

Додаток №4 до Договору про надання послуг оренди виділеного серверу і/або віртуального виділеного серверу

Регламент надання технічної підтримки*

Виконавець надає Послуги та виконує роботи відповідно до цього Додатку (далі - «Додаток») Замовнику що звернувся за наданням послуг або виконанням робіт (далі - «Послуги»).

1. Загальні операції

1.1. Встановлення/перевстановлення операційної системи (якщо немає необхідності підключення образу). Для ОС Windows і FreeBSD використовується технічно оптимальна розбивка диску.

1.2. Скидання адміністративного/root пароля операційної системи.

1.3. Додавання додаткових IP-адрес на сервер.

1.4. Зміна часового поясу.

1.5. Збірка програмного RAID-масиву після заміни жорсткого диску (також здійснюється для FreeBSD).

1.6. Виконання тесту оперативної пам'яті (memtester), виконання тесту жорстких дисків, виконання тесту процесора. Звертаємо увагу, що тести пам'яті і процесора можуть вимагати припинити використання серверу на тривалий час, в залежності від обсягів оперативної пам'яті. Приблизна оцінка за часом тестування 16Gb пам'яті - 16 годин.

1.7. Виконання діагностичних робіт для визначення причин непрацездатності (часткової непрацездатності) як сайтів, так і серверу.

1.8. Стандартна перевірка серверу на предмет наявності вірусів антивірусом clamav (не включаючи перевірку коду сайтів).

1.9. Русифікація Windows Server.

1.10. Загальні операції виконуються тільки для актуальних стабільних серверних LTS (Long Term Support) дистрибутивів ОС Linux (Debian, Ubuntu, CentOS).

2. Встановлення / конфігурація ПЗ

2.1. Панелі управління

2.1.1. Встановлення панелі управління хостингом FASTPANEL або ISPManager Pro/Lite за умови придбання ліцензії на панель у Виконавця. Встановлення проводиться тільки на чисту ОС.

2.1.2. При використанні придбаних у Виконавця ліцензій на панелі управління ISPmanager на сторонніх майданчиках, підтримка панелей не надається, можливе тільки встановлення. Підтримку при необхідності можна придбати окремо у компанії-розробника (ISPsystem).

2.2. Розширення PHP

2.2.1. Встановлення mod_fcgid (PHP як FastCGI, встановлення здійснюється тільки за умови наявності панелей FASTPANEL або ISPManager).

2.2.2. Встановлення PHP-opcode кешерів (opcache, apc).

2.2.3. Встановлення модулів PHP ionCube Loader і Zend Guard Loader, необхідних для роботи зашифрованих скриптів.

2.2.4. Встановлення PHP модулів зі стандартного сховища (curl, gd2, imagick, iconv).

2.3. Інше ПЗ

2.3.1. Встановлення Nginx в якості реверс-проксі для зниження навантаження на сервер, прискорення роботи сайтів і роздачі статичного контенту (без конфігурації кеша, встановлення здійснюється тільки за умови наявності панелей FASTPANEL або ISPManager).

2.3.2. Встановлення модуля RPAF (reverse proxy add forward) для веб-серверу apache2.

2.3.3. Встановлення Java JDK / JRE.

2.3.4. Встановлення Sphinx (SQL Phrase Index).

2.3.5. Встановлення Memcached.

2.3.6. Встановлення OpenVPN.

2.3.7. Скидання паролю MySQL.

2.3.8. Встановлення rkhunter (ПЗ для пошуку руткітів).

2.3.9. Якщо не сказано інше, то встановлення ПЗ можливе лише для актуальних стабільних серверних LTS (Long Term Support) дистрибутивів ОС Linux (Ubuntu, Debian, CentOS). Встановлення ПЗ здійснюється в конфігурації на розсуд Виконавця, при необхідності серйозних змін в конфігурації потрібне додаткове узгодження.

2.3.10. Версії встановлюваного ПЗ вибираються на розсуд Виконавця (перевага віддається версіями, які перебувають в репозиторії). Всі операції, які не вказані в даному списку явно, виконуються після погодження зі службою технічної підтримки за допомогою тікет-системи. Виконавець не несе відповідальності в разі, якщо встановлення вказаного в списку ПЗ спричинить за собою проблеми в працездатності серверів або сайтів.

2.3.11. Послуга технічної підтримки не поширюється на клієнтів, які здійснюють надання послуги віртуального хостингу за допомогою серверів Компанії або здійснюють перепродаж серверів Компанії.

2.3.12. Компанія не гарантує повної працездатності серверів або сайтів після здійснення робіт з системного адміністрування, в зв'язку з високою складністю і комплексністю систем і наявності факторів, не підконтрольних Компанії.