

**InterBox Internet**

Venkelbaan 58
2908 KE Capelle aan den IJssel
Telefoon 010-4422664
Email box@box.nl

KvK Rotterdam 24188264
BTW nummer NL800688910B01

IBAN NL32 ABNA 0412 4564 00
BIC ABNANL2A

Reason For Outage

Starttijd: donderdag 3 december 2020 00:38:00

Eindtijd: donderdag 3 december 2020 00:46:04

Wat vooraf ging:

Op donderdag 19 november 2020 meldt Bytesnet, exploitant van het datacenter in Rotterdam, dat in de nacht van 3 december tussen 01:00 en 06:00 werkzaamheden zullen plaatsvinden aan de stroomvoorziening. De UPS op de B-voeding zal extra capaciteit krijgen. Daarvoor wordt load op de B-voeding volledig op de A-voeding geschakeld, zodat beide voedingen beschikbaar blijven. Men zal in deze periode ook in noodstroombedrijf draaien (dus de stroom komt vanaf de generatoren), zodat het risico op uitval van de netspanning weggenomen wordt. Er wordt daardoor geen impact op de dienstverlening verwacht.

Wij plaatsen deze melding in onze agenda, zodat we vanaf vier dagen voor 3 december op de hoogte worden gebracht van de werkzaamheden.

Reason For Outage

Beschrijving incident:

Op donderdag 3 december 2020 is er een algehele grote storing die alle diensten van InterBox Internet treft. Op deze dag gebeurde het volgende:

00:38:00 We krijgen meldingen dat alle fiberverbindingen tussen Rotterdam en Capelle down gaan, gevolgd door meldingen over uitvallende transits en andere verbindingen.

Direct na uitval wordt inderdaad vastgesteld dat er geen enkele dienst bereikbaar is.

00:42 We beginnen met het maken van een kritieke statusmelding op www.boxstatus.nl, maar voordat die klaar is komen de verbindingen weer op en besluiten we niemand loos wakker te SMS'sen.

00:46:04 De fiberverbindingen tussen Rotterdam en Capelle zijn weer op en het grootste deel van de diensten is weer beschikbaar.

Daarna starten we uitgevallen diensten van onszelf opnieuw op, helpen diverse klanten met de controle op de werking van hun diensten en leveren we daar waar nodig hand- en spandiensten.

02:05 Alle diensten van ons en klanten zijn weer online.

Reason For Outage

Incident rapportage Bytesnet:

Tijdens gepland onderhoud aan de UPS B is er bij het inschakelen van de UPS op de A-voeding totaal onvoorzien een schakelaar getript welke de stroom naar de datazalen heeft afgeschakeld. De UPS op de A-voeding zou de load naar beide voedingen gaan overnemen zodat de UPS op de B-voeding spanningsloos gemaakt kon worden voor uitbreiding van het vermogen. Omdat de B-voeding op het moment van het inschakelen van de UPS op de A-voeding al in bypass modus stond is de stroomvoorziening naar de zalen volledig onderbroken. De oorzaak van het afschakelen is nog niet bekend en wordt grondig onderzocht.

Beide UPS'en zijn direct uit bypass modus gehaald en er is direct teruggeschakeld naar netbedrijf. De werkzaamheden zijn direct gestopt en het onderhoud is afgebroken. Zolang de oorzaak niet bekend is zal er geen uitbreiding van de UPS capaciteit plaatsvinden. Uitbreiding van de UPS is voor additionele capaciteit; uitstel van uitbreiding heeft geen impact op de performance voor de bestaande klanten.

- 00:00 Aanvang werkzaamheden, doornemen schakelplan met betrokkenen, controle schakelbrief.
- 00:30 UPS A en B in Bypass, schakelplan doorlopen, installatie volledig op eilandbedrijf.
- 00:35 Beide voedingen gekoppeld en voorbereidingen inschakelen UPS A om de load naar zaal te beschermen.
- 00:40 UPS A geeft overload aan, voedingen naar zaal worden afgeschakeld (omdat beiden gekoppeld zijn).
- 00:50 Direct uit bypass halen van beide UPS'en en terugschakelen naar netstroom, spanning is hersteld, situatie naar normaal bedrijf waarmee de storing is verholpen.
- 01:00 Controle koeling en zaal. Koeling en spanning op zaal is in orde.
- 01:00 MD en CEO geïnformeerd, Bytesnet team on site.
- 02:00 Diverse klanten op locatie om de apparatuur te controleren en uitgevallen hardware te herstarten.
- 03:54 Storingsrapportage via email verstuurd aan klanten.
- 12:45 Incident rapportage via email verstuurd aan klanten.

Reason For Outage

Vervolgstappen:

We zijn al eerder aan het onderzoeken geweest of we naast de verbindingen naar de Spaanse Kubus een glasvezelverbinding kunnen realiseren naar een ander Internet knooppunt, zodat we daar een extra transit aan onze router kunnen toevoegen. Probleem daarbij is vaak dat andere locaties ook via de Spaanse Kubus zijn aangesloten of dat erg onduidelijk wordt gehouden. We gaan opnieuw actief op zoek naar de mogelijkheden.