NMÉDIA

VOTRE ALLIÉ NUMÉRIQUE

RAPPORT D'INCIDENT DU 3 OCTOBRE 2016

NMÉDIA

Version 1.0

4 octobre 2016

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 de l'unité DNS secondaire (ns2.nmediasolutions.com)
Clients touchés	Tous les clients Altitude 2, Altitude 3 et d'hébergement sur mesure
Systèmes touchés	Tous les systèmes de Nmédia
Date et durée	2016-10-03 de 12 h 16 au 2016-10-03 à 14 h 37
Conséquences	L'ensemble des services desservis par le serveur de DNS ont été privés d'accès Internet et ont donc été hors d'usage.

2. DÉROULEMENT DE LA PANNE

Vers midi, nous avons subi une coupure de service de 30 secondes. L'équipe réseau l'a rapidement détectée et a constaté qu'un des équipements avait un problème. En effet, l'unité secondaire a effectué un redémarrage spontané, ce qui a déclenché des erreurs système au niveau du pare-feu de l'unité primaire et un conflit entre les systèmes d'opération des pare-feux des deux unités. L'équipe réseau a corrigé les erreurs de système détectées dans le pare-feu de l'unité primaire et le conflit entre les systèmes d'opération.

Lorsque l'unité secondaire a été de nouveau disponible et que le trafic y a été redirigé, un problème a été détecté au niveau de l'engin de routage. Cette situation n'a pas d'impact actuellement, mais pourrait en avoir si elle se représente. L'application de correctifs est prévue à cet effet la semaine prochaine.

3. ANALYSE DE LA PANNE

3.1 Causes possibles

Il est possible que le « file system » soit tombé hors service en tentant d'accéder à un espace disque corrompu ou qu'il s'agisse d'un bris matériel. Une investigation supplémentaire sera nécessaire pour identifier la cause.

3.2 Solutions possibles

Ce billet de forum donne des pistes pour investiguer et régler un problème semblable à celui d'hier : http://forums.juniper.net/t5/SRX-Services-Gateway/SRX240-spontaneously-reboots-after-updating-help-me/m-p/154050

- Problèmes reliés à cette solution : aucun problème identifié
- Implantation de la solution : 2 à 8 jours
- Période de tests : 2 à 8 jours

3.3 Prochaines étapes

- Évaluation du matériel et de l'intégrité des zones disques.
- Corrections au niveau de l'engin de routage dans la nuit de jeudi 13 octobre à vendredi 14 octobre.