



**LAVAL, Québec, Canada – le 21 Avril 2020**

Objectif :

- Mise à jour des logiciels utilisés pour l'infrastructure au Canada
- Ajout de ressources supplémentaires
- Ajout de capacité réseau supplémentaire
- Ajout de protection supplémentaire

Complication lors de la maintenance :

- Coupures réseaux intermittentes sur le réseau HybridCloud canadien

Conséquence :

- Les instances client(e)s sont devenues inaccessibles pour de courtes périodes.

Date de l'incident :

- Entre le 14 au 16 avril 2020

Type d'incident :

- Courtes interruptions de service

Gravité :

- Modérée (aucune conséquence à long terme)

Infrastructure touchée :

- Réseau world et HybridCloud canadien

## Description :

- Un incident s'est produit alors que nous procédions à la mise à jour de nos infrastructures canadiennes. Un « bug » particulier a rendu le réseau de nos instances HybridCloud canadiennes inaccessibles pendant quelques minutes. Ces coupures de connexion se sont produites pendant de courts instants sur une période de 3 jours, du 14 au 16 avril.

## Méthodes prises pour analyser l'incident

- Examen exhaustif des logs en rapport à l'incident
- Retour à l'état initial avant la mise à jour
- Réinstallation complète des composants principaux
- Consultation externe
- Réinstallation complète et finale des composants principaux
- Surveillance et analyse détaillée

## Conclusion

- Le problème a été réglé grâce à nos investigations et la coopération de consultants externes.
- Cet incident est donc résolu de manière permanente.
- L'ajout des nouvelles infrastructures a été effectué avec succès.
- La capacité réseau supplémentaire sera disponible au courant des prochains jours afin d'améliorer les routes vers cette région éloignée du Québec/Canada.
- L'ajout de capacité supplémentaire pour les protections permettra une meilleure sécurité pour notre clientèle.