



Minden, den 2.11.2014

An die Kunden der MK Netzdienste GmbH & Co. KG

Informationen zur Störung am 1.11.2014

Am 1.11.2014 um 12:49 mussten wir eine vollständige Störung unserer Dienste feststellen. Da kein Zugriff auf die Systeme in unserem Rechenzentrum mehr möglich war, wurde sofort die Bereitschaft informiert, die um 13:25 Uhr im Rechenzentrum eintraf. Die Bereitschaft stellte einen Stromausfall im RZ1 und mehrere Störungsmeldungen an der USV (Unterbrechungsfreie Stromversorgung) fest. Es wurde dann schnellstmöglich mit dem Wiedereinschalten des Stroms bzw. der USV begonnen, so dass um 13:39 Uhr die Stromversorgung wieder hergestellt war. Da das Wiederanfahren eines kompletten Rechenzentrums sehr aufwändig ist, wurden sofort alle verfügbaren Techniker ins Büro gerufen. Weiterhin haben wir uns sofort mit dem Hersteller bzw. Lieferanten der USV in Verbindung gesetzt und einen Techniker angefordert.

Trotz des Einsatzes von knapp 20 Personen dauerte das Wiederanfahren der wesentlichen Systeme teilweise bis in die frühen Abendstunden, bei einigen wenigen Systeme sogar noch länger. Teilweise mussten auch defekte Geräte gegen Reservegeräte getauscht werden.

Die zwischenzeitlich eingetroffenen Techniker des USV-Herstellers kümmerten sich um die Analyse des Stromausfalls. Nach aktuellem Kenntnisstand gab es gegen 12:40 Uhr einen kurzen Stromausfall im öffentlichen Stromnetz in Frankfurt. Die aus mehreren redundanten Blöcken und zwei parallelen Batteriesträngen bestehende USV konnte den Stromausfall jedoch nicht überbrücken, weil je Strang mind. eine Batterie nicht funktionierte bzw. defekt war. Die USV Anlagen inkl. der Batterien im Rechenzentrum der MK Netzdienste werden regelmäßig vom Hersteller bzw. Lieferanten gewartet, für USV Anlagen liegt das empfohlene Intervall bei 12 Monaten. Die letzte Wartung erfolgte im Februar 2014. Auch waren die Batterien, die mit 10 Jahren vom Hersteller spezifiziert sind, noch nicht am Ende ihrer vorgesehenen Lebensdauer angelangt. Warum trotzdem mehrere Batterien defekt waren, muss noch untersucht werden.

Um die Betriebssicherheit schnellstmöglich wiederherzustellen, wurden am 2.11.2014 ab 8:30 Uhr ein neuer Satz Batterien installiert, diese Arbeiten konnten gegen 13:30 abgeschlossen werden. Die USV und die Batterien wurden unter Last getestet, so dass wieder eine gesicherte Stromversorgung zur Verfügung steht.

In den nächsten Tagen werden wir, auch zusammen mit dem Hersteller der USV, überlegen, welche Konsequenzen aus dieser Störung zu ziehen sind (z.B. prophylaktischer Austausch der Batterien deutlich vor deren geplanter Lebensdauer, häufigere Wartung/Tests der USV-Anlage inkl. Messung der einzelnen Batterien, usw).

Wir möchten uns für die Störung bei unseren Kunden in aller Form entschuldigen und Ihnen versichern, dass wir mit allen Ressourcen daran arbeiten, solche Störungen zukünftig auszuschließen.

Mit freundlichen Grüßen

MK Netzdienste GmbH & Co. KG

Marc Keilwerth
Geschäftsführer