

## **CONDICIONES DEL SOPORTE BÁSICO ADMINISTRADO DEL VPS**

CIRIS LTDA proporciona soporte administrado para todos los aspectos del sistema que se enumeran a continuación:

### **Gestión, seguimiento y sustitución de hardware físico;**

### **Disponibilidad de la red;**

La instalación gratuita del panel de control cPanel o DirectAdmin se realiza durante el aprovisionamiento del VPS;

El panel de control y la optimización del sistema operativo se realizan durante el aprovisionamiento. La optimización general es adecuada en el 99% de los casos de uso;

### **Refuerzo de seguridad inicial gratuito;**

Migración inicial gratuita de cuentas desde un sistema remoto con el mismo panel de control, también se ofrecen servicios de migración de pago;

Gestión de todos los aspectos del sistema operativo, asistencia y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y los componentes estándar del panel de control;

## **SOPORTE DEL PANEL DE CONTROL EXPLICADO**

### **CPANEL/WHM**

Actualizar/reinstalar exim MTA

Actualice/reinstale el servicio Courier o Dovecot POP3 e IMAP

Soporte para formatos de correo maildir o mbox

Instalar/actualizar/reinstalar/desinstalar SpamAssassin

Instalar/actualizar/reinstalar/desinstalar el antivirus ClamAV

Solucionar y reparar problemas de entrega de correo (nota: problemas causados por escaneo y filtrado de correo de terceros, productos no compatibles, reglas de entrega personalizadas o ACL no son compatibles)

Solucionar problemas de clientes de correo web estándar (roundcube) Horde/IMP y Squirrelmail ASSP y ASSP Deluxe no son compatibles. El cliente puede instalar estos productos, pero deberá obtener soporte directo del proveedor.

### **SERVICIO WEB**

Recompilación del servidor web Apache

Instalación y configuración de LiteSpeed

OpenLiteSpeed no es compatible en este momento

Instalación y configuración de LSCache o LiteMage

Actualización o recompilación de PHP con opciones/módulos adicionales directamente compatibles con el script EA3 o EA4 de cPanel

MultiPHP suministrado por EA4 de cPanel

### **Modificación de la configuración de PHP**

Solucionar problemas y reparar la instalación y/o configuración de Apache/LiteSpeed/PHP (nota: la configuración personalizada de Apache o los módulos fuera de EA4 no están incluidos)

La compatibilidad con Nginx es extremadamente limitada en cPanel y los resultados no están garantizados. Si se requiere una alternativa a Apache, recomendamos LiteSpeed

Las instalaciones de Tomcat no son compatibles en este momento con cPanel

Es posible que NodeJS esté instalado pero no es cubierto por el soporte actualmente

Django no es compatible en este momento

### **MYSQL/MARIADB**

Actualizar la versión MySQL o MariaDB

Reparar la instalación de MySQL/MariaDB

Reparar/optimar bases de datos MySQL/MariaDB

Solucionar problemas de inicio o conectividad de MySQL/MariaDB

No se admiten degradaciones de MySQL/MariaDB

### **NOMBRE DEL SERVIDOR**

Reparar/reinstalar el servidor de nombres

Solución de problemas de configuración con nombre

Reparar/reinstalar PowerDNS. Nota; PowerDNS no admite la agrupación de DNS

### **SERVICIO FTP**

Actualizar/reinstalar el servidor proftpd

Cambiar entre ftpd puro y proftpd

Solución de problemas de configuración del servicio FTP (nota: no se admiten reglas de configuración personalizadas ni módulos de servidor FTP personalizados)

## **NO INCLUYE**

**El servicio de soporte es sobre el servidor vps y no por los sitios web alojados en ellos. Por lo que resoluciones o soporte son realizados sobre el servidor**

**Cualquier problema que sea propio del sitio web o sistemas que aloje en el servidor son de responsabilidad del cliente. Cualquier solución que involucre trabajar sobre el sitio web y no sobre el servidor deben ser cotizados como un trabajo diferente a la cobertura del servicio.**