



RAPPORT D'INCIDENT DU 2 FÉVRIER 2018 NMEDIA

Version 1.0

2 février 2018

1047, boul. Mercure
Drummondville (Québec) J2B 3L5
819 477-0990 | 1 866 477-0990
www.nmedia.ca

Microsoft Partner
Gold Développement d'Application
Silver Plateforme cloud

**Google
Partner**

1. INFORMATION GÉNÉRALE

Information générale	
Résumé	Défaillance du système de redondance de Microsoft (Failover Cluster) qui a limité l'accès aux services du SQL server.
Clients touchés	Tous les sites Altitude 3, plus particulièrement ceux qui ont des formulaires et utilisent l'inventaire.
Systèmes touchés	Serveur Altitude 3
Date et durée	Panne généralisée du 2018-02-02 à 00 h 24 au 2018-02-03 à 20 h 25
Conséquences	Impossibilité d'envoyer les formulaires, problème d'affichage des produits et accès bloqué pour certaines pages de sites Web.

2. DÉROULEMENT DE LA PANNE

1^{er} février 2018 : alerte et résolution

21 h 07 Notre équipe de soutien reçoit une alerte indiquant que certains tests automatisés ont relevé qu'une de nos deux instances SQL server, logiciel servant à exploiter nos bases de données, ne répond plus pour les contenus dynamiques.

Notre équipe résout le problème immédiatement en utilisant la copie de sauvegarde.

2 février 2018 : panne généralisée

00 h 24 Notre système d'alerte nous indique que le système de redondance de Microsoft (Failover Cluster) qui garantit un fonctionnement sans interruption est en panne. Notre équipe des Systèmes et infrastructures réseau identifie que cette défaillance affecte le SQL server, c'est-à-dire l'ensemble d'ordinateurs indépendants qui sert à renforcer la disponibilité des applications et services.

00 h 25 – 23 h 59 Nos techniciens mettent en œuvre notre plan de continuité des affaires en créant 3 équipes. La première est dédiée au déplacement des bases de données dans le *cloud* Azure. La deuxième se consacre à la résolution du problème avec le Failover Cluster. La troisième s'occupe de contacter des experts externes spécialisés dans les technologies touchées afin de trouver des solutions à la défaillance. Nos techniciens prennent la décision de mettre en place de nouvelles instances SQL server.

3 février 2018 : 87 % des sites à nouveau fonctionnels

00 h 00 – 20 h 24 Les travaux se poursuivent.

20 h 25 – 23 h 59 87 % des sites sont de retour en ligne et fonctionnels. Les importations sont réactivées pour les sites fonctionnels. Les 13 % restants subissent toujours des défaillances pour certaines fonctionnalités. Pour ces sites, les importations sont reportées. Des interventions manuelles et personnalisées sont entreprises pour rétablir les sites restants, un à un.

4 février 2018 : panne résolue

00 h 00 – Les interventions manuelles se poursuivent.
23 h 59

5 février 2018 : vérification manuelle

00 h 00 – Nos techniciens poursuivent leurs interventions manuelles jusqu'à ce que tous les sites soient 100 % en fonction.
7 h 20

7 h 21 – La connexion à Altitude 3 est de nouveau possible et notre équipe revoit les sites un à un
16 h 35 pour valider leur bon fonctionnement et corriger manuellement les dernières anomalies potentielles.

3. ANALYSE DE LA PANNE

3.1 Causes possibles

La panne a été causée par la défaillance du système de redondance de Microsoft (Failover Cluster) qui a limité l'accès aux services du SQL server.

3.2 Prochaines étapes

- Optimisation de l'environnement des nouvelles instances SQL server mises en place.
- Amélioration continue de notre plan de continuité des affaires.