

# Incident Report

<b>Started/inizio</b>	09 Nov 2022 14:53		
<b>Closed/Fine</b>	09 Nov 2022		
	<b>Service Servizio</b>	<b>Partial outage Ripristino parziale</b>	<b>Full operativity Piena operatività</b>
	TSP ( SPID - CA )	18.15	21.58
	PEC Namirial	14.53	19.21
	Webmail PEC Milan		16.20
<b>Services affected</b>	CA-SPID-PEC		
<b>Number of customers affected</b>	All customers of Namirial CA, SPID and 50% PEC services		
<b>Numero di clienti impattati</b>	Tutti i clienti dei servizi Namirial CA, SPID ed il 50% dei servizi PEC		
<b>Description</b>	Pool 1 of the Dell Unity300 Storage of the Senigallia Data Center went offline due to a problem on the Fast Cache disks.		
<b>Descrizione</b>	Il Pool 1 dello Storage Dell Unity300 del Data Center di Senigallia è andato off line in seguito ad un problema sui dischi della Fast Cache.		
<b>Root cause</b>	<p>The Namirial monitoring service and the vendor support reported the two disks in end-of- life alarms at 9:00 am. Since both disks were part of the Fast Cache, the risk of breakage could lead to compromise the Pool and data loss.</p> <p>Namirial's Infrastructure Team therefore immediately proceeded to open an emergency service request with Dell for disk replacement.</p> <p>Dell provided green light for the replacement of the two disks and immediately shipped the parts needed for replacement.</p> <p>At about 2 pm the spare parts arrived and, after an internal analysis on the opportunity to proceed with the replacement, it was decided to carry out the activity and the team provided the replacement that Dell indicated could be carried out without interruption or degradation of the Storage.</p> <p>Unfortunately, the replacement of the two disks, which is considered an ordinarily routine, has generated a block in the storage access because a misalignment of the raid occurred in the rebuild phase.</p> <p>Specifically at 14.53 the pool1, which depends on the cache for performance optimization, went offline and put out of service the LUNs and the main file systems of the services active on the Storage.</p> <p>Il servizio di monitoraggio Namirial ed il supporto del vendor hanno segnalato alle 9:00 di mattina circa due dischi in allarme end of life.</p>		



	<p>Essendo entrambi i dischi parte della Fast Cache il rischio di rottura poteva comportare compromissione del Pool e perdita di dati. Il Team Infrastrutturale di Namirial ha dunque provveduto immediatamente all'apertura di una service request di emergenza con Dell per la sostituzione.. Dell ha fornito green light alla sostituzione dei due dischi e ne ha spedito subito le parti necessarie alla sostituzione. Alle 14 circa sono arrivate le parti di ricambio e, dopo un'analisi interna sulla opportunità di procedere alla sostituzione, si è deciso di effettuare l'attività ed il team ha provveduto alla sostituzione che Dell ha indicato potersi eseguire senza interruzioni o degrado dello Storage. Sfortunatamente tale procedura, che è considerata una attività ordinaria di routine, in questo caso ha generato un blocco nell'accesso dello storage perchè si è verificato il disallineamento del raid nella fase di rebuild. Nello specifico alle 14.53 Il pool1, che dipende dalla cache per l'ottimizzazione delle performance, è andato offline ed ha messo fuori servizio le LUN ed i principali file system dei servizi attivi sullo Storage.</p>
<b>Personal data impacted (privacy)</b>	<p>No personal data impacted</p> <p>Nessun dato personale interessato</p>
<b>Remediation action</b>	<p>At 16.57, thanks also to the second level Dell support, the functionality of the cache and consequently of the Pool1 was restored. Subsequently, the VMs and services active on Pool1 were reactivated.</p> <p>In the specific case:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- the problem was solved within the SLAs</li><li>- the RPO and RTO values reported in the Business Continuity Policy were respected</li><li>- It was decided not to activate the Disaster Recovery procedure because the IT team was confident to restore the service within the time communicated to users via the status page</li></ul> <p>In the future, all change interventions, also the emergency ones, will be carried out with safety procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- in maintenance windows agreed with Service Managers and communicated to customers thru status page and, when possible, with communication in advance;</li><li>- with the direct support of qualified personnel of the reference vendors;</li><li>- at off-peak hours and possibly outside normal business hours.</li></ul> <p>Alle 16.57 con il supporto Dell di secondo livello è stata ripristinata la funzionalità della cache e di conseguenza del Pool1. Successivamente sono state riattivate le VM ed i servizi attivi sul Pool1.</p> <p>Nel caso specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- il problema è stato risolto all'interno degli SLA</li><li>- sono stati rispettati i valori RPO ed RTO riportati nella Business Continuity Policy</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Si è deciso di non attivare la procedura di Disaster Recovery perchè l'IT era confidente di ripristinare il servizio entro l'orario comunicato agli utenti via status page</li></ul> <p>In futuro anche gli interventi di change in emergenza verranno eseguiti con procedure di sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- in finestra di manutenzione concordata con i Service Manager e comunicati in via preventiva ai clienti;</li><li>- con il diretto supporto di personale qualificato dei vendor di riferimento;</li><li>- in orari con minore impatto possibile sulle transazioni</li></ul>