

Controla Oy – Asiakastiedote 12/2011

Controlan nelivuotisen historian vakavin palvelukatko tapahtui ti klo 18:38 27.12.2011 – ke klo 15:53 28.12.2011 välisenä aikana.

Kova myrskytuuli aiheutti poikkeuksellisen laajoja sähkökatkoja Jyväskylän alueella tiistaina 27.12.2011. Palveluntarjoajamme Protacon Solutions Oy:n palvelinsalin sähkötkatkesivat tiistaina alkuillasta, ja varajärjestelmien kaatuessa klo 18:38 alkaen osa Controlan palveluista vikaantui. Vika koski erityisesti Controlan tietojärjestelmäpalveluita kuten Tarmo-järjestelmiä, mutta myös osaa www-sivustoista sekä Controlan omista järjestelmistä. Sähköpostipalvelut säästyivät käyttökatkoilta.

Vattenfall Oy:n sähköverkon alueella Keski-Suomessa oli iltakymmenen aikaan n. 11000 taloutta ilman sähköä, joista pelkästään Jyvässeudulla n. 8000 taloutta. Yön aikana korjaustoimenpiteiden myötä sähkönjakelu palasi n. 4000 talouteen aamuun mennessä. Valitettavasti Controlan palvelut pysyivät käyttökatkon piirissä koko aamupäivän. Sähkö palvelinsaliin palautuivat klo 11:55, jonka jälkeen Controlan palvelut palautuivat normaaliksi klo 16:00 mennessä.

Tiedotimme palvelukatosta ja korjaustöiden edistymisestä sähköpostitse ja tekstiviestitse sekä lisäksi Controlan Facebook-sivun ja Twitterin kautta. Lisäksi osa syksyn 2011 aikana laadituista poikkeustila-toimenpiteistä otettiin käyttöön ennakoitua aikaisemmin, joka mahdollisti osalle asiakkaistamme palveluiden osittaisen hyödyntämisen käyttökatkon aikana.

Syyt ja olosuhteet ongelmatilanteen syntymiseen tutkitaan tarkoin Controlan sisäisesti sekä lisäksi palveluntarjoajimme ja yhteistyökumppaniemme kanssa. Selvityksen valmistuttua julkaisemme toimenpidesuunnitelman, joka sisältää ne konkreettiset vikasietoisuutta parantavat muutokset, jotka Controla tulee toteuttamaan ensi tilassa.

Palvelukatko oli erittäin ikävä ja vaikeutti suuresti asiakkaidemme toimintaa. Pahoittelemme poikkeuksellisesta tilanteesta aiheutunutta vaivaa ja häiriötä.

Jyväskylässä 28.12.2011

Antti Heikinmäki,

Toimitusjohtaja, Controla Oy