

Rapport – Incident Général

IG-2025-03-11

Début de l'incident : 11/03/2025 à 14h45

Fin de l'incident : 11/03/2025 à 16h25

Résumé de l'incident

Service(s) impacté(s) : VoIP

Impact Client : Plus d'appel entrant/sortant

Cause : Défaut matériel chez notre fournisseur

Déroulement

Date	Heure	Description
11/03/2025	14h45	Remontées d'alertes anormalement élevées sur plusieurs machines de la plaque VOIP de notre fournisseur.
11/03/2025	14h46	Les techniciens NOC de notre fournisseur commencent à traiter l'incident.
11/03/2025	14h48	Remontées des premiers appels clients
11/03/2025	14h50	L'incident est escaladé auprès des équipes VOIP de notre fournisseur et une cellule de crise est montée.
11/03/2025	14h55	Les équipes fournisseurs étudient des remontées d'alertes sur un taux anormal d'appels par machine générant une saturation de la plaque VOIP.
11/03/2025	14h55	Nous observons des appels en anomalie rejetés.
11/03/2025	15h00	Confirmation du NOC : tous nos autres services sont fonctionnels : DATA / Mobile / hébergement / transit / VISIP. La partie réseau est mise hors de cause.
11/03/2025	15h00	Un défaut matériel chez notre fournisseur est identifié impactant les services Voix.
11/03/2025	15h05	Isolation du châssis en défaut. Une partie du trafic est de nouveau acheminée en mode dégradé sur le cluster de backup.
11/03/2025	15h15	Le trafic sur les médias gateways (équipement de l'acheminement des appels) reste élevé (les appels sont rejoués de multiples fois automatiquement, "retry").
11/03/2025	15h30	L'Isolation de certains medias gateways permet de baisser le trafic.
11/03/2025	15h45	Cette action est appliquée sur la cinquantaine de medias gateways
11/03/2025	16h10	Notre fournisseur réintègre les premiers médias gateways, le trafic commence à se stabiliser. Le service est rétabli.

11/03/2025	16h25	Notre fournisseur normalise la situation, le service reste sous surveillance avancée autant chez notre fournisseur que chez nous.
------------	-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Analyse Post-Incident

Le default matériel sur une des machines de notre fournisseur hébergeant une base gérant la configuration des trunks a perturbé l'intégrité du système. Le défaut a immédiatement été localisé et corrigé. Cependant nous avons fait face à une saturation d'appels sur les médias gateways. Ces machines ont dû être isolées afin de casser les appels avant d'être réintégré en production.

À la suite de l'incident du 28/01 le travail engagé sur l'infrastructure VOIP sur la perte d'un équipement lié aux bases de données a permis d'identifier plusieurs solutions en cours de tests.

Dans le cadre du plan d'action, une solution permettant de mieux abaisser la charge en cas de saturation a été définie. Cependant, elle n'a pas encore été déployée, car notre fournisseur doit d'abord mener les tests nécessaires afin d'assurer son efficacité et sa stabilité avant mise en production. (Celle-ci sera déployée sous 8 jours).

Un audit de leur infrastructure réseau et process a été mené ces dernières semaines par un cabinet d'audit indépendant.