Serveur HS

Le serveur hébergeant le Wiki n'a pas survécu à un simple reboot, samedi 11 février.

```
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...
```

Sans aucune nouvelle depuis...
L'assistance Scaleway ne consulte même plus les quelques messages de relance que j'ai envoyé.

Et 22 jours après, un super message, tout aussi pourri que les autres

```
Lors de nos échanges téléphonique je vous ai expliqué que nous allions, et sans
aucune garantie,
tenter de voir si une intervention exceptionnelle était possible, en profitant
d'une intervention dans les 10 jours à venir.
je suis navré de constater que nos efforts exceptionnels se trouvent être le point
de mire de votre insatisfaction.
et je suis d'autant plus navré de vous informer que nous avons reçu un retour hier
nous indiquant l'impossibilité d'intervenir.

Tout cela étant dit, je fais suivre votre dossier au service juridique afin qu'ils
puissent vous apporter une réponse à votre courier.
```

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

Permanent link:
http://slamwiki2.kobject.net/hs?rev=1679005013

Last update: **2023/03/16 23:16**