



**Señores  
Cámara de comercio de Armenia y el Quindío  
Armenia**

## **INTRODUCCIÓN**

En Igniweb, valoramos la confianza que deposita en nuestros servicios. Con el fin de garantizar claridad y eficiencia en la atención a sus solicitudes, hemos establecido los siguientes lineamientos para el soporte técnico, detallando su alcance, procedimientos y limitaciones.

## **NUESTRA COMPAÑÍA**

Nos permitimos presentarnos como una compañía prestadora en servicios especializados en desarrollo de negocios en internet y nuevas tecnologías con más de 13 años de experiencia nacional e internacionalmente trabajando para más de 24 países ayudando a generar negocios exitosos en internet. Si deseas conocer más visita nuestra web. [WWW.IGNIWEB.COM](http://WWW.IGNIWEB.COM)



## 1. Alcance del Soporte Técnico

### 1.1 Soporte sobre el Software Entregado

Incluye la atención a los siguientes aspectos:

- **Corrección de errores o fallas:** Reparación de problemas en las funcionalidades del software entregado que afectan su operación.
  - *Ejemplo: Solucionar o revisar errores al entrar a alguna sección del software o formularios que no funcionan.*
- **Consultas sobre funcionalidades:** Asistencia en el uso correcto de las características existentes del software.
  - *Ejemplo: Explicación detallada sobre cómo configurar un módulo o funcionalidad específica.*
- **Actualizaciones menores:** Ajustes necesarios para garantizar compatibilidad técnica, siempre que no impliquen desarrollos nuevos.
  - *Ejemplo: Adaptación a un cambio menor en un sistema operativo o navegador.*

### 1.2 Soporte sobre el Servidor

Incluye las siguientes áreas:

- **Monitoreo y disponibilidad:** Supervisión y acciones correctivas para garantizar que el servidor esté activo y operativo.
  - *Ejemplo: Resolver problemas que impidan el acceso al software debido a errores en el servidor.*
- **Seguridad y configuración:** Aplicación de medidas de seguridad y ajustes básicos para proteger la infraestructura.
  - *Ejemplo: Configuración de certificados SSL o ajustes de permisos de acceso.*
- **Respaldo y recuperación básica:** Asistencia para restaurar copias de seguridad en caso de una falla técnica.
  - *Ejemplo: Restauración de datos desde un respaldo previo ante un incidente.*
  - *Alertas de seguridad sobre el servidor o sobrecargas del mismo*



## 2. Exclusiones del Soporte Técnico

- El servicio **no cubre**:
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades o módulos.
  - Modificaciones personalizadas al software existente.
  - Cambios estructurales en la configuración del servidor que no estén relacionados con el software entregado.
  - Garantías posteriores a la entrega y revisión del software entregado teniendo en cuentas que el software paso por fase de pruebas y entrega a satisfacción.
- **Ejemplos de solicitudes no cubiertas**:
  - Crear nuevos reportes, integraciones con terceros o interfaces de usuario no contempladas en el diseño inicial.
  - Administración de el software
  - Mejoras en los resultados entregados y funcionamiento actual
  - Migración a un nuevo entorno de servidor sin relación con el sistema entregado.

## 3. Procedimientos para Solicitudes Fuera de Alcance

1. Todas las solicitudes deben realizarse a través de nuestra plataforma de soporte en [soporte.igniweb.com](https://soporte.igniweb.com).
2. Si una solicitud excede el alcance del soporte, esta será clasificada como **"No Cubierta"** y se notificará al cliente.
3. Se ofrecerá la opción de cotizar la mejora, modificación o desarrollo solicitado como un proyecto independiente.

## 4. Beneficios de Nuestro Servicio de Soporte

- **Respuesta oportuna**: Equipo técnico disponible para resolver incidencias críticas y consultas.
- **Infraestructura segura**: Protección y estabilidad en el funcionamiento del servidor.
- **Gestión centralizada**: Control de todas las solicitudes a través de una mesa de ayuda especializada con trazabilidad y documentación detallada.



## 5. Paquetes de Horas para Cambios y Mejoras

Entendemos que algunas organizaciones pueden requerir cambios o mejoras en sus plataformas para adaptarse a nuevas necesidades. Por ello, ponemos a su disposición la posibilidad de adquirir **paquetes de horas** de soporte técnico, los cuales pueden ser utilizados exclusivamente para:

- Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- Personalización del software entregado.
- Mejoras en la configuración o desempeño del servidor.

Estos paquetes de horas ofrecen flexibilidad y están diseñados para ajustarse a sus objetivos específicos. Si está interesado, por favor comuníquese con nosotros para recibir más información o una cotización detallada.

Si tiene dudas sobre este documento o el uso de nuestra mesa de ayuda, le invitamos a consultar el manual de usuario disponible en nuestra plataforma o contactarnos directamente.

**Atentamente,**

El Equipo de Igniweb

[soporte.igniweb.com](mailto:soporte.igniweb.com)

