



**COMUNICADO OFICIAL  
(Incidencia servidor HDD)**

Por medio del siguiente comunicado, me permito realizar un detallado informe sobre el problema presentado el pasado 13 de Noviembre del 2018 el cuál afectó al servidor HDD ubicado en el centro de datos SH en Phoenix, AZ.

**Detalle del problema: Interrupción en el suministro de energía dentro de nuestro rack.**

A continuación adjunto testigos de la conversación con los técnicos de SH dentro del centro de datos.

**Posted on: 2018-11-13 07:03:04**

We have experienced a power outage in our DC which affected your server as well. Please stand by while we work on fixing this.

**Posted on: 2018-11-13 20:37:59**

Luis,

We are running a consistency check on the disks to make sure that there was no corruption that occurred after the sudden loss of power. We will keep you updated on this and once again we truly apologize for what is going on, we are working hard to make sure that all data is intact and we don't run into any issues after it is completed.

Best regards,

**Posted on: 2018-11-13 23:12:46**

The consistency check still in progress, I will keep you up to date once it complete.

Thank you very much for your patience.

Best Regards

**Posted on: 2018-11-14 16:34:49**

Hello,

We just wanted to provide you with an update on the status of the server that you are hosted on in Phoenix. We are still running a consistency check on the disks and unfortunately, this is taking much longer than anticipated. Our number one concern is to be 100% certain that we do not lose any data, so we are doing whatever it takes to get this accomplished.

Once again we truly appreciate the patience that we've received from our customers through this unexpected incident, and we can't apologize enough for any inconveniences this has caused. If you have any questions or concerns, please feel free to let us know and we will get them answered to the best of our abilities.

Best regards,

**Posted on: 2018-11-26 20:16:32**

Don't worry, The Process is still running but no data loss happened.

Your patience is much appreciated.

---

Como se puede observar en los textos(tickets de soporte) anteriores, siempre se ha mantenido una comunicación con los ingenieros del data center, sin embargo una de sus recomendaciones fue montar un servidor nuevo para crear las cuentas de los clientes afectados, y así brindarles una alternativa mientras se finaliza con el proceso de consistencia.

Hasta este momentos seguimos en espera de la finalización del proceso de consistencia, así mismo el servidor que solo hospeda a nuestro portal [www.tuhost.mx](http://www.tuhost.mx) fue afectado, por tal motivo, nuestra *área de clientes* se encuentra *offline*. Es por ello, brindaremos asistencia vía [www.facebook.com/tuhost.mx](https://www.facebook.com/tuhost.mx) / [clientes@tuhost.mx](mailto:clientes@tuhost.mx) o en nuestra nueva plataforma *Telegram* bajo el usuario **@tuhostmx**.

Desafortunadamente, los discos duros del servidor HDD se encontraban muy dañados debido a un ataque DDoS a instalaciones de Wordpress vulnerables, esto ocurrido el pasado mes de mayo, es por esto, que el chequeo de consistencia está tardando más del tiempo regular. El centro de datos se encuentra en el proceso de resguardo de data para que la información se encuentre segura y en su más reciente actualización incluyendo correos, sitios web, etc.

El próximo 10 de diciembre íbamos a anunciar el mantenimiento al servidor HDD(Programado del día 20 al 25 de diciembre del presente año) mismo que nos tomaría terminar en tan solo cinco días con pequeñas intermitencias en el servicio, en dónde el tiempo se ocuparía para reemplazar los discos dañados, migrar la data a discos nuevos y hacer un upgrade de Linux Centos 6.9 a Linux Centos 7, lamentablemente el proceso se tuvo que adelantar y no de la forma que queríamos, ya que por sí fuese poco y mala suerte, el apagón surgió justo cuando nos encontrábamos trabajando en nuestra nueva área de clientes y en el respaldo de la información de nuestro servidor.

En tuHOST.mx siempre hemos querido garantizar un excelente servicio al mejor de los costos, y es por ello que tal y como lo mencionan nuestros términos de uso y condición los usuarios son responsables de sus propios respaldos, nosotros ofrecemos un servicio de respaldo no garantizado el cuál permite a los clientes solicitar restauración de cuenta; Estos mismos respaldos se encuentran en discos espejo sin costo adicional. Ejemplo: En nuestro plan MINI nosotros ofrecemos 8GB de espacio pero en realidad le estamos ofreciendo 16GB por qué por derecho usted tiene un espacio en nuestro disco mirror.

Como dato adicional, las cuentas que se han agregado al nuevo servidor TEQUILA, podrán ser sobre-escritas una vez que los discos duros del servidor en Phoenix sean enviados a Dallas para que nuestro equipo los pueda manipular vía remota.

Así mismo, el error que las cuentas presentaban *SQLITE* fue resuelto debido a la nueva estructura del servidor.

Como adicional, los invitamos a probar la descarga del servidor la cuál es de 1GBps, con esto la velocidad de las páginas web aumentará, así mismo la memoria RAM es DDR3 ECC para mayor procesamiento.

En este momento, no se enviarán avisos de cobro, generación de facturas, etc. Este servicio se reanudará una vez que el área de clientes sea restaurada.

Como dato agregado a este informe queremos hacer de su conocimiento que nuestro conmutador es PBX basado en asterisk+linux, el cuál se encontraba dentro del mismo rack que sufrió las afectaciones. Dicho servidor ya ha sido puesto de nuevo en línea y hemos podido restaurar la asistencia telefónica misma que también se encontraba en proceso de automatización cuando ocurrió dicho problema.

*NOTA: Los usuarios hospedados en los servidores CDD, AQUA y AZTECA no sufrieron afectaciones de ningún tipo grave, el acceso se vio interrumpido solo por la perdida de DNS debido a la baja del servidor HOST.*

### **URL nuevo de acceso al cPanel**

#### **Por Dominio:**

<http://sudominio.com/cpanel>

<http://sudominio.com/webmail>

<http://sudominio.com/whm> (Solo para Revendedores)

\* Reemplace sudominio.com por el suyo.

#### **Por IP:**

<http://173.232.241.34:2082>

<http://173.232.241.34:2086> (Solo para Revendedores)

#### **Por HOST:**

<http://tequila.tuhost.mx:2082>

<http://tequila.tuhost.mx:2086> (Solo para Revendedores)

Por su atención, comprensión y paciencia, muchas gracias.  
Mario Trueba / Gerente General / tuHOST.mx / www.tuhost.mx