

1361 Route de Bagnols
30290 Laudun L'Ardoise

Rapport – Incident Général

IG-2024-09-23-001

Début de l'incident : 23/09/2024 à 07h40

Fin de l'incident : 23/09/2024 à 11h05

Résumé de l'incident

Service(s) impacté(s) : Téléphonie IP 3CX

Impact Client : Problème d'acheminement des appels entrants / sortants externes

Cause : Défaillance sur l'infrastructure virtuelle de notre fournisseur

Déroulement

Date	Heure	Description
23/09/2024	07h40	Remontée d'alerte sur certaines machines SI de notre fournisseur
23/09/2024	08h00	Le défaut est identifié sur l'infrastructure virtuelle, des mécanismes de sécurité sur l'écriture des machines virtuelles s'activent rendant une partie des machines non exploitables
23/09/2024	08h10	Augmentation des valeurs des blocages, une amélioration est observée mais le problème perdure sur certaines machines
23/09/2024	08h30	Redémarrage progressif de la plaque VOIP nous permet d'écarter le problème physique
23/09/2024	08h45	Le trafic anormal est identifié et la machine en cause est isolée
23/09/2024	08h50	La remontée des machines virtuelles est lancée, vérification des métriques liées aux seuils de blocage est faite sur chaque machine redémarrée
23/09/2024	09h15	L'ensemble des machines sont redémarrées et les vérifications des métriques se poursuivent
23/09/2024	09h45	Toutes les machines sont démarrées et les vérifications terminées, redémarrage des services VOIP
23/09/2024	10h15	Test des services VOIP sur chaque proxy Client
23/09/2024	10h45	Les tests de remise en production sont terminés, le problème est endigué et les services sont à nouveau fonctionnels
23/09/2024	11h00	Communication à nos Clients sur la résolution de l'incident

1361 Route de Bagnols
30290 Laudun L'Ardoise

Analyse Post-Incident

L'accès à notre numéro de support téléphonique et à l'ensemble de nos services est trop dépendant d'un seul et même fournisseur

Afin de palier à ce souci, nous allons mettre en place un numéro de secours qui permettra de joindre nos services qu'en cas de panne sur les numéros principaux et ce numéro sera communiqué à nos Clients prochainement par le biais de communications par courriel

Un trafic VOIP anormal de ce type ne devrait pas engendrer ce type d'impact, il devrait être détecté et isolé de manière proactive. Un correctif sur les métriques de détection a été mis en place

Une revue de l'ensemble des plateformes est menée pour déterminer s'il existe encore d'autres adhérences entre des services critiques