

## Technische Schwierigkeiten

2. MRZ 2021 | REDAKTION

Unsere Webseite liegt auf Servern der Firma »Strato« - wo wir sie seit 2012 weitgehend ohne Probleme betreiben. Am späten Nachmittag des 24. Februar aber ging plötzlich gar nichts mehr. Wie wir schnell herausfinden konnten, wurden für den Betrieb der Seite wichtige Dateien plötzlich nicht mehr gefunden. (Genauer: Über die PHP-Variable `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` hatten wir seit vielen Jahren in fast allen unserer Skripte den Pfad zu PHP-Dateien ermittelt, die dann included wurden. Plötzlich schien aber `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` ein anderes Ergebnis zu liefern als bisher, weshalb die Includes nicht mehr funktionieren konnten. Für den Betrieb der Webseite unverzichtbare Funktionen konnten daher nicht mehr genutzt werden. Was `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` liefert, wird in der Konfiguration des Servers eingestellt.)

- Am 25.2. schrieben wir Strato eine Nachricht, in der wir darauf hinwiesen, dass `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` plötzlich ein anderes (falsches?) Ergebnis liefert.
- Unmittelbar danach sicherte uns Strato per E-Mail eine »persönliche und individuelle Antwort innerhalb weniger Stunden« zu.
- Noch am gleichen Tag kam eine Mail mit der Bitte um »Support-Freigabe«, um die Anfrage »an die Technikabteilung weiterleiten« zu können und »um eine Einsicht zu erhalten«. Die Freigabe haben wir zeitnah erteilt.
- Am 1.3. - Tage später - erhielten wir daraufhin endlich eine Art Antwort per E-Mail: Strato empfahl uns, »Logfiles anzuschauen, um mögliche Fehlerursachen zu identifizieren«, denn die Ursache des Problems scheine »eine fehlerhafte Programmierung« zu sein. Die Logfiles hatten wir natürlich längst geprüft - und so das Problem mit `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` überhaupt erst gefunden.
- Unmittelbar danach haben wir Strato per E-Mail darauf hingewiesen, dass es kein Programmierfehler sein könne, da der Code seit vielen Wochen nicht mehr geändert wurde und die Webseite problemlos lief. Die einzige Änderung betreffe den von `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` gelieferten Pfad. Daher fragten wir erneut, ob `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` denn tatsächlich den korrekten Pfad liefere und - in einer weiteren E-Mail - ob das dabei gelieferte Ergebnis sich seit dem 24.2. geändert habe.
- Bei einem kurzen Telefonanruf unsererseits wurden wir am 2.3. aufgefordert, die Error-Logs (Fehler-Protokolle) einzusenden, dies haben wir zeitnah getan.
- Am 5.3. antwortete man uns, dass `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` »das vorgesehene Verhalten« zeige, also den korrekten Pfad liefere. Damit war zumindest klar, dass Strato `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` nicht mehr auf das zuvor gelieferte Ergebnis umstellen wird. Die Frage, ob sich dabei seit dem 24.2. eine Änderung ergab, blieb unbeantwortet.
- Unmittelbar danach schickten wir ein internes Protokoll an den Strato-Support, aus dem hervorgeht, wann die Webseite zuletzt korrekt erreichbar war. Und erneut die Frage, ob es am 24.2. am späten Nachmittag eine Umstellung gab, die den von `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` gelieferten Pfad geändert hat.
- Dann war lange Schweigen im Walde. Am 17.3. mahnten wir per E-Mail eine Antwort an. Zwischenzeitlich konnten wir die Webseite auf anderem Wege wieder (halbwegs und mit einigen Schwierigkeiten) zum Laufen bringen. Die bessere und sicherere Lösung wäre gewesen, weiter `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` zu nutzen, aber diesbezüglich hatten wir mittlerweile resigniert.
- Die Strato-Antwort kam dann am 21.3., also fast einen Monat nach Beginn des Problems. Wichtigster Inhalt der Mail: Tatsächlich nehme Strato technische Umstellungen vor, dabei änderten sich auch die von `$_SERVER[»DOCUMENT_ROOT«]` gelieferten Ergebnisse. Wir müssen leider sagen: Es wäre schön gewesen, das vorher zu erfahren - oder zumindest eine zeitnahe, kompetente und korrekte Antwort des Supports auf unsere erste Mail zu erhalten.

---

URL: <https://www.blickpunkt-wiso.de/post/technische-schwierigkeiten--2384.html>

PDF erstellt am: 11.04.2021