

Зоны ответственности

| Функция/Услуга | EKACOD | Клиент |
|------------------------------|---|--|
| Выделенные серверы и ресурсы | Предоставление исправного физического оборудования и комплектующих, обеспечение инфраструктуры и условий эксплуатации в дата-центре TIER III. | Использование предоставленного сервера в рамках условий договора. Обеспечение корректной эксплуатации. |
| Личный кабинет и биллинг | Обеспечение работоспособности личного кабинета https://bill.ekacod.ru : управление услугами, выставление счетов, доступ к документам, взаимодействие с технической поддержкой. | Использование личного кабинета для оплаты услуг, получения документов, управления настройками и обращения в техническую поддержку. |
| Панель управления | Обеспечение работоспособности панели управления https://panel.ekacod.ru : автоматическое выделение сервера при оплате, управление питанием и перезагрузкой, просмотр загруженности канала, установка операционных систем. | Использование панели управления для базового управления сервером (включение/выключение, переустановка ОС и др.). |
| Установка ОС | Предустановка операционной системы (Windows / Linux) по выбору Клиента при заказе. | Настройка и сопровождение операционной системы после получения доступа. |
| Резервный доступ | Обеспечение работы резервного доступа посредством IPMI-порта сервера или IP-KVM с веб-интерфейсом. | Использование резервного доступа и панели управления для диагностики проблем до обращения в поддержку EKACOD. |

| | | |
|--------------------------------------|---|--|
| Техническая поддержка | Обеспечение круглосуточной доступности сервиса: устранение аппаратных сбоев, обеспечение сетевой доступности (при подтверждении проблемы), устранение сбоев панели, выполнение апгрейда конфигурации. | Обращение в поддержку с предоставлением предварительной диагностической информации или задания. |
| Замена комплектующих | Бесплатная замена при выявлении неисправности оборудования. Выполнение работ в срок до 2 часов с момента подтверждения проблемы. | Предоставление информации, необходимой для идентификации неисправности. |
| Поддержка ПО (ОС и прикладное ПО) | По умолчанию не осуществляется. Может выполняться по согласованию сторон, по заданию Клиента и за дополнительную плату. | Установка, настройка, обновление и сопровождение программного обеспечения, включая ОС, серверные службы и приложения. |
| Резервное копирование и данные | Приобретается как отдельная услуга. Возможна настройка силами EKACOD по заданию Клиента и за дополнительную плату. | Организация резервного копирования и защита пользовательских данных. |
| DDoS и безопасность сети | Обеспечение базовой защиты от DDoS-атак (уровни L3–L4), без возможности настройки и просмотра статистики. | Обеспечение информационной безопасности на уровне ОС и приложений, включая настройку firewall, VPN, обновлений и антивирусных средств. |