

Приложение №1

Услуга "Бесплатное базовое администрирование виртуальных выделенных серверов (VDS) и выделенных серверов (Dedicated Servers)".

Термины

Услуга - услуга бесплатного базового администрирования сервера, предоставляемая на безвозмездной основе сотрудниками технической поддержки Исполнителя.

Панель управления - предустановленное программное обеспечение, позволяющее управлять сервером через браузер

Сервер - услуга VDS или выделенного сервера

ОС - операционная система, установленная на Сервере

Данное приложение является неотъемлемой частью настоящего договора.

Условия предоставления услуги

- **Услуга** предоставляется по принципу AS IS (как есть) исходя из технического задания **Заказчика**, для **Серверов** с установленными **ОС** Linux: Debian, CentOS (включая BitrixVM), Ubuntu, с предустановленной **панелью управления** ISPmanager, VestaCP, HestiaCP.
- **Услуга не предоставляется**, если на сервере установлена иная ОС, отличная от условий в пункте 1.
- **Услуга не предоставляется**, если на сервере нет установленной панели управления, за исключением случаев, когда установлено окружение BitrixVM
- **Услуга не предоставляется**, если сотрудниками технической поддержки было установлено, что администрированием сервера занимались третьи лица.
- **Исполнитель** может отказать в предоставлении услуги без объяснения причин.
- **Услуга не предоставляется** на тестовом периоде Сервера
- **Услуга не предоставляется**, если Заказчик выполняет понижение (а равно уменьшение стоимости услуги) тарифного плана
- **Исполнитель** не несет ответственности за некорректность работы сайтов или программного обеспечения в случаях, если эти сайты или программное обеспечение имеют нестандартную настройку, которая неизвестна заранее и не оговорена Заказчиком

Список действий, которые могут быть оказаны или оказываются Исполнителем в рамках Услуги

- Единоразовая переустановка ОС сервера из образа или шаблона Заказчика (ISO-образ). Переустановка ОС из шаблонов, предоставляемых Исполнителем, производится без ограничений.
- Установка панели управления на выбор - ISPmanager, VestaCP, HestiaCP. Активация лицензионных панелей управления при наличии лицензии.
- Диагностика проблем, возникающих в работе Сервера, независимо от причины их возникновения и оказание первичной помощи для исправления проблемы, если она находится в компетенции Исполнителя и может быть сделана в короткие сроки. В случае если проблема выходит за рамки компетенции Исполнителя, представляет из себя определенную сложность и не зависит от услуг Исполнителя

(возникшая не по его вине или в результате действий третьих лиц), решение проблемы может быть переквалифицировано в оказание платного администрирования.

- Диагностика и решение проблем, которые возникли в результате действий Исполнителя.
- Сброс пароль root (или иного пользователя) для ОС Linux.
- Активация дополнительных IP сервера на сетевых интерфейсах внутри ОС Linux
- Настройка создания резервного копирования, в том числе на услугу резервного копирования, предоставляемую Исполнителем
- Установка и обновление дополнительного ПО, которое поддерживает окружение в соответствии с пунктом 1 Условий предоставления услуги.
- Установка и обновление дополнительных модулей ПО, предустановленного на сервере ПО (PHP, MySQL, Apache, Nginx), которое поддерживает окружение в соответствии с пунктом 1 Условий предоставления услуги и входит в стандартный набор модулей
- Обновление ОС штатными средствами ОС, обновление ядра ОС Linux из штатных средств
- Оптимизация сервера под нагрузки (nginx, mysql, php, apache, ядро ос)
- Единоразовый перенос сайтов в рамках заказа и их запуск на сервере, при условии что данные сайты работают в стандартном окружении LAMP (Linux Apache (Nginx) MySQL PHP).
- Базовая настройка Firewall, включающая в себя закрытие нежелательных портов или иные условия в соответствии с требованиями Заказчика.
- Увеличение или уменьшение образа диска при создании заявки на смену тарифного плана сервера (для VDS).
- Выполнение действий, которые можно выполнить средствами панели управления сервера (либо окружения, в случае если установлена BitrixVM), установленную в соответствии с пунктом 1 Условий предоставления услуги. При этом Исполнитель не берет на себя ответственность, если в случае оказания данных действий будет нарушена работоспособность размещенных на сервере сайтов (но не ограничиваясь ими) и не берет на себя обязанность исправлять ошибки, связанные с этими изменениями. Заказчик самостоятельно принимает решение и все риски, связанные с выполнением данных действий. В случае, если действия Исполнителя повлекли за собой серьезные проблемы в работе сервера и сервисов сервера, Исполнитель обязуется откатить все произведенные им изменения для восстановления работоспособности.
- Изменение основного IP-адреса сервера при необходимости Заказчика производится 1 раз бесплатно, далее по тарифам за дополнительный IP. В случае если замена IP вынужденная мера и зависит от Исполнителя, адрес меняется бесплатно неограниченное число раз, по предварительной проверке причины такой замены.