

Hostpoint muss sich entschuldigen.txt

Von: Hostpoint [no-reply@hostpoint.ch]  
Gesendet: Dienstag, 27. Dezember 2005 16:11  
An: no-reply@hostpoint.ch  
Betreff: Hostpoint muss sich entschuldigen

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Am Montag, 26.12.2005 um 04.00 Uhr morgens, stellten wir gravierende Fehler auf einem Dateisystem unseres neuen Storage-Backends fest. Diese Fehler führten unter anderem dazu, dass sowohl Ihre Webseite als auch die E-Mail-Services nicht mehr zur Verfügung standen.

Unser Techniker-Team, welches 24h für Sie im Einsatz ist, hat sofort versucht das Problem zu lösen. Etwas später wurden auch Techniker unserer Hardware-Lieferanten aus der Schweiz und den USA beigezogen. Um 12.00 Uhr musste die Entscheidung getroffen werden, das betroffene Dateisystem offline zu nehmen, um grösseren Schaden zu vermeiden und um es zu analysieren. Die Analyse gestaltete sich sehr aufwändig, konnte aber am späteren Nachmittag abgeschlossen werden. Danach konnte mit der Reparatur begonnen werden. Auch dies nahm relativ viel Zeit in Anspruch, weil wir sicherstellen mussten, dass alle Ihre Daten dabei komplett und fehlerlos blieben. Heute am Dienstag, 27.12.05 um 14.00 Uhr konnte die Reparatur erfolgreich abgeschlossen werden.

Unsere Mailserver haben während des gesamten Unterbruchs E-Mails für Sie entgegengenommen. Diese werde im Verlauf des Tages an Sie ausgeliefert.

Es gingen also keine Daten verloren!

Für die Ihnen entstandenen Unannehmlichkeiten möchten wir uns in aller Form entschuldigen. Es wurden bereits entsprechende Massnahmen getroffen, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden.

Für Ihr Verständnis bedanken wir uns hier auf diesem Weg.

Freundliche Grüsse

Ihr Hostpoint Team

--

|                     |                     |                  |
|---------------------|---------------------|------------------|
| Hostpoint AG        | The Data Residence  |                  |
| Zürcherstrasse 2    | 8640 Rapperswil     | Schweiz          |
| Tel +41 55 220 0404 | Fax +41 55 220 0409 | www.hostpoint.ch |