

Liebe Kunden und Kundinnen des CeviNet

Wir erlauben uns, Ihnen nochmals eine allgemeine Information zu unserer Server-Störung von vergangener Woche zu senden.

Was ist passiert?

Der Server-Unterbruch wurde verursacht durch einen Defekt in einer zentralen Komponente des Servers, die nicht doppelt vorhanden sein kann. Es war gerade jene Komponente, welche die doppelt vorhandene Komponenten wie z.B. Festplatten kontrolliert. Darum waren die Auswirkungen massiv. In anderen Störfällen könnten wir Festplatten, Netzteile, etc. im Betrieb ohne Unterbruch auswechseln - dies war hier nicht der Fall und der Fehler war mit den gängigen Alarmierungs-Systemen nicht frühzeitig erkennbar.

Der relativ lange Unterbruch war nicht bedingt durch den Ersatz/Reparatur dieser Komponente (die dank speziellen Supportverträgen rasch verfügbar war), sondern weil CeviNet bestrebt war, den Kunden die Daten soweit möglich wieder herzustellen. Aus Sicherheitsgründen lagern die Backup-Daten nicht am gleichen Ort wie der Server und so dauerte der so genannte "Restore" lange.

Was ist der aktuelle Stand?

Wir haben die Priorität auf die Verfügbarkeit von Emails und Ihrer Webseiten gelegt. Der Server läuft, wir sind am beheben der "Nachwehen" der Störung. Damit verbunden sind noch teilweise Störungen in der Erreichbarkeit per FTP oder die Administration der Datenbanken.

Es kann deshalb sein, dass in den nächsten Tagen gewisse Dienste kurzzeitig (1-2 h) nicht zur Verfügung stehen, wenn wir z.B. Updates installieren,

Was wird getan, um in Zukunft solche Störungen zu vermeiden?

Seit Beginn ist uns die Betriebssicherheit des Servers wichtig. Wir haben dementsprechend vorgesorgt mit automatischen Alarmierungs-Systemen rund um die Uhr, "Rund um die Uhr"-Support-Verträge mit dem Serverhersteller, etc.

Nur ist es wie bei allen Versicherungen so, dass man erst weiss wie gut dieses sind, wenn man diese braucht. Im vorliegenden Fall hat sich gezeigt, dass auch ein "Gold-Wartungsvertrag" nicht unsere Erwartungen erfüllt hat.

Wir werden deshalb selber einen Server auf Reserve halten, der schneller Verfügbar ist und die entsprechenden Investitionen tätigen.

Auch haben wir gesehen, dass die Kommunikation mit Ihnen, unseren Kunden, verbessert werden kann - auch hier haben wir erste Schritte eingeleitet.

Fragen?

Sie erreichen uns per E-Mail an support@cevinet.info oder - als Notfalladresse - auch cevinetsupport@gmail.com

Unsere Webseite www.cevinet.info halten wir bei Störungen immer aktuell und informieren transparent.

Bitte kontaktieren Sie uns nicht per Telefon - wir können nicht mehr Auskunft geben als per E-Mail, zumal verschiedene Spezialisten an den Themen arbeiten und wir auf Emails effizienter reagieren können.

Insbesondere unsere Administration / Kassier kann keine Auskunft zur Technik geben.

Sie können uns aber per Mail Ihre Telefonnummer für einen Rückruf senden. Bitte schreiben

sie aber auch, was das Problem ist. So hilft es uns nur wenig, wenn es heisst "E-Mail geht nicht" - wir können schneller helfen, wenn Sie uns die Fehlermeldung mitsenden z.B. ...beim Empfangen von Mails kommt Fehlermeldung "Error 9999 - no account with this name"...

Weitere Infos / Tipps

Auch wenn wir uns freuen, Sie als Domain-Kunde bei uns zu haben, ist es empfehlenswert, einen separaten E-mail Account zu besitzen, der neben seinem Hosting-Anbieter wie z.B. CeviNet etc. funktioniert.

Telekom-Anbieter wie Bluewin, Cablecom , Sunrise, Orange, etc. bieten solche zusammen mit dem Internetanschluss kostenlos an, es gibt diese auch von Anbietern wie www.gmail.com, www.gmx.ch, etc.

Im ControlPanel des CeviNet können Sie zudem auf Tastendruck ein komplettes Backup inkl. E-Mails, Webseiten, Datenbanken, etc. erzeugen lassen und dieses bei Bedarf auch auf Ihren PC laden.

Wir entschuldigen uns nochmals für die Störung und die damit verbundenen Umtriebe

CeviNet

www.cevinet.info