

Prio 1 am Montagvormittag

Ein Troubleshootingkrimi zum mitraten

Jan Krüger

TUI Infotec GmbH, Hannover

Schlüsselworte

Troubleshooting, Krimi, Changemanagement, Performance, Qualitätssicherung

Ein sonniges Wochenende lag hinter ihm, als am Montag früh gegen halb zehn die Fäkalien in den Ventilator gerieten. Antwortzeiten länger als die eingestellten Timeouts drückten das wichtigste System der Firma an die Wand und hielten in der folgenden Woche Experten aller Disziplinen in Atem. In Nacht- und Wochendschichten waren sie dem Problem auf der Spur.

Die Analyse entwickelte sich und das Problem ließ sich auf den Durchsatz von neuen Sessions gegen die Oracle Datenbank eingrenzen. Mehr als ca. 22 neue Sessions pro Sekunde konnten nicht gegen einen RAC Knoten aufgebaut werden. Doch die Ursachenermittlung gestaltete sich schwierig.

Nach und nach wurden alle Changes der vergangenen Zeit zurückgerollt. Schließlich war man beim Upgrade auf 11.1 angelangt, der Monate zurückliegt. Ein Downgrade auf 10g ist ausgeschlossen – aber dokumentierte Lasttests mit der 10g Version zeigten, dass der Verbindungsdurchsatz damals höher war. Doch warum tritt das Problem erst jetzt auf? War es wirklich das Oracle Release – ein Downgrade war nicht mehr möglich.

War es der SAN Change oder das neue Softwarerelease? Welche Rolle spielt das DWDM das die Clusterknoten verbindet? Könnte der Tausch der Core-Switches das Problem verursachen? Oder ist es doch nur die erhöhte Last wegen der großen Kundennachfrage? Kann Oracle Support helfen oder kommt der rettende Hinweis von der IBM? Als der erste Workaround eingespielt wird, halten alle den Atem an...

Nach einer wahren Begebenheit.

Kontaktadresse:

Jan Krüger
TUI InfoTec GmbH
Presales & Architecture
IT Operations
Karl-Wiechert-Allee 4
D-30625 Hannover

Telefon: +49 (0) 511-567 5405
E-Mail: jan.krueger@tui-infotec.com
Internet: www.tui-infotec.com