

GIGACLOUD

GigaCloud Admin

Опис послуги

версія 2.3 9_2022

+380 44 233 7170
www.gigacloud.ua

Зміст

Що таке GigaCloud Admin?.....	3
Навіщо потрібна послуга GigaCloud Admin компанії зі штатним адміністратором?	4
Чи це безпечно?.....	4
Які роботи виконуються в рамках послуги GigaCloud Admin?.....	4

Що таке GigaCloud Admin?

GigaCloud Admin – це послуга, яку надають кваліфіковані технічні спеціалісти компанії GigaCloud, що передбачає виконання задач всередині віртуальної інфраструктури клієнта:

- встановлення, налаштування та оновлення програмного забезпечення;
- налаштування мережевих параметрів, брандмауєру (Firewall) і підключення до мережі Інтернет;
- адміністрування компонентів веб серверів, встановлення та оновлення необхідного програмного забезпечення;
- підключення доменів до поштового сервера, створення поштових скриньок та списків розсилок, встановлення та оновлення сертифікатів для поштових серверів та сайтів;
- налаштування та організація міграції баз даних;
- багато інших задач, де необхідна допомога висококваліфікованих технічних спеціалістів.

Послуга дозволяє перекласти на спеціалістів компанії GigaCloud задачі по забезпеченню роботи віртуального сервера та програмного забезпечення, яке на ньому працює. При цьому ви можете замовляти роботи тоді, коли вони потрібні та сплачувати лише за фактично виконану роботу.

Для робіт в рамках послуги GigaCloud Admin пропонується набір пакетів із [тарифами](#), до яких включено фіксовану кількість годин роботи наших спеціалістів. Пакет потрібного вам обсягу можна замовити при зверненні до Служби технічної підтримки чи придбати завчасно, користуючись веб-інтерфейсом Клієнтського порталу ([розділ «Замовити»](#)). Придбані години необхідно використати протягом одного року з моменту придбання.

Для користування послугою виконайте наступну послідовність дій:

1. Придбайте пакет з потрібною вам кількістю годин на нашому Клієнтському порталі або у менеджера. **Якщо обсяг робіт невеликий (1-2 години), одразу зверніться в Службу технічної підтримки, не купуючи пакет.** Перед тим, як замовити послугу GigaCloud Admin, ознайомтесь з умовами офerti.
2. Узгодьте з нашим фахівцем перелік робіт і кількість годин на їхнє виконання, потім передайте йому необхідні доступи до вашої інфраструктури.
3. Наші фахівці зроблять резервну копію сервера і візьмуться до роботи. Після закінчення робіт переконайтесь, що все зроблено коректно і узгодьте їхнє завершення.
4. Після того, як ви приймете виконані роботи, відповідна кількість годин спишеться з вашого рахунку і протарифікується. Якщо роботи займуть більше часу, ніж було погоджено – ми не візьмемо гроші за додатковий час.

Навіщо потрібна послуга GigaCloud Admin компанії зі штатним адміністратором?

Навіть найпрофесійнішому системному адміністратору може знадобитися допомога, якщо завдання складне або проблему необхідно вирішити в дуже стиснуті терміни. Також, власний адміністратор може бути недоступний якщо захворіє або піде у відпустку. В такому разі можна доручити задачу службі підтримки хмарного оператора GigaCloud.

Послуга GigaCloud Admin дозволить доручити частину задач на технічних спеціалістів провайдера, а адміністратору зосередитися на більш пріоритетних завданнях по розвитку IT інфраструктури.

Чи це безпечно?

Права доступу всередину інфраструктури надаються клієнтом лише на час виконання робіт, а після виконання робіт ми нагадаємо вам про необхідність змінити паролі.

Перед початком виконання робіт технічний спеціаліст компанії GigaCloud зробить резервну копію даних для того, щоб відновити систему у випадку, якщо результат не влаштує клієнта.

Послідовність дій під час надання послуги та порядок розрахунку за виконані роботи [наведено вище](#) і в кожному окремому випадку це має бути узгоджено до початку робіт з фахівцями Служби технічної підтримки.

Які роботи виконуються в рамках послуги GigaCloud Admin?

Ми підготували для вас орієнтовний перелік типових задач та очікуваний час їх виконання. Проте просимо звернути увагу на те, що час може бути змінений, про що вас обов'язково попередять завчасно до початку виконання робіт та відповідно будуть надані пояснення причин збільшення (чи навпаки, зменшення) терміну виконання робіт.

Категорія робіт	Орієнтовний час виконання
Підтримка віртуальної машини на базі операційної системи Windows	
Встановлення або оновлення SSL сертифікату на веб-сервер IIS (сервери, мережеве обладнання, системи зберігання даних - СЗД)	до 1 години
Встановлення антивірусного програмного забезпечення	до 1 години
Встановлення ролі термінального сервера RDS для одночасної роботи 2 і більше клієнтів на одному сервері	до 1 години
Встановлення та налаштування ролей Active Directory та DNS для створення доменної інфраструктури	до 2 годин
Встановлення та налаштування файлового сервера через протокол FTP або SFTP	до 1 години

Зміна прав користувачів за допомогою локальних або групових політик безпеки	до 30 хвилин
Налаштування VPN підключення або встановлення та налаштування VPN сервера	до 1 години
Налаштування штатного брандмауєру Windows Firewall та мережевих параметрів операційної системи	до 1 години
Очищення системного диску від тимчасових та непотрібних файлів	до 30 хвилин
Підготовка і додавання в хмарну інфраструктуру нестандартних шаблонів операційних систем Windows	від 4 годин
Підключення локального принтера до термінального сервера RDS	до 30 хвилин
Розширення системного або додаткового диску при наявності вільних ресурсів	до 30 хвилин
Створення і налаштування періодичного виконання Shell скриптів	до 1 години
Підтримка віртуальної машини на базі операційних систем сімейства Linux	
Налаштування автоматичного виконання завдань за розкладом	до 30 хвилин
Підготовка і додавання в хмару нестандартних шаблонів, а також будь-який запит на зміну, якщо використовується нестандартний шаблон ОС	від 4 годин
Налаштування штатного брандмауєру Firewall (UFW, Iptables та ін.) та мережевих параметрів операційної системи	до 2 годин
Встановлення або оновлення сертифікату SSL для веб або поштового сервера	до 30 хвилин
Налаштування VPN підключення в ролі клієнта	до 30 хвилин
Встановлення та налаштування VPN сервера	до 1 години
Встановлення та налаштування веб панелі керування сервером	до 1 години
Зміна прав користувачів в операційній системі	до 30 хвилин
Встановлення та налаштування файлового сервера через протокол FTP або SFTP	до 1 години
Розширення системного або додаткового диску при наявності вільних ресурсів	до 1 години
Створення і налаштування періодичного виконання Bash скриптів	до 1 години
Робота з програмним забезпеченням M.E.Doc	
Встановлення та налаштування програмного забезпечення M.E.Doc (дистрибутив, конфігурація та ліцензії надаються клієнтом)	до 1 години
Виконання міграції бази даних програмного забезпечення M.E.Doc (тривалість робіт залежить від об'єму бази даних)	від 1 години
Створення облікових записів користувачів та налаштування прав доступу	до 30 хвилин
Відновлення даних з резервної копії	від 30 хвилин

(тривалість робіт залежить від об'єму бази даних)

Налаштування поштового з'єднання до 30 хвилин

Встановлення сертифікатів до 30 хвилин

Робота із системами управління базами даних (СУБД) MySQL, MariaDB, Microsoft SQL

Встановлення і налаштування базової конфігурації СУБД на вибір (у випадку необхідності, ліцензії надаються клієнтом) до 2 годин

Допомога в виправленні помилок (в залежності від масштабів проблеми) від 1 години

Відновлення даних з резервної копії (тривалість робіт залежить від об'єму бази даних) від 2 годин

Створення облікових записів користувачів та налаштування прав доступу до 1 години

Робота із поштовими серверами Exim, Postfix та iRedMail

Прив'язка поштового домену (домен надається клієнтом) до 30 хвилин

Створення, зміна властивостей або видалення поштових скриньок та аліасів від 1 години

Керування групами розсилки від 1 години

Виконання внутрішнього налаштування (групові адреси, нотифікації, фільтрація та сортування пошти, підписи, календарі, зустрічі, повторювані події, імпорт/експорт листів і т.д.) від 1 години

Інтеграція поштового серверу з Microsoft Active Directory від 1 години

Налаштування резервного копіювання (сервера та поштових скриньок) при наявності необхідних ресурсів від 1 години

Робота із веб серверами Apache та Nginx

Встановлення веб серверу та підготовка початкової конфігурації до 1 години

Налаштування безпеки веб сервера, встановлення SSL сертифікату (сертифікат надається клієнтом або формується безкоштовний сертифікат) від 2 годин

Допомога в проведенні діагностики та виправленні помилок (в залежності від масштабів проблеми) від 1 години

Налаштування нестандартної конфігурації веб сервера (тривалість робіт залежить від переліку необхідних змін) від 1 години

Налаштування Zimbra в інфраструктурі клієнта

Встановлення комерційного SSL-сертифіката без конвертації формату (cert.crt, ca_bundle, private.key) 30 хвилин

Встановлення комерційного SSL-сертифіката з конвертацією формату 1 година

Встановлення безкоштовного Lets Encrypt SSL 30 хвилин

Оновлення Lets Encrypt SSL 30 хвилин

Підключення логотипу компанії до веб-інтерфейса	30 хвилин
Налаштування та розмітка LVM для дисків більше 2 ТБ	1 година
Діагностика повідомлень щодо помилок доставки пошти	від 30 хвилин
Допомога в налаштуванні DNS записів, діагностика	від 30 хвилин
Форматування до належного вигляду файла з реєстраційними даними поштових скриньок клієнта	від 30 хвилин
Вартість міграції поштової скриньки клієнта (за одиницю)	0.03 години
Кастомізація сервера	Залежно від складу запита

Якщо вам потрібно виконати нетипову задачу, яка не входить в наведений вище перелік робіт, зверніться до технічної підтримки компанії GigaCloud за телефонами +380 44 233 7270 та 0 800 207 777 або напишіть нам на адресу support@gigacloud.ua.

Спеціалісти технічної підтримки нададуть вам детальну інформацію щодо можливості виконання робіт та назвуть орієнтовний час виконання.



Зверніть увагу, що Служба технічної підтримки не вирішує деякі питання.

Нами не виконується:

- встановлення неліцензійного програмного забезпечення;
- злам паролів;
- модифікація даних в СУБД, CMS сайту;
- програмування (написання та зміна коду сайтів, програмного забезпечення, додатків);
- вирішення питань, пов'язаних із репутацією поштового сервера та попадання листів в спам (при його налаштуванні в нашій інфраструктурі);
- налаштування поштового сервера для проведення спам-розсилок.