Incidents réseau

La façon la plus sure et rapide pour résoudre un problème technique ou d'avoir une information rapide (par exemple en cas de perte des codes d'accès mail) est d'ouvrir un ticket. La procédure est très simple :

- Connectez-vous en utilisant la cadre "CONNEXION CLIENTS" ci-dessus. Vous trouverez vos codes dans le dernier mail de facturation.

- Une fois connecté, une option "Tickets" se trouvera dans le menu à gauche. Sélectionnez-le.

- Cliquez sur "Soumettre un nouveau ticket" et remplissez le formulaire

- Pour tout suivi du ticket revenez dans "Tickets". Pour les petits problèmes, normalement vous aurez une réponse sous une demi-heure.

17 février 2013 : MODIFICATION RESEAU

Nous avons changé ns2.clight.fr

4 juillet 2012 : INCIDENT TECHNIQUE - EN COURS DE RESOLUTION – SUITE 2

Ce problème ne concerne que les utilisateurs de smtp.clight.fr pour l’envoie des mails. Les clients qui utilisent leur FIA (smpt.orange.fr par exemple) ne sont pas concerné. La réception des mails n’était jamais impactée. Si vous êtes toujours bloqués (voir ci-dessous) nous vous proposons d’utiliser Outlook ou similaire avec votre FIA pour les prochains 4 ou 5 jours.

A notre connaissance le problème était définitivement réglé sur nos serveurs vers 10h30 ce matin. Ce délai additionnel était suite à la découverte qu’en plus du problème déjà décelé il y avait une adresse mail piraté qui spammé. Le client concerné était contacté et le problème résolu. Nous sommes blanchies par tous les blacklists sauf 2 : INPS_DE et UCEPROTECTL1. Ces deux derniers listes utilisé le délistage comme source de revenus. Nous ne

souhaitons pas entrer dans ce type de chantage. Les 40+ autres listes ont tous pris l’action appropriée.

Je tiens à vous remercier pour votre patience pendant la résolution de ce problème.

3 juillet 2012 : INCIDENT TECHNIQUE - EN COURS DE RESOLUTION - SUITE

Nous avons prévu que les mails redeviennent normaux dans la matinée. Ce n’était pas le cas. En effet le processus corrompu a généré énormément de faux mails mélangés avec des vrais mails. Les trier était impossible donc nous les avons laissé se purger. Ce processus était plus long que prévu et a empêché le nettoyage des blacklists. A 17h00 nous avons vidé toute simplement la liste des mails en attente (les derniers 10%) afin de permettre le nettoyage définitif des blacklists. Normalement tout doit rentrer dans l’ordre pour demain matin.

Concernant les mails perdus ou à renvoyer : Tout mail dont vous avez reçu une notification de retour n’a pas arrivé à destination et vous devriez le renvoyer. Comme nous venons de vider la liste des mails sortants, les derniers mails envoyés n’arriverons pas et vous ne sera pas notifié. Donc il faut renvoyer les mails importants.

2 juillet 2012 : INCIDENT TECHNIQUE - RESOLU

Nous avons eu un problème de blacklist mail ce jour. C'est reglé en interne. Effectivement il y avait un processus corrompu (un zombie) qui tourné en boucle en envoyant des mails vides. Il est détuit. Nous avons demandé d'être blanchie par les blacklisters - cela prendra quelques heures (c'est selon leur bon vouloir.) Cette incident n'était ni une attaque pirate, ni un virus, mais tout simplement un problème technique.

26/10/2011, 14h07

Suite à microcoupure EDF à 10h24 certains machines y
inclus nos routeurs étaient déréglées ce matin. Cela a causé des problèmes de
mail et des problème de connectivité des serveurs dédiés. Actuellement les
routeurs sont corrigés. Les clients indiques qu'il y a des services coupés toujours
et nous travaillons dessous. 17h06 : Evenement terminé. C'était suite à une defaiilance des UPS d'Equinix. Equinix
cherche toujours pourquoi cela a fait un micro-coupure.

Compte
Rendu d'Incident

Nature
du problème :Coupure
partiel de courant (cause EQUINIX non-identifiée) qui à impacté un switch. Les
serveurs de productions on perdu leur synchronisation et sont tout deux passer
en mode maitre, conduisant a une situation de "split brain" (c-a-d chaque
service croit qu’il a perdu le service redondant, donc qu’il peut agir en temps
que maître). Au redémarage du switch, les serveurs on reconnu le "split brain"
(il constate qu’ils sont deux maître et que leurs données ne sont pas
synchrones) et on stoppé toutes opération en attendant intervention de
l'administrateur.

Action
corrective : Resynchronisation
de tous les services. Cette opération à été particulièrement longue car
l'infrastructure réseau était très chargé.

02/05/2011, 09h53

Problème IMAP ce matin. Nous avons fait de la maintenance ce weekend. Nous sommes dessus. - REGLE 10h25

13/01/2011

Le problème de mail était réglé dans la nuit du 12/13 janvier. Le manque d'espace disque à eu des effets secondaires qui a fait aggraver le problème plusieurs heures mais tout est rentré dans l'ordre. Nous remercions notre équipe technique qui a compris l'importance du service mail pour nos clients.

12/01/2011, 23h34

Nous avons toujours des problèmes avec le système de mail. Initialement c’était un problème d'espace. C'était réglé vers 11h00. Mais il y a quelque chose autre. Nous faisons le maximum pour remettre le service en route dès que possible.

12/01/2011, 09h30

Nous avons un problème de mail ce maitin. Nous sommes dessus.

15h30 le 16/08/2010

Suite à l'incident d'hier, tous les sites sont maintenant restaurés. Si sur votre site, il reste des problèmes merci d'ouvrir un ticket. Nous remercions l'ensemble des clients impactés pour leur compréhension et bien sûr nous regardons comment palier à la nouvelle faille de sécurité décelée par cette incident.

17h20 le 15/08/2010

Le serveur mutualisé web1.clight.fr a été hacké vers 16h00 le dimanche 15/08. Comme au moins plus de 100 sites étaient impactés nous avons dû restaurer tout le serveur. Le système de sauvegarde est optimisé pour faire des sauvegardes et restaurer des sites un par un. Nous avons essayé de restaurer tous les sites d'un seul coup pendant le nuit mais çela n'a pas marché. Ce matin nous avons fait les choses étape par étape. Nous avons nettoyé le serveur, réinstallé les fichiers O/S du serveur de backup y compris les bibliothèques. Vers 14h00 nous avons recommencé à restaurer les sites un par un en commençant par les petits. Nous passons maintenant aux sites plus conséquents.

Les bases de données n'étaient pas affectées par le piratage, donc aucune perte de données de ce côté. En revanche nous avons du supprimer tous les fichiers html, php et les photos, donc toutes mis à jour de photos après le nuit du 13/14 août est à refaire.

22 mars 2010

10h18. Nous avons changé de fournisseur transit IP ce matin. Le changement était prévu à 08h00 mais suite à un problème de routage chez le nouveau fournisseur NTT, nos routes n'étaient pas annoncées avant 10h15. Nous sommes désolés pour le contretemps.

03 mars 2010.

Notre plateforme d'hébergement mutualisé était hors service de 13h06 à 15h16 cette après-midi. Le cause était une mauvaise manipulation lors d'une maintenance mineure (augmentation de capacité.) qui a déréglé la synchronisation entre les serveurs répliqués. Nous sommes désolés pour le contre-temps.

18/02/2010 09h50

Notre mailer a eu un problème d'antivirus cette nuit et a refusé l'ensemble des mails. Les mails étaient renvoyés aux expediteurs qui ont été informés et devront les renvoyer. Nous sommes désolés pour le contretemps.

20 décembre 2009 : INCIDENT RESEAU

Le data center de St Denis a subi une panne de courant vers 19h20 ce soir. La situation était rétablie vers 21h00. La plupart des machines de notre parc ont bien redémarré. Nous sommes en train de remonter les divers sites et services.

Compte tenu du volume de mail, le service mail prendra un certain temps pour rattraper le retard.

21/12/2009 13h30 : Tous nos service était retablie vers minute. L'installation éléctrique d'Equinix était complètement retabli 12h00 ce matin : "Nous vous informons que les UPS sont opérationnels et fournissent à nouveau les alimentations ondulées de vos équipements. Par ailleurs, et pour des raisons de sécurité nous avons exigé que le fabricant des onduleurs reste présent auprès des UPS pour surveiller le comportement en charge de ses machines , de plus nous avons démarré nos groupes électrogènes pour pallier à toute défaillance de la chaine d’UPS durant cette phase d’observation."

Dernier incident réseau - le 19 aout 2009 :

19/08/2009 : 20h25

NOUS AVONS LES PREMIERES INDICATIONS D'UNE PANNE CHEZ EQUINIX - NOUS VOUS TIENDRONS INFORMER - VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER AU 01 30 73 90 12 OU 06 79 71 40 21

19/08/2009 : 22h33

UN PROBLEME DE SURCHAUFFE EST SUREVNU DANS L'UNE DES SALLES DES MACHINES. IL EST EN COURS DE RESOLUTION. NOUS REMONTERONS CERTAINES MACHINES QUE NOUS AVONS ARRETEES PAR PRECAUTION OU QUI SE SONT ARRETEES AUTOMATIQUEMENT.

20/08/2009 : 6h00 TOUT EST RENTRE DANS L'ORDRE, NEANMOINS, QUELQUES PERTURBATIONS SONT A PREVOIR

02/07/2009 : INCIDENT RESEAU

Une panne électrique chez notre fournisseur de bande passante a causé une interruption de service de 11H20 ce matin à 11H26. Notre fournisseur a, dans ce laps de temps, reparé et changé ses installations afin que le problème ne se reproduise plus dans le futur.

De même, notez qu'afin d'améliorer nos prestations, une matinenance sera effectuée ce samedi 4 juillet de 4h du matin à 7h sur nos installations ce qui entrainera une interruption de service.

Le 03 juin 2009 :

Nous avons subi un incident au niveau du routage IP. Nous avons eu une coupure du réseau pendant environ 10 minutes vers midi aujourd’hui. Nous avons mis en place un circuit de sauvegarde qui fonctionne correctement. Le RIPE (agence centrale de gestions des IP) a corrigé leur base de données et la correction sera implémentée vers 02H00 cette nuit. Entre-temps, il est improbable mais possible que nous subissons quelques coupures de 1 à 2 minutes liées au circuit de sauvegarde.

Nous sommes désolés pour le gène occasionné.

Le 15/16 février 2009 :

Nuit du 15/16 février 2009 : Nous avons reçu une attaque entrant de 250Mo continue d’un pirate.

Cogent a black-listé la source. Désolé pour la gène causée.

Incident réseau du vendredi 19 décembre 2008 :

Nous avons subit une attaque pirate important cet après midi. Voici le rapport.

13h40 : Incident signalé

13h50 : Résolution à distance infructueuse. Décision d’aller au datacenter

13h58 : Parti pour datacenter

14h38 : Arrivé devant baies

15h30 : Réseau attaqué ciblé, mise en quarantaine, autres réseaux rétablis

15h59 : Machine attaquée ciblée, coupée, ensemble des réseaux rétabli

16h40 : remise de routeur de sauvegarde Incident terminé