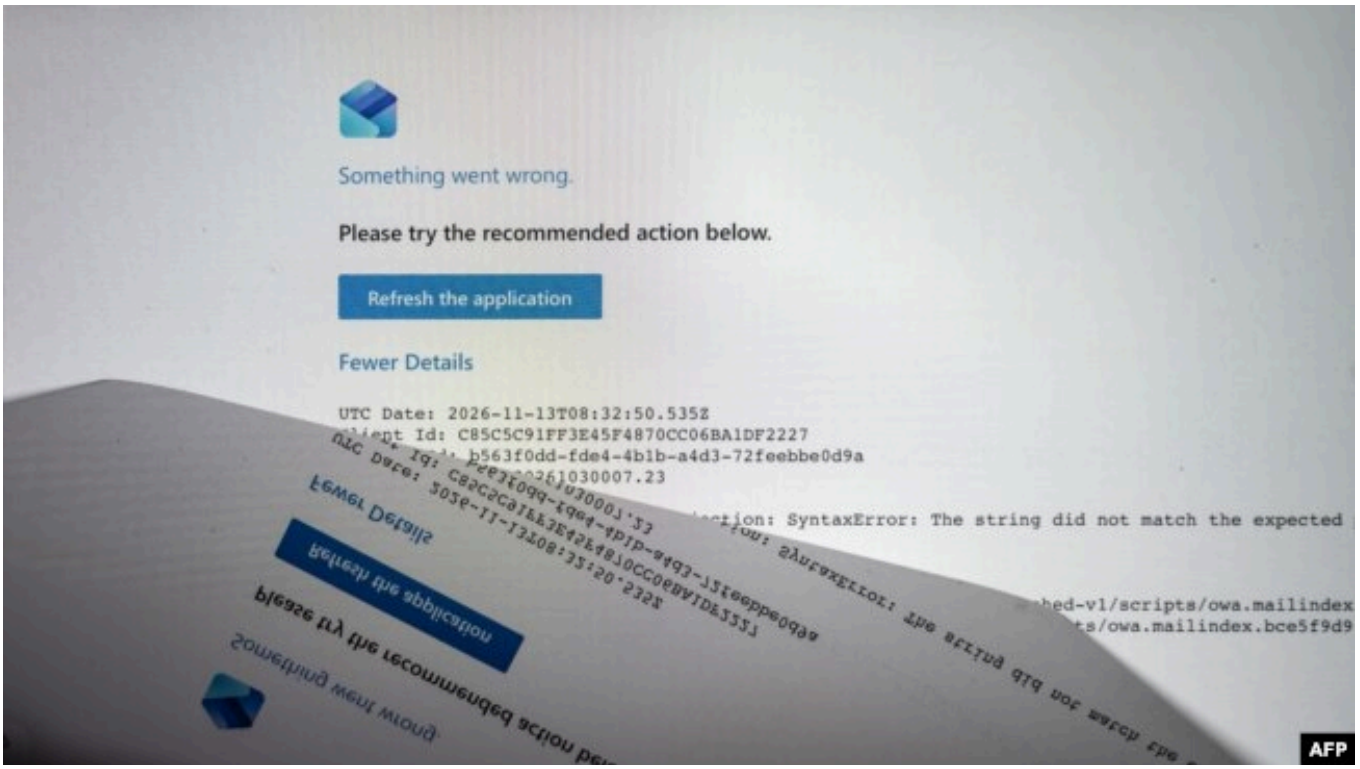
View the original article

دانش و فناوری

از ایمیل‌های نرسیده تا معاملات مالی مختل‌شده؛ اختلال جهانی مایکروسافت چگونه رخ داد؟

رادیو فردا

۲۲/آبان/۱۴۰۵



تصویری از اختلال در وب‌سایت اوت‌لوک مایکروسافت، ۲۲ آبان

اختلال گسترده در خدمات مایکروسافت که از شامگاه پنج‌شنبه آغاز شد و روز جمعه ۲۲ آبان نیز ادامه یافت، فعالیت شرکت‌ها، نهادهای دولتی و میلیون‌ها کاربر در سراسر جهان را تحت تأثیر قرار داد.

این اختلال نه‌تنها ارتباطات اداری را مختل کرد بلکه در برخی کشورها به تأخیر در معاملات مالی، توقف بخشی از خدمات دولتی و اختلال در فعالیت شرکت‌های بزرگ انجامید.

بر اساس گزارش‌های منتشرشده، این اختلال در دست‌کم ۷۴ کشور و منطقه گزارش شد و خدمات پرکاربرد مایکروسافت، از جمله اوت‌لوک، تیمز و کوپایلوت را تحت تأثیر قرار داد.

مایکروسافت اعلام کرده است که شواهدی از فعالیت مخرب یا حملهٔ سایبری به‌عنوان عامل این اختلال شناسایی نکرده، اما تاز زمان انتشار این گزارش نیز علت نهایی مشکل را مشخص نکرده است.

این شرکت پس از ساعت‌ها تلاش برای بازگرداندن خدمات، از مشاهدهٔ نشانه‌هایی از بهبود پایداری سرورها خبر داد، هرچند بازیابی کامل خدمات با دشواری همراه بوده است.

بیشتر در این باره:

اختلال گسترده در خدمات مایکروسافت ۷۴ کشور را تحت تأثیر قرار داد



اختلال از چه زمانی و چگونه آغاز شد؟

اختلال از ساعت ۱۶:۱۷ روز پنج‌شنبه به وقت گرینویچ، برابر با ۱۹:۴۷ به وقت تهران، آغاز شد.

نخستین نشانه‌های گستردهٔ مشکل در دسترسی کاربران به صندوق‌های ایمیل سازمانی اوت‌لوک در قارهٔ آمریکا مشاهده شد. برخی کاربران نمی‌توانستند ایمیل ارسال یا دریافت کنند و برخی دیگر حتی امکان ورود به حساب‌های خود را نداشتند.

با گسترش اختلال، گزارش‌های مشابهی از اروپا، آسیا، آفریقا و اقیانوسیه منتشر شد.

وب‌سایت داون‌دیتکتور که گزارش‌های کاربران دربارهٔ اختلال خدمات اینترنتی را ثبت می‌کند، در مقطعی نزدیک به ۱۳۰ هزار گزارش مشکل در استفاده از اوت‌لوک در آمریکا دریافت کرد.

این آمار تعداد گزارش‌های ثبت‌شده است و نه شمار واقعی کاربران آسیب‌دیده که می‌تواند بسیار بیشتر باشد.

اختلال همچنین به دیگر خدمات مجموعهٔ مایکروسافت ۳۶۵، از جمله تیمز، شیرپوینت و کوپایلوت گسترش یافت. البته همهٔ امکانات این برنامه‌ها به یک اندازه مختل نشدند.

چه چیزی باعث از کار افتادن خدمات شد؟

مایکروسافت ابتدا اعلام کرد بخشی از زیرساخت‌های این شرکت در مناطق مختلف جهان با افزایش غیرعادی بار پردازشی مواجه شده‌اند. اما بررسی‌های بعدی نشان داد که مشکل لزوماً ناشی از افزایش تعداد کاربران یا درخواست‌های آن‌ها نبوده است.

بر اساس توضیحات فنی مایکروسافت، شمار زیادی از سرورها به‌طور غیرمنتظره از دسترس خارج شده‌اند و در نتیجه، درخواست‌های کاربران به سرورهای باقی‌مانده منتقل شده و فشار بر آن‌ها افزایش یافته است.

به بیان ساده، هنگامی که بخشی از سرورهای یک سامانهٔ بزرگ از کار می‌افتند، سرورهای دیگر باید وظایف آن‌ها را نیز انجام دهند. اگر ظرفیت کافی وجود نداشته باشد، این فشار می‌تواند به کند شدن یا از کار افتادن بخش‌های بیشتری از سامانه منجر شود.

مایکروسافت برای رفع مشکل تلاش کرد مسیر انتقال داده‌ها را تغییر دهد، برخی سرورها را دوباره راه‌اندازی کند و با اعمال اصلاحات نرم‌افزاری، ظرفیت خدمات‌رسانی را افزایش دهد.

اما این فرایند به‌سادگی پیش نرفت. به گفتهٔ شرکت، برخی سرورها پس از راه‌اندازی دوباره و با بازگشت درخواست‌های کاربران بار دیگر از پاسخ‌گویی بازماندند.

مایکروسافت در ادامه اعلام کرد که اصلاحات جدید نتایج مثبتی در پایداری سرورها داشته، اما بازگرداندن کامل خدمات نیازمند اقدامات بیشتری است.

این شرکت همچنین تأکید کرده که نشانه‌ای از حملهٔ سایبری شناسایی نکرده است. با این حال، علت اصلی از دسترس خارج شدن سرورها هنوز به‌طور قطعی اعلام نشده است.

چرا اختلال در اوت‌لوک و تیمز می‌تواند کار شرکت‌ها را مختل کند؟

اوت‌لوک و تیمز در بسیاری از شرکت‌ها، سازمان‌های دولتی و مؤسسات بزرگ، صرفاً دو برنامه برای ارسال ایمیل و گفت‌وگو نیستند بلکه بخش مهمی از فعالیت روزانهٔ کارکنان به آن‌ها وابسته است.

اوت‌لوک علاوه بر ارسال و دریافت ایمیل‌های اداری، برای تنظیم قرارهای کاری، مدیریت تقویم، دعوت به جلسات و هماهنگی میان بخش‌های مختلف سازمان استفاده می‌شود.

تیمز نیز محیطی برای گفت‌وگوهای فوری کارکنان، برگزاری جلسات تصویری، تماس‌های کاری، اشتراک‌گذاری اسناد و همکاری گروهی است.

اختلال در چنین خدماتی ممکن است روند کار را مختل کند، حتی اگر اینترنت و رایانه‌های کارکنان بدون مشکل کار کنند.

به همین دلیل، اختلالی که برای یک کاربر عادی ممکن است تنها به معنای نرسیدن چند ایمیل باشد، برای یک سازمان بزرگ می‌تواند به معنای تأخیر در تصمیم‌گیری‌ها، اختلال در ارائهٔ خدمات و حتی توقف موقت بخشی از فعالیت‌های اقتصادی باشد.

اختلال چه پیامدهایی در جهان داشت؟

گزارش‌های منتشرشده نشان می‌دهد پیامدهای اختلال مایکروسافت به ارتباطات اداری محدود نمانده است.

در تایوان، برخی شرکت‌های مالی در مدیریت صندوق‌های سرمایه‌گذاری و انجام معاملات با مشکل مواجه شدند. یک شرکت معاملهٔ بازخرید اوراق قرضه را لغو کرد و شرکت دیگری برای تأیید معاملات به استفاده از دستگاه فکس روی آورد.

در اروپا، شرکت یورونکست، اداره‌کنندهٔ چندین بورس اوراق بهادار، از اختلال در ارتباطات ایمیلی خبر داد و از شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس خواست برای ارتباطات ضروری از تلفن استفاده کنند.

شرکت بزرگ کشتیرانی مرسک نیز به مشتریان خود هشدار داد که ممکن است دریافت ایمیل‌ها، اطلاعیه‌ها و دیگر ارتباطات تجاری با تأخیر مواجه شود.

در استرالیا، اختلال بر خدمات برخی نهادهای دولتی، از جمله پلیس فدرال و سازمان اطلاعاتی این کشور، تأثیر گذاشت.

در کشورهای آسیایی نیز بخش‌هایی از خدمات دولتی مختل شد و برخی شرکت‌ها در برقراری ارتباط با مشتریان با مشکل روبه‌رو شدند.

اختلال حتی به خدمات هوش مصنوعی نیز سرایت کرد. شرکت‌های اوپن‌ای‌آی و آنتروپیک اعلام کردند که اتصال برخی ابزارهای هوش مصنوعی آن‌ها به خدمات مایکروسافت ۳۶۵ با مشکل مواجه شده است.

این موضوع نشان می‌دهد که اختلال در زیرساخت‌های یک شرکت بزرگ فناوری می‌تواند فعالیت خدماتی را نیز تحت تأثیر قرار دهد که ظاهراً مستقل از آن شرکت ارائه می‌شوند.

چرا اختلال یک شرکت چنین پیامد گسترده‌ای دارد؟

یکی از دلایل اصلی گستردگی پیامدهای این رویداد، وابستگی شمار زیادی از شرکت‌ها و نهادهای دولتی به خدمات ابری مایکروسافت است.

در گذشته بسیاری از سازمان‌ها سامانه‌های ایمیل، ذخیره‌سازی اطلاعات و نرم‌افزارهای اداری خود را روی سرورهای داخلی نگهداری می‌کردند. امروزه اما بخش بزرگی از این خدمات از طریق زیرساخت‌های ابری ارائه می‌شود؛ به این معنا که اطلاعات و نرم‌افزارها در مراکز دادهٔ شرکت‌هایی مانند مایکروسافت قرار دارند و کارکنان از طریق اینترنت به آن‌ها دسترسی پیدا می‌کنند.

این شیوه برای سازمان‌ها مزایای قابل‌توجهی دارد. از جمله این‌که هزینهٔ نگهداری زیرساخت‌های اختصاصی را کاهش می‌دهد و امکان همکاری کارکنان از نقاط مختلف جهان را فراهم می‌کند.

در مقابل، اختلال در بخشی از زیرساخت‌های شرکت ارائه‌دهندهٔ خدمات می‌تواند به‌طور همزمان شمار زیادی از مشتریان سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد.

به همین دلیل، یک مشکل فنی که از سرورهای مایکروسافت آغاز شده، می‌تواند به اختلال در فعالیت شرکت‌های مالی در آسیا، سازمان‌های دولتی در اروپا و استرالیا و شرکت‌های تجاری در دیگر نقاط جهان منجر شود.

مایکروسافت پیش‌تر نیز با اختلالاتی در خدمات ابری و ارتباطی خود روبه‌رو شده بود، اما گستردگی و طولانی شدن اختلال تازه بار دیگر توجه‌ها را به میزان وابستگی فعالیت‌های روزمرهٔ اقتصادی و اداری به زیرساخت‌های شمار محدودی از شرکت‌های بزرگ فناوری جلب کرده است.

این رویداد همچنین نشان داده است که حتی در سازمان‌هایی با امکانات پیشرفتهٔ فناوری اطلاعات، وجود روش‌های جایگزین برای ارتباطات و ادامهٔ فعالیت‌های ضروری تا چه اندازه اهمیت دارد.

بیشتر در این باره:

نقص امنیتی در اینترنت، خدمات بانکی و دولتی ژاپن را هم پس از اروپا با اختلال مواجه کرد



این مطلب بخشی از:

دانش و فناوری | بایگانی | فراتر از خبر

© ۲۰۲۶ تمام حقوق این وب‌سایت، بر اساس مقررات کپی‌رایت، برای رادیو فردا محفوظ است.