

# Compte Rendu d'Incident

Date émission du compte rendu d'incident	19/03/2009			
Avis envoyé par	Services Management			
Référence	INC-SYS-0903191-CR			
Date et heure de l'incident	19/03/2009	Début 04h00 06h10	Fin 05h00 08h00	Durée constatée 02h50
Nature de l'incident	Système : Plus d'accès aux montages sur le NAS de St Denis			

Cher client,

Dans la nuit du 19 mars 2009, notre outil de supervision nous a remonté des alertes concernant l'accès au montage sur le NAS\*.

## Récapitulatif des interventions :

Dès la réception des alertes, l'administrateur en charge des incidents, a procédé à une première analyse des logs systèmes. Cette étude n'a pas mis en évidence l'origine du dysfonctionnement. L'ingénieur d'astreinte a donc été sollicité.

Les accès au NAS ont été réparés une première fois entre 5h et 6h10, mais les montages de stockage réseau ont de nouveau été indisponibles.

Puis, nous avons identifié que les performances des têtes du NAS n'étaient pas à leur niveau nominal.

Nous avons donc escaladé l'incident auprès du support fournisseur.

A 7h40, nous avons procédé au redémarrage d'une des têtes du NAS. Cette relance a permis de résoudre les problèmes de performance et de revenir à un niveau de service normal.

Le redémarrage de la tête NAS ayant engendré une coupure franche du service de stockage, nous avons été dans l'obligation de relancer les applications sur plusieurs plateformes.

Nous sommes dans l'attente du diagnostic final de notre fournisseur concernant l'origine de cet incident.

NAS\* : Un « **NAS** » (*Network Attached Storage*) est un dispositif de stockage en réseau.

Cordialement

**clara•net** - Services Management



Claranet SAS - 68, rue du Faubourg St Honoré – 75008 Paris – France  
www.claranet.fr - Tél : +33 (0)1 70 13 70 00 - Fax : +33 (0)1 70 13 70 01