

Приложение №3

Регламент оказания технической поддержки услуги Виртуального хостинга

Обязанности технической поддержки виртуального хостинга:

- Реагирование на проблемы неработоспособности сервисов хостинга, серверов хостинга, в том числе: Личный кабинет, работа панели управления хостингом (ISPmanager, cPanel), размещенные на сервере сайты, а также сервисов, таких как FTP, MySQL, Email, SSH, DNS
- Консультации Заказчиков относительно работы в личном кабинете и панели управления хостингом (ISPmanager, cPanel)
- Помощь в выполнении действий, которые могут быть выполнены через панель управления хостингом (ISPmanager, cPanel)
- Диагностировать причину проблем в работе сайтов Заказчика, сервисов хостинга и их устранение, если они связаны с работой Исполнителя или находятся в компетенции Исполнителя.
- Перенос сайтов с других хостингов на платном хостинге
- Перенос сайтов между аккаунтами хостинга на платных тарифах
- Перенос сайтов между серверами хостинга на платных тарифах
- Проведение сканирование сайтов Заказчика на предмет наличия следов взлома или уязвимостей. При этом данное сканирование предоставляется "как есть" и Исполнитель не несет ответственности за недостоверность предоставленной информации.

Действия, которые не входят в список обязанностей технической поддержки хостинга:

- Внесение изменений в скрипты клиентов (PHP), верстку (CSS, HTML), а также проводить анализ производительности скриптов, размещенных на хостинге, кроме тех случаев, когда проблемы в работе сайтов наблюдаются из-за проблем на стороне Исполнителя. Эти задачи относятся к компетенции разработчиков сайтов.
- Устанавливать и настраивать скрипты на сайты, даже в том случае, если Заказчик сам не в состоянии их настроить.
- Изменять настройки серверов хостинга под личные требования и задачи Заказчика
- Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не производит лечение скриптов Заказчика от уязвимостей, заражений вирусов, которые возникли в результате эксплуатации уязвимостей
- Оказание поддержки лицам, которые не являются клиентами Исполнителя
- Повторный перенос множества сайтов без необходимости в этом переносе (например, сайт был перенесен на одну услугу, а затем ещё раз на другую).
- Исполнитель не несет ответственности, если сайт Заказчика не работает на услугах Исполнителя в случаях, если этот сайт имеет нестандартную конфигурацию, настройку внутри сайта, и об этом не было заранее оговорено Заказчиком. Подобные проблемы решаются Заказчиком самостоятельно.

Тем не менее, техническая поддержка Исполнителя оставляет за собой возможность выполнить работу, которая не входит в его обязанности.

Техническая поддержка Исполнителя оставляет за собой право отказать в предоставлении некоторых работ, указанных в данном Приложении, с предоставлением обоснования, почему данные работы не могут быть сделаны в рамках данного Приложения.