

INCIDENTRAPPORT

SAMMANFATTNING		
Avbrott rapporterat	2019-05-09	Kl. 22.55
Avbrott avhjälp	2019-05-10	Kl. 07.58
Total avbrottstid	8 timmar och 3 minuter	
Tjänster/Funktioner	Virtuella servrar kunde inte kommunicera med omvärlden.	

Bakgrund och orsak

Löpande underhåll sker ständigt och i vissa fall i utlysta servicefönster. Enligt vår Changeprocess skall förändringar avhandlas i vårt Change Advisory Board. Uppgraderingen som orsakade denna incident var en Standard change. Det betyder att det är en åtgärd som genomförts många gånger och tidigare inte medfört några problem eller konsekvenser för våra kunder.

Denna gång blev det problem då information om nätverksuppgifter i den uppgraderade miljön blev korrupt. Detta medförde att vissa servrar inte kunde kommunicera med omvärlden.

Genomförda åtgärder

Arbete med att analysera vad som hänt och komma till rätta med problemen påbörjades omedelbart.

Efter att orsaken till problemet konstaterats gick det ganska snabbt att komma till rätta med problemen.

Inför nästa uppgradering har denna incident gjort att vi kommer att ta upp kommande uppgradering som en Normal change med målsättningen att säkerställa att uppgraderingen inte orsakar problem.

Hälsningar

Solid Park Service Desk
support@solidpark.se