



## Opérateurs MSSanté :

### **Problème de connexion à l'environnement de formation et production à l'Espace de Confiance MSSanté le 23/11/2020**

Madame, Monsieur,

#### **Information importante :**

Des problèmes de connexion aux environnements de Formation et de Production ont été constatés sur l'Espace de Confiance MSSanté, depuis le 23/11/2020 à 17h.

#### **Constats :**

Une indisponibilité de récupération des CRL le 23/11 à 8h a entraîné l'**inaccessibilité de l'environnement de formation** de MSSanté le 23/11 de 17h00 à 19h48.

Le défaut d'une sonde, le 23/11 à 9h, a entraîné une **impossibilité de connexion en Webmail sur l'environnement de production**.

Un second problème a été constaté le 24/11 de 10h00 à 11h20, sur l'Espace de Confiance MSSanté lié à l'indisponibilité DNS.

#### **Impacts Espace de confiance :**

En environnement de Formation, les interfaces mobiles et Webmail ne fonctionnaient plus.

En environnement de Production, les applications mobiles ne fonctionnaient plus mais le Webmail restait fonctionnel.

Le second problème survenu le 24/11 a provoqué un second arrêt généralisé des environnements de Formation et de Production sur Mailiz à partir de 10h00.

Les utilisateurs ne pouvaient plus accéder à la messagerie Mailiz et les échanges entre opérateurs ont été empêchés.

#### **Actions pour résolution :**

En environnement de Formation, la mise à jour des CRL à 17h30 le 23/11 a résolu le problème.

En environnement de Production, nous avons relancé les services Apache concernés sur la partie mobile à 20h25. Les tests étaient concluants à 20h30 le 23/11.

Concernant le problème du 24/11, un redémarrage des frontaux à 10h30 a été réalisé. Les tests étaient concluants à 11h20.

### **L'équipe projet MSSanté**

PS : Vous recevez ce message en tant que contact déclaré dans le contrat MSSanté. Il est important de maintenir ces contacts à jour (disponibles dans la liste blanche des domaines MSSanté). Pour toutes modifications, veuillez-nous en informer à l'adresse suivante : [monserviceclient.mssante@asipsante.fr](mailto:monserviceclient.mssante@asipsante.fr)