Serveur HS

Le serveur hébergeant le Wiki n'a pas survécu à un simple reboot, ce samedi soir.

```
Serveur HS, m'a t-on dit, il s'allume, et s'éteint tout seul quelques secondes plus tard.
```

Voir la fantastique réponse de Scaleway

Face à mon insistance, **Online SAS [Scaleway]** s'est engagé à faire tous les efforts nécessaires pour me donner accès aux données, en faisant appel à la maintenance de niveau 3 (dès lundi matin), mais rien n'est gagné,
Croisons les doigts...

Lundi soir, 21h00, toujours aucune nouvelle de **Scaleway** et de l'équipe de maintenance...
alors que je sollicite juste un accès FTP au disque contenant les données !
Réponse du mardi, de la part du haut responsable (Customer Excellence Manager) de la maintenance Scaleway :

```
Votre serveur a une disposition qui ne permet aucune intervention physique sur le matériel, sinon nous l’aurions fait avec grand plaisir.
Il n’est absolument pas dans notre intérêt de bloquer une récupération de données, bien au contraire, sachez donc que c’est avec regret que je vous confirme ce qui a été dit précédemment.

Cela étant dit, je vous réitère la proposition de :
Vous offrir les frais d’installation d’un serveur de votre choix...
```

Suite du feuilleton et réponse du mercredi :

```
la raison de l’impossibilité d’action est que l’infrastructure de nos serveurs ne permet pas d’en débrancher un sans impacter la continuité de service d’autres serveurs,
et c’est la raison pour laquelle il nous est impossible d’intervenir.
```

INCROYABLE ! **Scaleway** loue donc des serveurs dédiés, sans avoir aucune possibilité d'intervenir physiquement sur le matériel en cas de panne.

A la relecture des CGV du service auquel j'ai souscrit, je trouve que le contrat est loin d'être respecté :

```
ONLINE (nouvellement Scaleway) s’engage à maintenir en parfait état de fonctionnement le matériel mis à disposition de
l’Usager pendant toute la durée de la location.
```

10 jours après le crash et après...

- de multiples messages envoyés à l'assistance
- L'envoi d'une mise en demeure d'intervention sur le serveur (Recommandé avec AR + mention d'avocat)
- Le signalement à la DGCCRF pour non respect de l'état de l'art de l'hébergement web et des CGV

Scaleway a enfin accédé à ma demande :

```
une intervention sur le serveur va avoir lieu dans les 10 jours, au cours d'une opération de maintenance plus globale.
```

```
Mais rien ne dit que les données soient sauves et récupérables, ni que la
maintenance de niveau 3 fasse effectivement ce qu'elle promet de faire...
```

From:
http://slamwiki2.kobject.net/ - **SlamWiki 2.1**

Permanent link:
http://slamwiki2.kobject.net/hs?rev=1677682293

Last update: **2023/03/01 15:51**