



LAVAL, Québec, Canada – le 24 Mars 2021

Objectif :

- Résolution d'un incident qui a causé des pertes de paquets (*packet loss*) sur certains liens majeurs
- Endroit : Canada, Québec, Montréal, ville-marie/centre-ville

Complication au moment de l'intervention :

- Différence majeure en regard des chiffrements utilisés
- Version «IOS» problématique
- Complexité de l'architecture causée par les différents niveaux de redondance et de sécurité

Conséquence :

- Perturbation du réseau touchant les client(e)s utilisant l'infrastructure cloud de PlanetHoster au Canada
- Perturbation mineure entre 13h00 et 19h00
- Perturbation modérée à majeure entre 19h00 et 3h00 – le Mercredi le 24 mars 2021 au jeudi 25 Mars 2021

Date de l'incident :

- Entre le 24 mars 2021 à 12h00 et le 25 mars 2021 à 3h30

Type d'incident :

- Pertes de paquets (*packet loss*) sur des circuits internes causant des perturbations d'accès pour les services chiffrés de PlanetHoster (espace client, système d'assistance technique, surveillance, services cloud, etc)

Gravité :

- Mineure à modérée (aucune conséquence à long terme)

Infrastructure touchée :

- Infrastructure *cloud* au Canada

Méthodes prises pour analyser l'incident

- Examen exhaustif des «logs» en rapport avec l'incident
- Inspection physique du matériel
- Remplacement des pièces et composants par mesure préventive
- Mise à jour des systèmes IOS (Cisco, etc)
- Réinstallation complète et finale des composants principaux
- Relance des systèmes de surveillance des réseaux et des serveurs

Conclusion

- Une investigation poussée de nos équipes a permis de régler le problème
- Cet incident est donc résolu de manière permanente.