

## Stellungnahme zum Stromausfall im Rechenzentrum am 16. Juli 2008

Hürth, 18. Juli 2008

Sehr geehrte Kunden,

wir möchten heute die Gelegenheit ergreifen, zu dem Stromausfall in Teilen unseres Rechenzentrums vom 16. Juli 2008 Stellung zu nehmen.

SERVER4YOU mietet von der Betreiber-Gesellschaft Avaya GmbH & Co. KG Rechenzentrumsfläche, die mit modernsten Sicherheits- und Versorgungsanlagen ausgestattet ist, selbstverständlich auch mit mehrfach redundanten unterbrechungsfreien Stromversorgungen und entsprechenden Dieselgeneratoren.

Der Betrieb und die Wartung der Anlagen obliegt der Avaya und wird in Absprache mit SERVER4YOU durchgeführt. Die Avaya GmbH & Co. KG ist Teil des global operierenden Avaya-Konzerns und wir haben das Unternehmen über viele Jahre als sehr zuverlässigen Dienstleister kennengelernt. Leider unterlaufen aber auch dem zuverlässigsten Dienstleister Fehler, die in diesem Fall zu dem bedauerlichen Ausfall geführt haben.

Auf Grund unseres stetigen Wachstums hat Avaya in den letzten Wochen zwei zusätzliche USV-Anlagen installiert, um die Kapazität der Notstromversorgung zu erweitern. Diese Anlagen wurden ausgiebig getestet und zeigten in allen Tests eine technisch einwandfreie Funktion. Bei der Installation dieser Anlagen wurde durch menschliches Versagen versäumt, die Leistungsschalter innerhalb der Anlagen auf die für den Betrieb notwendige Leistung einzustellen. Am 2. Juli 2008 sind die Anlagen dann in den Regelbetrieb übernommen und bis zum Stromausfall ohne Auffälligkeiten betrieben worden.

Bei der ersten turnusmäßigen Wartung der betreffenden USV-Anlagen, die am 16. Juli stattfand, wurde eine USV-Anlage abgeschaltet. Als die Last durch eine andere USV-Anlage übernommen wurde, lösten die zugeordneten Leistungsschalter auf Grund der falsch eingestellten Leistungswerte aus und es kam für einen Zeitraum von 10 Minuten zu einem Stromausfall. Hierfür ist allein menschliches Versagen die Ursache. Bei korrekt eingestellten Leistungsschaltern wäre dieser Stromausfall nicht passiert. Auch die Dieselgeneratoren, die normalerweise im Falle eines Stromausfalls einspringen, schalteten sich in diesem Falle nicht selbstständig ein, da das externe Stromnetz nach wie vor vorhanden war. Hier liegt ebenfalls kein technisches Versagen vor. Von dem Stromausfall waren ca. 20% der SERVER4YOU-Kunden betroffen, darüber hinaus weitere Kunden der Avaya GmbH & Co. KG.

Nachdem die Server wieder mit Strom versorgt wurden, arbeiteten wir mit Hochdruck daran, alle Systeme wieder in den Normalzustand zu versetzen. Über 90% der Server waren innerhalb von drei Stunden wieder erreichbar, vereinzelt kam es aber auch zu längeren Beeinträchtigungen.

Avaya wird nun alle Leistungsschalter überprüfen, um zukünftig solche Vorfälle zu vermeiden. Darüber hinaus werden wir zusammen mit Avaya die internen Prozesse weiter überarbeiten, um Fehler beim „Faktor Mensch“ noch unwahrscheinlicher zu machen.

Wir bedauern diesen Zwischenfall sehr und bitten Sie, alle daraus entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen.

Mit freundlichen Grüßen



Jochen Berger, Geschäftsführer



Thomas Strohe, Geschäftsführer