

## Situasjonsbeskrivelse

Du jobber på IT-drift/supportavdelingen hos Coop Norge. Klokken er **09:15 en tirsdag morgen**, og du mottar en kritisk alarm fra overvåkningssystemet.

- Alarm:** URL `http://coop.no` responderer ikke som forventet.
- System:** Nettsiden `coop.no` kjører på webserveren `server-coop01`.
- Verifisering:** Ved manuell sjekk i nettleser får du feilmeldingen **HTTP 500 Internal Server Error**.

Denne nettsiden er viktig for kundeinformasjon, ukens tilbud, og kanskje medlemsinnlogging. Nedetid kan påvirke både kunder og omdømme negativt.

## Oppgave 1: Innledende Analyse og Feilsøking

Alarmen er bekreftet, og `coop.no` gir en 500 errorkode -feil.

**Din første oppgave:** Hvilke konkrete steg tar du umiddelbart for å feilsøke og identifisere årsaken til at `server-coop01` serverer en 500-feil for `coop.no`?

- HTTP 500 → intern server error
- Server error

Webserver:

- `systemctl status apache` eller `nginx`
- `systemctl restart`

Error i webserver:

- `error.log`
- `var/log/apache/error.log`

Brannmur:

- `iptables`

## Oppgave 2: Eskalering og Kommunikasjon

Du har nå brukt **ca. 15-20 minutter** på feilsøking basert på stegene i oppgave 1. Vanlige feilkilder er sjekket, men årsaken er fortsatt ukjent, og nettsiden er fremdeles nede med 403-feil. Du innser at dette kan ta lengre tid eller kreve hjelp fra andre team (f.eks. nettverk, sikkerhet, utvikling).

Det er nå nødvendig å informere internt og varsle butikkene om situasjonen.

## **Intern varsling:**

Målgruppe: IT-kollega, team

Kanal: Teams, slack, e-post

## **Kritisk: coop[.]no utilgjengelig - foreløpig 403-feil**

Hei,

Vi har en pågående kritisk hendelse der coop.no nå returnerer HTTP 403 Forbidden. Nettsiden er utilgjengelig for kunder, og vanlige feilkilder er allerede gjennomgått:

Følgende feilsøkingsteg er gjennomført:

- Webserverstatus (Apache/Nginx) er sjekket – tjenestene kjører normalt.
- Konfigurasjonsfiler (.htaccess / vhost) er validert – ingen syntax-feil.
- Filrettigheter ser korrekte ut.
- Ingen blokkeringer funnet i lokal brannmur (iptables).

Det er foreløpig ikke funnet rotårsak, og vi har derfor igangsatt tverrfaglig innsats med involvering fra nettverk, sikkerhet og utvikling.

Viktig informasjon:

- Et felles Teams-møte starter om 15 minutter, der vi samkjører videre tiltak og feilsøking.
- Gi umiddelbart beskjed dersom du har deployet kode eller gjort konfigureringer de siste 24 timene.

Vi setter pris på all støtte – ta kontakt om du har innsikt eller kapasitet til å bidra.

Sak er loggført.

Mvh,

IT-driftsteamet

## **Informasjon til butikkene:**

Målgruppe: Butikkledere, ansatte

Kanal: E-post (til alle butikk e-poster), SMS

**coop[.]no er midlertidig utilgjengelig**

Hei,

Vi opplever for øyeblikket tekniske problemer med **coop[.]no**, og nettsiden er derfor utilgjengelig.

IT jobber aktivt med å løse saken, og vi vil sende oppdatering så snart tjenesten er tilbake eller vi har mer informasjon.

Vi beklager ulempene dette medfører.

Mvh,

IT-drift