

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

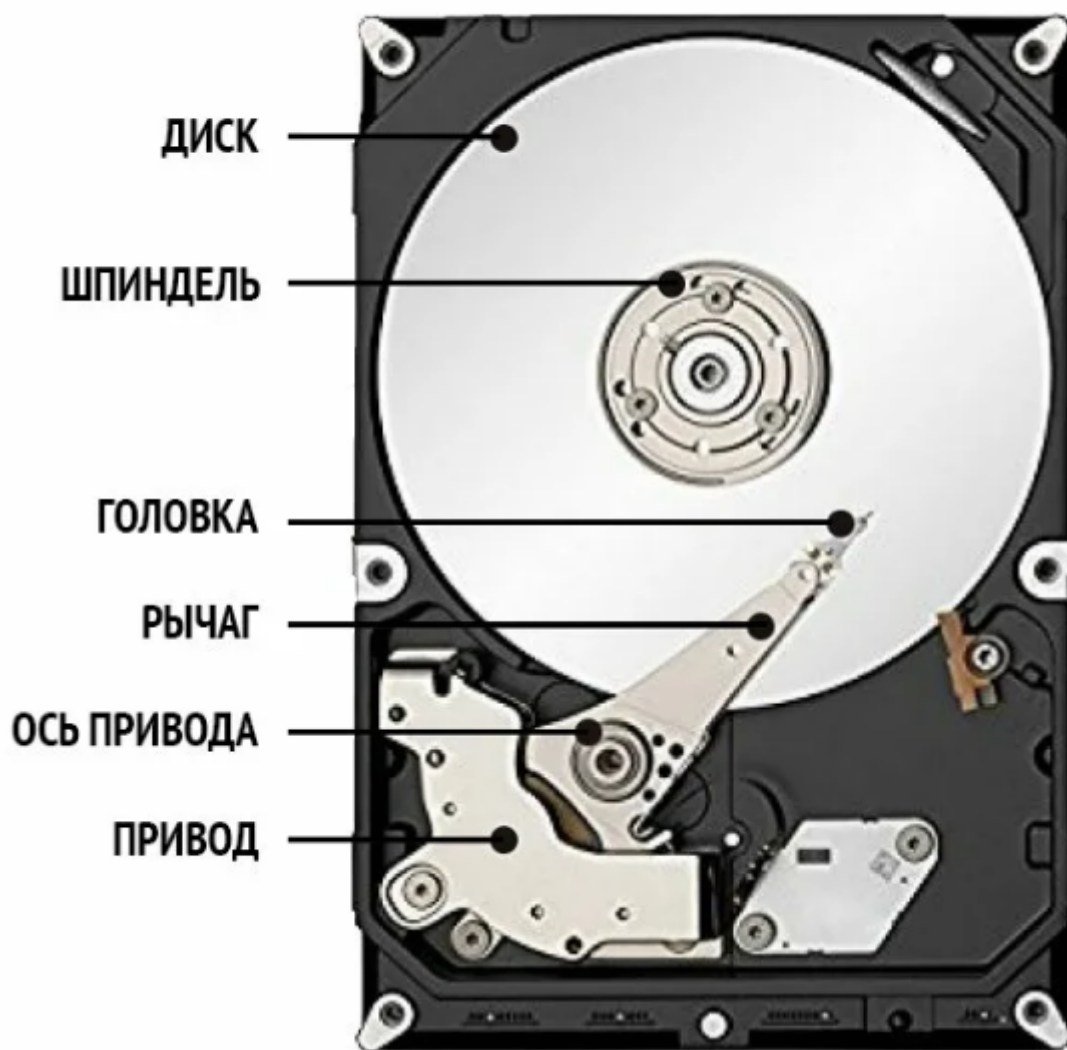
Существует два типа дисков: жесткий диск HDD (hard disk drive) и твердотельные накопители SSD (solid-state drive) и NVMe (Non-Volatile Memory Express).

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:

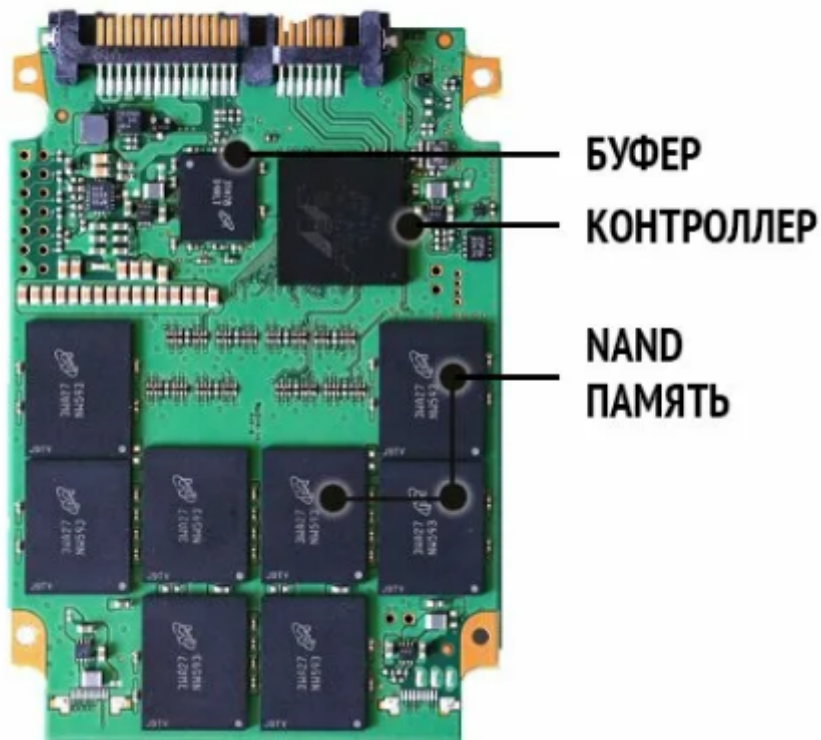
- низкая скорость операций чтения/записи
- высокое энергопотребление
- высокий уровень шума

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.

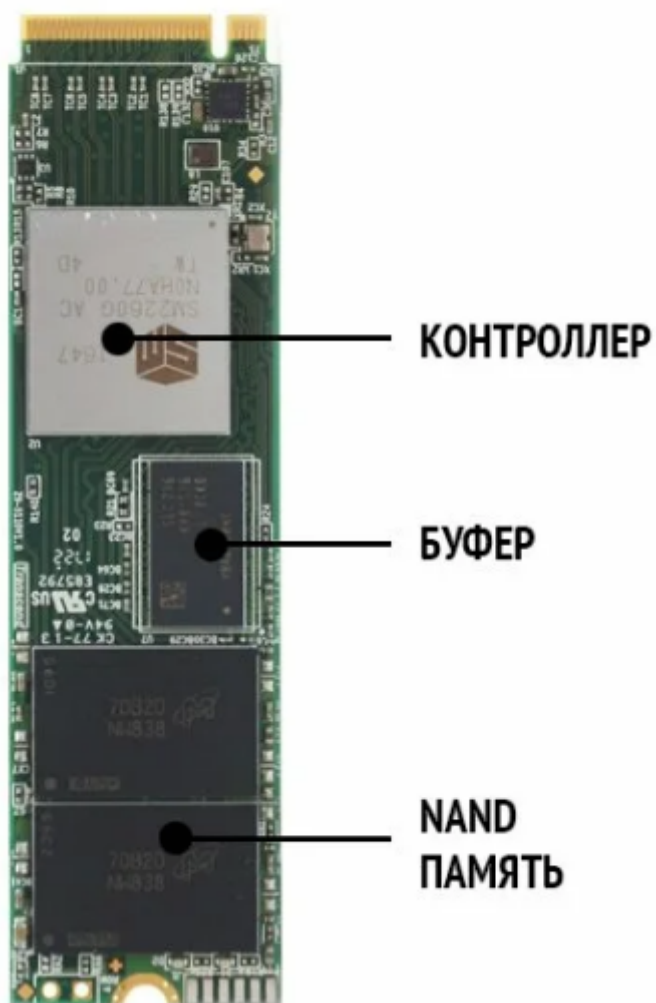
Однако, каждый цикл перезаписи постепенно “сжигает” диск, что уменьшает срок его службы.

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:

	HDD	SSD	NVMe
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
1C-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 свободной 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 свободной 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

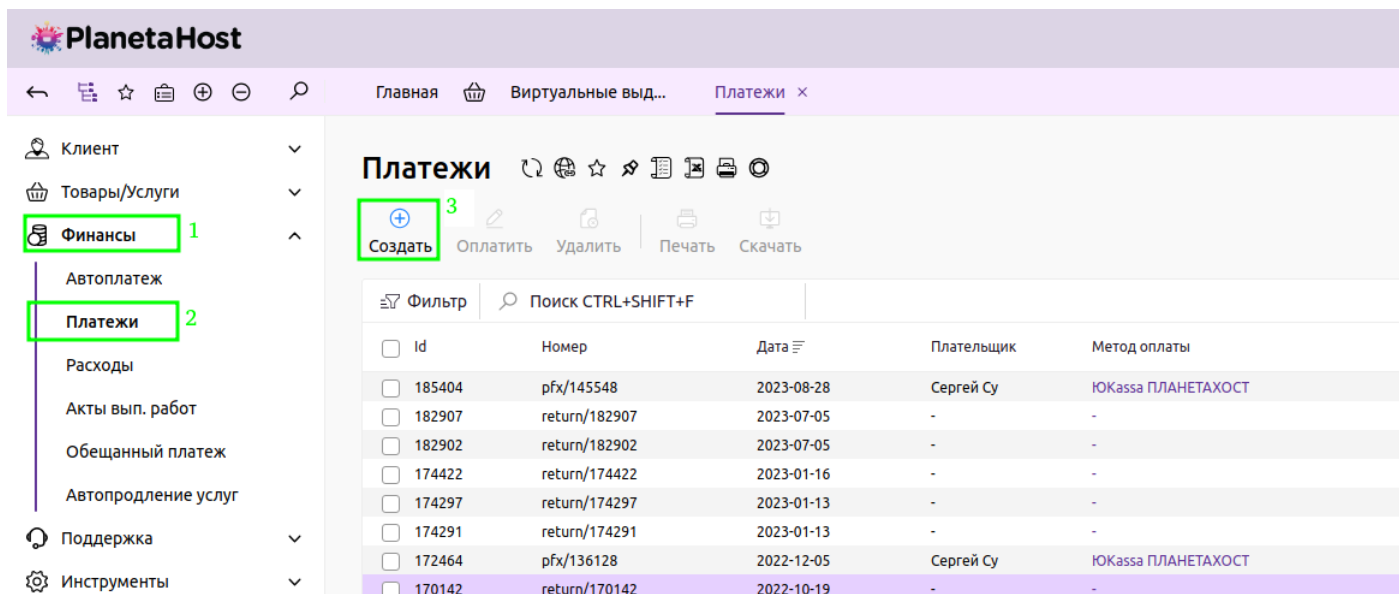
клиентом(указать номер договора и его владельца.) Если у принимающей стороны договор оформлен на организацию, то запрос необходимо написать на бланке организации с печатью и подписью генерального директора. Также не забудьте, что в новом личном кабинете на счету должно быть достаточно средств для продления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

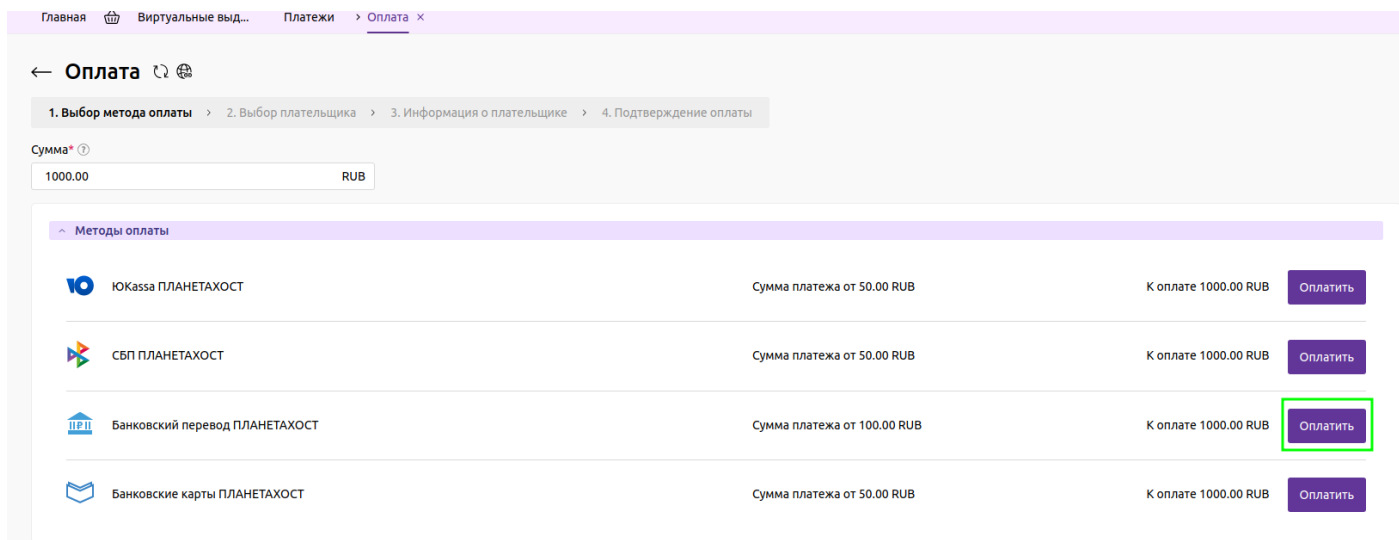
1. Зайдите в личный кабинет Planetahost. Выберите раздел Финансы - Платежи. Далее нажмите на кнопку "Создать".



The screenshot shows the Planetahost web interface. In the left sidebar, the 'Финансы' (Finance) menu item is highlighted with a green box and labeled '1'. Below it, the 'Платежи' (Payments) sub-menu item is also highlighted with a green box and labeled '2'. In the main content area, the 'Платежи' (Payments) section is active. A green box highlights the 'Создать' (Create) button, which is labeled '3'. Below the button, there is a table of payments with columns: Id, Номер, Дата, Плательщик, and Метод оплаты.

Id	Номер	Дата	Плательщик	Метод оплаты
<input type="checkbox"/> 185404	pfx/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	pfx/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".



The screenshot shows the 'Оплата' (Payment) screen in the Planetahost interface. The 'Сумма' (Sum) field is set to 1000.00 RUB. Below the sum field, there is a section titled 'Методы оплаты' (Payment methods) with four options: ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ, СБП ПЛАНЕТАХОСТ, Банковский перевод ПЛАНЕТАХОСТ, and Банковские карты ПЛАНЕТАХОСТ. The 'Оплатить' (Pay) button for 'Банковский перевод ПЛАНЕТАХОСТ' is highlighted with a green box.

Методы оплаты	Сумма платежа от 50.00 RUB	К оплате 1000.00 RUB	Оплатить
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".

Главная Виртуальные выд... Платежи > Оплата ×

← **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 ?

Р/С ?

К/С ?

<< Назад

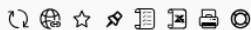
Ок

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	pfx/148256	2023-11-16	Сергей Су	Банковский перевод ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	185404	pfx/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	pfx/136128	2022-12-05	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	170142	return/170142	2022-10-19	-	-
<input type="checkbox"/>	170089	pfx/134347	2022-10-18	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ
<input type="checkbox"/>	162384	pfx/128554	2022-05-20	Сергей Су	ЮKassa ПЛАНЕТАХОСТ