

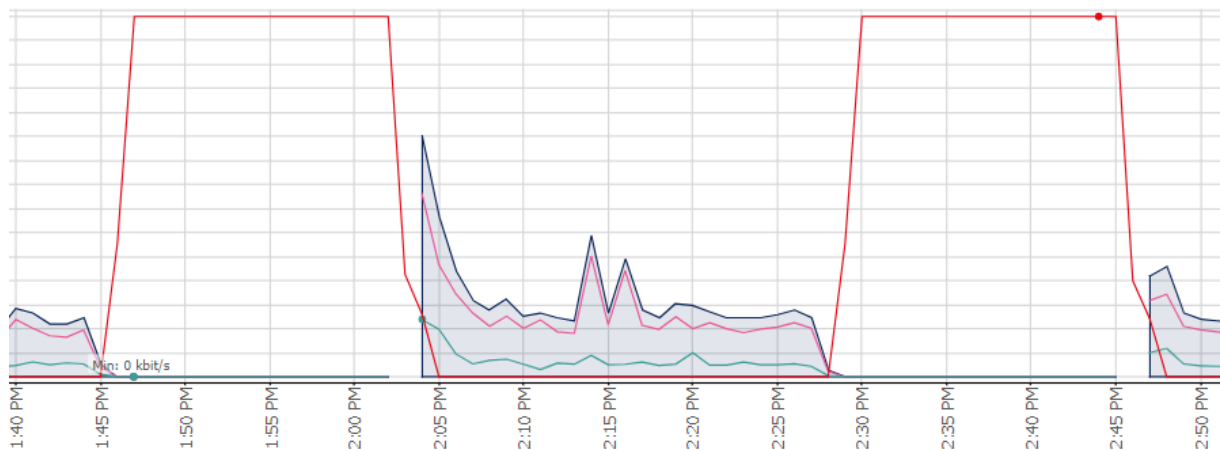
Reason For Outage (RFO)

Uitval van internet diensten

Datum: 19 maart 2019

Tijd: 13:45 t/m 14:05 en 14:28 t/m 14:48

Tijdsduur storingen: 2 x 20 minuten



Omschrijving

Op 19 maart 2019 is er een storing ontstaan bij onze transit (internet) leverancier in het datacenter te Dronten. Tijdens deze storing was er tijdelijk geen connectiviteit mogelijk van en naar ons netwerk.

Betroffen diensten

- FTTO Diensten
- FTTH Diensten
- Datacenter diensten
- Cloud omgeving

Oorzaak storing

In de ochtend van 19 maart zijn er diverse meldingen ontvangen over het niet bereiken van diverse Microsoft dienstverlening (Office 365 / Skype) hier is een onderzoek voor gestart welke heeft geleid naar een grotere verstoring in de software van de routers. Het datacenter heeft de routers redundant uitgevoerd maar deze redundantie wordt altijd geregeld middels software functionaliteiten welke op het moment van de storing niet werkten. Het resultaat was een disconnectie van de verbindingen. Bij een redundante router opstelling is er altijd een primaire en secundaire router. Bij het niet functioneren van 1 van beide routers, neemt deze elkaar over. Als deze functionaliteit door een bug niet werkt vanwege bepaalde configuratie bijvoorbeeld, is er geen primaire router in beeld en zal er dus geen IP verkeer mogelijk zijn.

Het datacenter had het volgende bericht geplaatst naar aanleiding van deze storing:

UPDATE: 16:15 19/03/2019

Today we faced with a software bug on one of our Cisco routers at SDC1 in Dronten. During the investigation of the problem, the affected route was switched over to the standby CPU but the problem was not completely solved.

After the emergency software upgrade and full reboot, the router became stable again.

We apologize in advance for any inconvenience this might cause.

Oplossing ter voorkoming van storing

Het is vanzelfsprekend dat niemand zit te wachten op een storing, ook niet een storing welke voorkomt uit een software bug. Helaas is een bug in de software meestal niet vooraf bekend en zal deze eerst ontdekt moeten worden. Uiteraard wordt er zoveel mogelijk gedaan om dit te voorkomen.