

Список операций бесплатной технической поддержки, доступный клиентам ООО “НетПоинт”

Редакция, действующая от 22.01.2017 г.

Версия	Дата	Статус
1.0	22.01.2017 г.	релиз

1. Компания осуществляет бесплатную техническую поддержку по операциям, список которых приведен ниже.
 - 1.1. **Общие операции (за исключением услуги “Размещение сервера”).**
 - 1.1.1. Установка / переустановка операционной системы. Исключая установку и настройку прикладных и системных приложений.
 - 1.1.2. Сброс административного / root пароля операционной системы.
 - 1.1.3. Добавление дополнительных IP на сервер.
 - 1.1.4. Сборка программного RAID массива после замены жесткого диска либо добавления дополнительных жестких дисков.
 - 1.1.5. Сборка аппаратного RAID массива после замены жесткого диска либо добавления дополнительных жестких дисков.
 - 1.1.6. Выполнение теста оперативной памяти (memtest), 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.
 - 1.1.7. Стандартная проверка сервера на предмет наличия вирусов антивирусным ПО (clamav, maldet).
 - 1.1.8. Диагностика канала связи с сервером, виртуальным сервером по ЦОД с другого узла ЦОД с помощью ping, mtr, traceroute.
 - 1.1.9. Проверка канала связи с внешним, по отношению к ЦОД IP, с помощью ping, mtr, traceroute.

- 1.2. Общие операции (п.п. 1.1.x) выполняются только для ОС Debian Linux (7.x, 8.x), CentOS Linux (7.x), Ubuntu Linux (14.x, 16.x).
- 1.3. Дополнительные бесплатные операции по отдельным услугам.**
 - 1.3.1. Виртуализация CS1.
 - 1.3.1.1. Консультация по выполнению операций над виртуальными машинами с помощью панели Cloudstack.
 - 1.3.1.2. Анализ и проведение ремонтных работ по восстановлению работоспособности панели Cloudstack и связанных сервисов.
 - 1.3.2. Виртуализация PRO.
 - 1.3.2.1. Консультация по выполнению операций над виртуальными машинами с помощью панели Proxmox VE.
 - 1.3.3. Разделяемый хостинг.
 - 1.3.3.1. Консультация по выполнению операций над сайтами, размещенными на хостинге с помощью панели Odin Plesk v12.
 - 1.3.4. Хостинг DNS.
 - 1.3.4.1. Консультация по выполнению операций над доменами, обслуживаемыми с помощью панели управления DNS Manager.
 - 1.3.5. Хранилище данных.
 - 1.3.5.1. Консультации по выполнению операций с хранилищем данных.
 - 1.3.6. Размещение сервера.
 - 1.3.6.1. Диагностика канала связи с сервером, виртуальным сервером по ЦОД с другого узла ЦОД с помощью ping, mtr, traceroute.
 - 1.3.6.2. Проверка канала связи с внешним, по отношению к ЦОД IP, с помощью ping, mtr, traceroute.
 - 1.3.6.3. Демонтаж и монтаж сервера 1 раз в месяц в рабочее время по предварительному согласованию.
 - 1.3.6.4. Доступ к IP KVM (внешний по отношению к серверу) - 4 часа в месяц бесплатно.
- 1.4. Любые операции, связанные с функционированием и использованием биллинговой системы Billmgr, по адресу <https://billing.netpoint-dc.com/>.**
2. Все операции, не указанные в данном списке явно, выполняются после согласования с технической поддержкой посредством тикет системы в

режиме платного или бесплатного администрирования (по решению службы технической поддержки).

3. Услуга бесплатной технической поддержки не распространяется на клиентов, осуществляющих предоставление услуги виртуального хостинга посредством серверов Компании или осуществляющих перепродажу серверов Компании.
4. Компания не гарантирует полной работоспособности серверов или сайтов после осуществления работ по системному администрированию, в связи с высокой сложностью и комплексностью систем и наличием факторов, не подконтрольных Компании.
5. Операции выполняются в порядке общей очереди.