



# Rapport d'incident

---

Incident réseau du 27/06/2024

*27/06/2024 - 09h30 > 9h58*

*Sévérité de l'incident : Critique*

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>RESUME</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>DEROULEMENT</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>CAUSES</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>MESURES CORRECTIVES</b>	<b>4</b>

Classification	Document	Version	Date MAJ	Page
EXTERNE	RAPPORT D'INCIDENT – 27/06/2024	1.0	27/06/2024	P. 2 / 5

## 1. Résumé

Une augmentation importante et ponctuelle du trafic géré par un équipement réseau situé sur le datacenter IKDC1 a provoqué une hausse importante de la charge CPU de ce dernier. Cet évènement s'est produit alors qu'un changement réseau usuel et habituellement sans aucun impact était en cours. La combinaison de ces deux faits a entraîné une réaction en chaîne sur plusieurs autres équipements, ce qui a perturbé le fonctionnement du réseau sur une partie du datacenter IKDC1.

L'identification rapide de la cause de l'incident a permis de prendre les mesures adéquates afin d'en stopper la propagation puis de le résoudre au plus vite.

Pendant plusieurs minutes, entre 9h30 et 9h57, un nombre important de clients a été impacté par cet incident et les actions correctrices engagées, du fait de lenteurs voire de coupures réseaux.

## 2. Déroulement

27/06/2024 - 09h30	Début de l'incident, consécutif à un changement sur un vlan Ikoula.
27/06/2024 - 09h35	Identification de la cause de l'incident : des boucles spanning-tree apparaissent sur plusieurs vlans.
27/06/2024 - 09h40	Les premières actions correctrices ne permettent pas de résorber le problème.
27/06/2024 - 9h42	Nous prenons la décision d'isoler certaines parties du réseau afin de stopper la réaction en chaîne.
27/06/2024 - 9h46	La réaction en chaîne est stoppée.
27/06/2024 - 9h48	Début des actions de remise en réseau des parties précédemment isolées.
27/06/2024 - 9h57	Fin des actions, le réseau est rétabli pour tous les clients.
27/06/2024 - 9h58	Fin de l'incident.

## 3. Causes

D'après nos premières analyses, il semble qu'un switch ait subi une hausse importante de sa charge CPU suite à une augmentation du trafic multicast sur celui-ci.

Le changement qui a eu lieu dans le même laps de temps (sur un autre équipement), consistait à modifier un vlan interne Ikoula (non utilisé par des clients) et impliquait une mise à jour du *Root bridge*. Il s'agit d'un évènement spanning-tree normal, qui ne peut avoir d'impact que sur le vlan en question (mode PVST).

La charge du switch, couplé à l'évènement spanning-tree à gérer, a provoqué un dysfonctionnement de tout le process spanning-tree du switch, ce qui a eu pour conséquence de perturber tous les vlans portés par ce switch et provoqué une propagation du problème à plusieurs autres switches et ainsi de suite. Afin de mettre fin à cette réaction en chaîne et revenir à une situation stable, une partie du réseau a été isolée.

Classification	Document	Version	Date MAJ	Page
EXTERNE	RAPPORT D'INCIDENT – 27/06/2024	1.0	27/06/2024	P. 3 / 5

## 4. Mesures correctives

L'équipement fautif ainsi que tous ceux du même type seront remplacés dès que possible.

En parallèle, Ikoula a engagé depuis plusieurs années des actions de modernisation de toutes les architectures historiques utilisant le spanning-tree, technologie peu adaptée aux nouvelles architectures.

Classification	Document	Version	Date MAJ	Page
EXTERNE	RAPPORT D'INCIDENT – 27/06/2024	1.0	27/06/2024	P. 4 / 5

#### LEGENDE SEVERITE INCIDENT

- Sans impact – le service final fonctionne normalement
- Mineur – le service final est faiblement impacté
- Majeur – le service final est fortement impacté
- Critique – le service final est indisponible ou inaccessible
- Indéfini – l'impact sur le service final n'est pas encore défini

#### CONTACTS

Service technique – +33 1 84 01 02 50 - [support@ikoula.com](mailto:support@ikoula.com)

Service commercial – +33 1 84 01 02 50 - [sales@ikoula.com](mailto:sales@ikoula.com)

Classification	Document	Version	Date MAJ	Page
EXTERNE	RAPPORT D'INCIDENT – 27/06/2024	1.0	27/06/2024	P. 5 / 5