

# PRESENTACIÓN COMERCIAL

---

## Soluhost Soluciones Web

### Soluhost Colombia

3166242354-3185612986  
contacto@soluhost.com



# Introducción

## ¿Quiénes Somos?

Para nosotros sería un gusto contar con usted como cliente, es por eso que nos permitimos hacerle una breve presentación de nosotros, así como enseñarle los servicios que actualmente ofrecemos al público.

Soluhost.com, con más de 8 años en línea, ofreciendo un amplio catálogo de servicios web entre los cuales se encuentran:

- Hosting web compartido
- Registro de dominios
- Venta de certificados SSL
- Venta de planes de correo electrónico empresarial

Desde los inicios hemos ofrecido servicios web a personas, pequeñas y medianas empresas. Nuestra razón de ser es trabajar constantemente para ofrecer a nuestros clientes un uptime del 99%, esto quiere decir que su página web estará en todo momento disponible al público. Sin embargo, esta medición podrá verse afectada cuando se presenten errores en nuestros servidores o reparaciones programadas que se resolverán en el menor tiempo posible.

Soluhost.com opera únicamente en internet no somos empresa de puertas abiertas al público, sin embargo, contamos con todos los medios (teléfono, correo electrónico, tickets de soporte) para ofrecer soporte técnico y atención a nuestros clientes. Los servidores principales actualmente hacen parte de la familia del centro de datos LiquidNet Ltd e IndustrialM, con centros de datos TIER III con los más altos estándares de seguridad y tecnología para garantizar un servicio óptimo. Nuestros servidores secundarios utilizados únicamente para servicios específicos como hosting de correos, campañas de marketing, etc forman parte de Bluehost Inc.

## Nuestros Servicios

Desde 2008 iniciamos únicamente ofreciendo servicio de alojamiento web, sin embargo y en vista del crecimiento en el sector digital hemos introducido más servicios para brindar a nuestros clientes mejores prestaciones.

- Alojamiento Web Estándar: Nuestro alojamiento web Premium trabaja en servidores Cloudlinux con Litespeed y LSCWP (para sitios wordpress). Servidores robustos y con excelentes prestaciones para garantizar un servicio de calidad. Nuestro uptime es del 99%, estamos las 24 horas del día disponibles para cualquier eventualidad en su sitio web brindando total seguridad de que no perderá visitas. Los tiempos de respuesta dependiendo el tipo de eventualidad son menores a 30 minutos y hasta 24 horas para requerimientos de prioridad baja.
- Alojamiento WordPress Dedicado: Si requiere alojar un proyecto WordPress de gran tamaño y potencia, puede contar con nuestro servicio de WordPress Dedicado, el cual garantiza que su

proyecto tendrá garantizados recursos como RAM, CPU, Disco Duro únicamente para su funcionamiento y no se compartirán con ningún otro usuario. (No incluye cPanel)

- Registro de Dominios: Podrá registrar por medio de nosotros el nombre de su idea, empresa o negocio en internet y asignarle una dirección virtual para mostrarla al mundo. Los dominios registrados a través de nosotros serán en todo momento suyos, no restringimos el acceso al panel de control ni mucho menos a modificaciones de información de registro, cambios de NS o transferencias ( siempre y cuando cumplan las condiciones para realizarla ).
- Certificados SSL: Podrá adquirir por medio de nosotros diferentes tipos de certificados SSL para su sitio web ya sea que esté alojado en nuestros servidores o con otro proveedor. ( La instalación de certificados SSL de sitios web alojados con otro proveedor deberá ser realizada por el cliente, Soluhost.com no se hace responsable por la instalación de certificados SSL u otro servicio en páginas web alojadas en distintos proveedores).
- Correo empresarial: Nuestros planes de alojamiento web vienen con correos incluidos, pero con espacio compartido, sin embargo, si desea adquirir correo empresarial con espacio independiente tenemos a su disposición licencias para utilizar la Gsuite de Google y sacar un mayor y mejor provecho de su sistema de correos empresariales.

## Nuestra Tecnología

Actualmente, nuestros servicios de alojamiento web se desarrollan en dos servidores con tecnología Litespeed y Cloudlinux lo cual nos permite ofrecer tiempos de carga mucho menores, en especial a sitios WordPress gracias a la tecnología Litespeed así como también a una correcta asignación de recursos de la máquina a cada cuenta de usuario asegurando que estos no sean utilizados de forma errónea disminuyendo así las afectaciones que puedan sufrir las demás cuentas alojadas en el servidor como resultado de una mala optimización de recursos por parte de un solo usuario

## Nuestro Soporte Técnico

www.soluhost.com pone a su disposición diferentes canales virtuales para la resolución de sus tickets de soporte con un tiempo de respuesta que varía entre menos de 30 minutos a 24 Horas de acuerdo a la política de nivel de servicio descrita a continuación. Los mecanismos de soporte son:

- Vía WhatsApp (24/7).
- Tickets de soporte (24/7).
- Correo Electrónico (24/7).
- Vía Telefónica (En horario L-V 8:00 AM – 5:00 PM)

A través de estos medios, www.soluhost.com enfocará todos sus esfuerzos en resolver los inconvenientes técnicos que su servicio requiera siempre y cuando deriven de inconvenientes en nuestros servidores. De manera que aplicativos web, páginas web, gestores de contenido, etc desarrollados, administrador o escritos por terceros, recibirán únicamente soporte técnico de incidencias relacionadas con la red o configuración del servidor donde se encuentre hospedada la cuenta. Si se requiere intervención directa sobre su página web o gestor de contenido, la cual requiera de programación o similares, deberá adquirir el servicio de soporte especializado por hora(\$70.000 / hora) el cual será evaluado según la falla presentada antes de ser aprobado. En ningún caso, Soluhost.com se compromete o se verá obligado a realizar modificaciones a la configuración del

servidor o instalaciones en el servidor de paquetes, plugins, software y demás que no se encuentren previamente instalados en el servidor y que se requieran para el funcionamiento de su proyecto web, si se requiere algún software o configuración especial por favor contactarnos antes de adquirir su servicio.

Los tiempos acá descritos pueden variar de acuerdo con las solicitudes de soporte activas en el momento, línea de atención por la cual se puso en conocimiento la incidencia y complejidad de la incidencia reportada.

Prioridad crítica

Tiempo de respuesta: Hasta 30 minutos.

Sitio web no disponible (Problemas de red, sobrecarga en el servidor, servidor no disponible por RAM, CPU o uso de red).  
Fallos en Hardware.

Prioridad Urgente

Tiempo de respuesta: Hasta 2 horas.

Problemas relacionados con:

Servicio de correo (EJ: No llega al destino o no recibe correos electrónicos).  
Sitio web no disponible (Suspendido o no visible).  
Cambios de contraseñas (cPanel, cuenta de correo).  
Servicio de Bases de datos.

Prioridad Alta

Tiempo de respuesta: Hasta 4 Horas.

Problemas relacionados con:

Bloqueos en el acceso a plataformas como cPanel, administrador de archivos, correos electrónicos y demás que no estén afectando el desempeño de su sitio web.

Prioridad Media/Baja

Tiempo de respuesta: De 12 a 24 Horas.

Problemas relacionados con:

Certificados SSL  
Redirecciones no deseadas de contenido.  
Almacenamiento lleno.  
Revisión errores programación.  
Eventos en general relacionados con el contenido del sitio web y servidor.  
Asesoría técnica.  
Pagos o ventas.

La información acá descrita puede sufrir cambios sin previo aviso. Si desea más información sobre nuestros términos y condiciones o servicios, por favor contáctenos o visite nuestro sitio web.