

Pôle communication
Tél. : 24 65 42

Vendredi 28 décembre 2018

INFO-PRESSE

Panne informatique affectant le gouvernement et ses services

Une panne informatique majeure impacte les services du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie depuis plusieurs jours. Un premier événement est intervenu dans la matinée du vendredi 21 décembre et s'est clôturé le samedi 22 décembre. Un second incident s'est déclenché dans la nuit du mardi 25 au mercredi 26 décembre. Ce dernier est toujours en cours de résolution.

Le premier incident a eu pour conséquence l'indisponibilité d'applications informatiques utilisées par les différentes directions du gouvernement, provoquant d'importantes perturbations sur les guichets de service public. Cet incident a été résolu dans l'après-midi du samedi 22 décembre et n'a pas impacté les services accessibles depuis internet par les administrés.

Le second incident a affecté l'ensemble des applications accessibles depuis internet, sites web et téléservices, ainsi que la messagerie du gouvernement. Si ces services ont été complètement indisponibles la journée du 26 décembre, ils font l'objet depuis le 27 décembre d'une remise en service progressive par les informaticiens du gouvernement.

Du fait de la nature de cet incident, les équipes sont contraintes de réinstaller les applications une à une, ce qui explique en grande partie la durée de cette indisponibilité. La réinstallation de ces 120 applications se fait manuellement depuis le datacenter de secours, situé en Nouvelle-Calédonie.

À ce jour, l'essentiel des sites internet ont pu être remis en fonction, parmi lesquels les sites institutionnels, la plate-forme des marchés publics, le site de la sécurité civile, et de nombreux autres.

L'ensemble des applications encore incidentées (50), dont la messagerie du gouvernement, devraient être rétablies prochainement.

Ces deux incidents ont été provoqués par un bug dans un logiciel socle acquis auprès d'une entreprise locale et fourni par une société internationale, leader du marché, qui rend inopérants les serveurs d'infrastructure hébergeant les systèmes informatiques du gouvernement.

En parallèle, la société dont le logiciel est responsable de l'incident (VMWARE) travaille nuit et jour depuis le mercredi 26 décembre, et en étroite collaboration avec les équipes informatiques du gouvernement, afin de corriger le bug et de retrouver un état de stabilité acceptable et d'éliminer tout risque de nouvel incident.

À ce jour, cette société est encore dans l'incapacité d'expliquer les raisons de cette panne informatique, ni de fournir un plan de sortie satisfaisant et efficient.

* *
*

**** Retrouvez toute l'actualité du gouvernement sur gouv.nc et lemagdugouv.nc ****