



RAPPORT D'INCIDENT DU 13 SEPTEMBRE 2017 NMEDIA

Version 1.0

14 septembre 2017

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	Corruption de l'OS du serveur ARR
Clients touchés	Tous les sites Altitude 3
Systèmes touchés	Serveur ARR
Date et durée	2017-09-13 à 23 h 28 au 2017-09-14 à 3 h 02
Conséquences	Sites inaccessibles

2. DÉROULEMENT DE LA PANNE

23 h 28 Notre équipe de garde est notifiée d'une erreur « HTTP/1.1 503 Service Unavailable » sur plusieurs sites.

Notre équipe des Systèmes et Infrastructures Réseau identifie que le problème concerne le serveur ARR d'Altitude 3.

Elle investigue le problème et passe au peigne fin les différentes sources de problème possibles.

3 h 02 Un *backup* est restauré, ce qui résout le problème.

3. ANALYSE DE LA PANNE

3.1 Causes possibles

Notre hypothèse est qu'il y a eu corruption de l'OS du serveur. L'investigation est toujours en cours.

3.2 Solutions possibles

Faire des vérifications sur la restauration, mettre à jour le système et s'assurer qu'il n'y a plus de corruption.

3.3 Prochaines étapes

Analyser les travaux à faire et planifier une maintenance.