



Rapport d'incident pour le 23 juillet 2021

LAVAL, Québec, Canada – le 26 juillet 2021

Objectif :

- Résolution d'un incident qui a causé une dégradation de performance lecture/écriture sur un système de stockage centralisé – Zone 1 – France
- Identifier et corriger la cause
- Offrir une performance supérieure à la période avant l'incident
- Endroit : France, Paris

Complication au moment de l'intervention :

- Large quantité de données
- Complexité de l'architecture
- Large attaque DDOS en cours
- Contrainte de temps très importante

Conséquence :

- Perturbation mineure le vendredi 23 juillet 2021 de 20h00 à 23h59 et le samedi 25 juillet de 00h00 à 6h00 (heure de Paris) touchant les client(e)s utilisant l'infrastructure cloud, section zone cloud 1, en France.
- Perturbation modérée à majeure le samedi 24 juillet à partir de 18h00 au dimanche 25 juillet 2021 touchant les client(e)s utilisant l'infrastructure cloud, section zone cloud 1, en France.
- Interruption temporaire de l'accès réseau publique à partir de dimanche 4h00 jusqu'à 8h00 afin d'accélérer le déplacement des données vers l'infrastructure haute performance conçue pour les données de production et rétablir la performance optimale des systèmes.

Date de l'incident :

- Entre vendredi 23 juillet 2021 et dimanche 25 juillet 2021

Type d'incident :

- Incident de type logiciel

Gravité :

- Mineure à majeure (aucune conséquence à long terme)

Infrastructure touchée :

- Infrastructure *cloud* – zone 1 - France

Méthodes prises pour analyser l'incident

- Examen exhaustif des «logs» en rapport avec l'incident
- Intervention de plusieurs niveaux 3 de PlanetHoster
- Intervention de plusieurs niveaux 3 du fournisseur matériel

Cause

- Erreur logiciel ayant dirigée du trafic de production sur une infrastructure conçue pour l'archivage

Conclusion

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

Recommandation préventive

- Le remplacement complet de l'infrastructure de stockage de la zone cloud 1 pour Q3 et Q4 2021 par les solutions propriétaires PlanetHoster. Solution déjà utilisée pour la zone 2 et la zone 3 en Europe.
- Politique d'utilisation des logiciels propriétaires PlanetHoster ou open source pour les nouveaux déploiements PlanetHoster