



TIPOS DE SOPORTE TÉCNICO PREFERENCIAL

BÁSICO

Abarca una atención general sobre el CloudServer, en caso de que usted experimente alguna falla en el acceso remoto al servidor o bien presente una caída en algún servicio, nuestro equipo de soporte técnico se encargará de restablecer a la brevedad el servicio realizando las tareas de nivel básico, esto incluye el reinicio remoto de un servicio o el reboot forzado del servidor para restablecer a la brevedad la operatividad del mismo.

El nivel básico incluye 50 reboots, restart de servicios y análisis del servidor, no incluye configuraciones personalizadas ni resolución de incidentes.

ESPECIALIZADO

El soporte especializado es un servicio de valor agregado que surge como necesidad de aquellos clientes que cuenta con un servicio crítico corriendo sobre nuestros Cloud Servers, sobre el cuál nuestro personal capacitado le dará cobertura sobre diversas situaciones tales como actualizaciones, configuraciones avanzadas de servicios, resolución de incidentes, análisis de performance y armado de rutinas de backups.

El límite de la prestación del soporte especializado es de 5 Horas / Mes no acumulativas de renovación mensual, en caso de sobrepasar la carga horaria preestablecida, se cobrará por hora excedente con previa notificación al cliente de que alcanzó el límite.

100% ADMINISTRADO

Categoría que comprende el 100% de la administración del servidor a cargo de nuestro personal técnico, quién se encargará del correcto funcionamiento y de la atención de cualquier incidente, el acceso de superusuario/administrador solo lo tendrá el departamento técnico de G2K, el cliente utilizará el servidor a través de un panel web sin necesidad de contar con conocimientos IT para poder utilizarlo.

La administración IT del servidor consta de una cobertura de 10 horas/mes, en caso de sobrepasar la carga horaria se notificará al cliente que alcanzó el límite y se sumará la hora excedente en caso de que el cliente solicite mayor cobertura.

COBERTURA DEL SERVICIO

Mediante el soporte **Especializado** o **100% Administrado** se garantiza una atención priorizada para cualquier necesidad que surja dentro de las tareas que están dentro del alcance de nuestro departamento técnico y que son detalladas al final del documento.

El servicio tiene un alcance delimitado por una variedad de tecnologías que nuestro personal técnico posee conocimiento y que son de frecuente uso por parte de nuestros clientes, en aquellos casos donde el requerimiento solicitado escape del alcance de cobertura, el personal técnico se compromete a atenderlo con el mejor esfuerzo sin garantizar la satisfacción del cliente o bien la resolución del incidente.

Sistemas Operativos	Actualizaciones	Análisis y Diagnóstico	Gestión de Programas
Debian 6.x 7.x	•	•	•
Ubuntu Server 13.x 14.x	•	•	•
Centos 5.x 6.x	•	•	•
Windows Server 2003		•	•
Windows Server 2008	•	•	•
Windows Server 2012	•	•	•

Base de Datos	Configuraciones Básicas	Configuraciones Avanzadas	Importación Exportación de Datos	Análisis de Performance	Atención de Incidentes	Rutinas de Respaldo
Microsoft SQL Server 2005	•		•		•	•
Microsoft SQL Server 2008	•	•	•	•	•	•
Mysql 4.x	•	•	•	•	•	•
Mysql 5.x	•	•	•	•	•	•
Postgresql	•		•			•

WEB Server	Configuraciones Básicas	Configuraciones Avanzadas	Atención de Incidentes	Actualizaciones
IIS 6.0	•	•	•	
IIS 7.X	•	•	•	•
Apache 1.X	•	•	•	•
Apache 2.X	•	•	•	•
Nginx	•		•	



EMAIL Server	Configuraciones Básicas	Configuraciones Avanzadas	Atención de Incidentes	Actualizaciones
Postfix	•	•	•	•
Exim	•		•	
Qmail	•	•	•	•
Hmailserver	•	•	•	
MailEnable	•	•	•	•

Hosting Control Panel	Configuraciones Básicas	Configuraciones Avanzadas	Atención de Incidentes	Actualizaciones
Plesk 9.x 10.x 11.x	•	•	•	•
WebSitePanel 1.x 2.x	•	•	•	•
I-Mscp	•	•	•	•
Cpanel 11.x	•			
DirectAdmin	•		•	

Tecnologías de Virtualización	Configuraciones Básicas	Configuraciones Avanzadas	Atención de Incidentes	Gestión sobre Contenedores / VMs
OpenVZ	•	•	•	•
KVM	•	•	•	•
Hyper-V	•	•	•	•
Xen	•		•	
VMWare	•		•	

Otros Servicios	Configuraciones Básicas	Configuraciones Avanzadas	Atención de Incidentes	Actualizaciones
DNS Bind9	•	•	•	•
Microsoft DNS	•		•	
Microsoft FTP	•		•	
ProFTPD	•	•	•	•
SpamAssasin	•	•	•	•
ClamAV / AVG	•	•	•	•
PolicyD	•	•	•	•
Microsoft Firewall	•	•	•	
Cobian Backup	•	•	•	
Remote Desktop	•		•	
Remote SSH	•	•	•	
Linux Iptables	•	•	•	

Plataformas WEBS	Instalación	Migraciones *	Rutinas de backups
Wordpress	•	•	•
Moodle	•	•	•
Joomla	•	•	•
Drupal	•		•
Jango	•		

* Migramos los aplicativos arriba descritos desde su actual ubicación hacia G2K.