

1361 Route de Bagnols
30290 Laudun L'Ardoise

Rapport – Incident Général

IG-2024-11-14-001

Début de l'incident : 14/11/2024 à 08h26

Fin de l'incident : 14/11/2024 à 08h45

Résumé de l'incident

Service(s) impacté(s) : Appels entrants / sortants depuis Téléphonie IP 3CX

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

Cause : Défaut d'annonces BGP depuis un transitaire

Déroulement

Date	Heure	Description
14/11/2024	08h26	Remontées d'alertes sur un nombre anormal de trunk dé-enregistrés.
14/11/2024	08h27	Un impact sur notre plaque VOIP est détecté, une partie des appels ne sont pas correctement acheminés. Certains appels depuis notre plaque VOIP sont fonctionnels.
14/11/2024	08h30	Premières remontées clientes.
14/11/2024	08h36	Le défaut est identifié. Les Trunks avec des IP externes à Alphalink ne sont plus enregistrés. Les Trunks enregistrés avec des IP Alphalink ou passant par une interconnexion ne subissent pas de défaut.
14/11/2024	08h40	Un défaut d'annonces de routes depuis un transitaire est identifié.
14/11/2024	08h43	La session BGP avec ce transitaire est coupée.
14/11/2024	08h45	Les services IP avec des IP externes se réenregistrent.

Analyse Post-Incident

Nous avons subi un incident avec un de nos transitaires provoquant des perturbations sur l'enregistrement de Trunks avec des IP externes à Alphalink. Pour réenregistrer ces Trunks nous avons coupé une session BGP avec ce transitaire.

Un incident a été ouvert chez notre transitaire, celui-ci confirme avoir subi et corrigé un défaut sur son réseau.

1361 Route de Bagnols
30290 Laudun L'Ardoise

Une phase d'observation est en cours.

Une intervention HNO, ce soir, entre 22h00 et 23h59 est programmée afin de réactiver cette session BGP avec notre transitaire. Des perturbations de quelques secondes peuvent être observées durant l'intervention. Les Trunks avec des IP externes seront surveillés avec vigilance.