

# Soporte Remoto Básico (Integral)

## 1. Alcance de Soporte Técnico (Sistemas)

El objetivo es mantener la operatividad del puesto de trabajo del usuario final mediante asistencia remota.

- **Soporte a Software:** Instalación y configuración de aplicaciones (Office 365, Google Workspace, entre otros), navegadores y aplicaciones de uso diario.
- **Configuración:** Instalación de drivers como por ejemplo para impresoras, escáneres y cámaras web.
- **Gestión de Accesos:** Reseteo de contraseñas, configuración de correos electrónicos y acceso a redes VPN.
- **Mantenimiento Preventivo:** Eliminación de archivos temporales, optimización del inicio del sistema y revisión de actualizaciones de seguridad.
- **Conectividad:** Diagnóstico de problemas de red local y asistencia en la conexión a redes Wi-Fi.
- **Diagnóstico**

## 2. Alcance de Soporte Web (Mantenimiento)

Cambios menores y estabilidad de la presencia online (aplicable a CMS como WordPress, Shopify o sitios estáticos).

- **Actualizaciones Técnicas:** Aplicación de actualizaciones (subir cambios).
- **Gestión de Contenidos:** Modificación de textos, cambio de imágenes, actualización de precios y publicación de banners o blogs (material entregado por el cliente).
- **Monitoreo de Seguridad:** Verificación de certificados SSL y ejecución de copias de seguridad (backups) periódicas.
- **Ajustes de Interfaz:** Cambios menores en menús, colores o disposición de elementos existentes que no requieran programación de código desde cero.
- **Respaldos**

## Requisitos Previos

Para poder iniciar la prestación del servicio, es indispensable que el cliente facilite:

### Para Soporte IT:

1. **Software de Control Remoto:** Autorización para instalar herramientas como AnyDesk, TeamViewer o acceso vía Quick Assist.
2. **Credenciales de Administrador:** Usuario y contraseña con permisos suficientes para realizar instalaciones en los equipos.

### Para Soporte Web:

1. **Accesos al Hosting/Servidor:** Credenciales de CPanel, Plesk o acceso vía FTP/SSH.
2. **Accesos al CMS:** Usuario con rol de Administrador en el panel de la web (ej. /wp-admin).
3. **Acceso a Dominio y Hosting:** Credenciales del registrador (donde se compró el dominio) para ajustes de DNS si fuera necesario.
4. **Repositorio de Media:** Acceso a carpetas en la nube (Drive/Dropbox) con los logotipos, imágenes y manuales de marca originales.

## Matriz de Exclusiones (Lo que NO es soporte básico)

Es importante aclarar que los siguientes puntos se cotizan como **proyectos independientes**:

- **Hardware:** Reparaciones físicas, cambio de piezas o limpieza interna de componentes.
- **Desarrollo Web:** Programación de nuevas funcionalidades, nuevos módulos, nuevas pantallas, creación y/o modificación de bases de datos o rediseño total del sitio.
- **Diseño Gráfico:** Creación o edición avanzada de imágenes, logotipos o videos (el cliente debe entregar el material listo para subir).
- **Recuperación de Desastres:** Limpieza de sitios web hackeados previamente o recuperación de datos en discos dañados (se debe contar con respaldo previo).

## Resumen de Niveles de Servicio (SLA)

- **Canal de recepción:** Ticket en shsoluciones.com.mx
- **Tiempo de respuesta inicial:** a partir de 4 horas dependiendo de la complejidad de la solicitud
- **Horario de atención:** De Lunes a Viernes de 8 a 6