

Bien que très rares, la survenue d'incidents donne immédiatement lieu à :

- L'estimation empirique de l'impact
- La mise en place d'une équipe dédiée (formée initialement de l'équipe de surveillance proactive)
- La définition d'actions immédiates visant à annuler ou minimiser l'impact
- La rédaction d'un rapport d'incident incluant
 - Description du projet
 - Description de l'incident
 - Analyse de l'impact
 - Estimation des causes
 - Actions de remédiation immédiates
 - Actions correctives « à froid »
- L'envoi de ce rapport à l'organisateur de l'événement

Rapport d'incident

DISN20220125

1. PROJET

Description	Diffusion en direct depuis captation sur le patio rue Sedaine. Deux langues, diffusées en parallèle sur Youtube et via Brainsonic Event Engine
Dates et heures	le 25 janvier 2022 de 1100CET à 1200CET
Audience estimée	500 ccu
Audience constatée	FR BSEE : 177 EN BSEE : 410 FR Youtube : 5634 EN Youtube : 2217 Total : 8438

2. INCIDENT

Description	La lecture du flux vidéo en direct est impossible pour certains des utilisateurs
Utilisateurs impactés	Les utilisateurs (participants) de l'interface de diffusion Brainsonic Event Engine utilisant : * Le navigateur Safari sous MacOS * un appareil sous iOS ou iPadOS

3. IMPACT

Les utilisateurs impactés représentent 21,91% (177 FR) et 17,7% (410 EN), soit 76 sessions de visionnage.
Au total 0,9% des sessions de visionnage ont été impactées.

4. CAUSES

Cause immédiate	Le fichier manifest du flux HLS créé par l'infrastructure de diffusion ne comportait pas un paramètre nécessaire à la lecture par les payer Apple natifs. (Les autres players n'étaient pas impactés)
Cause profonde	Parmi les 4 serveurs de diffusion responsable de la création de flux HLS sur la zone Europe de l'ouest, un seul (BMS03) comportait un défaut de configuration qui n'a pas été corrigé

5. ACTIONS DE REMÉDIATION

Actions immédiates	Les équipe de surveillance ont tenté de changer à chaud la configuration du serveur dès que le problème a été identifié. (1103CET). Afin que la nouvelle configuration s'applique un redémarrage du flux était nécessaire. A décision a été prise de poster un message dans l'espace chat afin d'inviter les utilisateurs impactés à regarder la diffusion via Youtube.
Correction à long terme	Une vérification de la répllication des configurations a été ajoutée à la procédure de mise à jour des configurations HLS. De plus un projet de bascule vers une infrastructure de diffusion distribuée est en cours de développement.