

Le 10/08/2020,

Objet : [IMPORTANT] Lettre d'information #202008-1

Bonjour,

Au programme de cette lettre d'information : sortie 6 mois avant l'heure des tarifs 2021-2023 pour vous aider au mieux à traverser cette période singulière ainsi qu'un focus sur la prise en charge complète du projet PHP par TOUCHWEB à venir.

1/ Arrivée d'un support PHP autogéré par TOUCHWEB avec cycle de vie (très) étendu

Pour nos clients ne souhaitant pas maintenir à jour leurs applications métiers (généralement site-Ecommerce) et nos clients ayant la malchance de travailler sur des solutions non respectueuses des cycles de vie PHP :

Nous échangeons depuis 2 mois avec le contributeur principal au projet PHP pour Debian : Ondrej Surý et depuis peu avec le concours de la société Freexian SARL (support étendu pour Debian - un grand Merci à Raphaël Hertzog pour son concours) pour vous proposer un support professionnel de PHP.

L'objectif est de **simplifier les cycles de vie TOUCHWEB** (<https://www.touchweb.fr/cycle-de-vie>) **via une prise en charge complète par TOUCHWEB du projet PHP.**

Si cela avance dans la direction que nous souhaitons, sous 6 mois on vous proposera toutes les versions PHP depuis la version PHP 5.6 jusqu'aux dernières (donc jusqu'à PHP 8.0 qui sortira en décembre 2020) sans limitation par système d'exploitation et avec une garantie professionnelle de continuité de service étendue de 5 à 8 ans supplémentaires.

La suppression de cette limitation par système d'exploitation va vous rendre **éligible quasi systématiquement aux nouveaux systèmes d'exploitation** (dont la mise à jour est offerte dans nos contrats d'infogérance).

Dans une logique d'effet domino vertueux, on pourra vous proposer de faire d'une pierre deux coups et ainsi **vous migrer gratuitement vers les nouvelles gammes OVH tous les 3 ans.**

Nous vous invitons donc à **ne pas vous inquiéter outre mesure du planning PHP sur les cycles de vie.**

Une solution professionnelle arrive en fin d'année / début d'année prochaine à ce propos.

2/ Mise à jour des grilles tarifaires par anticipation - Avant-propos

*Nous avons pleinement conscience que notre approche singulière de la tarification basée sur un chiffre d'affaires annuel engendre ponctuellement des incompréhensions chez certains. Cependant, **pour ceux qui sont susceptibles d'être interloqués par cette mécanique commerciale, nous vous invitons à mettre cette mécanique commerciale en perspective avec notre approche technique singulière.***

Tous les forfaits TOUCHWEB incluent un ensemble de tâches qu'aucune infogérance sur le marché des TPE n'inclut de base à notre connaissance :

- **Aucun client n'a jamais été facturé d'une intervention de maintenance curative consécutive à un acte malveillant** (défiguration de site, DDOS, etc) et nous allons bien au-delà d'une simple intervention de réparation : tous nos clients profitent dans les 2 heures d'une vaccination préventive pour s'assurer que cela n'impacte personne d'autre. Cela a permis de donner corps à une véritable intelligence collective d'infrastructure, indépendante des budgets et enjeux des clients. Tous nos clients en profitent indépendamment du forfait retenu.

- **Aucun client n'a jamais été facturé d'une prise en charge de nouveaux logiciels serveurs ou de nouvelles applications métiers (souvent un CMS qui propulse un site Internet)** tant que l'on estime que c'est mutualisable sur d'autres clients. Nous injectons chaque année des dizaines de milliers d'euros pour suivre les évolutions de vos logiciels et applications métiers.

- **Aucun client n'a jamais été facturé pour les ajustements des mécaniques de régénération** (destruction puis reconstruction) **de ses sites de préproduction**, chaque année nous injectons des milliers d'euros pour prendre en charge des nouveaux modules et suivre les évolutions pour adapter ces mécaniques aux mises à jour que vous appliquez

- Au-delà des mises à jour de vos logiciels serveurs nécessaires au fonctionnement de vos applications métiers que nous réalisons, **nous allons encore plus loin en vous offrant des mises à jour majeures de système d'exploitation**, via une méthode qualitative qui impose un formatage et une réinstallation système complète, engageant à minima une journée pleine de travaux par CLIENT. Grâce à cela, vous avez l'assurance d'avoir un système à jour et sécurisé.

- Lorsque vos développeurs rencontrent une anomalie que l'on pourrait les aider à détecter plus rapidement, **nous proposons systématiquement une prise en charge de la détection par nos outils de supervision pour vous faire économiser de l'argent** sur la maintenance curative (la maintenance des incidents). Grâce à cela, chacun de nos clients économise en moyenne au moins 2 000€ par an.

- Vous bénéficiez d'un véritable plan de rétablissement de l'activité professionnel via une méthode éprouvée de réalisation de sauvegardes dans un contexte multi-hébergeur. Cela nous permet d'affirmer que depuis 10 ans, aucun client n'a jamais perdu de données sur les plages couvertes par le contrat de SAUVEGARDE. Nous allons encore plus loin à ce propos en exploitant réellement ces sauvegardes dans le cadre de la construction de vos préproductions, ce qui permet de rigoureusement sécuriser les mécaniques relatives.

- On vous garantit contractuellement la portabilité de votre application métier (généralement site E-Commerce), grâce à cela vous avez l'assurance qu'un changement de serveur ne sera jamais un problème et ainsi **nous pouvons vous faire bénéficier des nouvelles gammes OVH tous les 3 ans (toujours moins chères et/ou plus puissantes pour le même prix)** sans que cela ne soit une source d'angoisse. En plus de cela, sur les forfaits haute-disponibilité, vous avez également l'assurance que la manœuvre n'engendrera pas plus de 2 minutes de coupure

TOUCHWEB - une infogérance 100% française avec des garanties professionnelles de continuité de service :

- **La garantie de rétablissement de service couchée dans notre contrat couvre également les pannes matérielles** du fait de la présence d'un deuxième serveur de production répliqué en temps réel.

Nous attirons régulièrement l'attention de nos prospects à ce propos - vendre une infogérance sur du baremetal (serveur physique) sans redondance, donc sans serveur secondaire répliqué en temps réel ne permet pas de couvrir une garantie de temps de rétablissement étant donné que la gestion des pannes matérielles est nécessairement à la discrétion de l'hébergeur. Dans ce contexte (infogérance sur mono serveur physique) : vendre une garantie de temps de rétablissement à ce propos est susceptible d'être considéré comme une pratique commerciale trompeuse.

- 100% de la main d'œuvre TOUCHWEB est française - il n'y a aucune sous-traitance offshore. Nos méthodes de contrôle des accès s'inscrivant dans votre plan d'atténuation des risques vous permettent d'avoir l'assurance que la sécurité de votre infrastructure est rigoureusement conforme à vos enjeux financiers.

- Gage de probité, nous travaillons uniquement en synergie avec nos partenaires et fournisseurs. Il n'y a aucune commission / rétro-commission d'aucune manière que ce soit. Vous avez donc l'assurance d'un conseil impartial qui ne saurait souffrir d'une prise d'intérêt à votre insu.

Grâce à ces mécaniques, indépendantes du forfait retenu, tous nos clients bénéficient d'une qualité de service irréprochable via un nivellement par le haut du service. Ce sont nos grands comptes et les évolutions nécessaires à leurs qualités de service qui fixent la norme de ce qui est appliqué globalement à tous nos clients.

Concrètement, cela signifie qu'une entrée de gamme bénéficie des mêmes outils avancés, des mêmes optimisations et de la même sécurité qu'un forfait grand compte toujours dans une logique de nivellement par le haut.

En finalité, cela nous permet de vous vendre un contrat d'infogérance 360° (système ET applicative) qui permet d'atteindre moins d'une minute de pannes mensuelles (incluant *toutes* les pannes dont les pannes relatives à l'applicatif métier - souvent votre site E-Commerce)

Ces mécaniques philanthropes basées sur la mutualisation systématique des efforts dans l'optique d'atténuer l'impact financier sont directement héritées de la conception de logiciels libres.

Bien entendu, nous ne pouvons pas qu'être philanthrope étant donné que **nous sommes également une société commerciale avec des impératifs de rentabilité.**

Historiquement, on valorise uniquement la garantie de temps d'intervention et l'assistance sur l'applicatif métier (généralement site-Ecommerce), ce qui nous semble toujours être l'approche la plus juste et honnête qui soit étant donné que c'est du temps non mutualisable qui est engagé.

Plus les enjeux sont élevés, plus il est nécessaire de bénéficier d'une garantie forte d'intervention d'un technicien en cas d'incident pour réparer le service sur des plages horaires de plus en plus étendues.

Nos tarifs ont toujours été raisonnables en semaine et ils continueront de le rester. La seule journée pouvant être considérée prohibitive par certains étant le dimanche ce qui est normal. Ce que nous valorisons ensuite c'est la priorité de traitement. Une mobilisation plus rapide étant nécessairement plus chère à cause de l'organisation que cela impose.

S2 2018, suite à plusieurs années de retour d'expérience, nous avons introduit la notion de chiffre d'affaires adapté à l'offre. Partant du principe que 100% des clients ayant un CA supérieur à un montant donné n'acceptaient pas que leurs sites E-Commerce soient cassés plus de X heures (X variable en fonction des enjeux financiers).

Par exemple, **si vous réalisez plus d'un million d'euros par an dépendant en tout ou partie à la disponibilité de votre site E-Commerce, nous avons constaté que 100% des concernés nous sollicitaient dès que le site tombait dans les 30 minutes**, indépendamment du jour de la semaine, **dimanche inclus**.

Depuis un an, nous avons décidé qu'il n'était pas raisonnable d'accepter des prospects qui refusent de choisir un forfait adapté à leur besoin réel partant du principe qu'il y aurait nécessairement des tensions vives en cas d'incidents.

Il est également à bien comprendre que plus vous réalisez de chiffre d'affaires en ligne, plus vous êtes pris pour cible, ce qui augmente **notoirement** les temps d'intervention à notre niveau sur la gestion des attaques contre vos serveurs. **Nous avons été contraint de casser un contrat cette année pour cause de travail à perte non viable à notre niveau.**

Récemment et sur la base des conseils avisés de notre assureur, un cadre contractuel est en train de se construire autour des chiffres d'affaires adaptés à un forfait retenu pour limiter les responsabilités de TOUCHWEB.

Dans un avenir proche, notre prime d'assurance va être indexée sur le chiffre d'affaires déclaré de nos clients et dépendant à la bonne conduite de notre mission, nous sommes donc contraints de renforcer le cadre à ce propos.

Pour nos quelques clients concernés, réalisant un chiffre d'affaires abusivement déphasé par rapport au forfait consommé, cette évolution des contrats est dans la continuité de la philosophie régissant le service TOUCHWEB :

Chacun est libre de faire ce qu'il souhaite comme il le souhaite, tant qu'il assume entièrement les responsabilités relatives (moralement et légalement).

En résumé : ces mécaniques techniques et commerciales permettent d'accompagner nos clients de la création de leur projet professionnel jusqu'à la maturation de leur projet via une tarification évoluant progressivement et légitimement en fonction de leurs enjeux et donc de leurs besoins réels de suivi.

Votre infogérance est un partenaire stratégique essentiel.

Pour la quasi-totalité de notre clientèle (majoritairement pure player - 100% en ligne), votre chiffre d'affaires dépend à 98% de la bonne conduite de notre mission.

3/ Ajustements tarifaires et simplification de l'offre

Compte tenu de la crise sanitaire et de la crise économique qui se profile, nous avons décidé de publier par anticipation la grille tarifaire 2021-2023.

En l'accord avec les besoins réels de nos clients et les incidents rencontrés depuis 3 ans, certaines plages ont été remaniées et d'autres supprimées.

Cela impacte favorablement le niveau de service de la quasi-totalité des contrats.

- Sur les forfaits haute-disponibilités, la plage étendue de 7h - 21h devient la norme sur toutes les gammes.

- Les préproductions sont maintenant vendues à un forfait fixe de 10€ HT / mois

Comme vous le savez **vos préproductions sont essentielles pour vous garantir une continuité professionnelle de service**. Pour appuyer ce propos et améliorer en votre faveur le rapport coût/bénéfice, il a été décidé de continuer de les rendre encore plus accessibles.

Malgré toutes les interventions exceptionnelles réalisées depuis 3 ans et l'augmentation forte des budgets alloués à la Recherche et développement dont l'arrivée du support professionnel PHP avec les frais qui l'accompagnent (environ 20 000€ / an de charge fixe supplémentaire), **nous avons décidé de maintenir la majorité des tarifs en l'état.**

C'est un effort commercial important que nous réalisons pour vous accompagner au mieux dans cette période singulière. Le support professionnel PHP qui arrive va permettre de grandement limiter vos frais de maintien à jour.

Dans ce contexte, **il est essentiel que vous jouiez le jeu et que vous ajustiez vos forfaits en fonction de vos besoins réels.**

Nous comptons sur vous !



4/ Fin du bêta-staging de Varnish pour Magento - bientôt pour Prestashop

Vous avez été nombreux à nous solliciter pour que nous prenions en charge Varnish, si nos réserves restent inchangées et font écho aux mêmes réserves en substance que le module PageSpeed pour Apache2 (voir lettre d'information de Juin 2019), il est apparu indispensable de proposer un support.

Nous avons investi un peu plus de 9 000€ cette année pour finaliser la prise en charge et la stabilisation du plan de continuité professionnelle du logiciel.

Pour nos clients utilisant Magento :

Nous avons le plaisir de vous informer que vous pouvez vous rapprocher de nos partenaires à l'ingénierie logicielle pour discuter d'une mise en œuvre.

Comme d'habitude, la prise en charge côté TOUCHWEB est incluse dans votre contrat d'infogérance.

Nous vous suggérons de leur réclamer également une configuration pour Redis - disponible depuis 2019.

Pour nos clients utilisant Prestashop :

L'absence de prise en charge native par Prestashop et la complexité de mise en œuvre d'un point de vue applicatif (c'est à dire du point de vue de Prestashop) nécessite de passer par un consultant spécialisé autant sur Prestashop que Varnish.

Une prise en charge est en cours à ce propos, nous espérons avoir un support stable début 2021. Nous reviendrons à ce propos vers vous dès la fin de la période de bêta-testing via une lettre d'information.

5/ La compression Brotli sur Apache2 devient la norme sous Debian 10

La phase de bêta-test à ce propos étant terminée, la compression Brotli devient la norme sous Buster (Debian 10).

Dans l'éventualité d'un défaut de prise en charge, cela venant très souvent d'un fichier .htaccess imposant deflate, nous vous invitons à contacter votre développeur pour qu'il ajuste le fichier .htaccess incriminé.



6/ Déblocage à tous des rappels d'accès via la gestion du serveur

Comme annoncé dans la précédente lettre d'information, le rappel des accès systèmes est maintenant disponible à tous via la gestion de votre serveur sur le Manager TW.

Nous démarrons une période de bêta-test de 5 mois à ce propos compte tenu de la complexité élevée du développement. La fonctionnalité sera donc considérée stable à compter du 01/01/2021.

Si vous rencontrez des difficultés, nous vous invitons à nous le faire savoir.

Nous restons disponibles tout le mois d'Août. Bonnes vacances à tous nos clients en prenant :)

L'équipe TW

Votre spécialiste en [infogérance serveur dédié OVH](#)

