



RAPPORT D'INCIDENT

Nanterre, le 16 avril 2014

Référence rapport	107_140415_RFO_FR
Date d'incident	15/04/2014
Libellé de l'incident	Importante perturbation sur le cœur de réseau
Impact de l'incident	Service indisponible ou partiellement indisponible

Cher Client,

Vous trouverez ci-dessous les détails du Rapport d'Incident 107_140415_RFO_FR.

DESCRIPTION

BSO a rencontré une importante perturbation sur son cœur de réseau métropolitain Parisien, impactant ainsi les services utilisant le réseau IP/MPLS ou le réseau de transport liés à cette longueur d'onde.

ACTION MENÉES

15/04/2014

15h58 GMT+2 : La supervision de BSO remonte les premières alertes de perte de paquets.

16h01 GMT+2 : L'équipe réseau commence à investiguer sur le problème de perte de paquets.

16h06 GMT+2 : Une multitude de routeurs de cœur se retrouvent sous une forte utilisation CPU, impactant de manière intermittente la totalité du cœur de réseau de BSO.

16h23 GMT+2 : Les ingénieurs réseaux identifient des erreurs d'entrée / sortie sur un lien 10G d'un routeur de cœur entre Equinix PAR3 et Telehouse 2 PAR1.

16h28 GMT+2 : Les erreurs sont identifiées sur une carte DWDM 10G d'un lien de cœur. BSO bloque le port concerné pour restaurer la stabilité du réseau IP/MPLS.

16h36 GMT+2 : Le service revient progressivement à la normale avec la migration des services de transport vers d'autres longueurs d'onde.



CONCLUSION

BSO Network Solutions a rencontré une panne sur une carte DWDM 10G qui a sérieusement impacté votre service réseau. La situation est désormais stable et BSO travaille très étroitement et activement avec le fabricant du matériel concerné pour identifier l'origine du bug et le corriger une bonne fois pour toute. Nous sommes sincèrement désolés pour la gêne occasionnée à vous et vos clients.

BSO NETWORK SOLUTIONS NOC

Ligne directe +33 1 45 06 34 26

Email eusupport@bsonetwork.com