

## Nuestros Proveedores de Hosting y Gestión de Servicios

Actualmente, trabajamos con tres proveedores principales de hosting para alojar los sitios web y correos electrónicos de nuestros clientes: BanaHosting (internacional), BlueHosting y V2Networks (ambos nacionales). El servicio de hosting que ofrecemos es un servicio estándar de alojamiento web y correo electrónico.

## Sobre posibles fallos o interrupciones en el servicio

Es importante tener en cuenta que ningún servicio de hosting puede garantizar un funcionamiento (*uptime*) del 100%. Aunque nuestros servidores suelen tener una alta fiabilidad, siempre existe la posibilidad de que ocurran fallos o interrupciones que afecten la experiencia del usuario.

## Fallos Temporales (Intermitencias o Latencia)

En ocasiones, alguno de nuestros proveedores puede experimentar intermitencias o retrasos en el servicio (latencia). Estos fallos suelen ser temporales, durando desde unas pocas horas hasta un par de días. Durante este tiempo, es posible que los sitios web y los correos electrónicos experimenten lentitud o interrupciones.

**Recomendación para estos casos:** En caso de una eventualidad de este tipo y si necesita tomar contacto urgentemente con alguien, le recomendamos utilizar canales de comunicación alternativos, como WhatsApp, teléfono o una cuenta de correo electrónico de respaldo (por ejemplo, una cuenta de Gmail de su empresa), esto hasta que pueda verificar, mediante pruebas propias, que el servicio se ha normalizado.

## Fallos Prolongados (Interrupciones Extendidas)

En situaciones excepcionales, alguno de nuestros proveedores podría enfrentar fallos graves en sus sistemas, ya sea por causas internas o externas. Estos fallos pueden extenderse durante varios días (tres o más), durante los cuales los sitios web, los correos electrónicos o ambos servicios podrían quedar inaccesibles.

**Nuestro protocolo de acción ante fallas extendidas/graves:** Si el fallo persiste durante más de tres días hábiles, y dependiendo de la respuesta del proveedor, evaluaremos la posibilidad de migrar los sitios web y correos electrónicos afectados a otro servidor.

## Priorización en caso de migración

En caso de migración (solo en caso de problemas graves/prolongados y cuando la respuesta del proveedor no sea satisfactoria), la prioridad se establecerá según los siguientes criterios:

- Urgencia de los clientes **que nos hayan contactado al detectar un problema** y que nos hayan informado de su situación y la necesidad de una pronta solución.
- Orden alfabético de los dominios.
- Tamaño de cuentas.

## **Importancia de notificar problemas en caso de falla por más de un día**

Por temas de privacidad, no podemos monitorear la funcionalidad de sus cuentas de correo, por lo que es fundamental que nos informe de fallos que duren más de un día en su servicio. Esto nos permite:

- Descartar un problema puntual de configuración por parte del cliente.
- Identificar si el problema afecta a todos los clientes del servidor o solo a algunos.
- Tener más información para levantar el ticket correspondiente con el proveedor.
- Si resulta ser algo serio, priorizar la migración, ya que este es un proceso manual y que toma bastante tiempo.

## **En caso de migración**

Lo primero es restaurar la funcionalidad de la cuenta y recrear las mismas casillas de correo electrónico en el nuevo servidor (por ejemplo, contacto@susitio.cl). El sitio web se instalará e informaremos sobre la nueva clave de sus cuentas de correo (en caso que no tengamos respaldo de ella) luego podrá configurar/repairar conexión en su plataforma (Gmail u Outlook), posteriormente nos debe informar si todo está bien.

## **Respaldo de sus correos/proteger datos**

La configuración adecuada de sus cuentas de correo electrónico es crucial para evitar la pérdida de datos.

Si utiliza Gmail u Outlook (office) y sus cuentas están configuradas correctamente (POP/POP3), no debería haber acumulación de correos electrónicos en el servidor, minimizando el riesgo de pérdida de datos en caso de fallo del proveedor.

**Es de su exclusiva responsabilidad asegurarse de que sus cuentas de correo electrónico estén configuradas correctamente. Si acumula correos electrónicos en el servidor debido a una configuración inadecuada, existe el riesgo de perderlos en caso de fallo del proveedor y no nos hacemos responsables por pérdida de datos privados.**

Minimice riesgos, no dude en contactarnos si necesita ayuda para configurar correctamente sus cuentas de correo electrónico en las plataformas recomendadas.

## **IMPORTANTE Y PARA FINALIZAR**

No existe una “solución inmediata” para este tipo de problemas, por eso en caso de inconvenientes lo apropiado es esperar un tiempo prudente antes de considerar una migración, ya que este proceso implica:

1. Recrear la cuenta en otro proveedor (sitio web, bases de datos, correos, etc.)
2. Tomar contacto con el cliente e informar detalles, coordinar nueva clave para el correo, etc.
3. Hacer el cambio de DNS en NIC CHILE (este proceso toma horas por la propagación de los DNS)
4. Los cambios de DNS podrían, en ocasiones, afectar el posicionamiento.

**Es obligatorio tener un correo Gmail de respaldo con el nombre de su empresa para casos de emergencia.**

Si la información en este documento no es de su conveniencia, rogamos avisarnos para entregar asistencia y buscar una alternativa como contratar un servidor aparte.