

Support et infogérance

(contenu récupéré de <https://doc-publik.entrouvert.com/guide-de-l-administrateur-systeme/exploitation/support/>)

Support

Les moyens de contact pour le support sont :

- L'extranet projet avec le gestionnaire de demandes (accès privé)
- La liste de discussion projet (abonnement sur demande)
- Le courriel spécifique support pour macollectivite (lequel génère automatiquement une demande dans le gestionnaire)
- Le courriel support générique d'Entr'ouvert : support@entrouvert.com.

Infogérance

Périmètre de la maintenance

Lors d'une installation auto-hébergée (ou on-premise) voici le périmètre habituel de la maintenance :

- Maintien de la sécurité des données (protection, intégrité, et disponibilité)
- Mises-à-jours des logiciels Publik (correctifs de sécurité et évolution des fonctionnalités)
- Intégration continue des évolutions liées aux demandes du client
- Le système d'exploitation des serveurs applicatifs Publik peut être infogéré intégralement par Entr'ouvert

Sont exclus du cadre de la maintenance :

- Le gestion du matériel est maintenu par le client
- La supervision est effectuée par le client
- Les sauvegardes et les restaurations sont effectuées par le client
- Le maintien des conditions opérationnelles des systèmes tiers (bases-de-données, serveur de fichier, proxys)

Pré-requis

Le maintien en conditions opérationnelles à distance par Entr'ouvert requiert :

- Les permissions root/sudo sur le système
- Un accès à distance direct via le protocole SSH avec authentification par clé, depuis l'adresse IP du serveur de maintenance d'Entr'ouvert.