

Microsoft se disculpa (y da explicaciones) por la caída de Outlook.com

[A mediados de la semana pasada](#), algunos servicios de **Microsoft** comenzaron a experimentar problemas de acceso y, sin aportar detalles concretos sobre la causa de esta caída, la compañía estadounidense intentaba tranquilizar a los usuarios asegurando que sus hombres trabajan ya en una solución.



Ahora, después de haberse registrado **tres días seguidos de incidencias** y cuando la página de "[Estado del Servicio](#)" refleja que todos los servicios de Microsoft se ejecutan con normalidad, desde las cuentas de Microsoft y el acceso a Outlook hasta el sistema de protección infantil, se han dado explicaciones más extensas sobre el origen del contratiempo.

Al parecer, éste ha sido resultado "de **un fallo en un servicio de caché que se conecta con los dispositivos que utilizan Exchange ActiveSync**, como la mayoría de smartphones", según [explican](#) sus responsables.

Dicho fallo "provocó que estos dispositivos recibiesen un error y trataran de conectarse continuamente a nuestro servicio, lo que dio lugar a una **avalancha de tráfico** que nuestros servicios no fueron capaces de manejar adecuadamente" con la consecuencia indeseada de que algunas personas viesen bloqueado el acceso a sus cuentas de Outlook.com o la imposibilidad de compartir archivos de SkyDrive a través del propio correo electrónico.

Así las cosas, para estabilizar la situación, **Microsoft decidió bloquear temporalmente el acceso a Exchange ActiveSync**. "Esto nos permitió restaurar el acceso a Outlook.com a través de la web, así como las funciones para compartir de SkyDrive", dos puestas en funcionamiento que se produjeron "a pocas horas del incidente inicial", en palabras del gigante de Redmond.

Pero el problema fue que durante ese tiempo se experimentó una acumulación de solicitudes de Exchange ActiveSync y, "para evitar otra inundación de tráfico, necesitábamos restablecer el acceso lentamente, lo que significa que algunos clientes resultaron afectados por un período de tiempo más largo".

Además de aportar las justificaciones pertinentes, Microsoft ha querido disculparse con los usuarios que se han visto atrapados por el apagón de estos servicios y ha añadido que **se han introducido cambios para volverlos "más resistentes en el futuro"**, como un aumento del ancho de banda y mejoras en el manejo de errores, de modo que se espera que este problema no se vuelva a repetir.