

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.