



IGD

Innovate & Go Digital





Tabla de contenido

Generalidades	4
SLA – Servicios de Hosting	6
SLA Starter – Servicios de Hosting \$(100 - 150) - Anual	6
SLA Basic– Servicios de Hosting \$(190 - 280) - Anual	7
SLA por evento	8
SLA por evento – Servicios de Hosting	8
SLA – Servicios de Mantenimiento	9
SLA – Starter \$90/mes, 2 horas al mes	9
SLA – Basic \$225/mes, 5 horas al mes	10
SLA – Enterprise \$360/mes, 8 horas al mes	11
Propuesta Económica	12
Exclusiones	13





Estimados,

Les saludo muy cordialmente y de antemano les agradecemos seguir confiando en IGD Online como sus socios de negocio, en este importante proceso de aprovechar al máximo el poder de los canales digitales, como vía apoyo en la generación de demanda, experiencia de usuario y posicionamiento.

A partir de nuestra experiencia apoyando a su representada, nuestro entendimiento de los retos actuales a enfrentar y tendencias de consumo a través de canales digitales, presentamos ante ustedes nuestro **Plan de Mantenimiento de Hosting**.

Esperando que sea de valor para el negocio de su representada, quedo a su completa disposición en caso de tener consultas y/o comentarios.

Atentamente,
Alfredo Cerqueira
IT Specialist
IGD Online





Generalidades

El servicio de IGD consiste en dos servicios macro denominados **Hosting** (Servidores) y **Mantenimiento** (Software), se explica a continuación las generalidades de cada servicio, así como los diferentes casos que se pueden presentar.

Cuando sucede la incidencia, esta debe ser reportada; el cliente debe registrar lo sucedido por medio de un sistema de tickets suministrado por la **IGDonline** (<https://igd.freshdesk.com/support/home>)

Cuando la incidencia es reportada se clasifica bajo el concepto de criticidad, el proveedor deberá atender y resolver de acuerdo con la siguiente escala de clasificación de Incidentes:

- **Incidente Crítico:** Se refiere a problemas que afecten procesos críticos que hagan inoperables uno o más módulos y cualesquiera otros que conjuntamente las partes cataloguen como tal.
- **Incidente Mayor:** Se refiere a incidentes identificados en el sistema que impactan procesos del negocio, pero para los cuales existen alternativas de operación y/o pueden esperar por su atención.
- **Incidente Menor:** Se refiere a incidentes de menor impacto en los procesos del negocio, o bien consultas sobre el funcionamiento de los equipos.

Los pasos a seguir con respecto a la solicitud serían los siguientes:

1. **IGDonline** se comunicará con el cliente con respecto a la resolución del ticket para indicar fecha de resolución, así como su valoración dentro de los términos de garantía.
2. La solución de la incidencia reportada será de manera remota ya que el tema de garantía no incluye transporte a las instalaciones del cliente.
3. En todo momento será responsabilidad de **IGDonline** asegurar que cada incidente reportado sea corregido, probado y certificado en ambiente de desarrollo por parte del cliente; para luego replicar, probar y certificar dicha solución en el ambiente de producción.





Queda claro para las partes, que los tiempos de respuesta pueden variar en caso de retrasos ajenos a **IGDonline**, como problemas con los accesos, sea por condiciones propias de Infraestructura de del cliente "X" o deficiencias en las comunicaciones.

El cliente tiene derecho a registrar una cantidad de ticket limitados dependiendo del paquete contratado, cabe mencionar que un mantenimiento preventivo o correctivo detectado por un agente responsable de **IGDonline** se cuenta dentro de este número de tickets, en caso de que durante el mes no se presente eventos de servicio, estos no son acumulables para meses siguientes.

A nivel de llamadas telefónicas no existe límite de llamadas para el presente SLA, lo que indica que el cliente puede llamar en forma ilimitada a la central de **IGDonline** con la debida atención. El número telefónico de contacto corresponde a **2234-7448 x 2213**.

A continuación se detalla las tablas con el registro del servicio, el nivel de criticidad que por defecto tendría el caso, la cantidad de eventos que podrán ser atendidos durante el mes, el tiempo de respuesta y el tiempo máximo de resolución.





SLA – Servicios de Hosting

SLA Starter – Servicios de Hosting \$(100 - 150) - Anual			
Servicio			
Tipo de evento:	Cantidad de eventos al mes:	Tiempos de Respuesta	Máximo de Resolución:
Normal	5	2 horas	48 horas
<ul style="list-style-type: none">● Creación de cuentas de correo. **● Se configuran hasta 5 cuentas de correo máximo por mes.● Administración de credenciales de Cpanel (Consola de Administración del Servidor Web).● Reseteo de contraseña● Resguardo de contraseña● Creación de nuevas Credenciales● Mantenimiento Cuentas FTP:● Crear una cuenta de ftp● Cambiar contraseña de ftp.● Borrar una cuenta de ftp.			

** Este soporte no incluye configuración de las cuentas de correo en software de terceros ni asistencia remota en temas de configuración de las mismas.





SLA Basic– Servicios de Hosting \$(190 - 280) - Anual

Tipo de evento:	Cantidad de Eventos al mes:	Tiempos de Respuesta: ¹	Tiempo Máximo de Resolución:
Normal	5	2 horas	24 horas

- Creación de cuentas de correo. **
- Cambio de contraseña.
- Mantenimiento Cuentas FTP:
- Crear una cuenta de ftp
- Cambiar contraseña de ftp.
- Borrar una cuenta de ftp.
- Administración de credenciales de Cpanel (Consola de Administración del Servidor Web).
- Reseteo de contraseña
- Resguardo de contraseña
- Creación de nuevos Credenciales.
- Transferencia de dominio.

Tipo de evento	Cantidad de Eventos al mes	Tiempos de Respuesta (horas) ²	Tiempo Máximo de Resolución
Medio	4	2 horas	16

- Configuración remota de cuentas de correo en equipos
- Más de 2 estaciones de trabajo al mes implica costos adicionales.
- Migración o cambio de Hosting.
- Configuración DNS.
- Configuración de Dominio y subDominio.

Tipo de evento	Cantidad de Eventos al mes	Tiempos de Respuesta (horas) ³	Tiempo Máximo de Resolución
Crítico	4	1	12

** Este soporte no incluye configuración de las cuentas de correo en software de terceros ni asistencia remota en temas de configuración de las mismas.

1
2
3





SLA por evento

No hay vencimiento por SLAs. Este servicio se aplica también para clientes al que el problema o solicitud no abarque el SLA que actualmente posean. El servicio tendrá un costo de **\$45/hora**.

SLA por evento – Servicios de Hosting			
Tipo de evento:	Cantidad de Eventos al mes:	Tiempos de Respuesta (horas) ⁴	Tiempo Máximo de Resolución:
Normal	Según se solicite	1	Según se solicite
<ul style="list-style-type: none"> ● Aumento de cuotas de ancho de banda o espacio en disco, post orden de compra (Overquota). ● Se realizará un housekeeping del servidor. Se eliminan archivos, correos, archivos inode. ● Configuración certificados SSL <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota: El precio puede variar dependiendo del proveedor del SSL. Se le cobrará la implementación del SSL más el costo del mismo. ● Compra y transferencia de dominios, post pago por parte del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ El precio puede variar dependiendo del proveedor del Dominio. Se le cobrará la implementación del Dominio más el costo del mismo. ● Configuración de listas negras y listas blancas de IPs específicas. ● Configuración de software de terceros para correos. ● Asistencia en integraciones con GSUITE u OFFICE 365 o similares, tiempo de SLA corre a partir de autorización del cliente. ● Configuración remota de cuentas de correo en equipos. 			

⁴





SLA – Servicios de Mantenimiento

SLA – Starter \$90/mes, 2 horas al mes			
Servicio	Tipo	Cantidad de Eventos al mes	Tiempos de Respuesta
<ul style="list-style-type: none">● Cambios de FrontEnd a solicitud del cliente. (Cambios estéticos a la página)	Normal	2	2
<ul style="list-style-type: none">● Cambios back end en la página web solicitados por el cliente: Cliente solicita cambios a nivel de funcionalidad.● Cliente solicita nuevos plugins.	Medio	2	2
<ul style="list-style-type: none">● Hackeo (Página, Base de datos).<ul style="list-style-type: none">○ Tiempo de resolución puede variar dependiendo de los daños producidos y el estado de la página web.	Crítico	1	1



SLA – Basic \$225/mes, 5 horas al mes

Servicio	Tipo	Cantidad de Eventos al mes	Tiempos de Respuesta
<ul style="list-style-type: none">● Mantenimiento Preventivo<ul style="list-style-type: none">○ Actualización de Plugins○ Actualización de Themes.○ Actualizaciones de Seguridad● Cambios de Front End a solicitud del cliente.	Normal	4	1
<ul style="list-style-type: none">● Cambios back end en la página web solicitados por el cliente: Cliente solicita cambios a nivel de funcionalidad.● Cliente solicita nuevos plugins.	Medio	4	1
<ul style="list-style-type: none">● Hackeo (Página, Base de datos).<ul style="list-style-type: none">○ Tiempo de resolución puede varias dependiendo de los daños producidos y el estado de la página web.● Restauo de la base de datos.● Restauo del servidor web (Apache)● Restauo de página web (datos del host)	Crítico	2	1





SLA – Enterprise \$360/mes, 8 horas al mes

Servicio	Tipo	Cantidad de Eventos al mes	Tiempos de Atención
<ul style="list-style-type: none">● Respaldo de Base de datos, código fuente.● Mantenimiento Preventivo<ul style="list-style-type: none">○ Actualización de Plugins○ Actualización de Themes.● Actualizaciones de Seguridad● Cambios de Front End a solicitud del cliente.● Pruebas de rendimiento del servidor.● Mejoras del rendimiento de la página web.	Normal	6	30min
<ul style="list-style-type: none">● Cambios back end en la página web solicitados por el cliente: Cliente solicita cambios a nivel de funcionalidad.● Cliente solicita nuevos plugins.● Back ups de la página web y base de datos mensuales.	Medio	6	30min
<ul style="list-style-type: none">● Hackeo (Página, Base de datos).<ul style="list-style-type: none">○ Tiempo de resolución puede variar dependiendo de los daños producidos y el estado de la página web.● Restauro de la base de datos.● Restauro del servidor web (Apache)● Restauro de página web (datos del host)	Crítico	6	30min





Propuesta Económica

Servicios por eventos especiales, este servicio se aplica también para clientes al que el problema o solicitud no abarque el SLA que actualmente posean.

Servicio por eventos especiales	\$45/h
---------------------------------	--------

Los montos expresados corresponden a la moneda de curso legal de los Estados Unidos, la presente oferta no incluye impuestos de ningún tipo, en caso de cambios de legislación en la República de Costa Rica esto.





Exclusiones

- La presente propuesta no contempla el diseño y desarrollo de nuevas secciones completas al sitio. En caso de requerir cambios de un servidor a otro el servicio se cobrará por horas.
- Se garantiza el mantenimiento en las últimas dos versiones de los exploradores más utilizados a nivel mundial, Chrome, Safari, Internet Explorer, y Firefox.
- El presente servicio solo aplica cuando el cliente tiene contratado el hospedaje en los servidores administrados por **IGDonline**.
- En caso de que algún servicio exceda en tiempo requerido de resolución (8-10 horas al mes); o en cantidad de tickets estipulado en el presente se le informará al cliente, en caso de requerir atención en el mes en curso implicará costos adicionales, o bien dependiendo de la criticidad se puede manejar en cola para el mes siguiente.
- Los tiempos registrados en la presente se refiere a horas hábiles en horario lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.

