
ESTE ANEXO FORMA PARTE DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE
HOSTINGLABS

ANEXO
“POLÍTICA DE ASISTENCIA”

1. GENERALES

Este documento describe los canales y procedimientos por los cuales El CLIENTE puede solicitar asistencia ante consultas y eventuales incidencias asociadas a la operación del Servicio Cloud contratado.

2. DEFINICIONES

Número de ticket: Código asignado a la solicitud y/o reporte del CLIENTE.

Incidencia: Evento que interrumpe o dificulta la operación normal del Servicio Cloud contratado

Problema: Causa de uno o más incidentes de importancia significativa

Mesa de Servicios: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos puestos a disposición del cliente para el reporte, gestión de seguimiento y resolución de las eventuales incidencias presentadas durante la prestación del servicio.

3. LIMITACIONES

3.1. HOSTINGLABS se compromete a responder sin costo todas las consultas, dudas e inquietudes que El CLIENTE manifieste ante la Mesa de Servicios.

3.2. HOSTINGLABS realizará su mayor esfuerzo por cumplir con los tiempos de respuesta indicados en la cuarta cláusula de este documento, sin embargo no asumirá responsabilidad o penalidad alguna por exceder los tiempos de respuesta establecidos.

3.3. HOSTINGLABS no incluye como parte del servicio:

- a) La Instalación de aplicaciones del CLIENTE o de terceros.
- b) El soporte ofimático o a cualquier aplicación instalada por El CLIENTE que se conecte a cualquiera de los Servicios Cloud.
- c) Las configuraciones que contradigan los procedimientos de los fabricantes del software instalado como parte del Servicio Cloud.
- d) Los cambios en la configuración o intervenciones derivadas de un uso o configuración incorrecta por parte del cliente.

En caso de existir una solicitud de este tipo, HOSTINGLABS la evaluará y de ser posible su realización, cotizará las horas de soporte necesarias al CLIENTE según tarifario vigente publicado en: <https://www.hostinglabs.pe/legal/fee>

3.4. Los Servicios Cloud que observan condiciones particulares se detallan a continuación:

a) Servidores Cloud y de Hardware Dedicado

En el caso en que El CLIENTE contrate el Servicio de Gestión Asistida se incluirá libre de cargo:

- a) Instalación, configuración inicial y aplicación continua de las actualizaciones del Sistema Operativo.
- b) Configuración básica del software base (Motor de scripts, Servidores de base de datos, Web y de correo-e)
- c) Creación de usuario administrador/root de sistema y generación de las claves de acceso.
- d) Configuración de las políticas de seguridad y firewall del equipo.
- e) Configuración de las políticas de copia de seguridad.
- f) Integración en plataforma de monitorización.

b) Planes de Alojamiento Compartido y Correo Profesional

HOSTINGLABS ofrece libre de cargo la asistencia en la gestión y la resolución de incidencias para todos los planes de Alojamiento Compartido y Correo Profesional.

Para el resto de servicios y solicitudes no descritas, HOSTINGLABS evaluará y de ser posible su realización, cotizará las horas de soporte necesarias al CLIENTE según tarifario vigente publicado en: <https://www.hostinglabs.pe/legal/fee>

4. NIVELES DE ATENCION

Descripción	Tiempo de Respuesta
Nivel 1	
Atiende y/o resuelve: <ul style="list-style-type: none"> ■ Consultas administrativas o relacionadas a la facturación de la cuenta. ■ Consultas sobre procedimientos operativos, operación de las funcionalidades del panel de control e incidencias que no interrumpen la operación del servicio. 	1 a 3 horas
Nivel 2	
Atiende y/o resuelve: <ul style="list-style-type: none"> ■ Cambios al Sistema Operativo y software base (Sistema Operativo, Motor de scripts, Servidor de base de datos, Servidor Web & Servidor de correo) ■ Incidencias que interrumpen la operación del servicio. 	1 a 3 horas
Nivel 3	
Atiende y/o resuelve: <ul style="list-style-type: none"> ■ Incidencias relacionadas a licenciamiento del software. ■ Incidencias no solucionables en los niveles de asistencia anteriores. ■ Casos de Insatisfacción ante la solución provista por los niveles anteriores. 	Evaluado en base a cada caso. No mayor a 24 horas.

5. CANALES DE ATENCION

a) Atención telefónica

La Mesa de Servicios dispone de las siguientes líneas de atención telefónica:

- 637-3990 (Central Telefónica)
- 637-3991 (Línea Directa de Asistencia Técnica)

Horario de Atención: Lun a Vie de 9:00AM - 06:00PM

b) Correo Electrónico

La Mesa de Servicios dispone de los siguientes buzones de correo electrónico:

- soporte@hostinglabs.pe
Horario de Atención: Disponible 24x7
- facturacion@hostinglabs.pe
Horario de Atención: Lun a Vie de 9:00AM - 06:00PM

6. ACCESO AL SERVICIO

El cliente debe designar al personal que podrá reportar incidencias ante la Mesa de Servicios. Estas personas serán las únicas autorizadas a solicitar cambios en los servicios del cliente.

Una vez designados los contactos, el cliente deberá remitir la siguiente información al buzón clientes@hostinglabs.pe :

- Razón Social del cliente
- Nombre de dominio de la cuenta (ejm. midominio.com)
- Nombres y Apellidos del contacto
- Cargo del contacto
- Teléfono del contacto
- Correo-e del contacto

Cualquier cambio en la estructura de personal que afecte los datos de contacto señalados, deberán ser comunicados a HOSTINGLABS de inmediato.

Fuente: <http://www.hostinglabs.pe/legal/asistencia.pdf>

2016 HostingLabs

Última revisión: 28 de Enero 2016