

Rapport – Incident Général

IG-2025-08-20-001

Début de l'incident : 20/08/2025 à 05h33

Fin de l'incident : 20/08/2025 à 09h30

Résumé de l'incident

Service(s) impacté(s) : Services VOIP, Services Internet et Secours 4G

Impact Client : Plus d'Internet ni de connexion Secours 4G

Cause : Défaut de climatisation dans une salle serveur de notre fournisseur

Déroulement

Date	Heure	Acteur	Description	
20/08/2025	05h33	Fournisseur	Perte d'une multitude de services	
20/08/2025	05h35	Fournisseur	Investigations en cours chez notre fournisseur	
20/08/2025	05h38	Fournisseur	Nous constatons la perte de nombreux liens Internet sur une multitude d'opérateurs	
20/08/2025	06h05	Fournisseur	L'astreinte datacenter se fait appeler pour un problème de climatisation	
20/08/2025	06h11	Fournisseur	Une cellule de crise est montée mobilisant l'ensemble des services techniques	
20/08/2025	06h15	Fournisseur	Le défaut est identifié, la température de plusieurs baies est anormalement élevée	
20/08/2025	06h17	Fournisseur	Appel de l'astreinte vers le technicien datacenter, celui-ci va se déplacer au centre de données	
20/08/2025	06h20	Fournisseur	La liste des services impactés est en cours d'élaboration	

20/08/2025	06h37	Fournisseur	Le technicien arrive dans la salle 2, la température est anormalement élevée	
20/08/2025	07h35	Fournisseur	Arrivé d'un second technicien datacenter en renfort. A distance d'autres techniciens poursuivent les investigations	
20/08/2025	07h45	Fournisseur	Identification du problème, une climatisation recycle de l'air au lieu de le refroidir	
20/08/2025	07h50	Fournisseur	Correction de la climatisation en défaut	
20/08/2025	07h55	Fournisseur	Remontée des premiers services après retour à la normale des températures châssis	
20/08/2025	08h00	Fournisseur	Les équipes support et backbone arrivent en renfort	
20/08/2025	08h00	ITELIA	Ouverture d'un ticket chez notre fournisseur et listing des clients impactés	
20/08/2025	08h05	Fournisseur	Début des vérifications de nos différentes plaques DATA / VOIP / SI / MOBILE	
20/08/2025	08h10	ITELIA	Mise en place d'un message vocal sur notre standard téléphonique pour prévenir de l'incident	
20/08/2025	08h15	Fournisseur	La grande majorité des services sont remontés cependant un certain nombre de services isolés sont encore KO	
20/08/2025	08h30	ITELIA	Publication d'un avis d'IG sur meteo.itelia.fr pour suivre l'incident selon les retours de notre fournisseur	
20/08/2025	09h05	Fournisseur	Les services restés en défauts remontent à nouveau	
20/08/2025	09h10	ITELIA	Vérification des liens encore DOWN en supervision / Equipements	

			peuvent nécessiter un redémarrage	
20/08/2025	09h10	ITELIA	Appel de chaque Client dont les liens sont encore DOWN pour redémarrer les équipements	
20/08/2025	09h30	ITELIA	L'ensemble des liens sont à présent remontés	

Analyse Post-Incident - Fournisseur

Des microcoupures ENEDIS ont entraîné le redémarrage des armoires de climatisation. Sur l'une d'elles, le module de régulation n'a pas redémarré correctement et a entraîné un dérèglement de l'armoire lui faisant recycler de l'air chaud. Le temps que la dérive de température s'installe l'alerte a été déclenchée trop tard. Les actions entrepris à temps nous ont permis limite l'incident. Nos services VOIP transit SI et data à l'exception de quelques VISP et collectes n'ont pas été impactés par l'incident.

Piste d'amélioration et mise en conformité :

- Raccorder les automates des climatisations à un système d'onduleurs pour éviter leur redémarrage lors des bascules de voies électriques.
- Renforcement de la supervision des températures en sortie de climatisation afin de mieux anticiper les dysfonctionnements.
- Améliorer le système de bascule des VISP virtuelles afin de rétablir le service au plus vite.