**INTRO:**

Incidente fin de semana - Alta Degradación 2 días.

Origen .. Cambio de net App - Cache - Imagenes

**Cual fue el Cambio que lo produce**

De 5 servidores se requiere mover físicamente 3 de ellos.

El 1° cambio resultó 80% ok ..”solo temas menores”

El 2° Serios problemas

El 3° Misma situación

NO es posible Marcha atras

**Los sucesos**

Se procede con el 3° en base al exito parcial del primero

A sabiendas que el error ya se presentó anteriormente, y se **asume** que es por la versión de XXX se implementa la nueva versión suponiendo que la próxima vez, no debería pasar.

NO hay plan de mitigación pensado (por que no se pensó que podría pasar)

Se **ensayan en caliente** mitigaciones para recuperar el caché.

Si se sabía del posible incidente, se podría generar un plan de mitigación (no se evaúa el costo)

Se realiza el Sábado por tener menor tráfico (**tradición, no análisis**). No se tiene en cuenta la posible falta de disponibilidad de recursos para recuperarse de incidentes.

Notifican por correo, **SIN fecha estimada** de finalización.( no saben cómo calcularla)

Repiten notificación cada vez que recuerdan hacerlo, NO sistemáticamente.

No expresan tecnicamente el incidente, los informados No tienen conocimento

Comenzan a notificar la incidencia como critica, por que ACAMAI ya lo notificaba

Notificaría de la misma forma, por criterio propio.

SLA no es necesario considerarlos .. seguramente no están OK.

Los recursos necesarios estuvieron a disposición por decisión propia y buena volunad.

Adrían preguntó por correo el domingo, lo llamaron para explicarle, no parecía preocupado, solo quería notificarse. (revisaría el tema con él, para conocer su visión lo antes posible)

**Como sigue?**

Persisten problemas que **se asume** que son por el mismo incidente, no se conoce cabalmente (Time out de recuperación de imágenes que no están en cache)

El incidente sigue abierto…pero no tienen acciones sobre el mismo.

A las 80Horas...estiman que la incidencia ya no es significativa, pero persiste (no pueden precisar, no analizar a que post)

Post Mortem? Si , deberíamos. La lección aprendida es NO realizar 2 servidores a la vez.