

Compte Rendu d'Incident

Date émission du compte rendu d'incident	16/03/2009			
Avis envoyé par	Services Management			
Référence	INC-SYS-0903161-CR			
Date et heure de l'incident	16/03/2009	Début 05h54(UK)	Fin 06h42(UK)	Durée constatée 48 minutes
Nature de l'incident	Système : Surcharge du serveur Eptica-03			

Cher client,

Le lundi 16 mars, notre outil de monitoring, nous a remonté des alertes concernant votre plateforme Eptica. En effet, votre serveur Eptica-03 était surchargé, ce qui a entraîné une perturbation des services de 05h55(UK) à 06h35(UK).

Analyse du dysfonctionnement :

Nous avons constaté qu'un grand nombre de traitements s'effectuait en simultané sur votre serveur de base de données (Backups, traitements lancés par l'application). Ces services ont surchargé le serveur empêchant celui-ci de fonctionner correctement.

Récapitulatif des interventions :

La première alerte, concernant les services tomcat a été reçue à 05h54(UK) « eptica.customers.artful.net(89.185.34.13) : Real Error: DVC Failed - Service Unavailable (503) ». l'administrateur système a procédé au redémarrage des instances.

Le dysfonctionnement étant toujours présent, nous avons constaté une forte charge sur le serveur de base de données Eptica-03, la connexion au serveur était impossible. Nous l'avons redémarré électriquement.

Enfin, nous avons de nouveau relancé les services tomcat afin de rétablir le service à 06h42 (UK).

Préconisations :

Pour éviter que cet incident ne se reproduise, nous vous conseillons de :

1- Alléger le nombre de traitements simultanés la nuit en basculant l'instance de test sur le serveur de spare (10.7.0.139) pour y effectuer les backups.

2- Upgrader le kernel Linux sur le spare : passer de la version 2.6.18-92.1.10.el5 à la version 2.6.18-128.1.1.el5

3- Appliquer sur le spare les derniers « Critical Patch Unit » pour Oracle 10.2.0.4 64 bits

Après une période d'observation, il serait opportun d'effectuer les mêmes opérations (2 et 3) sur le serveur de production.

Nous vous invitons à prendre contact avec votre responsable technique de compte si vous souhaitez que nous programmions cette intervention.

Cordialement

clara•net - Services Management