

COMUNICADO OFICIAL T-INNOVA

INCIDENTE CON EL DATACENTER DE OVH

Incidente

Sobre las 0:30 del miércoles 10 de marzo, se prendió fuego en uno de los DataCenters de OVH (uno de los proveedores europeos más importantes de hospedaje de servidores) en Estrasburgo.

El incendio destruyó totalmente dicho DataCenter (SBG2) y afectó un 30% a un segundo DataCenter (SBG1).

Los dos DataCenters restantes (SBG3 y SBG4) no se vieron afectados por el fuego, pero sí por un fallo generalizado de suministro eléctrico.

Afectación

T-Innova hospedaba su infraestructura de servidores en los DataCenters SBG3 y SBG4, por lo que, con la desconexión de estos, dejaron de estar operativo la mayor parte de sus servicios en la nube (DeporSite, DeporCloud, SmartPanel, Correo, Whatsapp y DeporWeb)

Medidas correctivas

El propio miércoles a primera hora activamos el plan de emergencia para levantar una nueva infraestructura y recuperar las copias de seguridad para volver a poner los servidores en producción.

Tiempos de ejecución de las medidas correctivas

- 3 horas: Casi todas las webs DeporSite
- 5 horas: Servidor de correo
- 7 horas: SmartPanel, DepoHub, Whatsapp
- 24 horas: El resto de webs DeporSite
- 30 horas: Servidor de base de datos DeporCloud y VPNs
- 33 horas: Un 27% de los servidores DeporCloud
- 38 horas: Un 50% de los servidores DeporCloud
- 48 horas: Todos los servidores DeporCloud excepto dos
- 54 horas: Todos los servicios

Situación actual

Hoy viernes, a las 15:00, nueva infraestructura transitoria configurada, restauración de copias realizadas y todos los servidores en producción

Esta infraestructura transitoria permite ofrecer los servicios en la nube con normalidad

Nuestro equipo técnico sigue dando soporte prioritario a clientes con algún tipo de afectación por el cambio de servidores

Siguientes pasos

Ya hemos pedido todos los servidores necesarios para volver a construir la infraestructura definitiva. Actualmente ya disponemos de un 60% de ellos.

Sobre esta nueva infraestructura vamos a volver a configurar todos los servicios en la nube para ir migrando de forma paulatina a los servidores de la infraestructura transitoria a la definitiva.

Esta migración tendrá una afectación muy baja para nuestros clientes puesto que ya se ha tenido en cuenta al hacer el despliegue de emergencia.

El plazo para finalizar el despliegue definitivo es de tres semanas.

Origen de la afectación

La caída de un DataCenter ya estaba prevista en nuestra infraestructura, y por ello había sistemas redundantes en dos DataCenters diferentes de forma que uno solo de ellos pudiese mantener el servicio.

Lo que no estaba previsto es que pudiese haber una afectación de los dos DataCenters de forma simultánea.

Tampoco estaba previsto que se produjese un incidente tan grave que los tiempos de respuesta de nuestro proveedor y el ancho de banda disponible para recuperar copias se viesen afectados de forma tan significativa.

Plan de acción para evitar afectaciones futuras

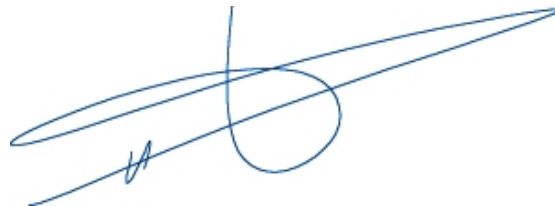
- Hemos contratado infraestructura en tres DataCenters geográficamente separados (Roubaix, Gravelines y Varsovia), de forma que la caída de uno de ellos pueda ser absorbida por los otros dos.

Al estar separados entre ellos por más de 90 kilómetros, la posibilidad de una afectación simultánea de dos de ellos es muy remota.

- La siguiente ampliación de la infraestructura se hará sobre un DataCenter en Alemania, con ello se añadirá una redundancia adicional
- Ampliado el ancho de banda entre servidores para compensar la separación geográfica.
- Copias de seguridad primarias disponibles dentro de la propia red de OVH (pero no en el propio DataCenter) para reducir los tiempos de recuperación de datos. Las copias de seguridad secundarias seguirán estando fuera de la red de OVH para restauración en caso de desastres.

Nuestro objetivo ha sido siempre ofrecer una alta disponibilidad y seguridad de nuestros servicios en la nube. Pedimos disculpas por el impacto que este incidente ha tenido en todos los clientes que han confiado en nosotros.

Vamos a seguir trabajando con estos dos objetivos (disponibilidad y seguridad) en mente para seguir siendo merecedores de dicha confianza.



Ronald van Ginkel
CEO T-Innova