

Incident rapport (Reason For Outage)

Storingen na uitval switch 29 oktober 2019

Samenvatting

Dinsdag 29 oktober 9 uur 's ochtends is een switch defect geraakt. Dit heeft in eerste instantie niet tot storingen geleid. In de middag is men gestart met het herstelproces, dit in overleg met leverancier van de hardware. Tijdens het herstelwerk is de switch gecrasht. Een gevolg hiervan was dat VMWare platformV2 niet meer goed functioneerde. Er is besloten ter plekke een nieuwe switch in het netwerk te hangen. Nadat deze is gaan meedraaien was het netwerk weer benaderbaar. Veel linux servers hadden daarna problemen. Het volledige team is aan de slag geweest met herstelwerkzaamheden, welke rond 20 uur waren afgerond.

Details

29-10-2019

09:00 Uitval switch VDX-01.

10:00 Uit voorzorg word een reserve switch voor geconfigureerd. Vanwege de verwachting dat redundancy van ons netwerk voldoende is, worden de herstelwerkzaamheden ingepland zodra onze leverancier voor ondersteuning beschikbaar is.

13:20 Start herstelwerkzaamheden switch in datacenter.

13:50 Leverancier van switch assisteert bij herstelwerkzaamheden.

14:04 Switch crasht en reboot zichzelf, na reboot blijkt de interne database van de switch corrupt te zijn. Netwerk functioneert niet meer correct.

14:04 Virtuele machines VMWare platformV2 niet meer bereikbaar, virtuele machines VMWare platformV3 vertonen geen problemen.

14:06 Storingsbericht op website status.site4u.nl gezet.

15:00 Extra engineer naar Bit gestuurd, 2 engineers werken vanaf kantoor en 2 engineers werken op locatie.

15:04 Switch lijkt hersteld en gaat weer mee doen.

15:06 Switch valt weer uit.

15:08 Beslissing om switch per direct te vervangen.

16:00 Switch vervangen en wordt in netwerk opgenomen. Dit met assistentie van hardware leverancier.

16:30 Netwerk herstelt zich en is weer bereikbaar.

16:31 Veel linux servers zijn in readonly status teruggevallen waardoor ze onvoldoende functioneren.

16:32 Herstelwerkzaamheden worden gestart.

17:00 Monitoring en VMware zijn volledig hersteld.

19:45 Ook de laatste virtuele server van een klant geeft weer OK.

Na 19:45 zijn er geen problemen meer gesignaleerd.

Tussentijds is de statussite enkele malen voorzien van een update.

30-10-2019

9:00 Grondige evaluatie van het incident en benoemen van benodigde verbeteracties.



Analyse

Alle systemen van Site4U zijn redundant uitgevoerd. Gebleken is dat de redundancy van platform V2 niet werkt zoals het bedoeld is. Het uitvallen van een switch kan op platform V2 nog steeds uitval van individuele machines veroorzaken. Op platform V3 is het zelfde scenario reeds uitgebreid getest waarbij de redundancy wel voldoet aan onze eisen. De migratie naar platform V3 is in de loop van dit jaar reeds gestart, en bestaat uit twee delen:

1. Migratie van alle virtuele machines naar platform V3
 2. Toepassing van virtuele networking om de veiligheid van individuele klanten verder te verhogen.
- Vanwege de hoge complexiteit van de tweede stap is de totale migratie nog niet voor alle klanten voltooid.

Om de kans op herhaling van problemen in platform v2 te minimaliseren hebben we ons migratie plan aangepast. We zullen nu eerst alle machines naar platform V3 migreren en daarna pas verder gaan met het toepassen van de virtuele networking. Bij de overgang wordt alle benodigde hardware opnieuw ingericht volgens onze strenge eisen voor platform V3. De vernieuwde migratie naar platform 3 wordt momenteel uitvoerig getest en zal verlopen zonder downtime voor klanten.

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