

Datum 21-08-2026

Onderwerp: Root Cause Analysis - storing telefonieplatform 10-08-2026

Root Cause Analysis

TRiNG-telefonieplatform | incident 10 augustus 2026

Status: opgelost. Het platform is operationeel, de databases zijn gesynchroniseerd en de webstatusweergave is sinds 12 augustus hersteld.

1. Samenvatting

Op 10 augustus 2026 ontstond een ernstige storing in de cloudinfrastructuur waarop TRiNG draait. De telefoniediensten van betrokken klanten waren daardoor tijdelijk niet of beperkt beschikbaar. Leaseweb is onze leverancier en is verantwoordelijk voor het CloudStack-platform waarop TRiNG wordt gehost. 10Telecom beheert de telefoniedienst en verzorgde tijdens het incident de analyse, escalatie en functionele herstelcontroles.

Leaseweb heeft bevestigd dat bij voorbereidingen voor een storageplatformmigratie onjuiste routes naar de hypervisor-netwerken zijn geconfigureerd. Dit was het gevolg van een menselijke fout. De storageconnectiviteit werd snel hersteld, maar meerdere virtuele machines en virtuele routers bleven vastgelopen of gecrasht en moesten opnieuw worden gestart.

Het herstarten van de machines werkte in eerste instantie niet. 10Telecom heeft dit direct bij Leaseweb gemeld en daarbij ook de foutmelding uit CloudStack doorgegeven. Bij een tweede herstartpoging, rond 15:00 uur, startten de machines wel en kon het telefonieplatform gefaseerd herstellen.

2. Impact voor telefonie- en VoIP-klanten

Tijdens de hoofdstoring konden betrokken klanten tijdelijk niet of beperkt bellen en gebeld worden. Door het wegvallen van de onderliggende servers waren ook SIP-registraties en andere platformfuncties tijdelijk verstoord. De dienstverlening kwam na het opstarten van de machines gefaseerd terug.

Bij een beperkt aantal VoIP-toestellen bleef na platformherstel een lokale registratie achterwege. Sommige toestellen zijn ingesteld om na een maximaal aantal mislukte registratiepogingen te stoppen met opnieuw registreren. In dat geval herstelt een herstart van het toestel de registratie. Op 11 augustus rond 16:00 uur werd daarnaast geconstateerd dat voor enkele klanten onjuiste statussen op de webserver werden getoond. Dit had geen invloed op bereikbaarheid, gespreksafhandeling of telefonie en was uitsluitend een weergaveprobleem. De statusinformatie was tijdens de crash niet volledig bij de webserver aangekomen. Dit is op 12 augustus opgelost.

3. Technische oorzaak en verantwoordelijkheid

Bevestigde hoofdoorzaak: de netwerk-storageoplossing van Leaseweb was door onjuiste routes naar de hypervisor-subnets verkeerd geconfigureerd. Hierdoor verloor het CloudStack-platform gedeeltelijk de storageconnectiviteit en liepen virtuele machines vast.

Verantwoordelijkheid Leaseweb: beheer en herstel van het CloudStack-platform, de onderliggende storage- en compute-infrastructuur en het opnieuw starten van getroffen virtuele machines en virtuele routers.

Verantwoordelijkheid 10Telecom: detectie van de uitval, escalatie naar Leaseweb, herstel van TRiNG en de databases, controle van bereikbaarheid en SIP-registraties en het oplossen van resterende klantgerichte weergaveproblemen.

4. Tijdlijn

Alle tijden zijn lokale Nederlandse tijd en, waar aangegeven, bij benadering.

Tijd	Gebeurtenis
10 aug. 13:11	Leaseweb voert configuratiewijzigingen uit. De storageconnectiviteit raakt gedeeltelijk verstoord en de TRiNG-infrastructuur wordt geraakt.
10 aug. 13:16	10Telecom meldt en escaleert de storing bij Leaseweb.
10 aug. 13:24	Leaseweb herstelt de storageconnectiviteit. Virtuele machines blijven echter vastgelopen of gecrasht.
10 aug. 13:33-13:52	10Telecom bevestigt dat de servers onbereikbaar zijn. Een eerste stop- en startpoging mislukt; de foutmelding wordt aan Leaseweb doorgegeven.
10 aug. 14:13-15:00	Na terugkoppeling van Leaseweb wordt opnieuw gestart. De tweede herstartpoging werkt niet. Omstreeks 14:46 terugkoppeling ontvangen nogmaals te proberen; de servers starten en de telefoniediensten herstellen gefaseerd.
10 aug. 16:21	Een databaseserver crasht onverwacht, vermoedelijk als gevolg van resterende storageproblemen. Na een herstart functioneert deze server weer.
10 aug. na 16:21	Door de crash raakt de primaire database beschadigd. 10Telecom schakelt over naar de tweede databaseserver.
10 aug. 20:43	Leaseweb meldt dat alle geïdentificeerde getroffen virtuele machines en virtuele routers zijn herstart en dat de platformdiensten zijn hersteld.
11 aug. circa 11:00	De primaire database is gerepareerd, weer operationeel en volledig in sync met de tweede databaseserver.

Tijd	Gebeurtenis
11 aug. circa 16:00	Bij enkele klanten worden onjuiste statussen op de webserver vastgesteld. De telefonische bereikbaarheid is niet geraakt.
12 aug.	De ontbrekende statusinformatie en de onjuiste webstatussen zijn hersteld.

5. Herstel en resterende verschijnselen

5.1 Database

De databasecrash leidde tot beschadiging van de primaire database. Om de dienstverlening te continueren is overgeschakeld naar de tweede databaseserver. Op 11 augustus rond 11:00 uur was de primaire database gerepareerd, weer operationeel en opnieuw volledig gesynchroniseerd en redundantie hersteld.

5.2 VoIP-toestellen

Een toestel dat na het platformherstel niet geregistreerd is, kan het ingestelde maximumaantal registratiepogingen hebben bereikt. Een herstart van het toestel start het registratieproces opnieuw en herstelt in deze gevallen de verbinding met het platform.

5.3 Webstatussen

Tijdens de crash ging statusinformatie richting de webserver verloren. Daardoor werden later onjuiste statussen getoond. Dit was uitsluitend cosmetisch en had geen invloed op de bereikbaarheid. De weergave is op 12 augustus hersteld.

6. Maatregelen

De volgende herstel- en verbetermaatregelen zijn uitgevoerd of opgenomen voor verdere opvolging.

Status/eigenaar	Maatregel
Afgerond	De storing en de mislukte eerste herstart zijn inclusief foutmelding bij Leaseweb geescaleerd. De tweede herstart maakte de machines weer beschikbaar; telefonie is daarna functioneel gecontroleerd.
Afgerond	De databasefailover, reparatie en synchronisatie zijn voltooid. Ook de ontbrekende statusinformatie en de weergegeven webstatussen zijn hersteld.
10Telecom	Klanten informeren toestellen te herstarten via sorry.app. Bij toestellen die na het maximale aantal pogingen niet meer registreren, wordt een herstart geadviseerd..
Leaseweb	Leaseweb herzielt de betrokken technische en procesmatige werkwijzen om herhaling te voorkomen en toekomstige incidenten sneller te herstellen.

7. Conclusie

De hoofdoorzaak van de storing lag in het door Leaseweb beheerde CloudStack-platform en niet in de telefonieconfiguratie bij klanten. Een onjuiste storage-netwerkconfiguratie zorgde ervoor dat de virtuele infrastructuur van TRiNG vastliep. Nadat de eerste herstart niet werkte en 10Telecom dit bij Leaseweb had aangegeven, bracht een tweede herstart de machines weer online.

De daaropvolgende database- en statusproblemen zijn afgehandeld: de databases zijn sinds 11 augustus weer operationeel en in sync en het cosmetische webstatusprobleem is sinds 12 augustus opgelost. Voor enkele VoIP-toestellen kan na een langdurige uitval nog een lokale herstart nodig zijn om opnieuw te registreren.

10Telecom betreurt de impact die dit incident op de bereikbaarheid van klanten heeft gehad en biedt hiervoor haar excuses aan. Voor vragen over deze RCA kan contact worden opgenomen via support@10telecom.nl of 088 10 14 500.