



Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para soporte de *Presencia Web* identifica lo que nuestros clientes de Seravalle Designs Tech (SD Tech) pueden típicamente esperar de nosotros con respecto al apoyo del día a día de sus websites así como de sus aplicaciones web. En el mismo se especifica los servicios y compromisos de Seravalle Designs Tech y las expectativas y obligaciones del cliente. Los términos y condiciones de los servicios de alojamiento y dominio son también aplicables a los clientes a los que Seravalle Designs Tech. Este documento estará disponible a todo momento y se pueden encontrar en [www.sdtech.com.do/terminos-y-condiciones.pdf](http://www.sdtech.com.do/terminos-y-condiciones.pdf)

**Incluido en su contrato de soporte básico anual:**

- Restauración de Back-Up (hasta 7 días previos a la solicitud)
- Creación de Correos de acuerdo a su plan
- Creación de Acceso FTP
- Asesoramiento en el uso del CMS

**Quedan excluidos del contrato de soporte anual:**

- Cambios funcionales o conductuales o de desarrollo de su website
- Cambios gráficos o de estilo
- Optimizaciones del sitio para la compatibilidad del navegador/buscadores
- Uso del website para un propósito para el cual no fue diseñado o soporte para plugins/extensiones/otros no desarrollados o instalados por SD Tech
- Reubicación del website a otros servidores / creación de un website fuera de nuestros servidores.
- Los daños causados por virus, spyware, u otros ataques cibernéticos, causados por plataformas desactualizadas o sin mantenimiento frecuentes.
- Configuración de correo en dispositivos móviles / computadoras.

Debido a la naturaleza compleja y técnica de los productos proporcionados a usted por nosotros, SD Tech usará nuestra amplia experiencia y buen juicio para determinar si un elemento de trabajo puede ser incluido o excluido en el acuerdo de soporte existente.



## Como ponerse en contacto con Soporte

El departamento de soporte laborará de 9:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes (definidas como las horas de oficina), excluyendo los días festivos, las respuestas sólo pueden ser proporcionados durante este tiempo.

Con el fin de obtener el mejor servicio de SD Tech, la forma en que se deben solciitar soporte, las respuestas y las responsabilidades son las siguientes:

## Portal de Soporte

Hay un portal de soporte dedicado para recaudar y gestionar todas las investigaciones, <http://suporte.sdtech.com.do>

Es un requisito que se registre con su dirección de correo electrónico de su dominio principal ya que esto asegura que sus consultas se pueden dirigir sin demora y que todos sus contactos de apoyo estén interconectados.

Con el fin de garantizar que nuestros sistema funciona de forma efectiva se autoriza a solo 3 personas de una organización utilizar nuestro sistema de soporte.

Entradas registradas a través de nuestro sistema en línea se pueden hacer 24/7, 365 días del año y generará automáticamente un número de referencia único, que debe ser citado en todas las comunicaciones adicionales relativas a su solicitud.

El sistema de tickets de soporte en línea es el método preferido de notificarnos de cualesquiera problemas técnico, ya que es visible para todo el equipo y tendrá la máxima prioridad para la ayuda.

Por igual, puede abrir un ticket sin visitar nuestro portal escribiendo a [suporte@sdtech.com.do](mailto:suporte@sdtech.com.do). Al escribirnos a esta dirección, el sistema automáticamente abrirá un ticket y le responderá con su el número de su solicitud.

En todo momento recibirá nuestras respuestas a su correo y se registrarán en el ticket en nuestro sistema.



## **Responsabilidades de los que hacen una solicitud**

Todos los tickets serán introducidos y actualizados en una base de datos. Los clientes siempre deben tratar de proporcionar la siguiente información al momento de abrir un ticket.

- Descripción completa del problema (s)
- Descripción completa de cualquier mensaje de error (s)
- URL (s) completo, donde se experimentó el problema
- Usuario de donde se experimentó el error
- El tiempo y la fecha en que se experimentó el problema
- Navegador y versiones del sistema operativo
- Disparo (s) de Pantalla (Screenshots) – anexados a través del sistema de Tickets.

Toda solicitud debe hacerse por un contacto autorizado. Esta persona es alguien en su organización quien es reconocido por SD Tech como autorizado para contactar nuestro servicio de soporte.

## **Responsabilidades de SD Tech**

SD Tech confirmará que su contrato está al día antes de responder a cualquier consulta de apoyo.

1. Todos los mensajes que requieren una acción (y seguimiento) se registran en la plataforma de soporte. Las solicitudes de trabajos se programarán de acuerdo con una prioridad asignada y la disponibilidad de los recursos de personal.
2. Todas las entradas recibirán una respuesta automática inicial y dentro de las 72 horas, o el siguiente día hábil, una respuesta humana con un tiempo y costo para la resolución al problema o la confirmación de la resolución del mismo.



## **Política de uso razonable**

SD Tech provee soporte a todos nuestros clientes. Nuestro soporte presta apoyo básico a nuestros clientes sin planes de mantenimiento y se proporciona bajo la modalidad de "uso razonable". A "uso razonable" nos referimos a que nuestros clientes están cubiertos para resolución de problemas de prioridad crítica y prioridad baja, siempre y cuando su plataforma se encuentre al día con las versiones actualizadas. Puede visualizar estos inconvenientes cubiertos en el anexo "Acciones y Tiempos de Respuesta" al final de este documento.

Para los inconvenientes de otras prioridades o no especificados en el anexo "Acciones y Tiempos de Respuesta" se procederá a cotizar los arreglos como especificado en "Responsabilidades de SD". En caso de requerir cambios de forma recurrente, manejo del website, u otras, pregunte por nuestros planes de mantenimiento.

## **Modificación y Publicación**

Los términos y condiciones del soporte básico de Seravalle Designs Tech podrán ser modificados por Seravalle Designs Tech en cualquier momento, procediendo a notificar a los clientes por los medios que estos tienen a su disposición, principalmente a través de [www.sdtech.com.do](http://www.sdtech.com.do).

**Actualizado al 2 de septiembre de 2015.**