



LAVAL, Québec, Canada – le 23 août 2021

Objectif :

- Réparation de deux liens fibres optiques ayant causées une interruption de service sur les plateformes nécessitant une communication cryptée ainsi que des services de mitigation anti-ddos de PlanetHoster
- Identifier et corriger la cause
- Rétablir, surveiller et valider le lien de redondance
- Localisation : Canada, Québec, Montréal

Complication au moment de l'intervention :

- Déplacement plus long causé par les multiples chantiers de construction au centre-ville de Montréal
- Incident en période de pointe pour les déplacements
- Intervention nécessitant l'équipe d'intervention/fusion du fournisseur
- Communication interne perturbée

Conséquence :

- Perturbation majeure des communications cryptées des services internes de PlanetHoster
- Perturbation mineure des services de mitigation anti-DDOS de PlanetHoster

Chronologie de l'incident :

- Lundi, le 23 août 2021 à 8h30 – Coupure du lien de production principale (lien fibre optique noire – 100 G)
- Lundi, le 23 août 2021 à 8h35 – Requête d'intervention d'un technicien du fournisseur pour tester le lien
- Lundi, le 23 août 2021 à 10h20 – Confirmation et tracée transmis à l'équipe d'intervention par le technicien du fournisseur – Coupure du lien principale à 694m à partir du centre-ville de Montréal. Confirmation visuelle effectuée.
- Lundi, le 23 août 2021 à 11h00 – Vérification du lien de redondance – Identification d'une coupure à 4.7 km du centre-ville. Situation exceptionnelle jamais expérimentée par le fournisseur ou l'équipe de PlanetHoster
- Lundi, le 23 août 2021 à 13h00 – Fusion complétée et lien de production de nouveau en ligne
- Lundi, le 30 août 2021 à 6h30 – Fusion complétée pour le lien de redondance
- Lundi, le 30 août 2021 à 20h00 – Mise en production du lien de redondance

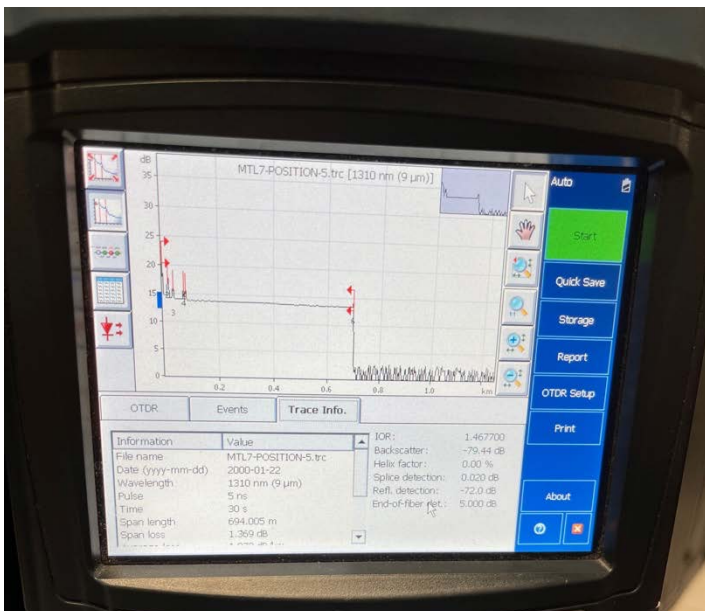


Figure 1 - Confirmation d'une coupure du lien principal à 694m

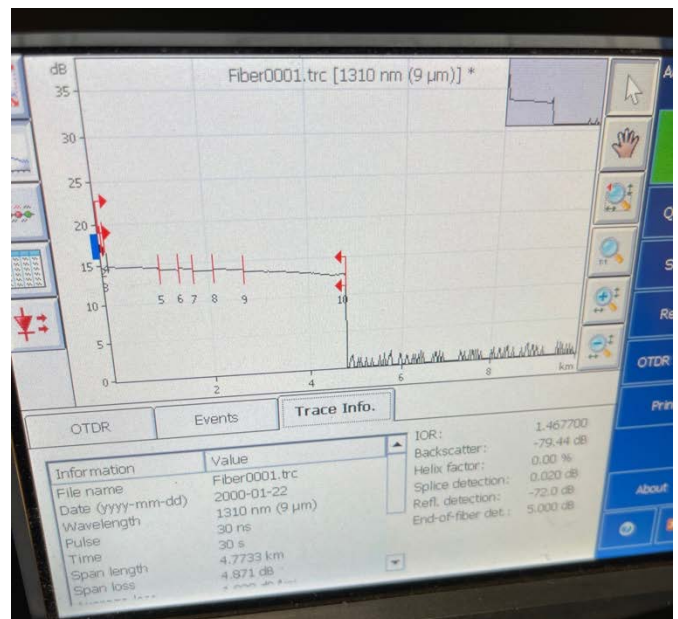


Figure 2 - Confirmation d'une coupure pour le lien de redondance à 4.7 km

Type d'incident :

- Coupure physique du lien principale et incapacité d'utiliser le lien de redondance, car également endommagé.

Gravité :

- Mineure à majeure (aucune conséquence à long terme)

Infrastructure touchée :

- Communication interne cryptée de PlanetHoster

Méthodes prises pour analyser l'incident

- Intervention physique et analyse des liens
- Intervention de plusieurs niveaux 3 de PlanetHoster
- Intervention de l'équipe d'intervention/fusion du fournisseur

Cause

- Coupure physique du lien dans un chantier de construction au centre-ville de Montréal

Conclusion

- Une investigation poussée de nos équipes a permis de régler le problème
- Réparation et mise en production du lien de redondance le 30 août 2021

Recommandation préventive

- Surveillance 24/7 du lien du production et du lien de redondance
- Augmentation des vérifications sur le chantier de construction problématique par le fournisseur