

Virtual Linux Server VServer FAQ

SynServer by synergetic AG -

Die VServer Pakete der synergetic AG

Wertstraße 8 - 73240 Wendlingen

Tel. (07024) 978-230

Fax (07024) 978-1640

E-Mail info@synserver.de

WWW: <http://www.synserver.de>

FAQ Stand 17.09.2007

Alle Preise inkl. 19% MwSt. Es gelten unsere AGB und Nutzungsbedingungen für VServer Pakete.

SynServer – Eine Marke der synergetic AG – Wertstraße 8 – D-73240 Wendlingen – Fragen? Für 3,9 Ct./Min. aus dem Festnetz: 01801-synnet!

Hilfe, Support und Wartung

An wen wende ich mich bei Problemen?

Falls Sie Fragen oder Probleme mit einem bei uns gebuchten Paket oder den enthaltenen Leistungen haben, verwenden Sie bitte immer unser Trouble Ticket System unter <http://www.synserver.de/support/> oder wenden Sie sich per E-Mail an unseren Support unter support@synergetic.ag. Gerne stehen wir Ihnen auch per Telefon unter der angegebenen Rufnummer im Config Center zur Verfügung.

Bitte geben Sie Ihren Account-Namen und Ihr Paket an und beschreiben Sie uns die Probleme so genau als möglich, damit wir Ihnen schnellstmöglich helfen können. Ebenso ist es für unseren Support sehr hilfreich, wenn Sie ggf. die vorangegangene Kommunikation in der E-Mail belassen.

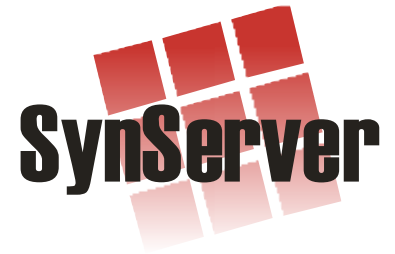
Wo finde ich die wichtigsten Fragen und Antworten zu meinem Paket?

Unser Online Support hilft Ihnen bei den wichtigsten Fragen und Antworten unter <http://www.synserver.de/support/>. Prüfen Sie bitte, ob Ihre Fragen bereits innerhalb unseres Support Forums beantwortet werden.

Unser Support Forum wird ständig aktualisiert und ausgebaut, so dass sich über 90% aller Fragen durch Artikel unseres Support Forums beantworten lassen.

Wann finden Wartungsarbeiten statt und wie werde ich darüber informiert?

Unser planmäßiges wöchentliches Wartungsfenster ist jeden Mittwoch ab 22:00 Uhr. Wartungsarbeiten und eventuelle Störungen können Sie jederzeit im Config Center unter <http://config.synserver.de> auf der Startseite einsehen oder den dort angebotenen RSS-Feed abonnieren. Bei größeren Wartungsarbeiten werden die betroffenen Kunden möglichst frühzeitig per E-Mail informiert. Bitte haben Sie Verständnis, falls bei dringenden Wartungsarbeiten dies nicht immer möglich ist.



Allgemeine Fragen zu VServer

Was sind VServer?

VServer oder auch Virtual Server sind Gastssysteme auf einem großen Serversystem. Diese VServer sind voneinander in einzelne, unabhängige Instanzen getrennt und besitzen eigene Ressourcen. Ein real existierender Server wird quasi in mehrere kleinere virtuelle Server aufgeteilt. Ein VServer lässt sich im Grunde wie ein Root Server nutzen.

Für wen sind VServer geeignet?

VServer sind für all diejenigen Kunden geeignet, für welche ein normales Web-Hosting Paket zu unflexibel bzw. auf Grund von nicht vorhandenen Funktionen zu eingeschränkt, ein eigener Root Server jedoch überdimensioniert ist. Im Unterschied zu einem Root Server wird jedoch die physikalische Hardware (das sog. Hostsystem) von mehreren VServer Paketen (die sog. Gastssysteme) geteilt.

VServer sind die ideale Lösung für alle Anwender, die definierte Ressourcen für Websites (z.B. für TYPO3), Dienste oder Anwendungen benötigen, keinen komplett eigenen Server betreiben möchten und den Komfort sowie die Vorzüge eines VServers schätzen: Komplett vorinstallierte Umgebungen, leistungsfähige Hardware und ein hervorragendes Preis-Leistungsverhältnis. Sie sollten allerdings in jedem Fall mindestens über Grundkenntnisse in der Administration eines Linux-Servers verfügen.

Was ist XEN?

XEN ist die Software, die zur Virtualisierung des Servers zum Einsatz kommt. XEN unterscheidet sich in einigen Punkten von anderen Lösungen und ermöglicht fest zugeteilte Ressourcen durch Hardware-Virtualisierung und bietet nahezu die vergleichbare Performance eines Root Servers.

Was ist der Unterschied zwischen normalem Webhosting, Root Servern und einem VServer?

Beim Webhosting wird vom Anbieter eine allgemeine Grundkonfiguration der Webhosting-Umgebung vorgenommen. Diese kann teilweise, aber nicht vollständig, z.B. durch Konfigurationseinstellungen über unser Config Center beeinflusst werden. Darüber hinaus ist kein direkter Zugriff auf einen Webhosting-Server als Root (Administrator) möglich, was z.B. die Installation von individueller Software unmöglich macht.

Für diese Anforderungen wären Root oder VServer die richtige Alternative. Sowohl bei Root als auch bei VServern haben Sie als Root Zugriff auf die Server mit vollen Rechten und können z.B. eigene Software installieren oder individuelle Konfiguration vornehmen. Bei einem Root Server steht Ihnen eine exklusive, dedizierte Hardware zur Verfügung, während bei einem VServer das Hostsystem in mehrere virtuelle Instanzen aufgeteilt wird.

Welche Betriebssysteme stehen zur Auswahl zur Verfügung?

Derzeit stehen Debian Etch als Standard-Package und Debian Etch als Minimal-Package zur Verfügung. Ab dem 3. Quartal 2007 werden noch Ubuntu, Fedora, openSUSE und CentOS als Minimal-Packages folgen. Ab dem 1. Quartal 2008 stehen FreeBSD und Windows Server 2003 zur Verfügung.

Ist es möglich ein Paket-Up- bzw. Downgrade durchzuführen?

Ein Paket-Upgrade auf ein höherwertiges Paket ist jederzeit möglich, ein Downgrade zum Ende der Vertragslaufzeit Ihres VServer Pakets. Bitte beachten Sie, dass Ihr VServer auf Grund der geänderten Festplattengröße und ggf. einer anderen Hostsystem-Umgebung komplett neu installiert werden muss. Hierbei gehen alle auf dem Server gespeicherten Inhalte verloren. Führen Sie deshalb bei einem Paket-Wechsel in jedem Fall vorher ein Komplett-Backup durch.

Stehen mir die im Paket genannten Ressourcen fest zur Verfügung?

Bei unseren VServer Paketen stehen Ihnen alle genannten Ressourcen wie z.B. RAM, die Größe der virtuellen Festplatten, etc. fest zugeteilt zur Verfügung. Das bedeutet, dass alle Größen für Ihr Paket auch physikalisch zur Verfügung stehen, und nicht nur, wenn diese ggf. von anderen Usern nicht verwendet werden.

Zugriff auf den VServer

Wie kann ich auf meinen VServer zugreifen?

Zur Wartung und Steuerung Ihres VServers greifen Sie per SSH über das Internet zu. Sie können hierfür jeden SSH-Client (z.B. putty) verwenden. Download von putty unter <http://www.synserver.de/support/downloads/VServer/putty/putty.zip>

Bitte geben Sie als Servernamen Ihren Account-Namen für den Login in das Config Center mit dem Zusatz .synserver.de ein. Wenn z.B. Ihr Account-Name demo01 lautet, verwenden Sie demo01.synserver.de für den Zugriff auf den Server.

Zum Einloggen verwenden Sie bitte den Benutzernamen root und das Passwort, welches Ihnen in unseren Technotes mitgeteilt wurde. Mit diesem Passwort können Sie auch auf das Config Center unter <http://config.synserver.de> zugreifen.

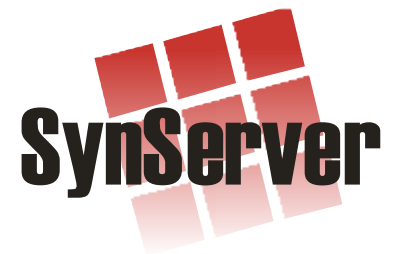
Gibt es eine Remote Console und wie erreiche ich diese?

Falls Ihr VServer nicht mehr per Netzwerk erreichbar ist, können Sie versuchen über die Remote Console zuzugreifen. Hierzu loggen Sie sich bitte unter <Accountname>.console.synserver.de mit Ihrem Account-Namen und dem zugehörigen Passwort ein. Sie werden dann auf die Console Ihres VServers verbunden.

Mein VServer ist nicht mehr erreichbar bzw. reagiert nicht mehr, was kann ich tun?

Falls Ihr VServer nicht mehr reagiert bzw. nicht mehr erreichbar ist, folgen Sie bitte den folgenden Anweisungen:

- Loggen Sie sich in das Config Center ein und wählen Sie Netzwerk. Klicken Sie auf den Blitz im Bereich Netzwerk. Ihnen wird nun der aktuelle Status Ihres VServers angezeigt. Führen Sie nun eine gewünschte Aktion durch, um z.B. den VServer neu zu starten. Bei einem nicht mehr reagierenden Server empfiehlt es sich den Server herunterzufahren und dann neu zu starten.
- Falls Ihr VServer noch läuft können Sie auch über die Remote Console zugreifen. Dies ist vor allem nach Änderungen an einer lokalen Firewall auf dem VServer oder Netzwerkeinstellungen hilfreich. Verbinden Sie sich hierzu mit <Accountname>.console.synserver.de.



Grundinstallation/Installation von Software/Konfiguration

Kann ich meinen VServer in den Auslieferungszustand zurücksetzen lassen?

Sie können Ihren VServer über das Config Center neu initialisieren. Bitte beachten Sie, dass hierbei Ihre virtuelle Festplatte komplett formatiert wird. Alle auf dem VServer vorgenommenen Konfigurationen und alle gespeicherten Daten werden gelöscht. Wir empfehlen daher eindringlich alle auf dem Server befindlichen Daten zu sichern.

Die Neuinitialisierung können Sie im Config Center unter dem Menüpunkt Netzwerk mit einem Klick auf das CD-Symbol veranlassen. Hier haben Sie dann die Auswahl zwischen verschiedenen Installationen. Standardmäßig wird bei SynServer das Debian Etch Standard-Package verwendet.

Was ist der Unterschied zwischen Standard- und Minimal-Package bei der Installation?

Das Minimal-Package kennzeichnet eine Minimal-Installation. Hier werden nur die für den Betrieb notwendigen Pakete und SSH installiert. Alle weiteren Pakete können Sie selbst nachinstallieren und somit das System genau nach Ihren Wünschen konfigurieren.

Das Standard-Package kennzeichnet die SynServer Standard-Installation eines Ready-to-Run Systems inkl. Apache, exim, vsftpd, MySQL, Webmin und anderen Paketen.

Steht das Tun-Device zur Verfügung, bzw. kann ich eigene Kernel-Module nachladen?

Das Tun-Device und auch iptables stehen automatisch zur Verfügung, weitere Module lassen sich nachladen.

Bitte beachten Sie, dass weitere Module nicht explizit getestet wurden. Wir können keine Gewährleistung geben, dass alle Module problemlos funktionieren. Weitere Module installieren Sie immer auf eigene Verantwortung und Gefahr.

Ich habe individuelle Software installiert, die nicht korrekt funktioniert

Falls Sie individuelle Software auf Ihrem VServer Paket installiert haben, können wir Ihnen für individuelle Software keinen Support leisten. Wenden Sie sich bitte bei Problemen an den Software-Hersteller.

Eigene Software installieren Sie auf dem VServer immer auf eigene Verantwortung und Gefahr.

Steht mir ein SWAP-Speicher zur Verfügung?

Jedem VServer Paket steht eine fest zugeteilte SWAP-Partition mit der Größe von 128 MB zur Verfügung.

Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei um eine fest zugeteilte Größe handelt, die dazu dient, Leistungsspitzen abzufangen.

Verwaltung Ihres VServer Pakets

Wie kann ich Domains, DNS Einträge und andere Aufgaben meines VServer Pakets verwalten?

Zur Verwaltung Ihres VServer Pakets steht Ihnen unser Config Center unter <http://config.synserver.de> zur Verfügung. Über das Config Center verwalten Sie alle Einstellungen Ihres Pakets, die Sie nicht direkt auf Ihrem VServer vornehmen können.

Über das Config Center erhalten Sie Zugriff auf DNS-Einträge, FTP-Backup, Rechnungen, Neu-Initialisierung Ihres Paktes, die SynServer Firewall uv.m.

Was ist Webmin und wie erreiche ich Webmin?

Webmin ist ein Konfigurations-Tool, das direkt auf Ihren VServer Paket läuft. Über Webmin können Sie viele Einstellungen des Servers und der Dienste komfortabel bearbeiten. Ebenso ist es möglich, Software per Webmin nachzinstallieren. Webmin ersetzt jedoch nicht den Zugang per SSH, sondern dient lediglich als erweitertes Konfigurations-Tool.

Webmin erreichen Sie über <https://<AccountName>.synserver.de:10000>, bei demo01 wäre der richtige Link also <https://demo01.synserver.de:10000>. Bitte Loggen Sie sich mit dem Benutzer root und zugehörigen Passwort ein.

Support und Antworten bei Fragen zu Webmin erhalten Sie unter <http://www.webmin.com>.

Gibt es auch ein Konfigurations-Tool wie Confixx oder Plesk?

Derzeit bieten wir Confixx oder Plesk nicht für VServer an. Es gibt aber kostenfreie Alternativen, wie zum Beispiel VHCS, Secoto oder SysCP. Diese können Sie auf Ihrem VServer selbst installieren. Bitte beachten Sie, dass hierbei die vorhandenen Konfigurationsdateien überschrieben werden. Außerdem kann es zu Problemen mit Webmin kommen. Wir raten daher dazu diese Konfigurationstools auf Basis einer Installation mit einem Minimal-Package zu nutzen.

Sicherheit und Überwachung

Besitzen die VServer Pakete eine Firewall?

Zu unseren Paketen kann eine vorgeschaltete SynServer Firewall als Option zugebucht werden. Bei der SynServer Firewall können Sie über das Config Center einstellen, welche Ports eingehend geöffnet sein sollen. Ausgehender Traffic wird nicht gefiltert.

Zusätzlich ist auf den VServer Paketen eine iptables-basierte Firewall installiert, um UDP-Floods abzufangen. Bei UDP-Floods handelt es sich um eine der häufigsten Arten andere Server anzugreifen. Meist kommt der Angreifer über Sicherheitslücken in Webseiten auf den Server, um einen Angriff starten zu können.

Ich habe Probleme mit TeamSpeak oder anderen UDP-basierten Programmen

Auf den VServer Paketen ist von uns eine iptables-basierte Firewall installiert, um UDP-Floods abzufangen. Bei UDP-Floods handelt es sich um eine der häufigsten Arten andere Server anzugreifen.

Falls die iptables-basierte Firewall die von Ihnen eingesetzten Programme behindert, können Sie diese entsprechend anpassen, um eine volle Funktion zu ermöglichen.

Wie erfolgt das Monitoring der Server?

Bei unseren Kundenservern aktivieren wir standardmäßig eine Überwachung per PING. Somit können wir feststellen, ob der Server netzwerktechnisch noch erreichbar ist. Falls Sie weitere Dienste auf Ihrem Server zur Verfügung stellen, können Sie diese im Config Center unter Netzwerk, Überwachung, für das Monitoring selbst hinzufügen.

Hier können Sie darüber hinaus einsehen, ob Ihre Dienste aktuell erreichbar sind und wann die letzte Störung eines Dienstes war.

Unser Monitoringsystem reagiert abhängig von den als nicht verfügbar gemeldeten Diensten. Solange ein überwachter Server jedoch via SSH erreichbar ist oder eventuell ein von Ihnen bereitgestellter Dienst gestört ist, dieser jedoch nicht unter „Überwachung“ konfiguriert wurde, findet von unserer Seite kein Eingreifen statt.

Zur einfacheren Fehlerdiagnose empfehlen wir die Überwachung per PING immer aktiviert zu lassen und Pings auf den Server nicht zu unterbinden.

Gibt es eine Traffic-Auswertung meines Pakets?

Im Config Center haben Sie über den Menüpunkt „Netzwerk“ Zugriff auf eine detaillierte Darstellung des monatlichen und täglichen Traffics Ihres VServer Pakets.