

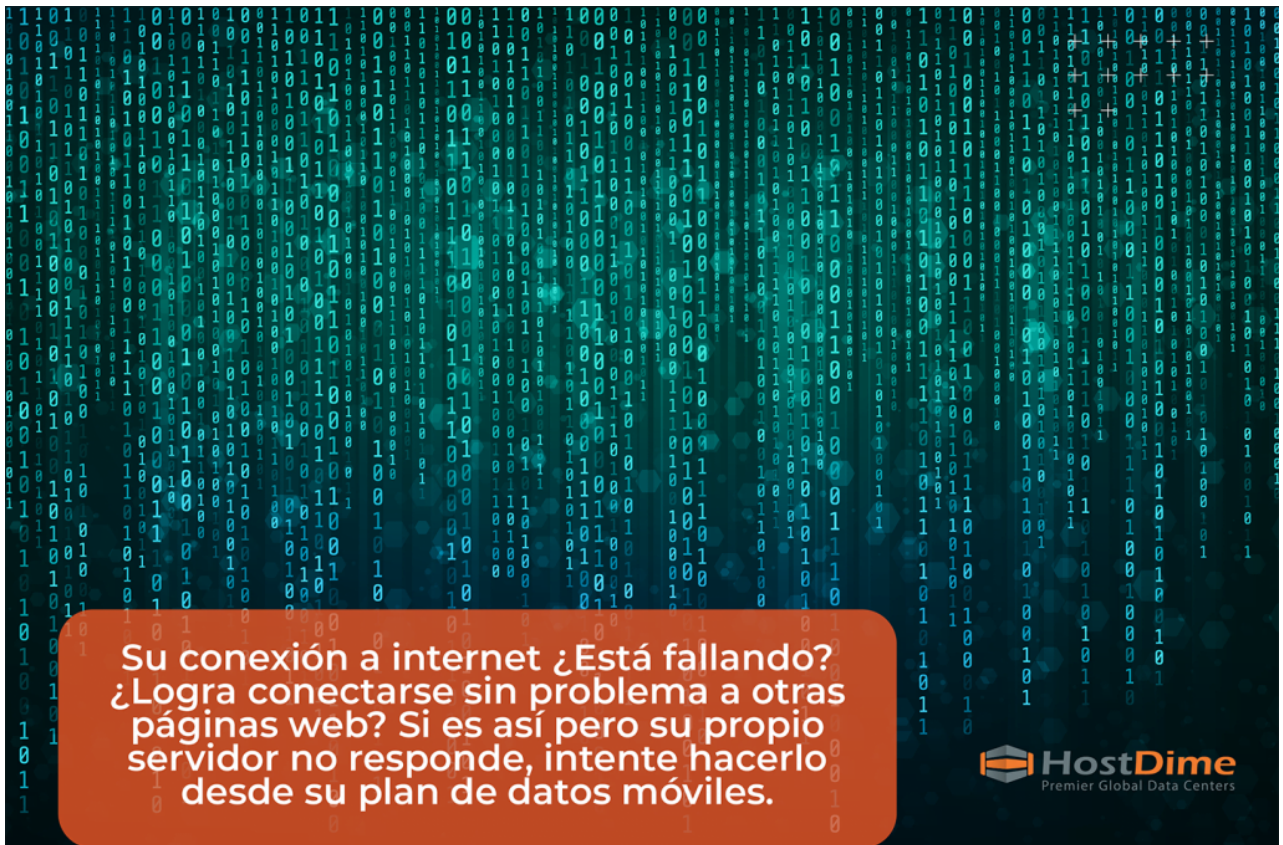
# **Cuando haya una caída del servicio de alojamiento web hágase las siguientes preguntas**

De cuando en cuando hay una caída del servicio de nuestro proveedor de servidores o alojamiento web y automáticamente se nos ocurre, llamar o dejar un ticket quejándonos y esperando que nos solucionen de inmediato la incidencia.

## **El inicio**

Empecemos por el comienzo. Todo funciona con internet, la red de redes, es decir que hay muchas redes interconectadas y alguna de ellas puede fallar dejando a nuestra página web o servidor fuera del aire. Si logramos dimensionar este concepto, sabremos que los servidores nuestros solo son un punto de contacto dentro de la gran red .

## **Proceso**



Vamos a empezar desde lo pequeño hasta lo grande, algo así como el método inductivo de los expertos de lógica.

Su conexión a internet ¿Está fallando? ¿Logra conectarse sin problema a otras páginas web? Si es así pero su propio servidor no responde, intente hacerlo desde su plan de datos móviles. ¿Puede conectarse desde allí? Si la respuesta es afirmativa hay algo fallando con su ISP o proveedor de internet hogar o trabajo. No es problema directo real de su proveedor de hosting. Si la respuesta es negativa, puede descartar a su proveedor de internet.

Pida el favor a alguien remoto, lejano a su dirección ip que intente conectarse (preferiblemente que emplee otro operador, ejemplo si Ud usa Claro, que sea Telefónica o Tigo por ejemplo). ¿Le sucede igual? Si estas tres fuentes coinciden, seguramente sea un inconveniente real de su proveedor de alojamiento web.

# Ejemplo

Algo que también acostumbro cuando sucede algo con mi web hosting es mirar en twitter si hay un daño con Cloudflare, el Nap de las américas, etc. En días pasado, por ejemplo, Centurylink, en un data center en Ontario, Canadá, puso en bucle las rutas BGP y las direcciones ips se percibían como ocupadas de forma continua, poniendo en jaque a miles de portales web alrededor del mundo Así de catastróficas son las cosas. Y darse cuenta del error, solucionarlo y dejar las cosas en cintura, duró cerca de 7 horas.

Y este ejemplo que menciono puede ocurrir con cualquier otro data center del mundo, de cualquier otra empresa, que puede ser proveedor de tránsito de las aplicaciones en un momento dado. Bien, digamos que vamos por capas.

## Continuación

De alguna forma manual nos vamos enterando si el problema fue de nuestro proveedor de internet o de un daño regional o global. Cuando el marco de nuestra investigación descarta estos posibles nodos, ahí si pasamos a ver qué afectó de forma directa nuestro servicio.

## Shared

Si usamos un hosting compartido, puede ser que alguno de nuestros vecinos que también tengan sitios alojados en nuestro entorno se haya desmedido en los recursos y derribe nuestro servidor. Esto es algo frecuente y a eso nos exponemos al usar el famoso shared: quien busca economía, la obtiene. ¿A qué precio?

## Vps

Si nuestro servicio de hosting es Vps la incidencia vía

entorno es mucho menor y cuando es un servidor dedicado, somos autónomos y responsables, ahí no hay vecinos que nos afecten por consumo.

## Configuraciones defectuosas

Otra posibilidad, independientemente del tamaño o precio de nuestro web server, es que consumimos demasiados recursos por mala configuración o derroche de memoria, espacio en disco, etc. También podría ser que haya malware en nuestro hosting enviando peticiones automatizadas desde o hacia algún lado.

Una posibilidad adicional es que la cantidad de complementos tenga cargas de trabajo en tiempo real que desborden la capacidad de nuestro servicio contratado. Es factible que desde soporte de su compañía de alojamiento web le den alguna razón pero en realidad esto es responsabilidad del webmaster, mantener sus cargas de trabajo, equilibradas, así como la seguridad del servidor afinada, un tema que no es menor pero que es menospreciado por la mayoría de administradores de redes, la seguridad es un activo valioso.

## Conclusiones

¿Se ha hecho este tipo de preguntas o de reflexiones en su día a día? ¿Culpa todo el tiempo a su proveedor de alojamiento web por las caídas de su sitio? ¿Ha hecho un acto de contricción sobre los recursos disponibles y los que realmente consume? ¿Ha ejecutado una prueba ácida respecto a sus complementos y plugins? ¿Ha revisado si sus puertos están abiertos o sensibles a posibles ataques?

Leer también: [¿Porqué se cae un servidor web o una página web?](#) ; [Data center services, servicios de centro de datos](#) ; [5 cosas que debe buscar en el SLA del Data center](#)