

Contrat de maintenance des serveurs

Maintenir un serveur Linux, c'est être au contact de "la communauté".

Nos engagement de maintenance sont les suivants :

Réactivité

Lorsqu'un dysfonctionnement apparaît sur un serveur, nous nous engageons à l'étudier toutes affaires cessantes. Cela signifie que :

- le dysfonctionnement est enregistré dans notre base avec ses symptômes, et il est affecté à un technicien avec un niveau de priorité établi avec le client.
- Le technicien prend la main sur le serveur incriminé et établit la source du dysfonctionnement

Savoir-faire

Le dysfonctionnement est disséqué pour en trouver la source originelle. Le technicien recherche également d'éventuels antécédents similaires auprès de la communauté des développeurs.

- s'il s'agit d'un simple problème de version, il change le paquet logiciel.
- s'il s'agit d'un bug non répertorié, il rapporte le bug auprès des développeurs avec, le cas échéant, la solution qu'il a trouvée.

Qualité

Nous suivons le rapport de bug jusqu'à ce qu'il soit résolu.

En pratique, les dysfonctionnement constatés :

- sont très rares
- sont, dans leur énorme majorité liés à des interruptions de la fourniture de l'accès internet, et pour le reste très souvent liés à des problèmes matériels
- n'ont jamais nécessité la réinstallation du système

Les Bugs logiciels, cela existe.

Nous les avons toujours identifiés lors de la première installation système. Toutefois, il est arrivé que des mises à jour fonctionnelles introduisent des bugs qui n'étaient pas présent sur les versions précédentes. Sept fois sur dix, nous avons pu les corriger nous-même, et les trois fois restantes, des solutions de contournement ont été mises en place avec l'accord de nos clients, et les bugs ont été rapportés !