

# Cloud Service - Himmel und Hölle (Anwendung und Daten weg)

Alexander Weber  
e:ndlich OHG  
Fürth

## Schlüsselworte

Cloud, Apex, Oracle, Anwendung, Backup, Recovery, Archive

## Einleitung

Im Februar 2017 war plötzlich der Cloud Service nicht mehr erreichbar. Es wurde schnell klar, dass es kein normaler, vorübergehender Ausfall ist, denn auf der Service-Verwaltungskonsole stand zu lesen, dass dieser „archiviert“ wurde.

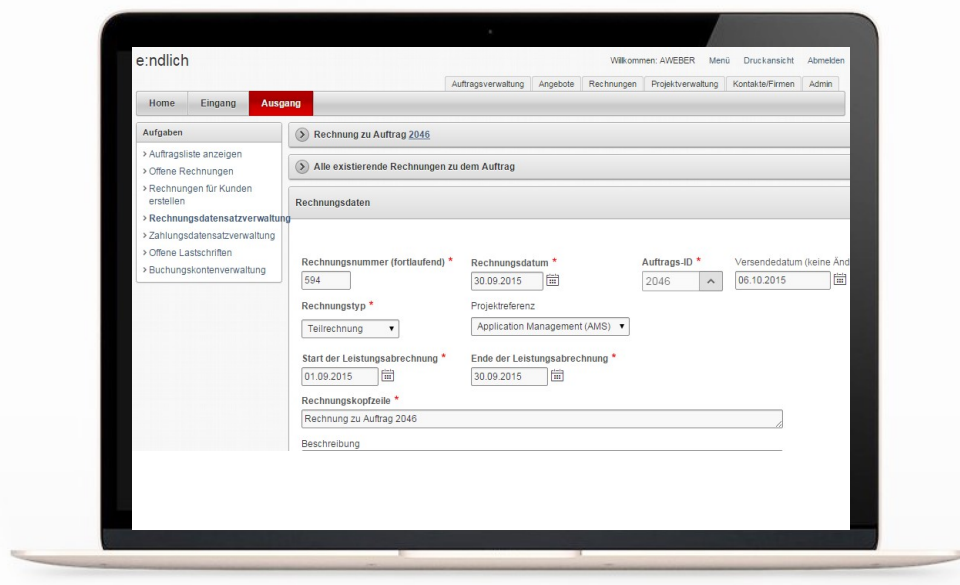
So, was heißt jetzt genau archiviert? Wir haben sofort einen Supportfall bei Oracle aufgemacht. Archiviert hieß – das stellte sich ziemlich schnell heraus - dass die Anwendung nicht ohne weiteres und in wenigen Stunden wieder herstellbar ist!

Zudem wurden wir zunächst hin und her geschoben, obwohl es sich um ein Prio1 Ticket handelte.

Aber erstmal der Reihe nach...

## Die Anwendung

Bei der Anwendung handelt es sich um die firmeninterne ERP Anwendung zur Verwaltung der Angebote, Aufträge, Rechnungen, Assets, der Mitarbeiterdaten und der Leistungserfassung. Die Auswirkungen waren für uns also zunächst entsprechend verheerend, denn es konnten weder die Leistungen unserer Berater erfasst, noch neue Angebote an potentielle Neukunden verfasst oder schlicht unsere Rechnungen über das System gestellt werden.



## Der Service

Wir nutzen den Oracle Cloud Schema Service welcher als PaaS angeboten wird.

Als Platform as a Service (PaaS) bezeichnet man eine Dienstleistung, die in der Cloud eine Computer-Plattform für Entwickler von Webanwendungen zur Verfügung stellt.

Dabei kann es sich sowohl um schnell einsetzbare Laufzeitumgebungen (typischerweise für Webanwendungen) aber auch um Entwicklungsumgebungen handeln, die mit geringem administrativen Aufwand und ohne Anschaffung der darunterliegenden Hardware und Software genutzt werden können.

## Das Szenario

Auswirkung

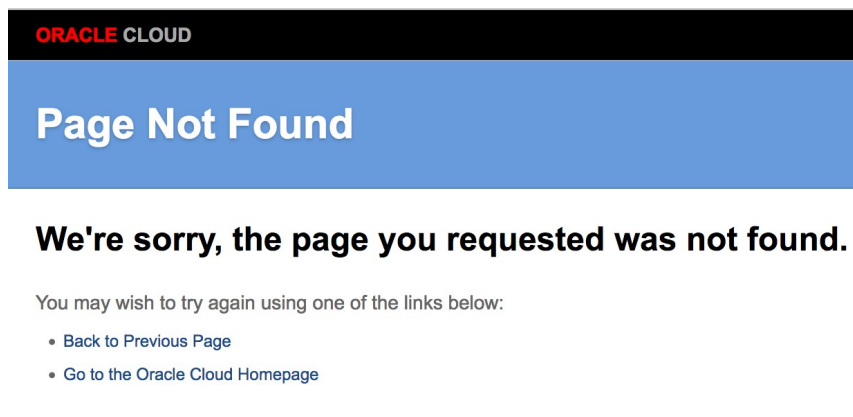


Abbildung 1: Aufruf unserer Anwendung - Fehler

Die beschriebene Anwendung war schlicht nicht mehr aufrufbar. Die URL war völlig tot!

## Prio 1 Fall

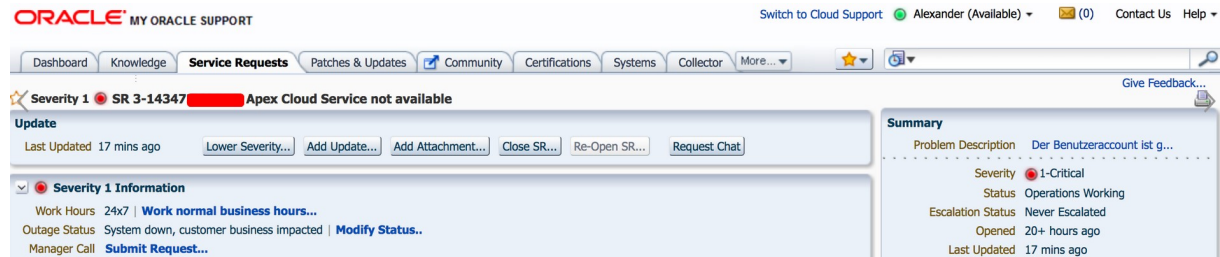


Abbildung 2: Support - Prio1

Eröffnung eines Prio1 Supportfalles führte erstmal zur „Zuständigkeitsratlosigkeit“.

## **Die ganze Geschichte**

In diesem Vortrag werden Sie erfahren, welche Höhen und Tiefen wir im Laufe der Behebung des Problems durchwanderten und welche Kontakte bzw. Werkzeuge uns geholfen haben am Ende wieder eine lauffähige Anwendung zu haben. Ein Szenario dieser Art konnte auch vorab nicht mit Oracle durchgespielt werden, obwohl wir uns das gewünscht hatten.

### **In Kürze**

- Wir haben die Anwendung auf eine selbst betriebene Umgebung repliziert um arbeitsfähig zu sein
- Wir mussten einen komplett neuen Cloud Service mit eigener URL bestellen
- Erst dann konnte der alte Cloud Service auch technisch wiederhergestellt werden

## **Das Fazit**

Sowohl wir, aber vor Allem Oracle dürfte durch diesen Fall einiges gelernt haben und wir hoffen, dass dies den Service insgesamt stabiler macht und die Prozesse in Zukunft besser ineinandergreifen. Fehler passieren, weshalb wir die Möglichkeit bei der DOAG zu präsentieren nutzen wollen die Kunden von Cloud Services dafür zu sensibilisieren, dass man nicht die ganze Verantwortung abgeben darf, sondern sich trotzdem um Fallback-Lösungen bemühen sollte. Dies soll gleichzeitig kein Fingerpointing sein, da Oracle letztlich sehr engagiert geholfen hat.

## **Kontaktadresse:**

Alexander Weber  
E:ndlich OHG  
Flößbastr. 24  
D-90763 Fürth

Telefon: +49 (0) 911 4087-0555  
Fax: +49 (0) 911 4087-884  
E-Mail: [alexander.weber@endlich-ohg.de](mailto:alexander.weber@endlich-ohg.de)  
Internet: [www.endlich-ohg.de](http://www.endlich-ohg.de)