

Montpellier, le 26 janvier 2024

Rapport d'incident Trust and Sign / PreventGo

OBJET : [PRODUCTION] Incident du 26 janvier 2024.

| | |
|---|-------------------|
| Service(s) impacté(s): Service Trust and Sign / PreventGo | |
| Début d'incident : 26/01/2024 à 18H50 (CET) Fin de l'incident : 26/01/2024 à 19H00 (CET) | |
| Durée de l'incident (minutes) : 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incident bloquant <input type="checkbox"/> Incident majeur <input type="checkbox"/> Incident mineur | Impact SLA : 0h10 |

Description :

Le stockage du "message broker" de notre service interne a atteint sa capacité maximale, provoquant des ralentissements sur notre plateforme en raison de difficultés à acheminer les messages entre les différents services.

La surveillance de l'espace disque de ce service n'était pas en place, nous empêchant d'anticiper ce besoin en ressources.

Déroulement de l'incident :

- 18H50 – Les premières alertes indiquent une augmentation du temps de traitement sur l'appliquatif. Lancement de la phase de diagnostic ;
- 18H55 – détection du service en cause ;
- 18H57 – augmentation de l'espace disque ;
- 19H00 – Le service fonctionne de manière nominale.

Plan d'action :

Les améliorations suivantes ont été apportées :

- Augmentation de l'espace disque sur la machine virtuelle du « message broker » ;
- Activation des sondes de supervision manquantes ;
- Revue de la globalité des sondes.

Le support client