

Une panne chez Amazon illustre les risques de l'informatique dématérialisée

Technologie

Posté par: Visiteur

Publié le : 01-05-2011 10:54:28

Une panne de plusieurs jours chez Amazon, qui a présenté vendredi ses excuses aux clients de ses services de gestion de données, a ravivé les craintes que provoque la progression de l'informatique dématérialisée, dont la sécurité repose sur la fiabilité d'immenses serveurs

"Nous savons à quel point nos services sont essentiels pour les activités de nos clients et nous ferons tout notre possible pour tirer les leçons de cet événement et l'utiliser afin d'améliorer nos services", a indiqué la société Amazon Web Services dans un message mis en ligne vendredi, en conclusion de 25 pages d'explications très techniques.

"L'élément déclencheur a été un changement de configuration", a précisé Amazon Web Services, une filiale du géant de la distribution en ligne qui depuis plusieurs années loue ses serveurs à bon prix à de très nombreuses sociétés. "Nous allons passer en revue nos processus et augmenter l'automatisation pour éviter que cette erreur ne se reproduise", a promis le groupe. A la société de sécurité informatique SANS Internet Storm Center, Johannes Ullrich, directeur informatique, s'est réjoui d'apprendre que la panne s'expliquait par un banal problème de configuration, en somme une erreur humaine: "ce n'est ni du matériel ni de la sécurité". L'avantage, c'est qu'une telle erreur peut être corrigée, l'inconvénient, c'est que le secteur semble procéder par tâtonnement. "Ce que cela montre, ce sont les limites de l'expérience opérationnelle d'Amazon ou d'autres pour faire fonctionner ces systèmes de +cloud+", ajoute M. Ullrich. L'informatique dématérialisée, en anglais le +cloud computing+, consiste pour une entreprise à utiliser la puissance de calcul et de stockage disponible sur l'internet pour réduire ses dépenses en matériels informatiques. Ce secteur génère désormais des milliards de dollars de chiffre d'affaires. Le résultat, c'est que des hébergeurs comme Amazon ou Microsoft ou IBM jouent du coup un rôle crucial pour le fonctionnement de leurs clients et qu'une panne du "cloud" peut les paralyser. Plusieurs sites internet américains influents, dont Foursquare (géolocalisation), Quora (moteur de recherche) et Reddit (réseau social d'informations) avaient ainsi eu des difficultés techniques à partir du 21 avril en raison de cette panne, centrée sur des serveurs d'Amazon situés en Virginie (est). Amazon a non seulement offert de dédommager ses clients avec un crédit de dix jours, mais également assuré que plusieurs causes de la panne avaient été identifiées, "ce qui nous donne beaucoup de possibilités pour protéger le service afin d'éviter qu'un incident similaire ne se reproduise". Le problème, selon M. Ullrich, c'est que tout cela prouve que l'informatique dématérialisée reste "une technologie très immature, et que beaucoup des difficultés opérationnelles n'ont pas été résolues". Seule l'"expérience" pourra permettre de mettre fin aux problèmes du système, estime-t-il. De quoi marquer un coup d'arrêt à l'essor de l'informatique dématérialisée? Pas sûr. Pour l'analyste indépendant Rob Enderle, "cela va juste rappeler aux gens que le +cloud+ n'est pas à l'épreuve des balles, et qu'il faut des systèmes de doublement (des procédures), soit avec un autre système de données, soit dans des systèmes propres à la société", selon lui. Pour sa part, Amazon a promis d'améliorer non seulement son service technique, mais aussi sa communication avec ses clients. Il lui a fallu trois jours, jusqu'au 24 avril, pour corriger près de 99% de la panne. Au final, 0,07% des capacités du système "n'ont pas pu être restaurées de

façon fiable", a admis le groupe vendredi.
afp.com