PLAN DE MANTENIMIENTO WORDPRESS & WOOCOMMERCE

Plan de Mantenimiento 2 “incidencias”



Mantén tu tienda WooCommerce lista para vender en todo momento, sin interrupciones

Protege tu tienda online en internet.
Ahorra tiempo.
Obtén tranquilidad para tu negocio.

También recibirás con ambos planes un **reporte mensual** de los trabajos de mantenimiento realizados en tu tienda para que puedas llevar un control de las acciones realizadas.

STCi TECH
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

1. Escalabilidad del servicio

Al ser un servicio para tu sitio web y/o E-commerce, es totalmente de carácter online. No requiere asistencia técnica en terreno y puede ser realizado a cualquier horario según tu plan, así como también en el país que te encuentres.

Contamos con medios de pago nacionales (Chile) y también medios de pago Internacionales como PayPal.

2. Actualización de la plataforma WordPress

La actualización constante e inmediata de WordPress no siempre es lo más sano y saludable para tu sitio web, ya que conlleva también la revisión y aseguramiento de la calidad de uso con cada complemento que estas utilizando en WordPress. Cada plugin esta creado para cierta versión de WordPress y en ocasiones no están preparados o no cuentas con la actualización estable que te permitirá seguir utilizando correctamente tu sitio web.

Este servicio te asegurara una versión estable, segura y optimizada para tu sitio web con los plugins y theme que estés utilizando.

3. Actualización de la plataforma Woocommerce

Bajo el mismo concepto de lo indicado anteriormente con la versión de WordPress, ocurre lo mismo de forma similar con el plugin Woocommerce, normalmente es utilizado junto a otros complementos y plugins que en su defecto también mantienen una estabilidad y usabilidad según su versión.

Nos aseguraremos que puedas vender con este complemento y sus herramientas para que tus visitantes puedan comprar y pagar con tranquilidad y seguridad.

4. Actualización de Plugins y Theme

La actualización de plugins y theme están definidos según las versiones de lo principal, WordPress y Woocommerce según el caso si utilizas Woocommerce. Por lo tanto, continuando con la misma explicación anterior, actualizar todos tus plugins de forma inmediata cuando sale una actualización al igual que el theme no siempre es bueno y puede llegar a dañar tu sitio, romperlo y finalmente quedar fuera de acceso alguno.

Aseguramos la versión del plugin y theme que estés utilizando en su versión más estable, y aplicamos parches de seguridad que entrega el desarrollador en casos de excepción cuando no puedes actualizar alguna versión porque no hay soporte de otro plugin de relevante importancia en tu sitio y debemos mantener este equilibrio.

5. Seguridad para tu contenido

A todos nuestros clientes que adquieren un plan de soporte y mantenimiento de su Wordpress les otorgamos seguridad extra por medio de un Plugin “Antivirus y Cortafuegos” que permite el análisis constante sin consumir muchos recursos en tu servidor, de todo tu sitio en caso de algún código malicioso, o algún plugin que este generando un backdoor o bien llamado puerta trasera, que permita a bots o personas mal intencionadas en editar código dentro de tu sitio web para intentar realizar un montón de malas prácticas.

Por si fuera poco, también realizamos la integración de código especializado en seguridad para tu sitio web. Que permitirá el bloqueo de bots, llamados externos desde link’s que se encuentren en blacklist y más.

6. Sistema de Ticket y Respuesta Inmediata Ante Incidencias

Contamos con un sistema de ticket para abrir solicitudes básicas de asesoría o modificación en tu sitio web, que ya explicaremos en un ítem más adelante en que consisten estas solicitudes. La respuesta inmediata ante incidencias, se aplica de forma automática dentro de nuestro horario de atención de lunes a viernes de 09:00 Hrs a 18:00 Hrs en horario continuado. Solo debes darnos aviso a nuestro FonoWhatsapp +569 75690394 con los detalles de lo que esta sucediendo. Si llegase a estar caído Whatsapp a nivel mundial, que ya nos ha pasado puedes escribirnos a soporte@stcitech.cl

Sábados y Domingo son a través de Mail a soporte@stcitech.cl donde automáticamente tu correo estará previamente registrado en una carpeta exclusiva de este servicio permitiendo una alerta personalizada en nuestro equipo de soporte para atender tu requerimiento de la manera más rápida posible,

ante una caída de tu sitio web, o que no estés vendiendo por alguna causa relacionada a alguna configuración del sitio web (No podemos hacer ningún apoyo o solución si el método de pago o pasarela de pago de tu sitio web esta caído, un ejemplo para Chile sería si Transbank esta caído y no procesa las compras WEB, desde STCi Tech no podemos dar solución a esto hasta que Transbank solucione su propia caída), son estas 2 alertas ROJAS para la inmediata respuesta ante incidencias.

7. Backup del WebSite y también de la Base de Datos

Semanalmente se realizara un respaldo de tu sitio web y también de la base de datos del sitio web. WordPress trabaja con su propia base de datos en MySQL y si no es respaldada, tener el respaldo solo del sitio web es inoperante ya que requiere de la base de datos para poder realizar una conexión y también contiene toda la información de tu WordPress.

Cada respaldo se realizará los días sábados a las 19:00 Hrs (7:00 PM de Chile). Permitiendo mantener tu sitio web y DB (Base de datos) respaldada ante cualquier incidencia y/o inconveniente. Los respaldos estarán en una carpeta de Google Drive compartida con el cliente, permitiendo que el cliente pueda descargar y tener disponible esta información en todo momento.

Los primeros 3 meses serán guardados los respaldos, luego cuando se guarde los respaldos del mes 4, procederemos a borrar el respaldo del mes 1, y se mantendrán 3 meses de respaldo siempre en línea, por lo tanto, es responsabilidad del cliente descargar y guardar estos archivos si estima conveniente mantenerlos de todas las fechas que mantenga este servicio junto a STCi Tech.

8. Soporte 24/7

El soporte 24/7 corresponde a mantener un contacto y/o línea directa según el horario de disponibilidad. Como ya se describió anteriormente, te dejamos más en detalle este horario.

Lunes a viernes de 09:00 Hrs a 18:00 Hrs horario continuado, las respuestas serán inmediatas ante las Alertas Rojas.
Donde podrás comunicarte de forma directa por FonoWhatsapp al +569 7569 0394.

En caso de estar caido Whatsapp solo debes comunicarte a soporte@stcitech.cl

Fuera del horario mencionado, y días, podrás comunicarte directamente al correo soporte@stcitech.cl

Como cliente de este plan estarás en una bandeja especial, por lo tanto, el equipo de soporte estará atento según el día y horario para responder a tus requerimientos y comentarios.

9. Asesoría y Modificaciones

Las asesorías y modificaciones para este plan son de 2 horas en total.
Cada asesoría es a través de una llamada virtual o videollamada, la cual queda grabada y registrada con tiempo. Cada vez que se realice alguna asesoría o modificación en tu sitio, será agregada a un documento informe que tendrá el detalle y el tiempo. Este documento podrá ser visto por el cliente en la carpeta de Google Drive, permitiendo estar al tanto de lo sucedido y tiempo utilizado, así como el restante.

Asesorías disponibles en el plan:
1.- ¿Qué diseño se adapta mejor a tu negocio en la web?

2.- Que servicios puedes hacer por ti mismo para no tener que contratar, como los contenidos para el blog, te enseñamos a que lo optimices para tener el mejor posicionamiento web.

3.- Te enseñamos porque tu web se ha quedado en el limbo de internet si se da el caso y como solucionarlo.

4.- Creamos los tutoriales o videotutoriales necesarios para que puedas manejarte como pez en el agua con tu gestor de contenidos favorito (Wordpress)

5.- ¿Tu pagina web carga lento? ¿Requiere algún plugin especial? ¿Cambiar de Servidor/Hosting? ¿Hace falta más capacidad u otra característica para que mi sitio sea más rápido o pueda soportar una gran cantidad de visitantes?

6.- ¿Qué herramientas me permiten controlar de mejor forma la información de mi página web?

7.- ¿Cuáles son los límites de mi web? Que beneficios puedo lograr y/o como retornar clientes.

8.- ¿Estoy cometiendo algún delito en algún proceso o algún producto que estoy vendiendo o mostrando en mi sitio web?

¿Qué modificaciones para mi sitio web incluye este plan?

1.- Cambio de hasta 10 imágenes en tu sitio web, sea de un producto, una publicación, o que se encuentre en tu Home u otra sección.

2.- Cambiamos hasta 300 palabras dentro de tu sitio web, sea texto, o parte de una publicación.

3.- Modificamos los Menú que tengas en tu sitio web, por ejemplo, si aparece:

Inicio - Blog – Tienda - Contacto

Y quieres añadir un menú adicional o añadir sub-menu, está incluido este tipo de modificación en tu sitio web.

4.- Añadir una nueva página o entrada:
Nos encargamos de crear una nueva pagina si lo requieres dentro de tu sitio web, o una nueva entrada.
No obstante, si es una pagina nueva (en blanco), STCi Tech no crea el diseño de esta y tampoco inserta texto o una imagen en ella. Solo la crea y coloca en el botón, producto o menú que desees.
Crear una entrada (para el blog) es diferente, ya que existe un formato predefinido y solo debemos cargar el texto que nos entregues, así como también la imagen referencial o imágenes que desees ingresar como galería. Además de ello nos debes entregar las etiquetas a utilizar, así como asignar una categoría para esta entrada.

5.- Cambio de Logo e Icono del sitio web:
Cambiamos el logo e icono de tu pagina web desde un archivo de imagen que ya este creado y nos entregues vía mail. STCi Tech no crea el logo.

6.- Modificación de precio, etiquetas, y categorías de algún producto o entrada de blog.

Si no puedes cambiar alguna de las características nombradas anteriormente porque te encuentras en una reunión, de viaje o porque tienes mala conexión, podemos hacer esta modificación por ti.

IMPORTANTE:
El tiempo comienza a partir desde el momento que se abre el sitio web para iniciar sesión como administrador y hacer los cambios solicitados.

En cuanto a las asesorías, comienza desde el momento que iniciamos la llamada virtual o videollamada. En caso de confirmar un horario, y no contestar la llamada, realizaremos hasta 3 intentos de comunicación, este tiempo de comunicación también es sumado y añadido al tiempo de uso que tiene su plan.

Se considera usado ya que usted previamente confirmo un horario para realizar esta comunicación entre STCi Tech y usted como cliente. Pero si no contesta por distintos motivos se escapa de nuestro control y debe quedar registrado.
Si al intento numero 3 no contesta, su solicitud quedara cerrada y debe realizarla nuevamente con un nuevo horario a programar y definir.

Las asesorías deben solicitarse con al menos 48 horas hábiles. Las modificaciones deben solicitarse con al menos 24 horas hábiles.

La programación de estas solicitudes es dentro del horario de atención de las 09:00 Hrs hasta las 18:00 Hrs de lunes a viernes.

(09:00 AM a 06:00 PM de Chile)

9. Condiciones de Pago y duración

Para adquirir este servicio usted debe pagar el valor actual del Plan publicado en nuestro sitio web (AQUÍ).
Una vez que genera el pago comienza a contar 30 días del servicio. Una vez pagado el servicio **no hay reembolso alguno** ya que no es un producto tangible, cambiable o físico para devolución de lo que se ha entregado. Es un servicio digital personalizado.

Si desea mantener el servicio según el método de pago que utilice puede volver a pagar por ello, si se suscribe a este plan con su tarjeta de crédito el pago será automático y recurrente.
Debe cancelar el plan con al menos 10 días de anticipación para que no sea cobrado nuevamente de forma automática. Si el plan es pagado de forma automática, pero usted ya no deseaba el servicio, no podemos responder ante ello, ya que es su responsabilidad cancelar el pago mensual a través de su tarjeta de crédito y/o PayPal si es que se suscribe con PayPal.

Si usted deja de utilizar este servicio, y no paga el mes siguiente cuando finalicen los 30 días, **tendrá 48 horas** a partir de que le llego la notificación que su plan ha finalizado, para descargar cualquier información que estime relevante en la carpeta compartida de Google Drive con los respaldos de su sitio web. Ya que dicha carpeta será eliminada sin poder recuperarse.

Usted a adquirido este plan con la responsabilidad de haber leído este documento por completo y estar de acuerdo con todos los detalles descritos en este documento público.

Este documento y su descripción es exclusivo de STCi Tech, con fecha 20-08-2023 para el plan de mantenimiento WordPress Woocommerce "Incidencias"

STCi Tech empresa de desarrollo y tecnología, cuenta con profesionales experimentados con más de 7 años de experiencia en el área. Además, nos encontramos disponibles y activos en Chile Compra, trabajamos en proyectos junto a Corfo y Sercotec.

Algunos de nuestros servicios son:

- Desarrollo Web
- Mantenimiento Web
- Módulos Personalizados para tu Web
- Desarrollo de Software
- Soporte Online
- Diseño Grafico
- SEO y SEM (Campañas ADS en Google y RRSS)
- Asesoría en Tecnología e Innovación
- Asesoría en Marketing Digital y Plan de Medios
- Plan de Negocios
- Armado Personalizado y Venta de Equipos Computacionales Oficina y Gamer
- Mantenimiento de Computadores
- Mentorías y Asesorías en proyectos
- Venta de Productos Tecnológicos para la Oficina y el Hogar
- Instalación de POS comerciales venta debito- crédito
- Integración Medios de Pago en Pagina Web
- Servidores en Amazon
- Servidor Nacional de Hosting
- Licencia de Microsoft Office, Autocad, Adobe, Antivirus y Otros
- Servicio Outsourcing de Soporte

PLAN DE MANTENIMIENTO WORDPRESS & WOOCOMMERCE

Plan de Mantenimiento 2 “incidencias”

