

# Общие вопросы от клиентов

На странице "Общие вопросы от клиентов" на Planetahost.ru вы найдете ответы на часто задаваемые вопросы от клиентов. Узнайте о различных аспектах использования услуги хостинга, регистрации доменов, настройке электронной почты и других важных аспектах веб-разработки. Получите информацию о процессе заказа услуг, технической поддержке, оплате и других аспектах работы с платформой Planetahost. Наши подробные ответы помогут вам разобраться в вопросах и обеспечить бесперебойную работу вашего онлайн-проекта.

- [Как узнать скорость ответа сети. Looking Glass](#)
- [Нарушение на сервере\(хостинге\), жалобы на сервер](#)
- [HDD, SSD и NVMe: сравнение дисковых систем и интерфейсов](#)
- [Как перенести услуги на другой договор\(в другой личный кабинет\)](#)
- [Как создать счет на оплату](#)

# Как узнать скорость ответа сети. Looking Glass

Для многих наших клиентов критерием выбора серверных услуг является сетевая связность. Под сетевой связностью понимается степень взаимодействия сети одного оператора с сетями других операторов и, как следствие, количество маршрутов и количество промежуточных узлов для интернет-трафика.

Проверку сетевой связности удобно осуществлять с помощью сервисов, называемых «Looking Glass» (в переводе с английского — зеркало). Они позволяют проверять маршрутизацию из удаленной сети. Такие сервисы есть у многих организаций, в том числе и у нас [Looking Glass](#)

Looking glass позволяет осуществить трассировку от нашего маршрутизатора до любого произвольного хоста и тем самым оценить связность.

# Нарушение на сервере(хостинге), жалобы на сервер

## Что делать, если на ваш сервер поступила жалоба?

Узнать, что на ваш сервер поступил запрос с жалобой, можно:

- в Личном кабинете — раздел Поддержка — Запросы;
- в письме на вашей электронной почте. Если в настройках пользователя Личного кабинета включена отправка уведомлений, туда дублируются все поступающие жалобы.

При получении жалобы внимательно ознакомьтесь с её содержанием, проверьте срок, который дан на устранение, и текущее время. Если срок ещё не вышел — в том же запросе, в котором пришла жалоба, напишите, что приступили к решению проблемы.

После этого нужно устранить причину жалобы. Обычно рекомендации для этого описаны прямо в тексте уведомления.

Если у вас есть сомнения по тому, что именно необходимо сделать — спросите в запросе, подскажем.

Как только вы примете меры, в том же запросе сообщите об этом. Мы проверим, что нарушение устранено (для этого нам могут понадобиться доступы к вашему серверу) и отключим таймер блокировки.

Если вы не успели отреагировать на жалобу за отведённое время, не беда. В запросе с жалобой напишите, что готовы принять меры. Поддержка активирует ваш сервер — обычно на период до двух часов, и вы сможете устранить причину жалобы.

В некоторых случаях нет возможности активировать заблокированный сервер — в частности, при DDoS-атаках.

После решения проблемы на сервере сообщите об этом в запросе. Мы выполним диагностику сервера на отсутствие указанной в жалобе проблемы и отключим таймер блокировки.

Обычно клиенту дается 2 часа на устранение проблемы. Если проблема не будет устранена, или сама жалоба будет проигнорирована, услуга будет остановлена.

## Что нельзя размещать на наших серверах:

1. **Размещение запрещённого ПО.** На серверах запрещено устанавливать ПО для майнинга криптовалют.
2. **Нелегальный контент.** Сюда можно отнести онлайн-казино, сайты для взрослых, публикации на запрещённые темы и всё в таком духе.
3. **Нарушение авторских и смежных прав.** В основном такие жалобы приходят нам от организаций, которые специализируются на защите авторских прав и интеллектуальной собственности. Очень часто с такими жалобами сталкиваются владельцы медиа-сайтов: онлайн-кинотеатров, радио, файлообменников и торрент-раздач.
4. **Оскорбления чести и достоинства, нарушение обработки персональных данных.** Жалобы первого типа приходят, когда на вашем сайте размещаются откровенно грубые отзывы или недостоверная информация о ком-то. Ко второму типу относится, например, размещение персональных данных в открытом виде без разрешения владельца. В зависимости от типа жалобы может меняться время на устранение.
5. **Перебор паролей.** Частая история при взломах и заражении сайтов — их делают частью сети, которая осуществляет массивные брутфорс-атаки (ботнет). В итоге ваш сервер становится одним из её узлов — и мишенью для таких жалоб.
6. **Фишинг.** Жалобы касаются поддельных рассылок от имени известных компаний, копий сайтов банков и других крупных организаций. Такие «подделки» предназначены для сбора персональных данных попавших туда пользователей. Собранная информация используется уже на настоящих сайтах для получения доступа к имуществу и средствам жертв.
7. **DDoS-атаки с сервера.** Если с вашего сервера зафиксирована атака, то он, скорее всего, заражён или взломан. Но бывают и исключения — иногда как DDoS-атака с сервера воспринимается работа специфического ПО (например, парсеры). Это может говорить о некорректно выполняемых запросах или отсутствии согласования с целевым ресурсом — жалоба обычно приходит от его имени.
8. **Спам.** Под это определение попадают любые нелегальные рассылки. Жалобы обычно приходят от организаций, которые отвечают за фильтрацию почты — так называемых чёрных списков. Причиной спама, помимо осознанного использования, может быть взлом или заражение сайта — злоумышленники могут отправлять спам через различные веб-формы без капчи.
9. **Мошеннические сайты.** Способов мошенничества существует не счесть. Простейший пример: сайт оказания несуществующих услуг с предоплатой. Пользователь пришёл, посмотрел, захотел, заплатил, ждёт — а не тут то было. Такие жалобы могут приходиться как от госорганов (РКН), так и от международных сервисов. Но не напрямую — они, обычно, сотрудничают с тем же РКН и отправляют жалобы через него.
10. **Сайты, распространяющие вирусы и другое вредоносное ПО.** Тут схема очевидна — сайты, которые под видом часто скачиваемого ПО распространяют

вредоносные программы. Жалобы такого рода могут приходить от сервисов мониторинга, чёрных списков.

# HDD, SSD и NVMe: сравнение дисковых систем и интерфейсов

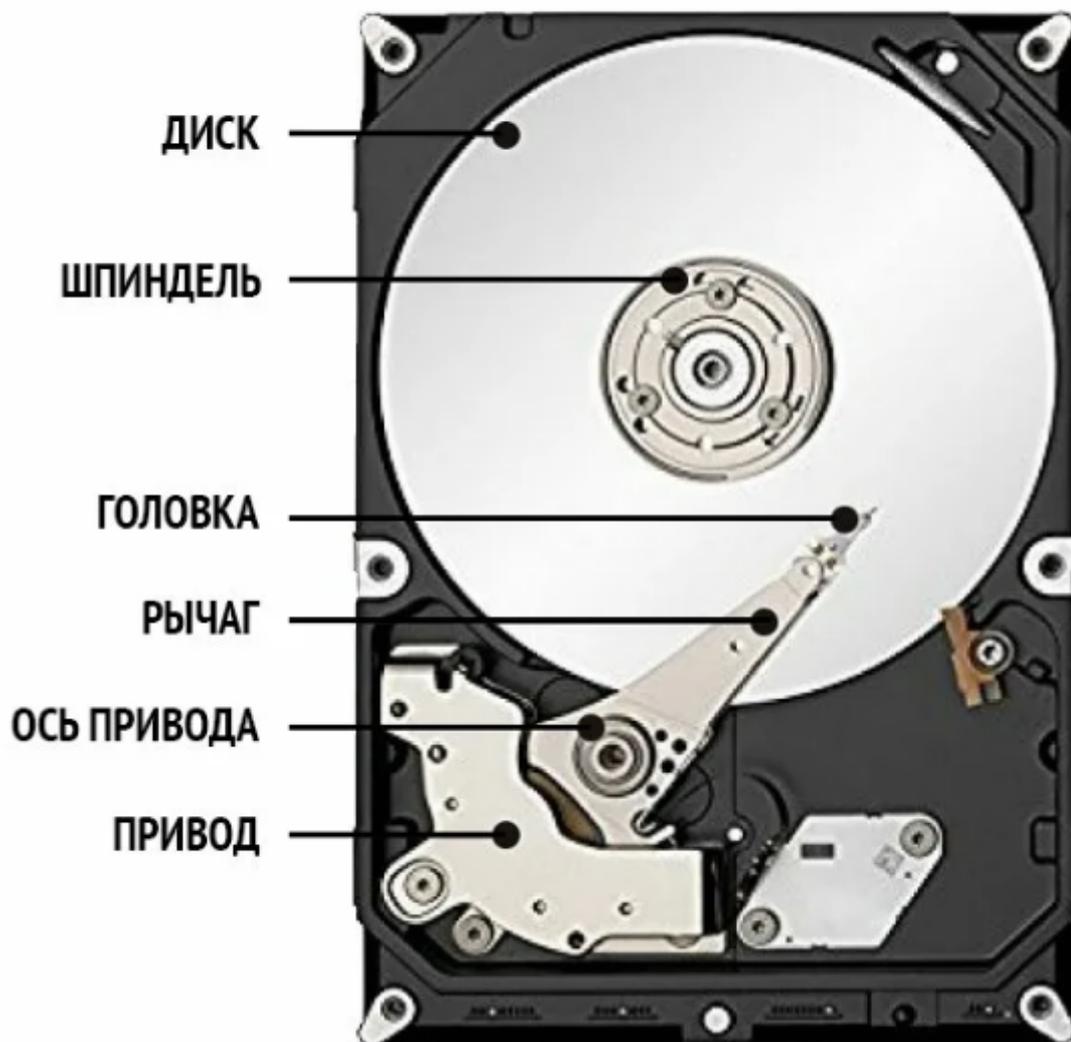
Существует два типа дисков: жесткий диск HDD (hard disk drive) и твердотельные накопители SSD (solid-state drive) и NVMe (Non-Volatile Memory Express).

## **HDD-диск**

HDD-диски стоят в большинстве персональных компьютеров и ноутбуках. Внутри диска находятся несколько алюминиевых пластин. Операции чтения и записи происходят за счет вращения пластин и расположенной в нескольких нанометрах считывающей головки. Скорость пластин достигает 15 000 оборотов в минуту, отсюда и привычный шум, и высокая температура при работе дисков. Такие диски стали популярными за счет большого объема дискового пространства (до 16 ТБ на одном HDD-диске), высокой степени надежности, устойчивости к операциям чтения и записи.

# HDD

## 3.5"



Недостатки HDD-дисков относительно SSD-дисков:

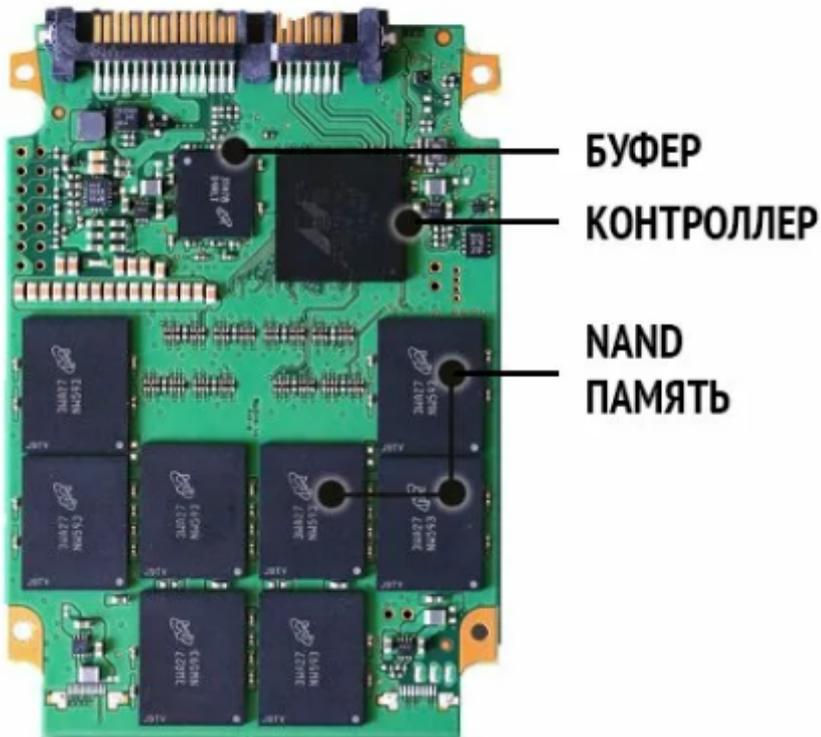
- низкая скорость операций чтения/записи
- высокое энергопотребление
- высокий уровень шума

HDD-диски подходят для операций, в которых не требуется частое чтение и запись информации: организации хранилища данных, системы резервного копирования, почтового сервера, организации потокового видео, для организации сервера под виртуальные машины.

## SSD-диск

В SSD-дисках используются микросхемы памяти, а за счет отсутствия вращающихся элементов, такие диски полностью бесшумны, потребляют меньше электроэнергии и меньше HDD-дисков в размерах.

# SSD 2.5"



Операции чтения и записи в SSD-дисках проходят быстрее (файлы быстрее открываются, сохраняются и удаляются с диска).

*Отношение скорости передачи данных к размеру передаваемого блока определяется показателем IOPS (Input/Output Operations Per Second). IOPS показывает какое количество блоков успевает записаться/считаться за секунду. Для сравнения, в HDD-дисках этот показатель около 80-100 IOPS, а в SSD-дисках — больше 8000 IOPS.*

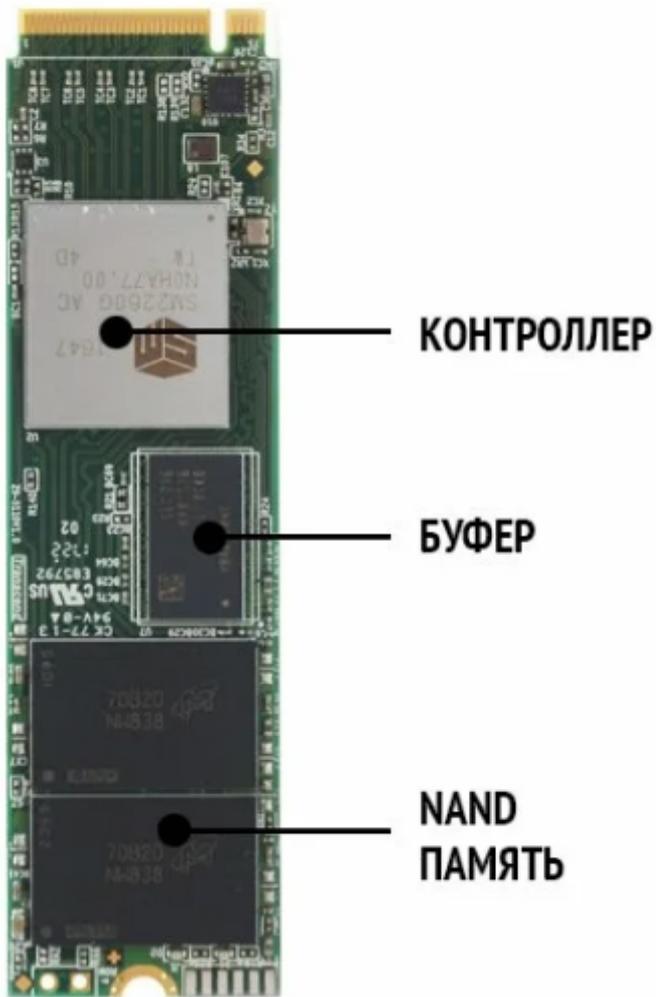
Однако, каждый цикл перезаписи постепенно “сжигает” диск, что уменьшает срок его службы.

SSD-диски подходят для высоко-нагруженных проектов, которые чувствительны к скорости процессов записи и чтения. SSD-диски увеличивают скорость работы сайта, разработанного на любой современной CMS.

Для подключения дисков к серверу используют дисковый интерфейс.

## **NVMe-диск**

# SSD M2



NVMe это тот же накопитель семейства SSD, но использующий специально разработанный протокол доступа и подключаемый по шине PCI Express.

Интерфейс NVMe разработан специально для увеличения производительности твердотельных накопителей, он позволяет снять ограничения стандарта SATA, разработанного когда-то для HDD. Такой диск развивает скорость до 3,5 ГБ/с.

NVMe обладает аналогичными преимуществами и недостатками SSD-диска, рекомендуем использовать его для требовательных CMS, например, 1С-Битрикс, передачи «тяжёлых» файлов и когда производительности SSD для ваших проектов уже недостаточно.

## Интерфейсы для подключения HDD-дисков

### SATA

SATA (Serial Advanced Technology Attachment) — последовательный интерфейс подключения дисков. SATA-интерфейс работает с большими объемами данных на невысоких скоростях, благодаря этому фактору и низкой стоимости он получил широкое распространение среди ПК и серверного оборудования. Скорость работы SATA интерфейса до 600 Мбит./сек., при пропускной способности 6 Гбит/сек. HDD-диски с интерфейсом SATA подходят для:

- потоковых операции, например, кодирования видео
- организации хранилища данных
- системы резервного копирования
- объемных, но не нагруженных файл-серверов

Подключить диски через интерфейс SATA можно на любом сервере Intel Xeon E3/Xeon E5, 2 x Xeon E5, AMD Ryzen.

## **SAS**

SAS (Serial Attached SCSI) — последовательный интерфейс подключения жестких дисков, который основывается на наборах команд [SCSI](#). SAS-интерфейс работает на скорости до 1,2 Гбит/сек. с пропускной способностью до 12 Гбит/сек. HDD-диски подключенные через SAS-интерфейс подходят для операций с высокой скоростью и большим количеством циклов перезаписи.

Недостаток SAS — высокая цена этого интерфейса и меньшая надежность по сравнению с SATA, для более высокой производительности рассмотрите SSD-диски.

## **Интерфейс для подключения SSD-дисков**

SSD-диски также подключают через SATA-интерфейс. SSD-диски подключенные через интерфейс SATA передают данные на скорости до 6 Гбит/сек.

SSD-диски также подключаются на серверах Intel Xeon E3/Xeon E5, 2 x Xeon E5, AMD Ryzen.

## **Интерфейс для подключения NVMe-дисков**

PCI Express (Peripheral Component Interconnect Express) или PCIe — последовательная шина ввода-вывода для подключения периферийных устройств к материнской плате, использует двунаправленное последовательное соединение и соединений может быть несколько. Диски с PCIe дороже, но они обеспечат скорость чтения-записи в 2-3 раза быстрее, чем с обычными SATA-интерфейсом.

NVMe-диски доступны на серверах Intel Xeon E3, Xeon E, AMD Ryzen.

## **Наглядное сравнение HDD, SSD и NVMe**

Чтобы вам было проще ориентироваться в плюсах и минусах каждого стандарта, рекомендуем ознакомиться с таблицей, представленной ниже:

	<b>HDD</b>	<b>SSD</b>	<b>NVMe</b>
Интерфейс подключения	SATA 3.0	SATA 3.0	M2/PCI-e 3.0/4.0
Скорость чтения/записи	около 150 МБ/с	около 500 МБ/с	3500/7000 МБ/с
Примерное количество запросов в секунду (IOPS)	До 500	До 80000	До 500000
Наработка на отказ	50 000 — 70 000 часов	до 1.5 млн часов	до 1.5 млн часов
Поддержка горячей замены	Есть	Есть	Нет
Поддержка S.M.A.R.T.	Есть	Есть	Есть

## Какой диск выбрать?

Выбор диска зависит от определенной задачи. Для того, чтобы быстро определить какой тип диска и дисковый интерфейс подходит для вашей задачи, мы составили небольшую таблицу соответствия

Задача	Тип диска
Кодирование видео	HDD
Хранилища данных	HDD
Системы резервного копирования	HDD
Объемные, но не нагруженные файл-серверы	HDD
Системы управления базами данных (СУБД)	HDD/SSD
WEB-серверы с высокой нагрузкой	SSD
1С-сервер	SSD
Высоконагруженные проекты	SSD/NVMe
CMS	SSD/NVMe

# Как перенести услуги на другой договор(в другой личный кабинет)

Перенос услуг на другой договор выполняется сотрудниками ООО "Планетахост". Порядок действий при переносе услуг отличается в зависимости от типа услуги.

## Перенос доменных имен

Для переноса доменных имен порядок действий следующий:

1. Необходимо у регистратора доменов изменить владельца домена. Смотрите статью [Смена администратора домена\(передача прав на домен\)](#)
2. После того, как регистратор сменит владельца доменного имени, Вам необходимо зарегистрировать личный кабинет на нового владельца. Затем нужно создать плательщика, который должен совпадать с владельцем доменного имени.
3. Передающая сторона должна создать запрос в техподдержку по поводу переноса домена на новый договор. - Если передающая сторона является физ. лицом, то достаточно обычного запроса в техподдержку. В теме запроса укажите "Перенос домена на другой договор". Текст сообщения можно заполнить в свободной форме. Текст сообщения примерно следующий: Прошу перенести следующие услуги в другой личный кабинет. Укажите список доменов, которые хотите перенести, номер договора и владельца договора принимающей стороны. - Если у передающей стороны договор оформлен на организацию, то запрос необходимо написать на бланке организации с печатью и подписью генерального директора. В тикете пришлите скан/фото документа. Текст сообщения можно заполнить в свободной форме. Текст сообщения примерно следующий: Прошу перенести следующие услуги в другой личный кабинет. Укажите список доменов, которые хотите перенести, номер договора и владельца договора принимающей стороны.
4. Принимающая сторона также должна написать запрос в техподдержку, В самом запросе напишите, что вы согласны принять услуги, переданные вам клиентом(указать номер договора и его владельца.) Если у принимающей стороны договор оформлен на организацию, то запрос необходимо написать на бланке организации с печатью и подписью генерального директора.
5. Сотрудники компании ООО "Планетахост" проверят все данные и перенесут доменное имя в новый личный кабинет.

## Перенос услуги Размещение сервера

Если Вы размещаете у нас в Датацентре свое оборудование и Вам потребовалось его перенести в другой личный кабинет, то необходимо сделать следующее:

1. У принимающей стороны должен быть личный кабинет в нашей системе. При необходимости зарегистрируйте личный кабинет, создайте плательщика и оплатите за месяц размещения услуг(услуги). Подробнее про регистрацию написано в статье: [Регистрация на сайте planetahost.ru](https://planetahost.ru)
2. Для передачи оборудования необходимо приехать в офис для подписи документов. Передающая сторона должна подписать акт о возврате оборудования(акт составляет сотрудник в датацентре). Затем принимающая сторона должна в офисе подписать договор на размещение сервера и акты о передачи оборудования в датацентр. Для данных действий должны приехать владельцы договора с паспортом, либо доверенное лицо(доверенность и паспорт иметь при себе). О посещении офиса необходимо заранее уведомить. Офис работает по будням с 9 до 18 часов. Если планируете приехать в другое время, уведомите нас. Мы заранее подготовим все необходимые документы и передадим их в Датацентр. Приезжайте в датацентр в любое удобное время. Он работает 24/7.
3. После подписи договора и подписи всех документов услуги размещения будут переданы новому владельцу. Перенос услуг осуществляют сотрудники компании ООО "Планетахост"

**Внимание: Без заключения договора и подписи всех актов услуги перенесены не будут.**

## Перенос остальных услуг

Для переноса остальных услуг необходимо сделать следующее:

1. Передающая сторона должна создать запрос в техподдержку по поводу переноса услуг на новый договор.
  - Если передающая сторона является физ. лицом, то достаточно обычного запроса в техподдержку. В теме запроса укажите "Перенос услуг на другой договор". Текст сообщения можно заполнить в сводобной форме. Текст сообщения примерно следующий: Прошу перенести следующие услуги в другой личный кабинет. Укажите список услуг, которые хотите перенести, номер договора и владельца договора принимающей стороны.
  - Если у передающей стороны договор оформлен на организацию, то запрос необходимо написать на бланке организации с печатью и подписью генерального директора. В тикете пришлите скан/фото документа. Текст сообщения можно заполнить в сводобной форме. Текст сообщения примерно следующий: Прошу перенести следующие услуги в другой личный кабинет. Укажите список услуг, которые хотите перенести, номер договора и владельца договора принимающей стороны.
2. Принимающая сторона также должна написать запрос в техподдержку, В самом запросе напишите, что вы согласны принять услуги, переданные вам

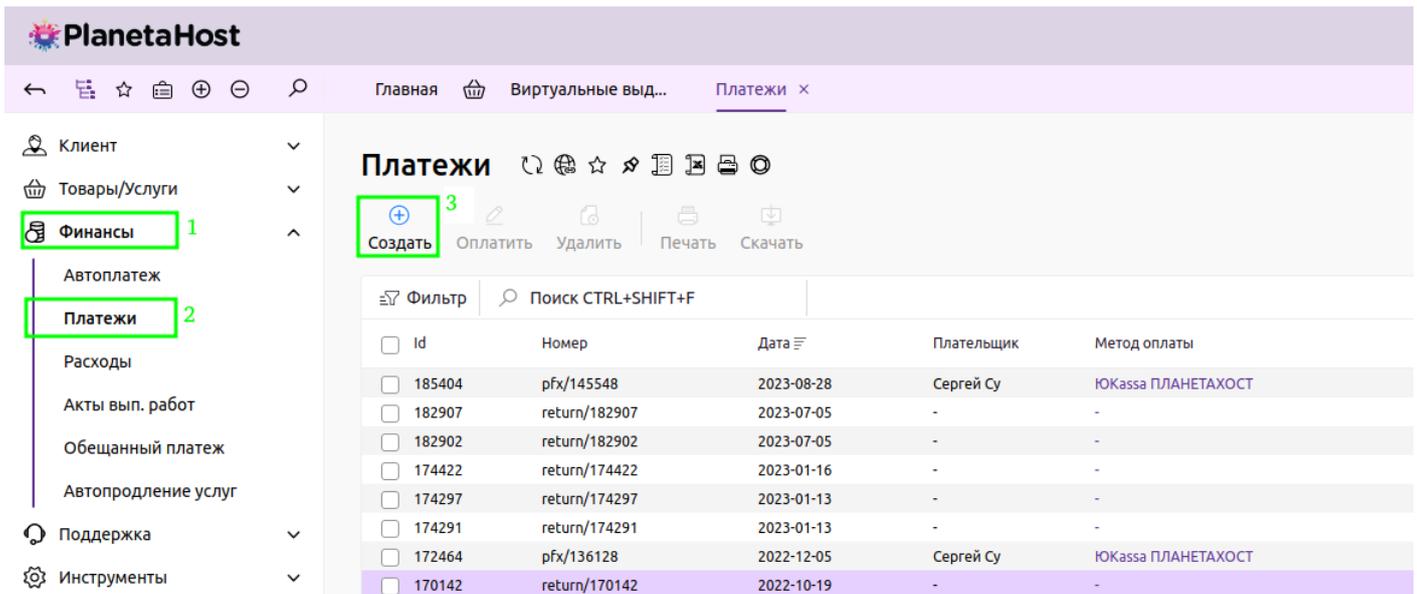
клиентом(указать номер договора и его владельца.) Если у принимающей стороны договор оформлен на организацию, то запрос необходимо написать на бланке организации с печатью и подписью генерального директора. Также не забудьте, что в новом личном кабинете на счету должно быть достаточно средств для продления услуг, или услуги будут заблокированы.

3. Сотрудники компании ООО "Планетахост" проверят все данные и перенесут услуги в новый личный кабинет.

***Внимание: Деньги с лицевого счета нельзя перенести с одного договора на другой. В данном случае можно оформить возврат средств. Напишите об этом в запросе, если необходимо.***

# Как создать счет на оплату

1. Зайдите в личный кабинет Planetahost. Выберите раздел Финансы - Платежи. Далее нажмите на кнопку "Создать".



Planetahost

Главная Виртуальные выд... Платежи x

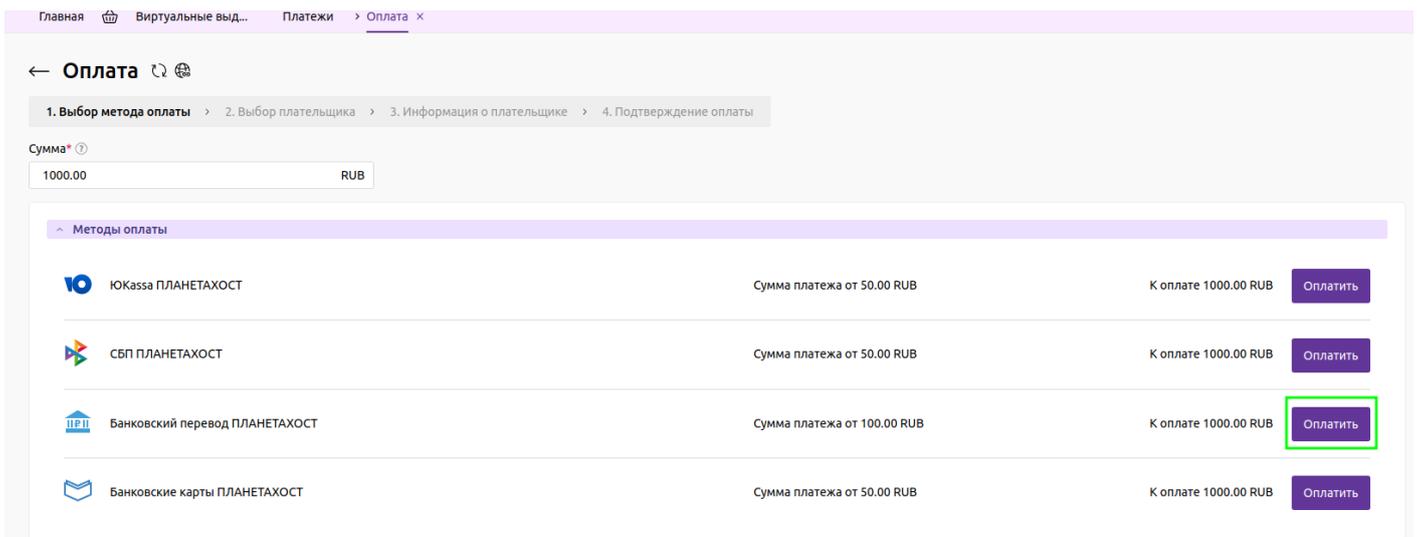
Клиент  
Товары/Услуги  
**Финансы** 1  
Автоплатеж  
**Платежи** 2  
Расходы  
Акты вып. работ  
Обещанный платеж  
Автопродление услуг  
Поддержка  
Инструменты

**Платежи** 3  
Создать Оплатить Удалить Печать Скачать

Фильтр Поиск CTRL+SHIFT+F

<input type="checkbox"/>	Id	Номер	Дата	Плательщик	Метод оплаты
<input type="checkbox"/>	185404	pfх/145548	2023-08-28	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	182907	return/182907	2023-07-05	-	-
<input type="checkbox"/>	182902	return/182902	2023-07-05	-	-
<input type="checkbox"/>	174422	return/174422	2023-01-16	-	-
<input type="checkbox"/>	174297	return/174297	2023-01-13	-	-
<input type="checkbox"/>	174291	return/174291	2023-01-13	-	-
<input type="checkbox"/>	172464	pfх/136128	2022-12-05	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	170142	return/170142	2022-10-19	-	-

2. Введите сумму для оплаты, затем выберите Банковский перевод ПЛАНЕТАХОСТ и нажмите "Оплатить".



Главная Виртуальные выд... Платежи > Оплата x

← Оплата

1. Выбор метода оплаты > 2. Выбор плательщика > 3. Информация о плательщике > 4. Подтверждение оплаты

Сумма\* 1000.00 RUB

Методы оплаты

ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ	Сумма платежа от 50.00 RUB	К оплате 1000.00 RUB	Оплатить
СБП ПЛАНЕТАХОСТ	Сумма платежа от 50.00 RUB	К оплате 1000.00 RUB	Оплатить
Банковский перевод ПЛАНЕТАХОСТ	Сумма платежа от 100.00 RUB	К оплате 1000.00 RUB	Оплатить
Банковские карты ПЛАНЕТАХОСТ	Сумма платежа от 50.00 RUB	К оплате 1000.00 RUB	Оплатить

3. Выберите плательщика и нажмите "Далее"

Плательщик\* ?

Сергей Су

<< Назад

Далее >>

Отмена

4. Подтвердите информацию о плательщике, нажав на кнопку "Далее".

## ← Оплата

[1. Выбор метода оплаты](#)[2. Выбор плательщика](#)[3. Информация о плательщике](#)[4. Подте](#)

### ^ Основное

Статус плательщика\*

Физическое лицо

Контактное лицо\*

Сергей Су

Телефон\*

+7 (925) 455-65-44

Email\*

manager@spacenet.ru

### ^ Фактический адрес

Страна\*

Российская Федерация

Город\*

Город

Индекс\*

44200

<< Назад

Далее >>

Отмена

5. Подтвердите оплату, нажав на кнопку "ОК".

← **Оплата**  

1. Выбор метода оплаты > 2. Выбор плательщика > 3. Информация о плательщике > **4. Подтверждение оплаты**

Сумма платежа ?

1000.00 RUB

Получатель ?

ООО "ПЛАНЕТАХОСТ"

Название банка ?

АО "Райффайзенбанк" г. Москва

БИК ?

[REDACTED]

Р/С ?

[REDACTED]

К/С ?

[REDACTED]

<< Назад

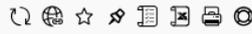
**Ок**

Отмена

6. После этого счет откроется в новой вкладке в браузере. Также счет можно увидеть и скачать в разделе "Финансы" - "Платежи". Только что созданный счет должен появиться вверху списка.

- 👤 Клиент
- 📁 Товары/Услуги
- 📁 Финансы**
  - Автоплатеж
  - Платежи**
  - Расходы
  - Акты вып. работ
  - Обещанный платеж
  - Автопродление услуг
- 🗣️ Поддержка
- ⚙️ Инструменты
- 📊 Статистика
- 📖 Справка

## Платежи



[+](#) [✎](#) [🗑️](#) [🖨️](#) [⬇️](#)  
Создать Оплатить Удалить Печать Скачать

🔍 Фильтр 🔍 Поиск CTRL+SHIFT+F

<input type="checkbox"/>	Id	Номер	Дата	Плательщик	Метод оплаты
<input checked="" type="checkbox"/>	189280	рфх/148256	2023-11-16	Сергей Су	Банковский перевод ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	185404	рфх/145548	2023-08-28	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	182907	return/182907	2023-07-05	-	-
<input type="checkbox"/>	182902	return/182902	2023-07-05	-	-
<input type="checkbox"/>	174422	return/174422	2023-01-16	-	-
<input type="checkbox"/>	174297	return/174297	2023-01-13	-	-
<input type="checkbox"/>	174291	return/174291	2023-01-13	-	-
<input type="checkbox"/>	172464	рфх/136128	2022-12-05	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	170142	return/170142	2022-10-19	-	-
<input type="checkbox"/>	170089	рфх/134347	2022-10-18	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	162384	рфх/128554	2022-05-20	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ