Etat des services

Liste des maintenances planifiées et des problèmes en cours.

< Tous les événements

Perturbations en cours sur nos services

INCIDENT

RECEVOIR LES MISES À JOUR PAR SMS

15/07/2026 18:44

Post Mortem sur l'incident du 15 juillet 2026

Chère cliente, cher client,

Le mercredi 15 juillet, une perturbation a temporairement affecté certains utilisateurs des services suivants : kSuite, Service Mail, Hébergements Web, VPS/VPS Lite, Serveurs Cloud, Public Cloud, Streaming Audio, Jelastic. L'ensemble des services est aujourd'hui pleinement opérationnel et aucune donnée n'a été perdue.

Ce qui s'est passé :

À 13h, une intervention de maintenance planifiée a été réalisée sur un équipement électrique dans l'un de nos data centers, par le fabricant de cet équipement. Cette opération visait à augmenter la capacité de l'alimentation électrique sécurisée. Elle avait déjà été effectuée à deux reprises par le passé sans aucun impact et ne devait en avoir aucun.

Vers 11h, un module d'alimentation existant s'est mis en sécurité de manière imprévue et a provoqué une micro-coupure électrique. C'est un événement que cet équipement n'est jamais censé produire. Des serveurs ont dû être redémarrés et des switch réseaux ont rencontré des perturbations, ce qui a affecté certains utilisateurs des services concernés. Certains services ont aimé été indisponibles ou ralentis, le temps que le trafic soit rerouté.

Un rétablissement méthodique :

L'impact est resté limité. Nos mécanismes de protection ont immédiatement joué leur rôle, avec une bascule automatique sur les systèmes de secours et une priorisation du trafic pour protéger les services essentiels. Des 11h42, soit 40 minutes après l'incident, la capacité réseau était pleinement rétablie.

Le retour des services s'est enchaîné rapidement. kChat était de nouveau opérationnel dès 11h32 et la grande majorité des utilisateurs de kDrive avait retrouvé l'accès à ses fichiers avant midi. Concernant le Service Mail, l'accès aux e-mails et leur envoi ont été rétablis en moins d'une heure. La réception a été rétablie à 13h05 : les messages entrants ont été mis en attente puis livrés avec un délai, sans aucune perte. Le streaming audio a été rétabli à 13h10. En début d'après-midi, l'immense majorité des services fonctionnait à nouveau normalement et les derniers cas ont été résolus au fil de l'après-midi, avec un rétablissement complet vers le milieu d'après-midi.

Ce qui n'est pas concerné :

Aucune donnée n'a été perdue ni compromise. L'incident est d'origine strictement électrique et n'a impliqué aucune cyberattaque de sécurité ni aucun accès non autorisé. Vos données sont restées protégées à tout moment.

Ce que nous mettons en place :

Nos infrastructures reposent sur plusieurs niveaux de redondance couvrant l'alimentation électrique, le réseau et la majorité de nos services managés. Ces mécanismes fonctionnent en permanence et c'est précisément pour cela qu'un événement de ce type, exceptionnel, se remarque. Le module concerné a été retiré et traînons au fabricant pour une analyse approfondie. Nous appliquerons l'ensemble de ses conclusions afin de renforcer encore nos procédures d'intervention. L'infrastructure fonctionne actuellement avec une marge de capacité confortable.

La fiabilité de vos services est notre priorité absolue et chaque incident est analysé en profondeur pour renforcer durablement nos infrastructures. Nous vous présentons nos excuses sincères pour les désagréments occasionnés et vous remercions pour votre confiance. Nous restons à disposition pour toute question via notre support : https://support.infomaniak.com

15/07/2026 18:11

Les Serveurs Cloud managés, les VPS et les VPS Lite sont désormais pleinement opérationnels.

Nos équipes continuent de surveiller activement la situation afin de garantir la stabilité complète de l'ensemble des services.

15/07/2026 16:41

Les services DBaaS sont désormais de nouveau pleinement opérationnels.

Nos équipes continuent de surveiller activement la situation afin de garantir la stabilité complète des services.

15/07/2026 16:33

Les serveurs Swift utilisés par Swiss Backup et kDrive sont désormais de nouveau pleinement opérationnels.

Nos équipes continuent de surveiller activement la situation afin de garantir la stabilité complète des services.

15/07/2026 15:35

Le service Jelastic Cloud est désormais pleinement opérationnel.

Nos équipes continuent de surveiller activement la situation afin de s'assurer de la stabilité complète du service.

15/07/2026 15:03

Le redémarrage des services Public Cloud dans la zone DC4-A est actuellement en cours de manière progressive.

Les services sont rétablis progressivement. Nos équipes poursuivent les opérations de redémarrage afin de restaurer l'ensemble des services concernés dans les meilleurs délais.

15/07/2026 14:08

Comme indiqué dans notre message de 13:07, la grande majorité des VPS et VPS Lite sont désormais opérationnels.

Quelques impacts résiduels persistent toutefois sur certaines instances. Nos ingénieurs poursuivent leurs interventions afin de rétablir complètement les derniers services concernés.

15/07/2026 13:40

Les services de streaming audio sont désormais entièrement opérationnels.

Nos équipes continuent de surveiller activement la situation afin de s'assurer de la stabilité complète des services.

15/07/2026 13:17

Le Service Mail est désormais pleinement opérationnel.

Nos équipes continuent de surveiller activement la situation afin de s'assurer de la stabilité complète du service.

15/07/2026 13:07

La grande majorité des hébergements Web est désormais de nouveau pleinement opérationnelle. Quelques cas exceptionnels et isolés restent toutefois impactés et font actuellement l'objet d'une attention particulière de nos ingénieurs.

Les VPS et VPS Lite sont à nouveau pleinement opérationnels.

Des perturbations persistent encore sur Jelastic Cloud, les Serveurs Cloud managés ainsi qu'une partie importante des instances hébergées dans la zone Public Cloud DC4-A.

15/07/2026 12:23

Certains hébergements Web restent également impactés. Leur rétablissement est en cours.

Nous rencontrons toujours des instabilités sur certains services de streaming audio, notamment les clusters Soundcast.

Nos ingénieurs poursuivent leurs investigations et travaillent activement à un rétablissement complet dans les meilleurs délais.

15/07/2026 12:15

kDrive est désormais entièrement stabilisé et Jelastic Cloud est totalement rétabli.

La grande majorité des VPS, Serveurs Cloud et instances Public Cloud concernés sont de nouveau opérationnels. Nos ingénieurs poursuivent leurs interventions afin de rétablir les derniers services encore impactés dans les meilleurs délais.

15/07/2026 12:05

Les applications kSuite fonctionnent à nouveau normalement pour la grande majorité des comptes concernés.

Nos ingénieurs poursuivent leurs interventions afin de rétablir le fonctionnement des quelques services encore impactés dans les meilleurs délais.

Nous continuons de surveiller la situation de près et vous tiendrons informés de son évolution.

15/07/2026 11:52

Nos ingénieurs ont rétabli le réseau et les derniers problèmes de connectivité sont désormais résolus.

L'ensemble des services impactés, y compris SwissTransfer, retrouve progressivement un fonctionnement normal. Nos équipes continuent de surveiller attentivement la plateforme afin de garantir un retour complet à la normale.

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre patience tout au long de cet incident.

15/07/2026 11:50

Nos ingénieurs ont identifié l'origine de l'incident : il est lié à une maintenance planifiée, ce qui nous permet d'agir de manière ciblée. Les services concernés ont été redémarrés et la situation est en cours de rétablissement progressivement.

Un impact réseau résiduel affecte encore certains services, ce qui explique la mise en maintenance momentanée de SwissTransfer.

Nos équipes travaillent activement à leur rétablissement complet. Nous vous informerons dès la prochaine évolution.

INCIDENT

15/07/2026 11:00

Un événement partielle actuellement le fonctionnement de nos services.

Tout est mis en oeuvre pour rétablir la situation dans les meilleurs délais. Des informations complémentaires suivront dès que possible.

Merci pour votre compréhension et votre patience.

©2026 Infomaniak Documents légaux · Mentions légales · Protection des données · Politique de confidentialité · Plan de site