

# Panne Redbus (suite): la situation est encore tendue

Après la mega-panne de dimanche, plongeant des centaines de milliers de sites Web français dans le noir, l'hébergeur d'hébergeurs Redbus Interhouse est à nouveau fonctionnel. Mais la situation reste fragile.

Le data-center de Courbevoie qui a subi des coupures électriques et le plantage de certains systèmes de secours, comme les onduleurs et les groupes électrogènes, fonctionne depuis lundi soir grâce à des groupes électrogènes reliés aux UPS, suite à une importante opération de maintenance pour rétablir un service non dégradé. Traduction: avec ce schéma, la garantie de service n'est pas maximale. Comme l'explique Redbus, « l'opération a débuté à 20h00 hier soir, lundi 27 mars et a porté sur : la maintenance corrective du Disjoncteur normal TGBT (alimenté par EDF), la reconnexion des UPS sur les générateurs et le passage de la charge Clients sur les UPS. » Et de poursuivre : « la charge Clients est aujourd'hui, mardi 28 mars sur les UPS et ceux-ci sont connectés aux groupes électrogènes, dont les batteries sont en charge. Redbus prévoit de les laisser charger toute la journée (mardi 28 mars) et les opérations de basculement sur EDF sont programmées cette nuit à 04h00 ». **La situation reste donc fragile, car le basculement de la charge sur le réseau EDF pourrait générer de nouvelles perturbations et donc des coupures.** Dans un communiqué, Redbus tente de rassurer ses clients: « Le basculement se fera par le biais des batteries UPS qui auront rechargé depuis hier soir, ce qui permettra en cas de souci éventuel d'avoir le temps nécessaire à rebasculer la charge sur les générateurs. Redbus ne prévoit donc pas de coupure d'alimentation électrique, mais il existe toujours un risque sur ce type d'opération ». Stéphane Duproz, directeur général France de Redbus, nous donne quelques détails supplémentaires: « Le risque zéro n'existe pas. On est conscient que des incidents peuvent se produire, on s'organise, on y va progressivement mais nous sommes confiants » Rappelons que Redbus Interhouse est l'un des principaux hébergeurs d'hébergeurs en Europe. Il gère de nombreux datacenters qui contiennent des milliers de serveurs et donc des centaines de milliers de sites. On en sait un peu plus sur la panne de dimanche dernier. Tout commence par un problème de disjoncteur lors d'une coupure EDF. A 10h45, le datacenter de Courbevoie n'est plus alimenté en électricité. « Ce sont en fait une série de micro-coupures EDF qui ont posé problème », précise Stéphane Duproz. Les techniciens de Redbus parviennent à réparer assez rapidement mais à 14h30, nouvelle catastrophe, une nouvelle coupure se produit au moment où les techniciens branchent les batteries de secours censées prendre le relai en attendant que les groupes électrogènes se mettent route. Un des deux groupes électrogènes de secours s'arrête et le troisième n'a pas le temps de se mettre en route. Pendant ce temps, les batteries de secours, conçues pour prendre le relai quelques minutes, tiennent pendant dix minutes mais, logiquement, lâchent ensuite. Résultat: Redbus est à nouveau dans le noir. « Nous analysons précisément ce qui s'est passé mais à l'heure actuelle nous ne savons pas pourquoi ces dysfonctionnements ont eu lieu », concède Stéphane Duproz. Mais le cauchemar n'est pas terminé. Après une deuxième réparation fragile, une nouvelle coupure a lieu vers 17h. A ce moment, les techniciens avaient tenté de raccorder ses onduleurs à une source de courant stable. Selon Redbus, la réparation est finalisée après 17H. Pour autant, de nombreux sites Internet restaient encore inaccessibles. Ce deuxième incident en un mois (lire notre article) est une catastrophe pour Redbus mais aussi pour les datacenters en général, tant au niveau de l'image que de la crédibilité (lire notre

article). « C'est un coup dur pour nous d'autant plus que la médiatisation de l'incident a été forte car nous hébergeons une bonne partie du Web français et que c'est le deuxième incident en un mois », regrette Stéphane Duproz qui visiblement a choisi de jouer la carte de la franchise. En effet, les exploitants de datacenters martèlent que leurs infrastructures permettent une garantie de service 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La plupart promettent également 100% de disponibilité électrique grâce à leurs solutions de secours. Si EDF est en cause, la responsabilité de Redbus est également engagée. Les contrats intégrant pour la plupart des pénalités en cas de coupure, Redbus devra passer à la caisse afin de dédommager des clients (les hébergeurs type OVH). « Nous appliquerons les contrats, cela risque de coûter cher », explique le directeur général qui réfute néanmoins les critiques de manque de communication. « Notre devoir était d'informer de manière transparente et nous l'avons fait. Lors de la crise, nous avons fait des points réguliers avec nos clients ».