

Vyjádření k výpadku telekomunikačních služeb ze dne 25. 7. 2017

Vážení zákazníci, rádi bychom Vás informovali o sledu událostí, který vedl ke včerejšímu výpadku služeb sítě Internet.

Dne 5. 7. 2017 v 22:13 došlo k přímému zásahu blesku do teplotního komína, sekundární výboje zasáhly budovu naší společnosti Arnošta z Pardubic 2789. Došlo ke kompletnímu poškození všech slaboproudých technologií. Zdánlivou výjimkou bylo vybavení datacentra v podzemí budovy, kde jsou umístěny páteřní prvky sítě.

Datacentrum je zcela nezávisle připojeno k elektrické síti a zálohováno 110kW dieselagregátem a skupinou záložních zdrojů UPS, včetně redundantních klimatizačních jednotek.

Bohužel dle zjištění ze včerejšího dne byla výbojem z 5. 7. poškozena řídicí elektronika skupiny UPS zdrojů.

25. 7. 2017 v 11:07 došlo k vlivem vadné řídicí jednotky UPS k celkovému zkratu na jednom ze záložních zdrojů, v jehož důsledku se následně odpojeny všechny záložní jednotky v redundantní 2+1 konfiguraci.

Jednalo se o zcela mimořádnou situaci, které nešlo dopředu zabránit.

Ztráta napájení vedla k vypnutí všech aktivních prvků datacentra.

11:33 Po demontáži vadné UPS a překlenutí řídicích jednotek se podařilo obnovit napájení datacentra. Došlo k obnovení všech služeb IPTV L2 a dalších operátorských služeb.

Nepodařilo se obnovit primární a sekundární (záložní) routery Huawei CE6851, které zajišťují přístup do sítě Internet a obnovit datový provoz.

Dále probíhaly pokusy o obnovení činnosti routerů, které dle všech dostupných diagnostik nevykazovaly chyby, přesto nebyly v klíčových službách funkční.

16:00 došlo k rozhodnutí o aktivaci a nasazení terciálního záložního routeru NE40.

17:29 došlo k obnovení všech zásadních služeb sítě.

V průběhu výpadku volalo na Technickou podporu opakovaně tisíce klientů a tím došlo k celkovému přetížení servisních linek, takže byla volaná čísla identifikována jako nedostupná. Aktuálně řešíme s dodavatelem telefonních linek opatření, které eliminuje opakování problému s linkami Technické podpory.

S výše specifikovaným výpadkem dosahuje celková dostupnost služeb sítě Internet (SLA) k dnešnímu datu 99.14 %.

Omlouváme se vám za vzniklé problémy, takto mimořádnou situaci jsme neřešili za posledních 10 let.

Děkujeme za pochopení.

Team EDERA Group a.s.