

كشفت شركة مايكروسوفت عن السبب وراء انقطاع خدماتها للتطبيقات المكتبية، مايكروسوفت 365 (Microsoft 365)، الذي أثر في مستخدمين من جميع أنحاء العالم واستمر لنحو 5 ساعات يوم الأربعاء الماضي. وقالت عملاقة التقنية الأمريكية إن الانقطاع حدث بسبب تغيير عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) لجهاز توجيه "روتر"، الذي أدى بدوره إلى مشكلات في إعادة توجيه الحزم بين أجهزة التوجيه الأخرى في الشبكة الواسعة (Wide Area Network) التابعة لها. وكانت مايكروسوفت قالت حينئذ إن الانقطاع حدث بعد تحديث في (WAN) أدى إلى مشكلات في تكوين شبكات نظام أسماء النطاقات (DNS)، والشبكة الواسعة (WAN)، وإن المستخدمين في المناطق جميعها التي تخدمها البنية التحتية المتأثرة يواجهون مشكلات في الوصول إلى خدمات مايكروسوفت 365 المتأثرة. وكانت الخدمة تتقطع بشكل موجات تبلغ ذروتها كل 30 دقيقة تقريباً، وذلك حسب ما أظهرت صفحة حالة خدمة (Microsoft Azure) التي تأثرت هي أيضاً لأنها عرض على نحو متقطع أخطاء: (Gateway Time- 504) (out). وتضمنت قائمة الخدمات المتأثرة بالانقطاع: (Microsoft Teams)، و (Exchange Online)، و (OneDrive for Business)، و (Microsoft 365 Admin Centre)، و (Microsoft Defender for Cloud Apps)، و (Microsoft Defender for Identity). استغرق الأمر من مايكروسوفت أكثر من خمس ساعات لمعالجة المشكلة، وذلك بدءاً من الساعة 7:05 صباحاً بتوقيت جرينتش لما بدأ التحقيق حتى الساعة 12:43 بعد الظهر بتوقيت جرينتش لما أعيدت الخدمة. خرجت مايكروسوفت لتقول إن سبب المشكلة هو تغيير عنوان (IP) لجهاز توجيه في شبكة (WAN) باستخدام أمر لم يُفحص بدقة، وله سلوكيات مختلفة على أجهزة الشبكة المختلفة. وأوضحت الشركة ذلك بالقول: "في إطار تغيير مخطط له لتحديث عنوان (IP) في جهاز توجيه (WAN)، تسبب الأمر المعطى لجهاز التوجيه في إرسال رسائل إلى أجهزة التوجيه الأخرى جميعها في شبكة (WAN)، مما أدى إلى إعادة حساب جداول التجاور وإعادة التوجيه الخاصة بها". وأضافت: "أثناء عملية إعادة الحساب هذه، لم تتمكن أجهزة التوجيه من إعادة توجيه الحزم التي تعبرها على نحو صحيح". تقول مايكروسوفت إنها تمنع الآن تنفيذ الأوامر الشديدة التأثير، وأنها ستطلب أيضاً تنفيذ جميع الأوامر لاتباع الإرشادات الخاصة بتغييرات التكوين الآمنة.