

Regio: **Landelijk** / Diensten: **Internet (over glasvezel)** / Netwerk leverancier:

Gebeurtenis: **Uitval van internetdiensten**

Status: **Opgelost**

Aanvang: **Donderdag 02-11-2023 om 12u24 uur**

Opgelost: **Vrijdag 03-11-2023 om 11u05**

03-11-2023 14:14:00

De herstelwerkzaamheden lijken te hebben gewerkt en de storing is verholpen. De oorzaak lag in een onopgemerkte fout in een configuratie, die pas optrad na een herstel van kabelbreuken. We betreuren het ongemak van alle getroffen klanten. Onze excuses voor zowel de duur van de storing, als de overlast ten tijde van het onweer.

03-11-2023 11:40:00

De laatste wijziging lijkt volgens de eerste terugkoppeling van klanten te hebben geholpen. De snelheden en wisselvalligheid lijken hiermee afgenomen, maar het kan even duren voordat dit bij alle klanten van kracht is. We vragen nog enige geduld, terwijl we de resultaten evalueren.

03-11-2023 11:00:00

Vanwege de huidige onderzoeks- en herstelwerkzaamheden kan het nodig zijn, dat onze apparatuur gedurende de dag moet herstarten en de verbinding tijdelijk uitvalt tijdens de storing. Onze excuses voor dit extra ongemak.

03-11-2023 08:43:00

De storing is helaas nog steeds gaande. Vooralsnog betreft de oorzaak géén capaciteitsprobleem, waardoor het simpelweg inkopen van netwerkcapaciteit geen oplossing is (gebleken). Onze TD is met onze toeleveranciers hard aan het werk om de problemen aan te pakken en een passende oplossing te implementeren. Op dit moment kunnen we alleen constateren dat ons netwerk (en de internetverbinding) door een onbekende oorzaak sterke wisselvalligheid vertoont. Onze welgemeende excuses!

03-11-2023 00:05:00

Klanten kunnen nog problemen ervaren met de snelheid bij het laden van webpagina's of apps. Hier wordt nog steeds druk aan gewerkt.

02-11-2023 21:45:00

Het lijkt erop dat de eerdere workaround niet voldoende heeft geholpen en sommigen toch weer de storing ondervinden. De storing wordt opnieuw behandeld en opgeschaald.

02-11-2023 19:15:00

Mocht de internetverbinding nog niet werkzaam lijken, herstart de Draytek (huur)router (door de aan-/uitschakelaar achterop de router te gebruiken). Indien van toepassing: Mogelijk moeten de eventuele tussenliggende netwerkapparaten als switches, WiFi- repeaters, access points en dergelijk ook nog worden herstart.

02-11-2023 19:11:00

De storing is inmiddels weer opgelost, en het netwerk lijkt momenteel weer stabiel. Er is een workaround geïmplementeerd om herhaling te voorkomen en de komende tijd wordt de situatie nog in de gaten gehouden. We bieden aan alle getroffen klanten en bijna-klanten onze welgemeende excuses aan voor het ongemak door de storing en de slechte bereikbaarheid ten tijde van de uitval. We gaan de openstaande (chat/mail) berichten aan Support op termijn nog verwerken en waar mogelijk de gemiste oproepen terugbellen.

02-11-2023 15:58:00

Beste klant, Helaas zien we hetzelfde opnieuw gebeuren waardoor het netwerk niet meer functioneert. Onze collega's zijn het aan het onderzoeken. Excuus voor het ongemak.

02-11-2023 15:30:00

De storing is opgelost. Heeft u op dit moment nog geen verbinding? Herstart dan jouw router. Na een minuutje zou hij het weer moeten doen. Doet hij het niet, stuur dan even een berichtje per chat. Dan kijken we er gelijk even naar! Excuus voor het ongemak.

02-11-2023 14:00:00

Op dit moment lijkt de storing toch niet opgelost. Ondanks dat alle apparatuur voor ons bereikbaar blijkt lijkt er toch nog iets niet goed te gaan. We hebben dit opgeschaald en hebben extra collega's betrokken in het onderzoek. Excuus voor het ongemak.

02-11-2023 13:24:00

Er heeft een grootschalige storing bij Glasnet plaatsgevonden, maar door de Technische Dienst zijn er voorzieningen getroffen om verder uitval te voorkomen. Mocht de verbinding niet vanzelf zijn teruggekomen, kan het beste de router even worden herstart met een powercycle (met aan-/uitschakelaar 5s uitzetten of 5s spanningsloos maken). Onze excuses voor het ongemak.