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.
```

Scaleway fait des efforts exceptionnels “juste pour intervenir sur mon serveur” et n'y parvient pas !

Je relis avec amertume les **Conditions Générales de Vente Hébergement dédié Scaleway**

```
"Garanties concernant l’état de fonctionnement du matériel:
ONLINE (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.
En cas de défaillance dudit matériel, ONLINE interviendra à la demande de l'Usager
sur son Serveur,
après diagnostic de l'Assistance Technique et sous réserve d'une panne matérielle
avérée et diagnostiquée du Serveur de l'Usager..."
```

Reçu le 22 mars le super courrier du service client de Scaleway :

En résumé :

- De notre côté, nous avons fait tout le nécessaire (pourtant rien n'a été fait ...), nous ne sommes responsables de rien, et en tout cas pas de l'intégrité et de la conservation de vos données.
- Du vôtre, il vous appartenait d'effectuer des sauvegardes, et de prendre une assurance.

Ils semblent oublier tout de même que c'est leur incapacité à intervenir sur un serveur qui provoque en conséquence la perte des données.

Scaleway

Paris, le 15 mars 2023

Monsieur HERON,

Nous avons bien reçu votre courrier postal du 21 février 2023, et nous sommes conscients des désagréments causés par la non-accessibilité de votre serveur (référence sd-94281) depuis le 11 février 2023, ainsi que de la perte de vos données.

Nous comprenons votre frustration et regrettons que cette situation ait eu lieu.

Cependant, nous tenons à vous rappeler que, conformément à l'article 8.3 de nos Conditions Générales de Services (CGS) en vigueur depuis le 3 janvier 2022, le client est responsable de l'intégrité et de la conservation de ses données mises en ligne via les services ou serveurs loués auprès de Scaleway. Cela signifie que vous êtes l'unique propriétaire de vos données, et qu'il vous incombe de prendre les mesures nécessaires pour les sauvegarder.

Bien que nos équipes aient fait tout leur possible pour vous accompagner dans cette situation difficile, nous tenons à souligner que Scaleway n'effectue pas de sauvegardes, et que nous ne sommes soumis qu'à une obligation de moyen dans le cadre de notre support (article 10 des mêmes CGS).

Enfin, nous tenons à vous rappeler que l'article 8.4 de nos CGS stipule que chaque client s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance les polices appropriées afin de couvrir les conséquences pécuniaires de l'ensemble des responsabilités susceptibles de survenir.

Dans ces circonstances, nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande.

Scaleway SAS, BP 438, 75366 Paris CEDEX 08 - SAS au capital de 214 410,50 Euros
https://www.scaleway.com - Tél : +33.173502000 - Fax : +33.173502901
RCS Paris B 433 115 904 - TVA intra communautaire : FR 35 433 115 904

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

Permanent link:
http://slamwiki2.kobject.net/hs?rev=1679877376

Last update: **2023/03/27 02:36**