NMÉDIA

VOTRE ALLIÉ NUMÉRIQUE

RAPPORT D'INCIDENT DU 7 SEPTEMBRE 2018

NMÉDIA

Version 1.0

7 septembre 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 matérielle du système qui a affecté l'accès aux sites Web dans Altitude 3.
Clients touchés	Tous les sites Altitude 3.
Systèmes touchés	Serveur Altitude 3
Date et durée	Panne généralisée le 2018-09-07 de 12 h 15 à 12 h 45 Panne partielle le 2018-09-07 de 12 h 45 à 13 h 15
Conséquences	Impossibilité d'accéder aux sites Web.

2. DÉROULEMENT DE LA PANNE DU 7 SEPTEMBRE 2018

Alerte et recherche de la solution

12 h 15 à 12 h 45 Notre équipe de soutien reçoit une alerte indiquant que tous les sites dans Altitude 3 sont inaccessibles. Nous investiguons sur le problème et constatons que celui-ci est matériel et non logiciel. Nous appliquons les mesures nécessaires pour corriger le problème.

Résolution partielle de la défaillance

12 h 45 à 13 h 15 La plupart des sites Web dans Altitude 3 sont à nouveau accessibles. Nous continuons les mesures nécessaires pour corriger l'accès à tous les sites Web.

Résolution complète et accès aux sites Web

13 h 15 Tous les sites Web sont maintenant à nouveau accessibles. Nous prenons la décision d'utiliser la plage de maintenance déjà prévue du 12 septembre (23 h à 6 h) pour effectuer des correctifs supplémentaires.

3. ANALYSE DE LA PANNE

3.1 Causes possibles

La panne a été causée par une défaillance matérielle et non logicielle de nos systèmes.

3.2 Prochaines étapes

- Des correctifs supplémentaires seront apportés lors de la maintenance déjà prévue dans la nuit du 12 au 13 septembre entre 23 h et 6 h.