

เลขที่ CSL- TO2015-074

วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

เรียน ท่านผู้ให้บริการ
เรื่อง ชี้แจงปัญหาระบบบริการขัดข้อง

บริษัท ซีเอส ล็อกอินโฟ จำกัด (มหาชน) ขอชี้แจงปัญหาระบบบริการขัดข้องที่ศูนย์บริการอาคารไซเบอร์เวิร์ลด์ ส่งผลให้การบริการต้องหยุดชะงักดังนี้

วันและเวลาที่เกิดเหตุ : วันที่ 30 พฤษภาคม 2558 ในช่วงเวลา เวลา 5.35 น. ถึง เวลา 11.23 น.
(เวลาที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับผลกระทบอาจไม่เท่ากันในช่วงเวลาดังกล่าว)

รายละเอียดและสาเหตุ :

จากการตรวจสอบพบว่าระบบไฟฟ้าที่จ่ายให้กับระบบไฟฟ้าสำรอง (UPS SYSTEM) เกิดการกระชากทำให้ระบบไฟฟ้าสำรองปิดตัวเองลง ซึ่งสาเหตุที่แท้จริงยังจะต้องมีการตรวจสอบโดยละเอียดก่อนจะยืนยัน ส่งผลให้ระบบการจ่ายไฟไม่สามารถจ่ายไฟไปยังอุปกรณ์เครือข่ายได้ ทำให้บริการอินเทอร์เน็ตขัดข้องและหยุดทำงาน และระบบบริการศูนย์ข้อมูลที่อาคารไซเบอร์เวิร์ลด์บางส่วนขัดข้อง เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯและผู้เชี่ยวชาญใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขเป็นเวลานาน เนื่องจากระบบไฟฟ้ามีการเชื่อมต่อหลายระบบจำเป็นต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง ในการตัดถ่ายระบบไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาที่ระดับ เพื่อกู้ระบบไฟฟ้าให้กลับคืนมาเป็นปกติ เพราะหากดำเนินการผิดพลาดอาจจะส่งผลกระทบต่อระบบอุปกรณ์ต่างๆได้

แนวทางการป้องกัน:

บริษัทฯ ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล โดยละเอียดเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงแนวทางป้องกันต่อไป บริษัทฯ ขอภัยต่อเหตุการณ์สุดวิสัยที่เกิดขึ้น และจะรีบค้นหาสาเหตุและออกแบบวิธีการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก

จึงเรียนมาเพื่อทราบมา ณ โอกาสนี้.

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นาย เกียรติ อินทรสุริยวงษ์)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ
บริษัท ซีเอส ล็อกอินโฟ จำกัด (มหาชน)