

Incident rapport

Storingen na uitrollen updates 12-15 februari 2019

Samenvatting

VMWare updates zijn uitgerold in Zwitserland (12 februari 2019), Haarlem (13 februari 2019) en Ede (14 en 15 februari 2019). Op een gegeven moment zijn er ESXi hosts met netwerkproblemen, waar ook klantmachines hinder van ondervinden. Dit kunnen we steeds verhelpen door het stoppen / starten van de netwerkadapter. Het achterhalen van de oorzaak is een zeer omvangrijke klus geworden. Gedurende de analysefase hebben verschillende klanten hinder ondervonden van deze storing.

Na grondige analyse en in overleg met leveranciers, is besloten om updates van de servers in Zwitserland en Haarlem gefaseerd terug te draaien. Dit hebben we in 2 stappen teruggedraaid om hinder voor de klant te minimaliseren. Ook al had het platform in Ede geen directe problemen, hebben we besloten ook daar de updates terug te draaien, zodat situatie overall weer gelijk is. Na het terugrollen hebben de ESXi hosts tot op heden geen netwerkproblemen meer gehad.

Details

12-2-2019 09:30-18:00 uitrol updates op platform Zurich, Zwitserland

13-2-2019 09:30-17:30 uitrol updates op platform Haarlem

14-2-2019 09:30-17:30 uitrol updates op platform Ede

15-2-2019 10:35 Wegens (hardware)problemen besloten om het onderhoud in Ede af te breken

16-02-2019 01:45 Storing op platform Zurich, we zien voor het eerst dat de netwerkproblemen zich voordoen.

17-02-2019 en 18-02-2019 Op verschillende hosts op de platforms in Zwitserland en Haarlem doen de genoemde problemen voor. Het probleem voor de klant wordt steeds opgelost. Voor het onderzoek naar de oorzaak worden leveranciers opgeschakeld.

18-2-2019 11:00 In overleg met leveranciers denken we de oorzaak achterhaald te hebben. Oorzaak is gelegen in de instellingen van de netwerkswitches.

18-2-2019 11:00-15:00 Switches worden voorzien van nieuwe instellingen, welke het probleem zouden moeten verhelpen. Dit is helaas niet het geval

18-2-2019 15:30 Probleem treedt weer op. Leveranciers worden weer opgeschakeld.

19-2-2019 14:00 Oorzaak kan de firmware update van DELL/INTEL zijn.

19-2-2019 15:00 We starten met teruggedraaien firmware updates op platforms Haarlem en Zwitserland.

20-2-2019 22:00 proces afgerond, probleem komt wederom terug na enkele uren.

20-2-2019 17:30 VMWare updates in Haarlem en Zwitserland worden ook teruggedraaid.

25-2-2019 Alle systemen in Zwitserland en Haarlem functioneren weer zoals gewenst. Het probleem heeft zich niet meer voorgedaan.

28-2-2019 Updates in Ede zijn ook teruggedraaid, muv 1 host.

Geen problemen meer gesignaleerd

We houden het in de gaten, het incident wordt afgesloten.



Analyse

Alvorens we updates uitrollen checken we goed of er geen issues over bekend zijn. Dit was ook dit keer gedaan. Toch gaan we kijken of we dit proces meer kunnen optimaliseren.

Het oplossen van het incident heeft (te) lang geduurd. We gaan in overleg met onze leveranciers waar we in de toekomst tijdwinst kunnen halen. Binnen Site4U gaan we onze incident- en escalatieprocedures verder aanscherpen om in de toekomst nog sneller te kunnen handelen. Tevens gaan we de monitoring van de platformen verder aanscherpen.

Contact

Indien u nog vragen heeft naar aanleiding van deze RFO kunt u contact opnemen met onze service desk via 085-3030990 of support@site4u.nl

