



**Guía Informativa y Condiciones del Servicio de
Soporte Técnico
Joomla! de
www.webempresa.com**

Febrero 2011

• **Presentación de nuestra Empresa y objetivos del Servicio:**

Webempresa es el Departamento Web de LGI Asesoramiento Informático S.L, fundada en Barcelona, España en 1994. Webempresa nace en 1998 y desde entonces hemos prestado Servicios de Hosting, Diseño y Soporte Técnico a nuestros clientes.

En el 2006 decidimos apostar por Joomla como Gestor de Contenidos, veníamos de Mambo (predecesor de Joomla) y otros Gestores de Contenidos (CMS), desde entonces nos hemos especializado en proporcionar Servicios Profesionales vinculados a Joomla.

El Departamento técnico de webempresa.com está formado por un grupo consolidado de técnicos senior, expertos en Joomla y que ofrecen sus servicios siguiendo las premisas de orientación al cliente, honestidad y profesionalidad. Nuestros técnicos participan activamente en el mundo Joomla en español, somos Gold Development Sponsor de Joomla.org, cooperamos con el núcleo de trabajo en EE.UU realizando mejoras directas sobre Joomla y sus extensiones, redactamos artículos y generamos videotutoriales de carácter formativo sobre programación y extensiones para Joomla.

El objetivo del servicio de Soporte Técnico es ayudaros en el desarrollo de vuestra web Joomla, pudiendo cubrir los aspectos de formación, asesoramiento técnico, programación, diseño, seguridad, migraciones y actualizaciones.

Nuestro servicio técnico ofrece soluciones a los usuarios de Joomla que necesitan servicios profesionales, la filosofía que tenemos es hacer lo que usted no quiere hacer o no sabe hacer con Joomla, podemos enseñarle o bien realizar nosotros la tarea si lo prefiere, compartimos los criterios sobre el Open Source o Software Libre de modo que todos nuestros trabajos son transparentes y ustedes pueden acceder a todo el código fuente y modificaciones realizadas por nuestro personal.

Cualquier web necesita de mantenimiento y revisiones periódicas, Joomla y sus extensiones cambian y al igual que cualquier otro software hay que mantenerlo actualizado para disponer de mejores herramientas y más seguras que minimicen las posibles vulnerabilidades.

Para proporcionaros un servicio de calidad, os exponemos en este documento las pautas y condiciones que consideramos necesarias para prestaros el Servicio de Soporte Técnico. Es imprescindible que leáis estas condiciones y forma de trabajo antes de contratar el servicio. Buscamos tener una relación satisfactoria para ambas partes, no podemos cubrir las necesidades de todo tipo de clientes, contratar un servicio como el que ofrecemos implica ciertos costes que no todas las empresas pueden asumir y menos en este momento. En todo caso, tenemos un Foro Gratuito para ofrecer alternativas si nuestro Servicio de Soporte de pago no se adapta a sus necesidades o presupuesto, en el foro gratuito nuestros técnicos pueden orientarle o ayudarle pero no pueden realizar el trabajo directamente en su web ni podemos garantizar un tiempo de respuesta como en el servicio de pago.

Un saludo,
Gerard Martínez
Director Comercial

www.webempresa.com
comercial@webempresa.com



• ¿En que podemos ayudaros?

Joomla es un excelente gestor de contenidos y gracias a la enorme comunidad que tiene ofrece a quienes apuestan por el, un mundo de posibilidades de crecimiento y funcionalidad pero no siempre tenéis el tiempo o los conocimientos para realizar por vosotros mismos el 100% de vuestras necesidades.

Las áreas en las que colaboramos habitualmente para nuestros clientes de Soporte Técnico Joomla son las siguientes:

- Asesoramiento y configuración de extensiones: Envío de boletines, Comercio electrónico, Blogs, etc.
- Revisiones de seguridad y actuaciones para su mejora.
- Sesiones de Formación on-line adaptadas específicamente a vuestras necesidades.
- Migraciones de Joomla 1.0 a 1.5.x, próximamente a 1.6.
- Actualizaciones de la rama de Joomla 1.5.x.
- Mejoras de Diseño y Restyling.
- Integración con herramientas externas u otros scripts como redes sociales, sistemas de facturación, ERP, CRM, etc.
- Programación a medida.
- Resolución de Bugs (fallos) del propio Joomla o extensiones.

Nuestro servicio técnico se complementa con la ayuda que ofrecemos en el manejo y administración de Joomla, con el área de vídeos de ayuda:

<http://www.webempresa.com/ejemplos-Joomla/video-tutoriales-Joomla.html>

y con nuestro Foro: <http://www.webempresa.com/foro.html>

Sabemos que nuestra empresa y nuestros técnicos somos los que hemos creado y participado en más webs Joomla en el mercado Español, con diferencia, consideramos que nuestra relación calidad/precio es la mejor del mercado para realizar las tareas que hemos comentado con antelación. No recomendamos utilizar nuestro servicio de Soporte Técnico exclusivamente para Formaciones básicas de Joomla, porque la relación calidad/precio podría no ser interesante si el usuario tiene nociones básicas de informática.

Hemos creado más de 600 webs en Joomla, hemos participado en más de 500 Joomla de terceros ofreciendo servicio de Soporte y/o Programación y hospedamos la mayor cantidad de Joomla del mercado Español.

En el momento que hayáis escogido Joomla como vuestro Gestor de Contenidos (CMS) os habréis ahorrado miles de horas de desarrollo y os podréis beneficiar de miles de extensiones ya disponibles, probadas y que van siendo actualizadas en el tiempo junto a Joomla. También os encontraréis con que no es todo como necesitáis y que tanto Joomla como sus extensiones y plantillas hay que adaptarlas a vuestras necesidades y este Servicio que os ofrecemos está pensado para que podamos ayudaros en la creación de vuestra web ajustada a vuestras necesidades.

El servicio Técnico de Soporte Joomla también está pensado para solucionar los posibles bugs de estas herramientas que a pesar de no ser muchos, algunos hay, nosotros decimos siempre que aunque hayan algunos posibles bugs respecto a todo

www.webempresa.com

comercial@webempresa.com



lo que recibís gratis usando Joomla vale la pena esperar a que los creadores de Joomla, las extensiones o plantillas los arreglen o los podemos arreglar nosotros si os impiden operar con normalidad. Nosotros a pesar de ofrecer estas herramientas para vuestra web o bien vosotros si ya habíais escogido Joomla antes de conocernos no somos responsables de los posibles bugs de Joomla, Extensiones o Plantillas y cobramos nuestro tiempo si necesitáis que las arreglemos.

- **Paquetes de Horas y características del servicio:**

El Servicio de Soporte Técnico Joomla, se ofrece mediante paquetes de tiempo, disponemos de tres paquetes actualmente, el de 2 horas, 4 horas y 12 horas.

Al contratar el paquete dispones de un saldo en minutos, el tiempo que nuestro personal dedica a vuestro soporte técnico se computa en minutos, no aplicamos fracciones mínimas por lo que si tardamos 1 minuto en atender tu solicitud se consume 1 solo minuto de tu Servicio de Soporte.

Este aspecto del consumo de minutos puede llevarte a confusión ya que puede ser que uno de nuestros técnicos te responda en un minuto algo que sabe y que le ha costado horas y/o años aprender y otra petición que a ti te podría parecer sencilla consuma más tiempo del que tú creías.

No hacemos presupuestos cerrados aunque si que podemos darte orientaciones sobre tiempos a emplear para una petición concreta, todas las respuestas que recibas de nuestro personal consumirán tiempo de tu Servicio de Soporte Técnico Joomla.

Nuestra experiencia en la realización de webs en Joomla y la participación en muchos de los Joomlas de nuestros clientes, hace que nuestros técnicos estén constantemente solucionando las necesidades del cliente y conozcan muchas de las extensiones más habituales así como muchos aspectos sobre Joomla que para la mayoría son desconocidos.

Nuestro personal está en constante formación y reciclaje pero no lo sabemos TODO, sabemos muchas cosas pero no todas y es algo que tenéis que tener en cuenta, el mundo de la informática es rápido, el mundo de Internet más aun y Joomla y sus extensiones avanzan muy rápido. Es posible que vosotros tengáis una necesidad o queráis usar una extensión, etc, que aun no hayamos visto nunca; no es lo habitual pero puede pasar. También es posible que tengáis una problemática o una casuística que no hayamos visto anteriormente, en ese caso nuestro personal está preparado y cualificado para estudiar, analizar y daros una solución de forma ágil, pero es posible que lleve más tiempo del que penséis a priori.

Si nos solicitáis algo que no conocemos o no hemos visto nunca, os avisaremos para que lo tengáis en cuenta si la resolución de vuestra consulta puede llevar un tiempo elevado. Si nuestro personal recomienda otra extensión similar que si que conocemos y atendemos habitualmente seguramente será porque es mejor la que nosotros recomendamos, más conocida, con más soporte o porque la que vosotros solicitáis sea tan nueva que seáis los primeros que nos pedís algo sobre ella.



No es habitual pero puede pasar; repetimos, sabemos mucho pero no todo, esto implica que tengamos que asesoraros, explicaros, responderos, preguntaros y conocer más vuestro proyecto a nivel global, por lo que antes de contratar el servicio es necesario que nos enviéis una descripción de vuestra empresa, a qué os dedicáis, que queréis de vuestra web y que esperáis que nosotros os podamos ofrecer. En el caso que veamos que podemos ofreceros lo que esperáis con una buena relación calidad/precio, os daremos el ok a contratar el servicio.

Lo más probable es que tengáis que contratar un primer paquete de dos horas para que uno de nuestros técnicos pueda analizar vuestras necesidades, estudiar vuestra web y realizar un primer análisis sobre el trabajo que solicitáis, para que posteriormente podáis contratar un pack de horas adecuado a vuestras necesidades.

En el caso que solo necesitéis una actuación puntual es probable que con el primer pack de 2 horas sea suficiente para realizar el trabajo solicitado, en el caso que vuestras peticiones o proyecto sean amplios es posible que necesitemos más horas para este análisis previo.

Una vez realizada esta toma de contacto con el primer pack de 2 horas podremos daros una fecha prevista para poder realizar el trabajo solicitado dependiendo del trabajo a realizar y nuestra carga de trabajo actual.

Es probable que necesitemos que detalléis más vuestras peticiones y/o que tengamos que realizar un análisis con más profundidad para realizar el trabajo, cuanto mejor preparado nos deis el trabajo y cuanto más detallado esté menos tiempo emplearemos en analizarlo y en poderos dar respuestas.

Os recordamos que todas estas tareas de análisis serán imputadas por tiempo dedicado a vuestro Servicio de Soporte Técnico Joomla.

Nuestra experiencia de más de 15 años vendiendo tiempo de nuestro personal técnico y la experiencia en ofrecer este servicio para Joomla, nos ha hecho tener un nivel de eficiencia muy alto, podemos responder y/o solucionar temas en pocos minutos que a otros les podría llevar horas, aun así hay tareas que por simples que parezcan requieren su tiempo.

Por todo esto no podemos garantizaros que los tiempos que empleemos sean los que vosotros esperáis. Siempre que veamos una petición no habitual o una petición que no nos cuadre con otras que hayáis planteado en el mismo ticket o que no nos cuadre por algún motivo os avisaremos. La experiencia nos hace saber que hay temas que os resolveremos en 1 minuto y que os estamos ahorrando mucho dinero con esa respuesta y otra puede ser que consuma más tiempo del que pensabais, la media siempre nos hace tener una buena calidad respecto al tiempo empleado y cuanto más tiempo consumís de nuestro servicio, más eficiente es nuestra media de coste/hora.

Por todos estos motivos tampoco podemos ofreceros soporte fuera de nuestro Hosting, ya que no podemos garantizar unos tiempos de respuesta adecuados, ni tiempos empleados eficientemente si vuestra web no está en nuestros servidores.

Nuestros servidores están específicamente configurados para ejecutar Joomla con las características técnicas que este CMS requiere y nuestros técnicos conocen www.webempresa.com
comercial@webempresa.com

todas las características de nuestro Hosting y tienen a su disposición todas las herramientas necesarias y accesos para ser lo más efectivos posible.

En un Hosting externo al nuestro perdemos tiempo aprendiendo como funcionan las herramientas de vuestra empresa de Hosting, vuestro panel de control, configuraciones de Apache (servidor web), PHP (lenguaje en el que está programado Joomla) y configuraciones de seguridad, etc.

En el caso que tengáis un Hosting externo tendréis que contratarnos un servicio de Hosting para que podamos trabajar juntos y ofreceremos nuestro Servicio de Soporte Joomla. Trabajar juntos tiene que ser para poder trabajar bien, nuestros costes de Hosting son muy competitivos y no tiene sentido ofrecer el servicio de Soporte Joomla si no podemos garantizar vuestro Hosting Joomla y trabajar con las herramientas que consideramos necesarias sin depender de terceros.

Nuestro servicio de Hosting incluye el **Traslado gratuito de vuestra web** a nuestros servidores especializados para Joomla.

Podéis revisar las características de los diferentes planes que ofrecemos:
<http://www.webempresa.com/web-empresa-Joomla-servicios/Hosting-Joomla.html>

El servicio técnico está especializado en trabajos relacionados con Joomla, no se atienden peticiones de soporte sobre otras plataformas o herramientas que no estén relacionadas con Joomla y sus extensiones, en el caso de integraciones consultar.

El servicio de soporte Joomla, es un servicio adecuado para ayudar en la mejora de las webs Joomla de nuestros clientes y realizar trabajos puntuales, no está pensado como un servicio de emergencia.

No realizamos cargas de datos ni maquetación de muchos contenidos, en el caso de maquetación solemos realizar los modelos iniciales para dar las pautas de diseño y estilo que luego el cliente se encarga de replicarlo para el resto de artículos, etc.

En el caso que vuestra web haya sido hackeada y estéis contratando este servicio para securizarla, necesitaréis un primer análisis de 2 horas para tener una estimación de tiempo para dejar vuestra web segura y operativa en nuestro Hosting.

No trabajamos en proyectos que tengan que intervenir terceras partes realizando otra tarea en el mismo Joomla.

No podemos realizar para un mismo cliente más de 10 horas mensuales, nuestro servicio de Soporte Técnico Joomla no está pensado para proyectos completos de diseño y programación, tenemos otros servicios para este tipo de trabajos.

No podremos adaptarnos siempre a vuestras necesidades de plazos de entrega, os informaremos si no nos es posible cumplir vuestro timing.

Leed los últimos testimonios de nuestros clientes para poder ver que dicen otros clientes de nuestros servicios, todos los testimonios son reales, tienen la persona que facilitó el testimonio y link a su web por si quieren contactar con ellos:

<http://www.webempresa.com/sobre-nosotros/testimonios.html>

www.webempresa.com
comercial@webempresa.com



Podréis acceder al 100% del código fuente de vuestro Joomla, y trasladar la web a otro Hosting si lo necesitáis. Tenemos algún cliente que por sus características tiene un Hosting con nosotros con el que trabajamos en su web y una vez hemos realizado el trabajo se lo lleva a su Hosting, ya que por n motivos no puede tener su Joomla fuera de su Hosting.

Este servicio no se ofrece a distribuidores o intermediarios, está enfocado a cliente final.

Todo nuestro personal tiene contrato indefinido y está en continua formación, no externalizamos trabajos a terceros.

A tener en cuenta:

- Las formas de pago aceptadas para la contratación de tiempo de soporte son Transferencia bancaria, Tarjeta de crédito y PayPal.
- La primera contratación de servicio técnico por parte de un nuevo cliente, estará acotada al paquete de 2 horas, previa aceptación por nuestra parte.

Queremos conocer bien cómo podemos ayudar a nuestro cliente. Preferimos iniciar la relación profesional de forma prudente, de tal modo que con las dos primeras horas entenderemos correctamente las necesidades y objetivos de la web y así dar mejor información y asesoramiento a partir de ese momento. Para nosotros es fundamental que el cliente esté cómodo con el sistema de trabajo y que nuestros técnicos puedan también trabajar en condiciones óptimas.

Conocer vuestra web, vuestras necesidades y vuestras expectativas respecto a nuestro servicio requiere de estas dos primeras horas de toma de contacto para asegurarnos que podamos tener una relación comercial fructífera en el futuro.

Nuestra intención es ser lo más eficientes posibles en ofreceros el servicio y todo el Departamento Técnico está enfocado en optimizar sus tiempos de respuesta, aun así nos hemos encontrado con clientes que no consideran adecuados nuestros tiempos, según nuestro criterio por desconocimiento del trabajo que implica y/o por no tener experiencia en contratación de personal técnico cualificado.

- Las 2 horas de soporte incluidas en el servicio de diseño web Joomla fácil, se rigen por este mismo acuerdo de servicio.
- Os recomendamos disponer de un solo interlocutor entre vosotros y nuestro Departamento Técnico. De esta forma optimizamos el tiempo y conocimientos que podamos requerir ambas partes.
- Os recomendamos dedicar el tiempo necesario a hacernos las peticiones con el máximo de detalle posible. Una petición bien realizada respecto a otra en la que falten datos o nuestro personal no entienda lo que pedís, implica más coste para vosotros. Gestionamos cientos de peticiones, por lo que somos mucho más eficientes si siempre que hacéis referencia a algo de vuestra web nos adjuntáis el link correspondiente. Intentad leer el mensaje antes de



enviarlo a nuestro equipo técnico, como si fuese alguien externo a vuestra empresa. Deberás buscar la claridad y concreción.

• Procedimiento de contacto con el Departamento Técnico

Todo el Servicio de Soporte Técnico se proporciona mediante nuestro sistema de *Gestión de Tickets*, al cual podréis acceder mediante vuestra área de cliente en <http://gestion.webempresa.eu>, o bien enviando un email desde una cuenta de email autorizada por vosotros a sopORTE@webempresa.com, que será recogido por nuestro sistema de Gestión de Tickets.

Un ticket es un trabajo a realizar o una consulta que nos realicéis que queda almacenado en nuestra aplicación, y sobre la que los técnicos trabajan respondiéndoo y anotando los tiempos consumidos. Cada ticket tiene asociado un ID único y podemos hacer un seguimiento, asignarle una prioridad, fecha de realización, fecha prevista de entrega y es monitorizada por todo el Departamento Técnico para ofrecer un servicio eficiente.

Se informará y atenderá únicamente las peticiones recibidas por parte del email principal de la cuenta del cliente, más aquellos contactos alternativos que el cliente principal haya autorizado a contactar con nuestro departamento técnico en su Área de cliente: <http://gestion.webempresa.eu>

Otra ventaja del sistema de tickets es que quedan almacenados y son consultables desde dicha Área de Cliente, por lo que en el futuro podéis consultar todo el histórico de las peticiones que nos habéis realizado y nuestras respuestas.

Por ejemplo podéis solicitar que se realice una tarea en vuestra web o bien que se os indique a vosotros los pasos para realizarla, por tanto tener acceso a esas respuestas en cualquier momento evita consumir nuevos tiempos de soporte. Si se realiza una sesión de formación on-line, se os facilitará un video de la sesión de formación, que también facilita recordar conceptos en el futuro.

Al tener por escrito toda la comunicación con los técnicos nos aseguramos que queda claro el trabajo a realizar y podemos hacer un seguimiento y podrá ser analizada por los técnicos implicados en dicho trabajo. Nuestros clientes contratan a webempresa.com, no a un técnico u otro en particular, por lo que disponiendo de toda la información por escrito se puede derivar el trabajo a cualquier otro técnico sin problema de pérdida de información y tiempo para nuestro cliente. Si el técnico habitual que atiende vuestras peticiones se va de vacaciones, tiene fiesta o se pone enfermo, el servicio no quedará en suspenso y os podremos seguir atendiendo.

Realizar los trabajos que nos encomendéis, normalmente implica tener un conocimiento amplio de vuestro histórico de peticiones y/o conocer a fondo vuestra web por lo que es posible que dependiendo del trabajo que estéis solicitando sea preferible que sea el técnico que más conoce vuestra web o bien el técnico que más realiza el tipo de trabajos que solicitéis, el que se tenga que encargar de esta tarea. Por este motivo es posible que ante un día de fiesta o un periodo corto de ausencia del técnico vuestro trabajo tenga que quedar pendiente hasta su vuelta, en el caso que estemos trabajando en vuestra web y podamos preveer esta eventualidad, os informaríamos con anterioridad para coordinarnos con vosotros y que podáis coordinar mejor vuestros tiempos de entrega, etc.

www.webempresa.com
comercial@webempresa.com



En el momento que enviáis una consulta o petición al Departamento Técnico varios de nuestros técnicos van a leer la petición para ver si pueden actuar en el ticket. Los técnicos están constantemente monitorizando todas las peticiones y trabajos que estamos realizando y esto nos permite escalar los temas al técnico más adecuado en cada momento y que varios técnicos sepan qué tareas se están realizando en vuestra web.

Estos tiempos que el resto de técnicos emplean en conocer vuestras peticiones y determinar si trabajan o no en ellas así como los tiempos del Director Técnico o el personal Comercial que empleen monitorizando y sabiendo que solicitudes tenéis en marcha, no se os imputan en vuestro tiempo de Soporte Técnico. Este es nuestro sistema de trabajo y lo asumimos como coste para que nuestro personal técnico conozca vuestras necesidades y los trabajos que realizamos sobre vuestra web.

Para nosotros es muy importante saber exactamente qué estáis pidiendo, con ello podemos asignar el trabajo al técnico más adecuado y conseguir una buena relación calidad/precio.

Nuestro Director Técnico está constantemente monitorizando vuestras peticiones para supervisar vuestros trabajos, asegurando una correcta priorización de los temas en base al volumen de trabajo de cada momento, así como los plazos de entrega previstos, nivel de urgencia de la solicitud, nivel de prioridad, etc.

A tener en cuenta:

- El servicio técnico no atiende directamente llamadas telefónicas. Si en algún momento entendemos que es más operativa una llamada para resolver una duda, será porque tras cruzar varios mails no acabamos de entender la demanda que se solicita. Tened en cuenta que en cualquier caso, finalizada la llamada tendréis que enviar por escrito el detalle del trabajo a realizar y la llamada servirá para que nuestro técnico os explique como nos tenéis que solicitar esa tarea, o para aclarar información que por escrito sería mucho más largo de explicar. Los tiempos que empleásemos por teléfono también se os descontarían de vuestro Servicio de Soporte Técnico.

• **Como gestionamos las peticiones de servicio:**

El servicio de soporte técnico se proporciona actualmente de lunes a viernes de 09:30 a 19:30, en horario peninsular de España.

El departamento técnico prioriza aquellas peticiones que afectan a la prestación del servicio de la web del cliente: No funciona la página, no llegan formularios de contacto, fallos en el proceso de compra en tiendas virtuales, problemas de seguridad, etc.

Nuestro plazo de respuesta habitual es de 15 minutos a 4 horas, nuestro tiempo medio de respuesta en tickets que se resuelvan en menos de 10 minutos es de 1 hora dentro del horario del servicio si vuestras peticiones o respuestas llegan de 9:30 a 18:30, si son enviadas fuera de este horario habrá más retraso debido a nuestro horario de atención de este servicio.



En el caso de peticiones cuya carga de trabajo requiera una planificación por nuestra parte os enviaremos información del plazo de entrega de dicho trabajo y fecha prevista de inicio de los trabajos.

Recomendamos consultar plazos de entrega antes de contratar el servicio, así como en el momento de enviar una petición de trabajo en el caso que no sea una petición rápida o se realicen varias peticiones en un mismo ticket.

Debido a incidencias técnicas no previsibles o carga de trabajos urgentes con prioridad por temas de seguridad, etc es posible, aunque poco probable, que tengamos que retrasar algún día un trabajo suyo para el que tengamos fecha prevista debido a otros temas de mayor prioridad, por ejemplo en el caso de que un cliente tenga un problema grave de seguridad podría darse el caso que el técnico que esté realizando el trabajo para usted tenga que atender una prioridad urgente y tenga que posponer su trabajo, le informaríamos en ese caso.

La situación puede ser a la inversa, que vosotros tengáis una urgencia y tengamos que posponer el trabajo de otro cliente debido a vuestra urgencia, en todo caso dejamos a criterio de nuestro responsable de Departamento Técnico, la decisión de posponer o atender una tarea en base a la carga actual y las circunstancias que le hemos mencionado.

A tener en cuenta:

- Los presupuestos sobre trabajos a realizar son orientativos. Nuestros técnicos informan de forma estimativa del tiempo que puede suponer determinado trabajo, y normalmente el desvío es pequeño y entorno al $\pm 10\%$. En trabajos con un volumen importante de horas de programación el porcentaje de desviación puede ser mayor. Tratándose de un soporte técnico, en el que habitualmente intervienen elementos de diagnóstico y elaboración de varias alternativas de resolución, hasta que no se inicia el trabajo, no se puede determinar la facilidad o complejidad del mismo al 100%.
- No se ofrece soporte sobre navegadores obsoletos tales como Internet Explorer 6, Firefox 2 y versiones anteriores, en el caso que quiera compatibilidad especial con algún dispositivo o navegador o versión específica tiene que solicitarlo con anterioridad a la realización del trabajo y estudiaremos si es viable.

• **Como gestionamos los tiempos de vuestra cuenta:**

Cada vez que recibimos una petición de trabajo, el técnico anota en vuestra cuenta los minutos invertidos en realizar el el trabajo y responderos.

Para que el servicio sea útil, el técnico debe disponer de toda la información de forma clara y precisa. Las indefiniciones son la principal causa de mal consumo de vuestro tiempo, precisamente por ello insistiremos en confirmar la información recibida y trabajar en la línea correcta.



A tener en cuenta:

- Serán computables los minutos invertidos en:
 1. Charlas telefónicas para resolver dudas o definir el trabajo a realizar.
 2. Confección de presupuestos.
 3. Sesiones de formación.
 4. Resolución de Bugs (errores) propios de Joomla, de plantillas o de componentes de terceros.
 5. Informar o documentar el trabajo realizado
 6. Auditoría de seguridad y limpieza de webs hackeadas.

Y cualquier trabajo técnico o comercial relacionado con vuestras consultas.

- No consumen tiempos de soporte técnico, aquellas consultas habituales relacionadas con el Hosting del cliente contratado con webempresa.com: Panel de control (Cpanel), Emails, DNS, FTP, etc.

• **Finalización del servicio:**

El servicio técnico se dará por finalizado cuando se haya consumido la totalidad de minutos contratados, pudiendo solicitar en cualquier momento un reporte del detalle del tiempo facturado.

El tiempo de soporte contratado tiene una caducidad de 1 año desde la última vez que se haya utilizado el servicio de Soporte Técnico Joomla.

• **Garantía de devolución:**

Se podrá solicitar la devolución íntegra del importe pagado, si dicha solicitud se realiza antes de 15 días naturales, y siempre que nuestro servicio técnico no haya iniciado el trabajo y por lo tanto no se haya empezado a consumir tiempo contratado en el servicio.

En el caso que no estéis de acuerdo en el consumo de tiempos realizados por uno de nuestros técnicos, nuestro responsable técnico analizará el detalle de tiempos consumidos y os indicaremos si ha sido un error nuestro o consideramos correcto el tiempo empleado, en el caso que no estéis de acuerdo se podrá dar por cancelado el servicio y liquidaros la parte proporcional del tiempo que quede pendiente.



- **Responsabilidad y protección de datos**

Para realizar los trabajos solicitados por el cliente, nuestros técnicos deberán recibir las claves de acceso al administrador del Joomla, con usuario superadministrador y también acceso al panel de control del Hosting. La aceptación de estas condiciones de contratación, suponen que el cliente acepta el acceso de nuestro equipo técnico a vuestro panel de control de Hosting, para la correcta gestión de las tareas que nos solicitéis.

La Política de protección de datos de carácter personal de webempresa.com se recoge en el documento accesible desde:

<http://www.webempresa.com/privacidad.html>

Cualquier consulta relacionada con este documento podéis dirigirla a:
comercial@webempresa.com

Envíanos este mismo documento firmado a comercial@webempresa.com, o por fax al número 902 009 486, para poder activar el servicio previo pago del mismo.

Nombre:
Cargo:
Web o proyecto:
Fecha:

He leído la guía y acepto las condiciones particulares del servicio

FIRMA: