



CARAVAN

УМНЫЕ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ
ДЛЯ БИЗНЕСА

Дата 14.10.2016 ООО «СМС-Центр»
№ 844 115419, г. Москва, 2-й Рощинский пр-д, д.8
На № Генеральному директору Холяпину А.В.
От

Уважаемый Александр Владимирович!

- Сообщаем Вам о причинах недоступности услуг связи и отсутствия доступа к вычислительным ресурсам 12.10. 2016.
Как установили наши технические специалисты, произошел сбой в работе маршрутизатора, который мы используем в точке межоператорского обмена интернет-трафиком – ММТС-9. Данный маршрутизатор был произведен компанией Cisco, мировым лидером в сфере сетевых технологий, и относится к устройствам high-end-класса. Но, несмотря на высокую производительность и надежность разработки, трафик от вышестоящего оператора привел к ошибке в установленном на ней ПО.
В результате в сеть компании Caravan начал поступать нелегитимный трафик. Это, в свою очередь, вызвало автоматическую блокировку портов опорного маршрутизатора, который размещен в ЦОД Telehouse Caravan, и недоступности всех услуг связи.
- Из-за нетипичного характера нелегитимного трафика системы мониторинга Caravan сигнализировали сначала о неполадках на уровне физического соединения оборудования. Это значительно осложнило выявление реальных причин сбоя, потребовав тщательной диагностики разных сегментов опорной сети. Установить источник аварии удалось лишь после многочисленных тестов, выборочного отключения портов, рестарта и замены оборудования, анализа VLAN'ов и других мер.

В настоящее время связность сети Caravan и полноценная передача трафика восстановлены. Принят ряд необходимых организационно-технических мер. В частности, скорректированы настройки портов маршрутизатора Cisco для блокировки нелегитимного трафика, поступающего от упомянутого оператора. Информация о нехарактерном сбое в работе ПО на данном маршрутизаторе передана производителю, от которого ожидается обратная связь.

Еще раз приносим Вам свои извинения за причиненное неудобство и благодарим за сотрудничество. Мы ценим Ваше доверие и сделаем все от нас зависящее, чтобы исключить подобные инциденты в будущем.

Технический директор  Д.А.Канаев

Начальник отдела по работе с ключевыми клиентами  А.Г. Макаркин

Исполнитель:
Князев Андрей
Ведущий специалист отдела
по работе с ключевыми клиентами

+7 495 363-22-52, доб. 3118
a.knyazev@caravan.ru

АО «Караван-Телеком»
2-й Обыденский пер., д. 12А,
Москва, 119034
Тел./факс: +7 495 363-22-52
info@caravan.ru

www.caravan.ru