

Reliability Report Online Services

Bei der Wahl des Providers, des Telekomanbieters, des Webhosts, des Energielieferanten oder sogar der Bank ist nur eines gewiss: früher oder später kommt es zur Panne. Und wenn dort die Panne ausbleibt, gibt es die nächsthöhere Ebene der Netzbetreiber. Die folgende unvollständige Zusammenstellung zeigt, wie querbeet Unheil eingetreten ist. Der Phantasie des Zufalls sind keine Grenzen gesetzt. So folgen bald Super- und Mega-GAU auf den „simplen“ Grössten Anzunehmenden Unfall (GAU). Bei hochverfügbaren Applikation muss denn auch ein entsprechender Aufwand zur Risiko-Diversifizierung betrieben werden. Zum Glück gibt es auch positive Meldungen, wie der erste Artikel zeigt.

Besinnliche Minuten wünscht Ihnen

Dominik Schweizer
webXpertise

Schlund + Partner



Positiv-Meldung

Meldung von Thomas Doussier, doussier.de, 2002

Wir sind mit fast allen professionellen Domains bei Schlund und werden dort aus gutem Grund auch bleiben. Unsere Erfahrungen (auch bei Pannen) waren durchweg positiv. Dafür sind wir gerne bereit, mehr für das monatliche Hosting zu bezahlen, als bei einem Massenprovider zu zahlen gewesen wäre.

Im Gegensatz zum Wettbewerber Strato, einem weiteren bekannten Provider mit Sitz in Berlin, setzte S+P von Anfang an auf ein technisches Konzept, bei dem viele einzelne PC-Server das Hosting der Kundenpräsenzen übernehmen. Man spricht dabei auch von einer sogenannten Serverfarm. Vorteil dabei ist: Fällt eine Einheit aus, kann schnell über ein Backupsystem ein neuer Rechner flott gemacht werden und die Websites sind wieder im Internet erreichbar.

Flag Telecom



Undersea Broken Cables' Repair Process Started Off

Meldung vom 06.02.2008

Cable operators announced the start off of repair works at two of the three broken undersea cables that were disrupted last week outside the Egyptian city of Alexandria, causing Internet access problems throughout Middle East and India. The repair works will take at least a week to be completed, according to Flag Telecom, one of the firms responsible for the cable.

According to several reports, India has lost 60% of its bandwidth, and things aren't expected to return to normal for the next 10 days.

Not all cables have been damaged simultaneously. On January 30, Flag Telecom Europe-Asia cable and SEA-ME-WE-4 cable were disrupted outside the Mediterranean coast of Egypt, and two day later, on February 1st, the Falcon cable, also owned by Flag Telecom, was damaged 56 km from Dubai.

The impact in countries around the Gulf Region and South Asia had been minimized through redirecting communication services to new routes, but it is certain that Internet connection haven't exactly been the best following the unfortunate incident. Egypt for example lost 70% of its Internet capacity and will continue to face this problem within the next week and a half.

The repair teams have been delayed by bad weather conditions on the Egyptian and Dubai coasts. At the same time, conspiracy theories have appeared, according to which the 'perfect timing' was simply too perfect to be a coincidence, and this whole thing could be an attempt to deprive some Islamic countries of Internet access.

(Quelle: eFluxMedia)

Research in Motion Ltd (Blackberry)



BlackBerry Service Update Press conference

Meldung vom 12.10.2011 22:00 Uhr

We are analyzing root cause of this issue. Core switch failure on Monday. All network switches have multiple redundancies. This time the fail-over didn't function, although regularly tested. As a result a large backlog of messages has been generated. We had to throttle traffic in order to stabilize services. This is why we see impact to other parts of the world including America. Not all customers are equally affected. We continue to work on clearing the message backlog in order to eliminate delays. Thank you for your patience.
(Quelle rim.com)

RIM: Panne gelöst, die nächste ist aber schon da

Meldung vom 12.10.2011 13:44 Uhr

Der Wirbel um RIM reißt nicht ab. Erst vor zwei Tagen konnten Millionen von Blackberry-Nutzern in Europa, Asien und Afrika nicht mehr auf ihre Mails, den Messenger oder das Web zugreifen. Grund war ein Serverausfall in einem Rechenzentrum nahe London. Nun scheinen die Probleme immer noch weiter zu bestehen.

Zwar gab RIM am Dienstag bekannt, dass der Ausfall nun behoben sei, doch die Meldungen auf Twitter sprechen eine andere Sprache. "Seit fast 2 Tagen kaum mobile Kommunikation über Blackberry möglich", "RIM hat schon den 2. Tag ein Problem" und "Dieser Blackberry

Ausfall zwingt mich fast schon zu einem Device-Switch" sind nur einige der vielen Reaktionen wütender oder enttäuschter Nutzer.
(Quelle: Janine Aegerter, it-markt.ch)

Panne: Millionen Blackberry-Nutzer stundenlang ohne Mail-Zugriff

Meldung vom 10.10.2011, 18:25 Uhr

Aufgrund eines Ausfalls der britischen Server von Research in Motion haben Millionen von Blackberry-Nutzern in Europa, Afrika und Asien keinen Zugriff auf ihre Mails, den Messenger oder das Web. Britischen Medienberichten zufolge ist die Ursache ein technisches Problem in einem Rechenzentrum nahe London. Dort seien einer oder mehrere Server ausgefallen.

Viele Nutzer wenden sich zunächst an ihre Provider. Die reagieren unterschiedlich: Während T-Mobile UK diplomatisch erklärt, man untersuche den Vorfall, verkündet Vodafone Ägypten in seinem Twitter-Account lapidar: "Es gibt eine Panne bei Blackberrys. Die Ursache ist RIM". Die britische Muttergesellschaft bestätigte gegenüber der Nachrichtenagentur AFP das Problem, gab aber auch bekannt, dass man zusammen mit RIM an einer Lösung arbeite.

Eigentlich für ihre Stabilität und Sicherheit bekannt, hat die Blackberry-Infrastruktur dennoch schon wiederholt mit schweren Problemen zu kämpfen gehabt. 2009 legte ein Totalausfall die Services drei Stunden für alle Nutzer lahm. Einige Monate später musste die kanadische Firma ein gravierendes Problem eingestehen, dass die Nutzer ihrer Dienste in den USA betraf. Erspart blieb der Ausfall lediglich Großkonzernen, die den Blackberry Enterprise Server nutzten. Einige Tage darauf kam es in Nord- und Südamerika zu einem schweren Fehler. Der hing damals offenbar mit der Einführung von Version 5.0 des Messaging-Service zusammen. 2008 und 2007 gab es ebenfalls große Pannen.

(Quelle: Peter Marwan und Olivier Chicheportiche, www.zdnet.de)

BlackBerry Disruption May Affect Millions of Users (Update2)

Meldung vom 18.04.2007

Research In Motion Ltd.'s BlackBerry service experienced disruptions in North America and other parts of the world, affecting an unspecified number of the company's 8 million subscribers. The company hasn't provided a timeframe for when the service might be restored.

AT&T Inc. and Verizon Wireless, the two largest U.S. wireless service providers, both said the problems began last night. San Antonio-based AT&T is working with Research in Motion to resolve the issue, spokesman Mark Siegel said. He didn't provide details on the number of customers affected.

"Please be advised that we are currently experiencing a service interruption that is causing delays in sending and receiving messages," said a recording on a RIM customer service number in Vancouver. The company "will provide updates as soon as they become

available." Officials at the Waterloo, Ontario- based company couldn't be reached for comment.

The disruption may be limited to North America, with some problems in other parts of the world for customers who receive their e-mails through North American servers. Mobile-phone companies in Asia and Europe said they haven't had problems.
(Quelle: Gwen Ackerman and Crayton Harrison, Bloomberg)

Bluewin



Erneute Mail-Panne bei Bluewin

Meldung vom 09.06.2006

Beim Internet Service Provider Bluewin funktionierten gestern 200'000 Bluewin und Bluemail-Adressen etwa acht Stunden nicht. Dies entspricht rund 20 Prozent der Kundschaft. Wie Swisscom-Sprecher Christian Neuhaus gegenüber inside-it.ch bestätigte, gab es zwischen 14 und 15 Uhr einen Ausfall, der um 22 Uhr behoben werden konnte. Ursache war offensichtlich ein Hardware-Problem beim Mailserver. Mails sollen keine verloren gegangen sein.

Bluewin ist öfters Ziel von Attacken, ist aber auch oft von Ausfällen betroffen. Bereits Anfang April waren 8700 Bluewin-Kunden von einem Mail-Problem betroffen. Damals hatte es Probleme bei der Aufschaltung einer neuen Softwareversion gegeben. Dieses Problem sei aber gestern nicht aufgetreten, sagte Neuhaus. Anfang Februar hatte eine Denial-of-Service-Attacke das Bluewin-Portal für einige Stunden lahm gelegt. (mim)

(Quelle: www.inside-it.ch)

Bluewin: Post am Nachmittag

Meldung vom 24.07.2001 (bha)

Bluewin verspricht, die wegen einer Störung nicht ausgelieferten E-Mails würden heute Dienstagnachmittag ausgeliefert.

Seit gestern ist der Mail-Empfang beim Provider Bluewin massiv gestört. Ab heute Mittag sei das Problem voraussichtlich behoben, teilt Bluewin mit. Mails seien keine verloren gegangen. Die während des Unterbruchs aufgestauten E-Mails würden am Nachmittag ausgeliefert. (pctip.ch)

Bluewin: E-Mail Server wieder voll verfügbar

21. November 2000

Die Probleme mit dem E-Mail Empfang sind behoben; die Systeme sind wieder voll verfügbar. Der Ausbau geht noch weiter; bis zur ersten Dezemberwoche wird die Kapazität für den E-Mail-Empfang verfünffacht. Über den aktuellsten Stand informieren wir Sie über unsere Homepage und danken für Ihre Geduld. (bluewin.ch)

Bluewin: Arbeiten am E-Mail Server

16. November 2000

Nach einer Erweiterung des E-Mail Servers kommt es zur Zeit teilweise zu Schwierigkeiten beim Abrufen und Versenden von E-Mails. Derzeit wird mit Hochdruck an der Behebung des Problems gearbeitet. (bluewin.ch)

RWE Energie AG



Eisiges Chaos: 250.000 ohne Strom

Im Nordwesten Deutschlands sind 25 Gemeinden vom winterbedingten Ausfall der Energieversorgung betroffen. Behörden warnen: Es besteht Lebensgefahr durch beschädigte Stromleitungen

26.11.2005

Der Stromausfall nach dem Schneechaos im Nordwesten Deutschlands betrifft nach Angaben des Versorgers RWE bis zu 250.000 Einwohnern in insgesamt 25 Gemeinden im westlichen Münsterland und im Raum Osnabrück. Der Stromkonzern setze alle verfügbaren Kräfte zur Behebung der Schäden ein.

50 Hochspannungsmasten seien nicht mehr funktionstüchtig. Im Raum Gronau werde eine vier Kilometer lange Ersatzleitung errichtet. Katastrophenalarm galt für die westfälischen Kreise Borken und Steinfurt. Dort und im Kreis Coesfeld waren nach Angaben der Bezirksregierung Münster rund 100.000 Menschen ohne Strom.
(Quelle: Welt.de)

Credit Suisse



Credit Suisse nervt Kunden

Onlinebanking ist gut, wenn es funktioniert. Im System der CS ist seit Tagen der Wurm drin.
Meldung von 12.11.2005

Schon die ganze Woche gibt es Probleme im Internetbanking der Credit Suisse. Kunden schaffen es teils gar nicht, via Computer ins elektronische Banksystem der Grossbank zu gelangen, teils schaffen sie den Zutritt, können die gewünschten Bankgeschäfte aber nur verzögert oder nicht erledigen. Die Folge sind Warteschlangen, ein überlasteter Kundendienst und Informationstechnologiespezialisten, die fieberhaft nach den Fehlern suchen. Kurz: Die Nerven liegen hüben und drüben blank - bankintern, vor allem aber auf Kundenseite.

Bank räumt Probleme ein

Man wolle nichts beschönigen, sagt CS-Sprecher Georg Söntgerath auf Anfrage. Man habe Probleme, gehe aber davon aus, diese «in Kürze vollständig bereinigt» zu haben. Das «in Kürze» wagt der Sprecher nicht genauer zu definieren. Man hoffe, die Probleme über das Wochenende in den Griff zu bekommen.

Am Anfang der Schwierigkeiten standen Anpassungen des Systems mit dem Ziel, die elektronische Plattform zu modernisieren und der neusten technischen Entwicklung anzupassen. Über das letzte Wochenende wurde die neue Plattform installiert und zur Benutzung freigegeben. Wie üblich in solchen Fällen hatte man vermeintlich auch bei der Credit Suisse alles vorgekehrt, um einen reibungslosen Übergang vom alten zum neuen System zu garantieren. Wider Erwarten kam es in der Folge zu den geschilderten Problemen.

Betroffen sind schweizweit über 400 000 Kunden, die das Onlinesystem der Credit Suisse nutzen. Viele ärgern sich zusätzlich über den ihrer Meinung nach ungenügenden Kundendienst. Die Hotline ist angesichts der Probleme zeitweise hoffnungslos überlastet. Oft gebe es kein Durchkommen, nicht einmal eine Mitteilung der Bank. «Man muss sich einfach damit abfinden», bilanziert ein frustrierter Direct-Net-Nutzer.
(Quelle: Tages-Anzeiger, Seite 29, Bruno Schletti)

SBB



Schweizer Bahnnetz seit 21.30 Uhr wieder unter Strom

23. Juni 2005

Eine Strompanne hat am Mittwochabend das gesamte Netz der SBB lahmgelegt. Mitten im Feierabendverkehr strandeten gut 100 000 Passagiere. Ab 20.00 Uhr fuhr die Bahn den Betrieb langsam wieder hoch. Um 21.30 Uhr floss der Strom wieder im ganzen Netz.

Das Spannungsproblem nahm seinen Anfang um 17.23 Uhr im Tessin. Der Spannungsabfall breitete sich aus unbekanntem Gründen über die ganze Schweiz aus, so dass die SBB am 17.45 Uhr ihren Betrieb einstellte. Betroffen waren auch einige Privatbahnen.

Für die SBB ist der landesweite Stromausfall eine Premiere. Die Folgen werden bis in den Donnerstag hinein zu spüren sein. Insbesondere werden nicht überall die gewohnten Zugkompositionen bereit stehen. Die SBB bittet Reisende, frühzeitig am Bahnhof zu sein.
(Quelle: AP/baz)

Swisscom



Störungen bei ADSL-Internetanschlüssen

Suche nach Ursache dauert an

14. April 2005, 17:15

ADSL-Kunden von Swisscom haben am Donnerstag einen schwarzen Tag erlebt. Offenbar hat eine Instabilität im Netzmanagement zu wiederkehrenden Störungen der Internetverbindungen über den Expresszugang von Swisscom geführt. Die Störung war auch am Abend noch nicht behoben. Aktiv informiert wurden lediglich die Grosskunden.

Seit Donnerstagvormittag 10.15 Uhr sind die ADSL-Internetanschlüsse von Swisscom von Störungen betroffen. Nach Auskunft von Swisscom-Sprecher Sepp Frey werde die Störung bei jener Software vermutet, welche die Stabilität des Netzmanagements sicherstellen soll. Die Abklärungen seien aber immer noch im Gange. Wann die Störung behoben sei, konnte Frey am späten Nachmittag noch nicht sagen.

802'000 Kunden betroffen

Betroffen waren 802'000 ADSL-Kunden von Swisscom, darunter auch Gross- und Firmenkunden. Letztere hätte Swisscom informiert. Die Privatkunden und Kleinunternehmen mussten von den Problemen über die Medien Kenntnis nehmen oder die Hotline kontaktieren. Eine Information auf der Bluewin-Site suchte man auch unter dem Link «aktuelle Störungen» vergeblich.

Keine Büchersuche

Für einzelne Unternehmen wie beispielsweise die Buchhandlung Orell Füssli hatte die zeitweise Störung des Netzes gravierende Folgen. So konnten beispielsweise Bestellungen nicht bearbeitet werden oder Internet-gestützte Lagerinformationen nicht abgerufen werden.

Betroffen sind unter anderen die Dienste IP Plus und IPSS sowie ein Teil der Wireless LAN Hotspots von Swisscom Mobile. Swisscom Solutions und Swisscom Fixnet hätten alle notwendigen Schritte eingeleitet, um die Störung so schnell wie möglich zu beheben, hiess es.

(Quelle: NZZ Online)

Finanzplatz teilweise lahmgelegt

Schwere Computerpanne bei der Swisscom

Mittwoch, 30. Juni 2004

Eine Computerpanne bei der Swisscom Enterprise Solutions hat am Mittwoch den Datenverkehr von Geschäftskunden in der Ost-, Zentral- und Südschweiz teilweise lahm gelegt. Betroffen war insbesondere der Finanzplatz. Bancomaten und der Zahlungsverkehr unter den Banken funktionierten teilweise nicht.

Erschwert wurde die Situation noch dadurch, dass die Störung ausgerechnet am Monatsende und bei Halbjahr auftrat. An solchen Stichtagen sind die Geld- und Datenflüsse jeweils viel grösser als an normalen Werktagen.

Neben den Geschäfts- litten auch die Handykunden der Swisscom. WAP-Dienstleistungen, Vodafone-live-Verbindungen und die Übertragung von MMS funktionierten am Vormittag

nicht. In den Call Center war der Betrieb eingeschränkt, was zu längeren Wartezeiten führte.
(Quelle: NZZ)

Software-Defekt bei Swisscom

"Swisscom Handy-Netz läuft wieder"

Freitag, 27. Juli 2001 / 22:20:52

Bern - Swisscom Natel-Besitzer können weitgehend aufatmen: 80 bis 90 Prozent der Swisscom-Natelkunden können wieder telefonieren. Die Panne in einem Hauptrechner in Lausanne sei aber noch nicht vollständig behoben, teilte ein Swisscom-Sprecher mit. Spezialisten beobachteten weiterhin aufmerksam die Stabilität des Systems, sagte der Sprecher. Während etwa 10 Stunden war in der Schweiz das gesamte Natel-Netz der Swisscom stark gestört. Betroffen waren gegen 3,3 Millionen Kunden. Betroffen waren auch Anrufe vom Festnetz auf Natels und SMS. bb, netz.ch (Quelle: sda)

ADSL-Störfall

„Für die Swisscom nur eine Bagatelle?“ (René Dubach)

Editorial Woche 40/2001

Stellen Sie sich vor, Sie sind stolzer Besitzer eines superschnellen ADSL-Accounts und sind froh darüber, dass Ihr angestaubtes Modem endlich ausgedient hat. Doch plötzlich geht nichts mehr! Schnell hat man alle Einstellungen überprüft und stellt fest, dass auf Client-Seite alles in Ordnung zu sein scheint. Also greift man zum Telefonhörer und ruft die ADSL-Provider-Hotline an. Doch der ansonsten kompetente Supporter weiss von gar nichts, zeigt sich höchst erstaunt und sucht den Fehler beim Kunden. Währenddem tickt der Zähler der gebührenpflichtigen Hotline, und tickt und tickt und tickt...

Kommunikations-Manko

Wie hätte der hilfsbereite Techniker auch ahnen können, dass der Fehler weder auf Kunden- noch auf Providerseite, sondern vielmehr bei der Swisscom zu suchen ist. Diese zeichnet bekanntlich landauf, landab für die letzte Meile verantwortlich, hielt es im jüngsten Störfall aber nicht für nötig, eine effiziente Kommunikationspolitik zu betreiben.

Dass es der Konzern unterliess, seine Wholesale-Abnehmer sofort über den Aussetzer zu informieren, ist typisch für den Telekommunikationsgiganten in seiner Monopolposition.

Immerhin ist bei ADSL kein Konkurrent auf dem Platz, der die Kundschaft abspenstig machen könnte. (Quelle: InfoWeek.ch)

Telekom Austria



Jahrhundertfehler legt Telekom Austria lahm

Meldung von Presstext, 12.11.2004

Wien (pte, 12. Nov 2004 22:08) - Ein Softwarefehler in einem zentralen Übertragungssystem hat von Donnerstagvormittag bis Freitagabend weite Teile von Wien, Niederösterreich und dem Burgenland kommunikationstechnisch lahm gelegt. Mehr als 30 Stunden waren unzählige Groß- und Mobilfunk-Kunden der Telekom Austria von der virtuellen Welt

abgeschnitten. Verantwortlich dafür war fehlerhafte Software im Wiener Arsenal, die ab Donnerstag Punkt zehn Uhr zu einem "rien ne va plus" bei Tausenden Kunden des österreichischen Providers, darunter auch presstext, führte.

Neben den, durch den Ausfall hervorgerufenen, "steinzeitlichen" Kommunikationsbedingungen waren auch Behebungen von Bankomaten, Zahlungen via Kreditkarte sowie die Annahme von Lotto- und Totoscheinen in Trafiken und Lotterien betroffen. Telekom-Pressesprecher Martin Bredl spricht von einem "noch nie da gewesenen Jahrhundertfehler". Wie es trotz "Katastrophenplan" und doppelten Hard- und Softwaresystemen zu diesem Totalausfall kommen konnte, könne er aber derzeit noch nicht sagen. "Wir arbeiten fieberhaft an einer Schadensanalyse", so Bredl. Verantwortlich für das Softwaresystem der Telekom zeichnet der deutsche Elektronikkonzern Siemens.

Laut Siemenssprecher Karl Strasser ist der Ausfall durch ein Softwareupdate entstanden, bei dem die gesamte Datenbasis zerstört wurde. Da mehr als 300 Leitungssysteme der so genannten Fernebene betroffen waren, sind Rückschlüsse auf die Anzahl der Betroffenen nicht möglich. "Etwa 50 Spezialisten arbeiten derzeit an der Behebung des Schadens", so Strasser. Die Dauer des Ausfalls erklärt der Siemens-Experte damit, dass alle Leitungssysteme manuell zugeschaltet werden mussten.

Ergänzung von Telecom Austria (13.11.04)

Telekom Austria hat die Firma Siemens beauftragt eine detaillierteste Fehleranalyse vorzunehmen und Maßnahmen zu entwickeln, die so einen Ausfall in Zukunft unmöglich machen. Das von der Firma Siemens eingesetzte System gilt als äußerst ausfallssicher. Alle Bauteile sind doppelt ausgeführt, bei Problemen wird unterbrechungslos umgeschaltet. Telekom Austria verlangt bei Systemausschreibungen eine Betriebssicherheit von 99,999%, die bei diesem System von der Lieferfirma auch gewährt wurde. Wie es zu diesem Systemausfall kommen konnte, ist im Moment unklar, wird aber Gegenstand genauester Analysen sein.

Raiffeisenbank



Raiffeisenbank: Onlinetransaktionen der letzten drei Jahre gelöscht

Meldung vom Tages-Anzeiger, 18.03.2004

Eine technische Panne im Rahmen eines Routineprozesses hat bei der Raiffeisen-Online-Bank letzten Sonntag dazu geführt, dass «praktisch alle Kontenbewegungen» gelöscht worden sind.

Hinter der Formulierung verbirgt sich ein technologischer Supergau: Der Grossteil der in den letzten drei Jahren über das Internet getätigten Transaktionen ist infolge der Störung nämlich vom Raiffeisen-Zentralcomputer verschwunden. Jeder Kunde benutzt die Onlinebank immerhin fast viermal im Monat. «Die Daten sind nicht verloren, sondern derzeit lediglich nicht sichtbar», beruhigt jedoch Mediensprecher Franz Würth. Raiffeisen hatte nämlich

Glück im Unglück. Weil die Gruppe aus unabhängigen Banken besteht, sind die Transaktionen der Kunden bei den jeweiligen Mitgliedsinstituten nochmals gespeichert.

Die Aufräumarbeiten sind allerdings deshalb auch sehr aufwändig. Von den Computern der 470 Mitgliedsbanken müssen die Daten der letzten Jahre nun wieder an den Zentralcomputer in der St. Galler Verbandszentrale überspielt werden. Das dauert seine Zeit. Würth hofft, dass diese Herkulesarbeit bis zum nächsten Sonntagabend erledigt ist. «Die Kunden sollten am Montag wieder auf ihre Kontendaten zugreifen können.» (se)

Econophone Schweiz



Neue Pannen: Aktenzeichen ungelöst

Meldung von NZZ am Sonntag, 26.10.2003

Drei Tage hatten Kunden des grossen Providers Econophone keinen oder nur sporadischen Zugang zum Internet. Provider und Swisscom schieben den schwarzen Peter hin und her.

„Erst nach knapp drei Tagen war das Problem verschwunden, obwohl weder wir noch die Swisscom die Ursachen haben eruieren können“ sagt Econophone-Chef Samuel Gross. Das Problem müsse bei der Swisscom liegen.

Swisscom weist die Vorwürfe zurück. „Wir konnten keine Fehler oder technische Pannen feststellen, auch kamen von Econophone nicht mehr Störungsmeldungen als in anderen Wochen“, meint Sprecher Sepp Huber.

Obwohl ein einfacher ADSL-Anschluss im Jahr über 1000 Franken kostet, müssen sich die Kunden – nicht nur bei Econophone – mit Pannen abfinden. Provider geben keine Garantie. Wer auf einen ununterbrochenen Zugang angewiesen ist, muss zu weit teureren Business-Angeboten greifen, bei denen der Support gewährleistet ist.

Sunrise Schweiz



E-Mail-Crash bei Sunrise nach 56 Stunden vollständig behoben - Millionen E-Mails verloren

Meldung von eBund.com, 24.07.2003

Bei der gravierenden Panne seit Montagabend um 23.00 Uhr waren die Konten von rund einer halben Million Kunden ausgefallen, darunter auch rund 4'000 Firmen. Millionen von E-Mails gingen unwiderruflich verloren. Zur Panne war es gekommen, als ein kleines Disk-Speicher-System ausgefallen war und eine Kettenreaktion ausgelöst hatte.

Der Totalausfall der E-Mail-Konten bei Sunrise ist heute Donnerstagmorgen nach 56 Stunden behoben worden. Die Plattformen Freesurf, Freesurf plus und Weboffice waren

nach Angaben des Unternehmens ab 7.00 Uhr wieder einwandfrei verfügbar. Betroffene Geschäftskunden prüfen Schadenersatzforderungen.

Tiscali Schweiz



Hacker löschten 899 Websites

Meldung von InfoWeek.ch, 13.03.2003

Am 2. März 2003 löschte eine unbekannte Hackergruppe 899 Websites, die bei Tiscali Schweiz gehostet wurden (YourDomain). Pikantes Detail: Tiscali war nach eigenen Angaben bereits eine Woche vor dem Angriff von den britischen Hackern gewarnt worden. Offenbar hatten es die Basler nicht rechtzeitig geschafft, das Betriebssystem des Servers (Suse Linux 7.0, Kernel 2.2.16) auf den neusten Stand zu bringen. Dank regelmässiger Backups waren nach 72 Stunden alle Websites wiederhergestellt.

MSN



MSN Messenger outage affects millions

Meldung von IDG News Service, 07.01.2003

Microsoft Corp.'s MSN Messenger service went down yesterday, leaving most of the instant messaging software's 75 million worldwide users without access to the service for more than five hours. According to a Microsoft spokesman, the service went down at approximately 9 a.m. EST, and the root cause of the outage is still unknown.

UUNet



Netzwerk-Crash bei UUNet

Meldung vom 04.10.2002

Millions of people who use services powered by UUNet were left with poor or dead net connections on Oct. 3 after the company suffered a huge network failure. UUNet is owned by the troubled communications corporation WorldCom. According to WorldCom, the problem has now been traced to a faulty route table, software that directs traffic around the internet. "WorldCom experienced an issue on its internet network, affecting approximately 20 per cent of our US internet customer base. A preliminary investigation indicates there was a route table issue," said spokeswoman Jennifer Baker. According to a WorldCom memo to its customers, leaked to Wired, the company was performing scheduled maintenance activities on Thursday morning between 0300 and 0700 EST –around the time the problems started.

WorldCom is the world's biggest internet infrastructure companies, reportedly handling 70 per cent of all emails sent within the US and around 50 per cent of the rest of the world's emails. (Wired News)

Webhosting-Probleme bei UUNet

Meldung vom 13.07.2001 16:23

Der Carrier und Internet-Provider [UUNet](#) hat derzeit Probleme mit dem Web-Hosting. Seit dem gestrigen Donnerstag Mittag sind sämtliche "Personal-Web"-Kundenpräsenzen ausgefallen. Wer eine solche Website aufruft, bekommt den Hinweis: "Wegen eines Hardwarefehlers auf einem der von uns, der UUNet Deutschland GmbH, betriebenen Server ist diese Webpräsenz unseres Kunden derzeit nicht erreichbar."

Nach Angaben von UUNet-Sprecher Stephan Deutsch sind "mehrere 1000 Kunden von der Panne betroffen". Ursache seien zwei Festplattencrashes im Raid-System des entsprechenden Servers. Mittlerweile sei die Hardware ausgetauscht; die Techniker im Dortmunder Rechenzentrum seien derzeit dabei, das entsprechende Backup einzuspielen. "Einen Datenverlust können wir weitgehend ausschließen", sagte Deutsch. Es könne noch etwas dauern, bis die Präsenzen wieder online gehen. "Vielleicht werden wir heute Nacht fertig, es könnte aber auch noch ein paar Stunden länger dauern." ([hob/c't](#))

Hotmail



Hotmail hat Mails verloren

"Weniger als ein Prozent betroffen"

15. Juni 2000, 10:00 Uhr ([dmu](#))

Einige Anwender von Microsofts E-Mail-Service Hotmail werden abgespeicherte Mails nicht wieder aufrufen können - eine Server-Panne hat Daten von Kunden gelöscht - darunter Einträge ins Adressbuch und abgespeicherte elektronische Post. ([zdnet.com](#))

GMX



Panne bei GMX - E-Mails "verschluckt"

Meldung vom 30.11.2000 16:54

Die Server des Münchner Freemail-Providers GMX haben etwa einen Tag lang den Inhalt von E-Mails einiger Kunden "verschluckt". Viele Nutzer des Services berichteten c't, dass E-Mails von anderen Servern ohne Text und Anhänge angekommen seien. Keine Rolle spielte es dabei, ob die Nutzer die Mails über das GMX-Web-Frontend oder mit einem E-Mail-Programm angesehen haben.

GMX bestätigte die Panne auf Anfrage von heise online. Bei der Anpassung eines angekündigten Sicherheitsupdates an die Mailserver-Software sei es zu "einem unvorhergesehenen Problem" gekommen, die Störungen bei der Mail-Übertragung ausgelöst hätten. "Dies kann unter anderem dazu geführt haben, dass der Mail-Inhalt und auch Dateianhänge nicht fehlerfrei übermittelt wurden", sagte GMX-Sprecherin Marion Schanzer. Der Fehler sei mittlerweile behoben worden.

Am gestrigen Mittwoch hatte GMX ein neues Verfahren zur Authentifizierung am SMTP-Server eingeführt. Der Provider nutzt die Serversoftware qmail zum Mailversand. Schanzer

betonte, dass die Panne nicht in Zusammenhang mit dem Sicherheitspatch für qmail steht, wollte aber nähere Details nicht bekanntgeben. (hob/c't)

Super-GAU: GMX hat Mails von 118.000 Kunden verloren

Techniker arbeiten an Wiederherstellung

15. Juli 2000, 00:01 Uhr ([dmu](#))

Der deutsche E-Mail- und Messaging-Service GMX hat in der Nacht von 13. auf 14. Juli durch einen Software-Fehler Mails von etwa 118.000 GMX-Mitgliedern verloren. Der GAU steht nach Unternehmensangaben in Zusammenhang mit der Ausweitung von Funktionalitäten für GMX-Freemail-Accounts. (zdnet.com)

Blitz schlägt bei GMX ein

Einige Mailfächer blockiert

06. Juni 2000, 12:30 Uhr ([sri](#))

Momentan können einige GMX-Nutzer nicht an ihre Mail-Fächer. Ein Blitzschlag hat zu einer so heftigen Überspannung geführt, dass die Fileserver herunterfahren. Die USV (Unabhängige Stromversorgung) konnte nicht mehr mithalten. (zdnet.com)

Web.de



Panne bei Web.de öffnete Mail-Accounts

900'000 E-Mail-Konten während 30 Minuten ungeschützt

21. Januar 2004, 16:56 Uhr

Von [pab](#)/c't

Durch einen Konfigurationsfehler beim Freemail-Service von [Web.de](#) standen am gestrigen Dienstag Abend rund 900.000 E-Mail-Konten offen: Jeder Nutzer konnte sich mit beliebigen Passwörtern so in fremde Mail-Accounts einloggen. Auf Anfrage von heise Security bestätigte Pressesprecherin Eva Venneman das Sicherheitsproblem: Rund 30 Minuten lang standen die Mail-Accounts offen, betroffen war eine von neunzehn Datenbanken. Als man dies feststellte, wurden umgehend alle Session-IDs gelöscht und das System heruntergefahren. Das war die Ursache für einen zweistündigen Ausfall von Web.de am gestrigen Abend. (heise Security)

Panne beim Freemail-Provider Web.de

Betroffene Postfächer werden im Laufe des Dienstags repariert

08. August 2000, 12:30 Uhr

Von Sebastian Brinkmann

Kunden des Freemail-Providers Web.de erfuhren am Wochenende durch eine Hinweisbox nach der Anmeldung von Problemen in ihrem Postfach. "Durch den Ausfall eines RAID-Controllers sind seit Freitag bei rund drei Prozent unserer Kunden selbstangelegte Ordner verschwunden", bestätigte Web.de-Sprecherin Eva Vennemann gegenüber ZDNet.

Vennemann betonte: "Es ist nicht zu Datenverlusten gekommen. (zdnet.com)

Schwerwiegender Mailbug bei Web.de

Angreifer können mit einfachem Trick fremde Mail-Accounts öffnen und benutzen

24. Juni 2000, 00:01 Uhr

Von [Martin Fiutak](#)

Der Freemail-Service von Web.de hat ein schwerwiegendes Sicherheitsloch. Potenziellen Angreifern ist es durch einen einfachen Trick möglich, in Accounts einzuloggen, das Adressbuch auszuspionieren, E-Mails in fremden Namen zu senden und zu empfangen. (zdnet.com)

Strato



Strato-Ausfall wegen Panne bei kpnQwest: "Wir machen die reinste Hölle durch"

03. April 2001

Nach dem Ausfall Hunderttausender Websites kämpft der Berliner Großprovider Strato um das Vertrauen seiner Kunden. Selbst die Konkurrenz sorgt sich um mögliche Imageschäden infolge des katastrophalen Rechner-Crashes.

Frankfurt am Main - Hunderttausende von Internet-Angeboten in Deutschland waren dieser Tage in ein einheitliches Weiß gekleidet. "Willkommen! Lieber Besucher. Auf Grund eines technischen Defektes im Rechenzentrum und der daraus resultierenden Arbeiten ist diese Site zur Zeit nicht verfügbar", hieß es dort. Eine Megapanne im Rechenzentrum der Berliner Internet-Firma Strato löste einen bislang einmaligen Störfall im deutschsprachigen Internet aus. Zahllose Websites waren fünf bis sechs Tage nicht erreichbar. Bei Strato ist etwa jede dritte der insgesamt 4,3 Millionen Internet-Domains mit der Deutschland-Endung .de unter Vertrag.

"Wir hoffen, das Vertrauen der Kunden zurückgewinnen zu können", sagte der Vorstandsvorsitzende der Strato-Muttergesellschaft Teles, Sigrum Schindler. Es werde alles getan, um mit dem Aufbau eines zusätzlichen Backup-Systems die Wiederholung eines solchen Ausfalls zu vermeiden. Den technischen Partner KPNQwest will Teles entsprechend unter Druck setzen. Neben dem Rechenzentrum in Karlsruhe sollen künftig Backup-Systeme an geographisch getrennten Orten zur Verfügung stehen.

Ursache des Crashes war nach Angaben von Strato eine Netzüberspannung am Dienstag, dem 27. März gegen 14.30 Uhr. Diese führte "zu einem abrupten Shutdown der Speichereinheit" - hierunter muss man sich einen riesigen Stapel Zehntausender von Festplatten vorstellen. Um Datenverluste auszuschließen, wurden erst alle Festplatten geprüft, was die Reparaturarbeiten in die Länge zog. Schließlich musste Strato einräumen, dass es "entgegen ersten Vermutungen doch zu einem Verlust von Daten gekommen" sei. Einen Totalverlust gab es bei etwa 7000 Homepages. "Angesichts des mangelnden Backups hätte das noch ganz anders ausgehen können", schimpfte Teles-Chef Schindler.

Strato-Ausfall wegen Panne bei kpnQwest

Meldung vom 17.05.2000 17:19

Gestern abend gingen beim Karlsruher Internet-Dienstleister kpnQwest (früher XLink) wieder die Lichter aus: Gegenüber c't bestätigte ein Mitarbeiter, dass vor allem alle Domains des Billig-Webhosters Strato von dem Problem betroffen waren. Auch Strato selbst bestätigte die Panne. Ein Stromausfall in Karlsruhe sei durch die kpnQwest-Notstromaggregate zwar abgefedert worden, beim Umschalten auf Normalbetrieb sei aber ein Fehler passiert, worauf die Batterieversorgung eingesprungen sei. Nach 40 Minuten hätten aber auch die Batterien versagt und ab etwa 20 Uhr seien die Server komplett vom Netz gegangen. Nach weiteren 30 Minuten hätte kpnQwest damit begonnen, die Rechner Stück für Stück wieder in Betrieb zu nehmen.

Die Problemliste allein im laufenden Monat zeigt allerdings, dass nicht immer alle Leistungen von Strato tatsächlich zur Verfügung stehen. In der vorvergangenen Woche waren die Domains per POP3 wegen eines Hardwareschadens bei kpnQwest nicht zu erreichen. Zur gleichen Zeit lieferten Web-Shops, die bei Strato lagen, ungültige SSL-Zertifikate – kpnQwest hatte vergessen, ein abgelaufenes Zertifikat zu ersetzen. (hob/c't)

Cable & Wireless



Panne bei Cable & Wireless

„Während zwei Tagen waren Kunden-Websites nicht zugänglich“
Woche 39/2001 (Matthias Pfander)

Letzte Woche war bei Cable & Wireless die Netzinfrastruktur während zwei Tagen gestört, und auf Websites von Kunden konnte nicht zugegriffen werden. Als Ursache wurde ein Cluster-Problem genannt. Davon betroffen war auch Green.ch, der Provider, der nach der Übernahme von Agri.ch durch Cable & Wireless das Agri.ch-Konzept wieder aufleben lassen will.

Die Panne ruft Erinnerungen an einen ähnlichen Datenunfall wach, der im September des letzten Jahres, damals noch bei Agri.ch, stattgefunden hatte. Damals war man dabei, die Infrastruktur rundum zu erneuern und redundant auszulegen, als bei der Migration von 5000 Domains auf ein neues System ein Server abstürzte. In mühseliger Arbeit mussten dann die Daten wiederhergestellt werden.

Der jüngste Ausfall traf nun das Gespann Green.ch und Cable & Wireless genau dort, wo eigentlich die Ausfallsicherheit seit der Panne im vergangenen Herbst gewährt sein müsste. Bei einem NT-Cluster von Cable & Wireless erlitt der Master File Table einen Schaden - auf 90 Gigabyte Daten konnte in der Folge nicht mehr zugegriffen werden. Die Wiederherstellung des defekten Clusters dauerte bis letzten Donnerstag in die frühen Morgenstunden. Von den insgesamt rund 15'000 Kunden war etwa die Hälfte betroffen - allerdings dauerte der Unterbruch teilweise nur eine oder wenige Stunden, wie Guido Honegger, Geschäftsführer von Green.ch, gegenüber InfoWeek ausführt. Und deshalb sind auch keine Entschädigungen vorgesehen. (Quelle: InfoWeek.ch)