Приложение №4 к Договору о предоставлении услуг аренды выделенного сервера и/или виртуального выделенного сервера

Регламент оказания технической поддержки*

Сторона Договора, ООО «ВПС», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального Директора Артемьевой Ольги Юрьевны, действующего на основании Устава, оказывает Услуги и выполняет работы в соответствии с настоящим Приложением (далее – «Приложением») обратившемуся за оказанием Услуг или выполнением работ (далее – «Услуга») Стороне Договора, (в дальнейшем «Заказчик»).

1. Общие операции

1.1. Установка / переустановка операционной системы (если нет необходимости подключения образа). Для ОС Windows и FreeBSD используется технически оптимальная разбивка.

1.2. Сброс административного / root пароля операционной системы.

1.3. Добавление дополнительных IP-адресов на сервер.

1.4. Смена часового пояса.

1.5. Сборка программного RAID-массива после замены жесткого диска (также осуществляется для FreeBSD).

1.6. Выполнение теста оперативной памяти (memtester), выполнение теста жестких дисков, выполнение теста процессора. Обращаем внимание, что тесты памяти и процессора требуют выключения сервера на длительное время, в зависимости от объемов оперативной памяти. Примерная оценка по времени тестирования 16G памяти - 16 часов.

1.7. Выполнение диагностических работ для определения причин неработоспособности (частичной неработоспособности) как сайтов, так и сервера.

1.8. Стандартная проверка сервера на предмет наличия вирусов антивирусом clamav (не включая проверку кода сайтов).

1.9. Русификация Windows Server.

1.10. Общие операции выполняются только для актуальных стабильных серверных LTS (Long Term Support) дистрибутивов ОС Linux (Debian, Ubuntu, CentOS).

2. Установка / конфигурация ПО.

2.1. Панели управления.

2.1.1. Установка панели управления хостингом ISPManager Pro/Lite или FASTPANEL при условии приобретения лицензии на панель у Исполнителя. Установка производится только на чистую ОС.

2.1.2. При использовании приобретенных у Исполнителя лицензий на панели управления ISPmanager на сторонних площадках, поддержка панелей не предоставляется, возможна только установка. Поддержка при необходимости приобретается отдельно у компании-разработчика.

2.2. Расширения PHP

2.2.1. Установка mod_fcgid (PHP как FastCGI, установка осуществляется только при условии наличия панели ISPManager).

2.2.2. Установка PHP-opcode кэшеров (opcache, apc).

2.2.3. Установка модулей PHP ionCube Loader и Zend Guard Loader, необходимых для работы зашифрованных скриптов.

2.2.4. Установка PHP модулей из стандартного репозитория (curl, gd2, imagick , iconv).

2.3. Прочее ПО

2.3.1. Установка Nginx в качестве реверс-прокси для снижения нагрузки на сервер, ускорения работы сайтов и раздачи статического контента (без конфигурации кэша, установка осуществляется только при условии наличия панели ISPManager).

2.3.2. Установка модуля RPAF (reverse proxy add forward) для веб-сервера apache2.

2.3.3. Установка Java JDK/JRE.

2.3.4. Установка Sphinx (SQL Phrase Index).

2.3.5. Установка Memcached.

2.3.6. Установка OpenVPN.

2.3.7. Сброс пароля MySQL.

2.3.8. Установка rkhunter (ПО для поиска руткитов).

2.3.9. Если не сказано иное, то установка ПО возможна лишь для актуальных стабильных серверных LTS (Long Term Support) дистрибутивов ОС Linux (Ubuntu, Debian, CentOS). Установка ПО осуществляется в конфигурации на усмотрение Исполнителя, при необходимости серьезных изменений в конфигурации требуется дополнительное согласование.

2.3.10. Версии устанавливаемого ПО выбираются на усмотрение Исполнителя (предпочтение отдается версиям, находящимся в репозитории). Все операции, не указанные в данном списке явно, выполняются после согласования со службой технической поддержки посредством тикет-системы. Особо сложные проблемы решаются в порядке платного администрирования. Исполнитель не несет ответственности в случае, если установка указанного в списке ПО повлечет за собой проблемы в работоспособности серверов или сайтов.

2.3.11. Услуга технической поддержки не распространяется на клиентов, осуществляющих предоставление услуги виртуального хостинга посредством серверов Компании или осуществляющих перепродажу серверов Компании.

2.3.12. Компания не гарантирует полной работоспособности серверов или сайтов после осуществления работ по системному администрированию, в связи с высокой сложностью и комплексностью систем и наличию факторов, не подконтрольных Компании.