

Statusrapport Zitius nät 2016-11-09

Incident i Zitius nät landsbygd Västsverige

Onsdag den 9 november kl. 13:02 skedde ett kritiskt avbrott i Zitius nät orsakat av skadad patchkabel.

Detta avbrott resulterade i att våra telefoni och bredbandstjänster i Zitius nät slogs ut för våra kunder på landsbygd i Västsverige. Tv-tjänsten fungerade för delar av beståndet, dock ej hela. Felsökning och åtgärd av felet drog tyvärr ut på tiden, då det utöver svårigheter med att lokalisera den felaktiga transmissionen/förbindelsen, fanns brister i hantering hos underleverantör och tredje part vilket försvårade situationen för snabb felavhjälpning.

Förbindelsen var återställd den 9 november kl. 22:46 och alla drabbade kunder kom omedelbart igång.

Specifik åtgärd för incidenten 161109

Zitius arbetar nu med att utreda hela incidentkedjan tillsammans med specifik underleverantör och tredje part för att säkerställa rutiner och verifiera att liknande fel inte inträffar i framtiden.

Genomlysning av eskaleringsrutiner

Zitius har parallellt satt upp ett prioriterat projekt kring att genomlysna och kvalitetssäkra eskaleringsrutiner hos underleverantörer, hos tredje part och i egen organisation som används vid incidenter som denna.

Zitius nätstrategi

Inom Zitius pågår ett arbete med en strategisk övergripande plan för att säkerställa kvaliteten i hela det nationella nätet.

Det arbetet har delats in i olika delprojekt.

1. I delprojekt ett har Zitius kategoriserat samtliga fel och satt samman en handlingsplan utefter dessa.
2. I delprojekt två har en fullständig nationell transmissionsplan för nätet tagits fram. Den består av olika delar med fokus på att bygga bort samtliga single point of failure (SPOF) och skapa fullständig redundans i hela nätet.
3. I delprojekt tre pågår en total översyn av underleverantörer.

Den del av den nationella transmissionsplanen som innefattar Västra Götaland är under arbete och tidsatt. Mål är den skall vara åtgärdad och klarrapporterad 2016-12-31.

Pågående arbete nät landsbygd Västsverige

Ovan arbete med nationell transmissionsplan är under utförande och Zitius har per dags dato kommit långt, dock kvarstår att färdigställa planen för vissa delar av nätet gällande landsbygd Västsverige. Måldatum för det är 2016-12-31.

Zitius beklagar

Zitius ber om ursäkt det inträffade och beklagar verkligen de problem som detta medfört våra kunder. Vi gör vårt allra bästa för att detta inte upprepas genom vår strategiska åtgärdsplan ovan.

Med vänlig hälsning

Gustav Fagerlind
CTO Zitius Service Delivery AB