# Selgus Telia eelmise nädala võrgurikke täpsem põhjus

4 aastat tagasi - 21.02.2022 Autor: AM

Telia eelmise nädala võrgurikke põhjustas harukordne negatiivsete asjaolude kokkulangevus, selgitab võrguoperaator. Hädaabinumber 112 sai kõnesid vastu võtta kogu rikke vältel.

Telia juhi Robert Pajosi sõnul tabas 15. veebruari hilisõhtul ettevõtte erinevaid kõneside- ja M2M-teenuseid ulatuslik rike, mille laiem mõju avaldus klientidele 16. jaanuari hommikul. Selle tulemusena olid osaliselt häiritud mobiilsed kõnesideteenused (sealhulgas VoLTE ehk 4G kõneside), erinevad M2M teenused ning äriklientide VoIP ja kõnekeskuse teenused:

- VoLTE teenus ehk 4G mobiilikõnede tegemine: osadel klientidel ei õnnestunud kõnesid alustada ja/või vastu võtta ning kõned „langesid“ 2G ja 3G võrku. Selleks, et mobiilikõne õnnestuks, tuli teatud juhtudel kõnet mitu korda uuesti alustada.
- M2M teenuse häired: intsidendist olid osaliselt mõjutatud M2M-teenuseid kasutavad kliendid ning üksikutel juhtudel esines probleeme m-parkimise teenusega, mille puhul olid häiritud parkimise alustamise ja lõpetamisega seotud teavitused.
- VoIP ja kõnekeskuse teenused: rikkest mõjutatud äriklientidel puudus võimalus võtta vastu kõnesid oma klientidelt ning helistada ettevõtte tavatelefonidelt välja. Samas olukorras oli ka Telia enda kõnekekus, mis ei saanud rikke tulemusena mitu tundi kliente teenindada.

Rikke ajal levis osaliselt info, nagu ei töötaks rikke tõttu ka hädaabinumber 112. Hädaabinumber 112 sai siiski kõnesid vastu võtta kogu rikke vältel. Kuna rike puudutas Telia kõneside teenuseid, võis osadel klientidel esineda probleeme hädaabinumbri kohesel kättesaamisel. Selleks jagas Telia rikke ajal ka soovitusi, kuidas peaks talitama juhul, kui kõneside häire ajal on vaja helistada numbrile 112.

Telia juhi sõnul on esialgne analüüs näidanud, et tegu oli väga tõsise ja suure kliendimõjuga juhtumiga, mille põhjuseks oli harukordne riist- ja tarkvara rikke kokkulangevus.

Kõikide Telia kriitilise tähtsusega teenuste toimepidevus (sh kõne- ja andmeside) on arhitektuuriliselt tagatud komponentide dubleerimise näol. See tähendab, et kui näiteks ühes serveris, süsteemis või koguni asukohas toimub rike, suunatakse selle süsteemi poolt teenindatavad mahud või võrguliiklus ümber teistele teenust serveerivatele toimivatele serveritele/süsteemidele/asukohta. Antud intsidendi eripära oli kahjuks selline, et osa rikkest mõjutatud teenuseid liikus küll üle tagavarasüsteemile ja töötas tavapärasel moel edasi, kuid osade teenuste üleminek tugisüsteemidele ei toiminud täielikult ning see tekitas ka teenuste tõrkeid.

Äriklientide poolt kasutatavad VoIP ja kõnekeskuse teenused olid rikkest rohkem mõjutatud seetõttu, et mitmetel juhtudel tuli koostöös klientidega teha kliendi seadmetes konfiguratsioonimuudatusi, mis tagaks teenuste töö normaliseerumise. Eriti olid mõjutatud just vanematel tehnoloogilistel lahendusel töötavad kliendilahendused, mis on uutest lahendustest vähem automatiseeritud ning mis ei suutnud kõrgkäideldava keskjaama erinevate õlgade vahel automaatset ümberlülitust ilma manuaalse sekkumiseta teha.

„Meie peamine prioriteet oli peale riket abistada kõiki oma äri- ja erakliente, kes olid rikkest erinevatel põhjustel mõjutatud ning kõik esmased tegevused olid suunatud kliendimurede lahendamisele. Nüüd, mil valdav osa kliendimuresid on lahendatud, on toimumas täpsem tehniline analüüs, mis peab andma vastuse ka küsimustele, kuidas saame teha edaspidi asju paremini ning kuidas maandada tulevikus sarnase intsidendi toimumise riski. Palume siiralt vabandust kõigi oma klientide käest, kelle tööd ja igapäevaseid toiminguid eelmise nädala rike mõjutas,“ lisas Pajos.

- Uudised

- Andmeside
- Mobiiltelefonid
- Serverid
- Võrguseadmed

Pilt

