orsaken till loopen.

Två av våra kunder drabbades av ytterligare störningar klockan 13:00. IP-Only meddelade klockan 14:00 att detta orsakades av fel i en switch hos dem.

Genomförda åtgärder

Klockan 15:30 lokaliserades ny installerad hårdvara i nätet hos en kund och tekniker konstaterade att det var den som orsakade loopen. Den kopplades omgående bort och det löste direkt problemet med korta stopp och seghet i kommunikationen för våra kunder.

Felet med switchen hos IP-Only som drabbade två av våra kunder avhjälpes med uppdatering av mjukvara och omstart. Klockan 17:45 meddelades att felet var löst och kommunikationen stabil.

Hälsningar

Solid Park Service Desk
support@solidpark.se