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 содержимым, 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 приходить 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.

Версия #2
Кирилл создал 13 ноября 2023 06:55:25
Кирилл обновил 16 ноября 2023 08:07:37