



Informe sobre incidencias acaecidas durante el día 18 de mayo de 2020 que han podido afectar a los procesos de evaluación

Se elabora el siguiente informe para describir, de forma resumida, incidencias que han podido afectar a los procesos de evaluación desarrollados durante el día 18 de mayo de 2020. En esta ocasión, los problemas se han debido a una degradación del servicio Forms de Office 365. Este problema puede haber afectado a profesores y estudiantes realizando actividades de evaluación de, al menos, los siguientes tipos:

- Formularios de Office 365.
- Tareas de Microsoft Teams basadas en Formularios.
- Sondeos de reuniones de Microsoft Teams.

Degradación del servicio Forms de Office 365

A las 11:00 aproximadamente, una profesora notifica un problema para acceder a unos ficheros de unos estudiantes que habían sido depositados a través de un formulario de Forms publicado desde Microsoft Teams. Después de unas primeras indicaciones, se observa que el problema no afecta solo a esta persona, sino que es generalizado para todos los usuarios que directa o indirectamente utilizan Forms.

Durante el acceso a la aplicación, después de una espera de un minuto aproximadamente, aparece la siguiente pantalla de error:

```
<!-- Web.Config Configuration File -->
<<configuration>
  <system.web>
    <customErrors mode="Off"/>
  </system.web>
</configuration>

Notes: The current error page you are seeing can be replaced by a custom error page by modifying the "defaultRedirect" attribute of the application's <customErrors> configuration tag to point to a custom error page URL.

<!-- Web.Config Configuration File -->
<<configuration>
  <system.web>
    <customErrors mode="RemoteOnly" defaultRedirect="mycustompage.htm"/>
  </system.web>
</configuration>
```

A las 11:16 se abre una solicitud de soporte a Microsoft (está sin atender a día 19 de mayo). En ese momento, en el panel de administración de Office 365 se observa una incidencia en el servicio de Forms con código FM213568 y las siguientes características:

- Descripción: No se puede acceder a Forms



- Hora de inicio: 18 de Mayo 2020 a las 10:30 AM
- Impacto en los usuarios: Los usuarios no pueden entrar al servicio de Microsoft Forms.
- Alcance del problema: Usuarios con servicios desplegados en Europa Occidental y del Norte.

A las 12:10 aproximadamente, se observa que el servicio funciona con normalidad.

En el informe preliminar publicado por Microsoft dicen que la causa está en *“A section of Microsoft Forms infrastructure was operating below acceptable thresholds, and unable to service access requests. We’re reviewing operational thresholds and implementing improvements to prevent this from happening again. We’ll publish a post-incident report within five business days.”* Dan por cerrado el incidente a las 12:20 horas del día 18 aunque publicarán un informe más detallado en los próximos días.