

## Приложение №5 к Договору возмездного оказания услуг (оферта)

от 01 сентября 2022 г.

### 1. Термины и определения

VPS (англ. Virtual Private Server) – виртуальный сервер;

VDC (англ. Virtual Datacenter) – виртуальный дата-центр;

vCPU (англ. Virtual Central Processing Unit) – виртуальный процессор;

vRAM (англ. Virtual Random Access Memory) – виртуальная оперативная память;

HDD (англ. Virtual Hard Disk Drive) – виртуальный жёсткий диск;

SSD (англ. Virtual Solid-State Drive) – виртуальный твёрдотельный накопитель;

vNIC (англ. Virtual Network Interface Controller/Card) – виртуальный сетевой адаптер;

IP (англ. Internet Protocol Address) – публичный IP-адрес доступный из сети Интернет;

Виртуальная машина (ВМ) – набор вычислительных ресурсов (vCPU, vRAM), ресурсов хранения данных (HDD, SSD) и ресурсов для подключения к сети (vNIC, IP), которые эмулирует компоненты аппаратного вычислительного комплекса;

Операционная система – комплекс программных средств, предназначенных для управления ресурсами ВМ.

### 2. Регламент оказания технической поддержки

2.1. Исполнитель осуществляет бесплатную техническую поддержку по следующим операциям:

- установка и переустановка операционной системы (далее ОС), используется базовая оптимальная разбивка разделов;
- перезагрузка виртуальной машины;
- сброс пароля от учётной записи с правами администратора для ОС Windows Server;
- помощь в устранении проблем и их причин в объёме минимально необходимом для их диагностики и исправления для ОС Windows Server;
- смена языка интерфейса ОС Windows Server;
- смена порта подключения сеанса RDP для OS Windows Server;
- проверка сервера на предмет наличия вирусов антивирусным ПО при условии покупки лицензии на антивирусное программное обеспечение у Исполнителя;
- установка и первоначальная конфигурация панели управления ISPmanager Lite при условии приобретения лицензия у Исполнителя.

2.2. Исполнитель осуществляет платную техническую поддержку следующим операциям, помимо бесплатных операций:

- обновление и установка патчей безопасности ОС Windows Server;
- установка и первоначальная конфигурация ролей и стандартных сервисов ОС Windows Server;
- настройка политики безопасности ОС Windows Server для обеспечения оптимальной производительности и безопасности;
- настройка правил межсетевого экрана ОС Windows Server согласно предоставленному техническому заданию или запросу;
- диагностика причин полной или частичной неработоспособности ОС Windows Server;
- контроль производительности системы через внутреннюю подсистему мониторинга Исполнителя, оказание консультации по оптимизации;
- консультации системных инженеров в рамках их компетенций.

2.3. Исполнитель не гарантирует полной работоспособности серверов, сайтов или отдельно взятых сервисов после осуществления работ по системному администрированию, в связи с высокой сложностью и комплексностью систем и наличием факторов, не подконтрольных Исполнителю.

#### 2.4. Время работы технической поддержки

2.4.1. Техническая поддержка осуществляется с понедельника по пятницу (07:00 – 18:00, GMT+3).

### 3. Контакты для обращения к Исполнителю

Веб-сайт: [mclouds.ru](http://mclouds.ru).

Панель самообслуживания: [my.mclouds.ru](http://my.mclouds.ru).

E-mail технической поддержки: [info@mclouds.ru](mailto:info@mclouds.ru).

Телефон: 8 (800) 350-01-20.

Часы работы Исполнителя: 07:00 – 18:00 (GMT +3).