

Retour sur les incidents informatiques de juin 2021



Lors du groupe de travaux du 9 juillet 2021, la Direction est revenue sur les incidents informatiques du mois de juin, leurs origines et leurs conséquences. **La CFDT a souligné l'implication des agents du CEI, les dettes techniques à combler avant la bascule du Centre de données du CSM vers ceux d'Osny et Toulouse.**

Origine des incidents

Concernant les incidents informatiques sur les baies de stockage Hitachi qui remonte au 3 juin, la Direction indique que ce n'est pas une panne matérielle, Ils sont dus à la migration des contrôleurs de domaine. La capacité du matériel Hitachi n'était pas compatible avec cette évolution alors qu'il aurait dû l'être, mais on ne le savait pas. De plus, des pannes matérielles, comme celles des cartes réseaux, se sont surajoutées aux problèmes.

Résolutions

Des solutions de contournement, avant la résolution du problème en tant que telle, ont été mises en place avec la bascule sur le site web de secours.

Le support Hitachi n'a commencé à travailler dessus qu'à partir du lundi 7 juin.

Le 11 juin, les premières voies de résolutions ont émergées.

Le 14 juin les applications ont été relancées, mais les la correction du week-end du 12 juin n'a pas pu résoudre certains problèmes sur les serveurs de sauvegarde.

La Direction indique que le problème est réglé depuis le 2 juillet.

Éléments de contexte

La DGFIP a eu un problème concomitant sur ses baies Hitachi. Même si celui-ci semble n'avoir aucun rapport avec le nôtre, Hitachi devait travailler pour la DGFIP en même temps. La DGFIP a sans doute été la priorité de par son importance, Cela n'a pas aidé pour une résolution rapide des problèmes.

De plus, la Direction souligne que la qualité de la collaboration avec Hitachi n'a pas été satisfaisante, en particulier sur le passage de relais entre les équipes mondiales (Japon, USA, etc). Sans la vigilance des volontaires pour suivre les problèmes, la transmission n'aurait pas été fluide.

Communication

La CFDT a souligné que la communication à l'intérieur du CEI n'a pas été encore très efficace.

Des communications ont été faites vers les agents pour les informer d'un incident et des blocages le 4, le 7 et le 11 juin. Puis un message a été fait aux encadrants le 14 juin.

D'après la Direction, il n'y avait pas forcément de temps pendant la crise pour donner des réponses qui vont entraîner d'autres questions, mais des progrès sont toujours possibles et souhaitables.

Des communications vers les usagers (communes, ministère, etc) ont également été réalisées. Une partie des pages d'insee.fr ont été redirigées.

Risques sur nos futurs Centres de données



La Direction indique que ce ne sera plus Hitachi le prestataire pour les sites d'Osny et Toulouse.

Elle a souligné que les prestataires n'intervenaient pas sur nos équipements notamment à cause des données trop sensibles des serveurs.

Osny sera le site principal, site de production, qualification. Si Osny connaît un gros problème, Toulouse est le site de secours sur lequel on bascule avec un Plan de Reprise d'Activités (PRA) de prévu.

Ce sera deux sites distants avec leur survie propre. D'après le chef de la DSI, ce sera un « bond de géant » par rapport au site Metz, puisqu'actuellement le site de Metz est évalué comme un point de défaillance de notre SI.

La question des lenteurs de Direct Access n'ayant pas été évoquées spontanément par le chef de la DSI, la CFDT l'a interrogé sur ce problème récurrent depuis au moins un mois. Elle a également demandé où en était la résolution de la dette technique.

La Direction a répondu que des études sont en cours mais pour l'instant, aucune cause n'a été encore mise en évidence concernant les lenteurs.

Pour la dette technique, elle souligne qu'il y a un empilement de sujet à traiter en ce moment.

La mutation massive vers Debian 10 est nécessaire mais ne se fera sûrement avant le passage à Édifice comme initialement prévu.

Il y a plusieurs dettes techniques à traiter en priorité (java, Tom4).

Reconnaissance



La CFDT a alerté sur la situation des agents volontaires qui ne peut être mise dans le cadre de la note sur les astreintes et les permanences. Ils ont fait des heures supplémentaires non comptabilisées dans le cadre du forfait du télétravail. Elle a demandé ce qui a été fait pour qu'ils récupèrent toutes leurs heures de travail.

La hiérarchie a indiqué avoir veillé à ce que les volontaires qui ont dépassé les horaires habituels aient

reçu le plus rapidement possible des compensations en termes de temps. Toutefois, pour ceux qui sont intervenus en télétravail, des précisions sur l'évaluation de leur implication n'ont pas été évoquées.*

Suite à notre interrogation concernant la reconnaissance qui n'était pas flagrante par le chef du DSI sur la très grande implication des membres du CEI dans la résolution de cet incident, il a salué le travail et l'expertise des agents qui étaient souvent « en avance de phase » sur les équipes Hitachi.

La CFDT a souligné aussi que les équipes du CEI notamment la CIGAL et l'infra étaient en surcharge, fatiguées déjà avant la crise.

Le chef de la DSI a répondu qu'ils en étaient bien conscients mais que ce serait plus par un changement organisationnel que par des effectifs supplémentaires que le problème serait réglé.

Vos représentants CFDT à ce GT

Nathalie Bailly

Jean baptiste Pinault