

Incident rapport (Reason For Outage)

Storing 27 september 2022

Samenvatting

Dinsdagochtend 27 september 2022 zijn tijdens regulier stroomonderhoud van onze leverancier BIT in datacenter BIT-2A drie hosts en een switch van de stroom geraakt, ondanks de redundante uitvoering van de stroom.

VMWare is vervolgens allerlei VMotion acties in gang gaan zetten om alle servers zo snel mogelijk weer op een beschikbare host te zetten.

Voor servers die veel GB memory gebruiken duurt dit proces lang voordat het systeem weer optimale positie weer heeft gevonden.

Tijdens de drukte op de systemen zijn van 1 klant de redundant uitgevoerde NSX edge gateways in conflict geraakt. Een specialist van Fundaments heeft dit opgelost.

Vanaf 9:30 waren alle klantsystemen weer beschikbaar.

Details

27-09-2019

02:39 De eerste alerts komen binnen dat servers onbereikbaar zijn (host down).

Systeembeheerder van dienst gaat onderzoeken wat oorzaak is.

Geconstateerd wordt dat hosts onbereikbaar zijn geweest en dat VMotion acties door VMWare gestart zijn. Het is wachten op de resultaten daarvan.

04:30 BIT belt om aan te geven dat na regulier stroomonderhoud in de 6 kasten van Site4U er twee kasten zijn waar servers uit geweest zijn of nog uit waren.

05:27 Vanaf dit moment zijn twee systeembeheerders actief bezig met het oplossen van problemen. O.a. geconstateerd dat nsx edge gateways van 1 klant niet meer goed bereikbaar waren.

05:30 Storing geëscaleerd, storingsmelding op site gezet, communicatie met getroffen klanten.

08:40 De laatste VMotion acties afgerond. Herstart gegeven aan een klantserver.

09:30 Storing aan NSX edge gateways van 1 klant hersteld.

Alles weer 100% functionerend.

Gehele monitoring weer groen.

Openstaand actiepunten: Grondige evaluatie van het incident en benoemen van benodigde verbeteracties.

Analyse

Verklaring BIT mbt uitvallen stroom:

Een sluitende verklaring is niet gevonden.

Dat er een te hoge stroomstoot door de systemen is gegaan is uitgesloten. Een grote stroomstoot zou in de SPDUs / UPSen logging moeten opleveren, dat heeft het niet gedaan.

Ook is uitgesloten dat Site4U teveel stroom zou gebruiken. De racks zitten ruim onder dit gebruik voor de stroom optie (61% in 12.1 34% in 12.10). Dus ook dat is als oorzaak uitgesloten.

Verbeterpunt BIT: Op de toekomst gericht kunnen we kijken naar het preventief vervangen van de stroomoptie, waarbij ook de ATS vervangen kan worden in getroffen kasten.

The logo for Site4U, featuring the text "SITE4U" in white, bold, sans-serif font, set against a purple, rounded rectangular background.

De situatie is als volgt (BIT) : Het is een mogelijkheid dat we niet met zekerheid kunnen zeggen wat er gebeurd is wat er voor gezorgd heeft dat de zekeringen van deze stroomopties er allebei uitgingen. Desalniettemin denken en zoeken we wel verder.

Als er extra informatie van BIT komt, zullen wij dit met getroffen klanten delen.

Verklaring lang duren VMotion acties:

VMWare gaat zelf zoeken naar de meest geschikte plek voor een server. Als een VMotion actie in gang wordt gezet, dan wordt de server geblocked. Dit proces duurt langer naarmate een server meer memory gebruikt. Systeembeheer moet wachten tot dit proces beëindigd is.

Verklaring uitval NSX edge gateways:

Als gevolg van de vele bewegingen binnen het VMWare platform is een 'split-brain' situatie ontstaan voor 1 klant, waarbij de twee controllers beide denken de master te zijn.

Dit is opgelost door de edge-gateways opnieuw te "deployen".

De volgende actiepunten staan nog open:

1. Volledige verklaring van BIT mbt tegelijk uitvallen van de zekeringen op beide stroomfeeds
2. Site4U: verbeteren/versnellen van het proces om nieuwe NSX edge gateways uit te rollen

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