

# Niveles de soporte en OVH

## Introducción

En OVH existen 3 niveles de soporte técnico accesibles para diferentes cuestiones técnicas.

- Nivel 1 – Soporte incidencias (disponible 24 h al día)
- Nivel 2 – Soporte asistencia
- Nivel 3 – Soporte infoerencia

**Nivel 1 : Incidencia** (Técnica)

**Nivel 2 : Asistencia** (Técnica)

**Nivel 2 : Asistencia** (Comercial)

**Nivel 3 : Infoerencia** (Técnica)

## nivel 1 – Soporte incidencias

El soporte de urgencia (incidencias) está disponible las **24 horas al día, todos los días del año**.

Este soporte gestiona los fallos urgentes y los problemas cuando un servicio no funciona.

Ejemplo : Servidor no hace ping, un alojamiento no está accesible, la cuenta email no envía correos...

La respuesta media se produce en un plazo de 1–6 horas.

Si le pregunta no se considera un incidente o bien no causa una indisponibilidad del servicio (fallo de ping en un servidor, falta de respuesta en un plan de alojamiento, fallo de DNS en un dominio registrado...), la incidencia se pasa al soporte nivel 2.

## Acceder desde el Manager

Puede acceder desde el Manager en la sección *Administración*

**Administración**

Haga clic en el apartado :

**Mis productos -> Soporte**

Haga click en la opción *Declarar un incidente*

**Declarar un incidente**

**Nota** : Deberá seleccionar el tipo de incidencia en el desplegable.

### **Acceso directo**

Puede acceder directamente haciendo clic en el siguiente enlace :

**Declarar un incidente**

Desde esta página podrá directamente crear un tiquet

**Nota** : Necesitara su identificador de cliente y su contraseña para entrar en el Manager

### **Acceso telefónico**

También puede abrir un tiquet de incidente a través del teléfono 902 906 033

**Nota** : Necesitara su identificador de cliente y la referencia de su servicio contratado.

## **nivel 2 – Soporte asistencia**

El soporte de asistencia comercial y técnica está disponible en **horario laboral de lunes a viernes**.

Este soporte le ayudará a elegir un producto OVH para sus necesidades o bien cómo gestionar un producto a través de las guías.

Ejemplo : Configurar mi cuenta de correo, instalar un sitio en mi servidor, cambiar las DNS de un dominio...

También se consideran de nivel 2 los incidentes que no causan un fallo de ping en el servidor, ya que estos fallos no suelen ser de hardware, sino de administración o configuración.

La respuesta media se produce en un plazo de 12–24 horas.

Si la pregunta se considera una incidencia, se abre un tiquet de incidencia de nivel 1.

Si se necesita una labor de gestión o de administración, se pasa dicha intervención al soporte nivel 3, infoerencia.

### **Acceder desde el Manager**

Puede acceder desde el Manager en la sección *Administración*

#### **Administración**

Haga clic en el apartado :

**Mis productos -> Soporte**

Haga click en la sección *Soporte asistencia*

#### **Soporte asistencia**

**Nota** : Deberá seleccionar el servicio y el tipo de consulta a realizar.

### **Acceso directo**

Puede acceder directamente haciendo clic en el siguiente enlace :

#### **Abrir un tiquet de asistencia**

Desde esta página podrá directamente crear un tiquet

**Nota** : Necesitara su identificador de cliente y su contraseña para entrar en el Manager

### **Acceso telefónico**

También puede solicitar una asistencia a través del teléfono 902 106 113

**Nota** : Necesitara su identificador de cliente y la referencia de su servicio contratado.

### **nivel 3 – Soporte infogerencia**

Este soporte le ayudará a configurar un componente o bien realizar una operación compleja en su servicio de OVH.

Puede solicitar una intervención de infogerencia a través de un tiquet de asistencia o bien un tiquet de incidencia.

Ejemplo : Recompilar el PHP de mi servidor, instalar el Zend optimizer, reconfigurar un multidominio, vaciar la cola de Qmail...

Para saber más sobre las infogerencias consulte la guía : InfoGerencia

Para que un administrador le realice una infogerencia debe solicitar un presupuesto previo a través del soporte de asistencia comercial (nivel 2), a través de tiquet o de teléfono.

Si usted acepta el presupuesto y realiza el pago, la intervención se programará inmediatamente para su realización.

Una vez realizada la intervención, recibirá la factura y los detalles de la operación.

Más información

: ContactarElSoporte :: Consejos de cómo contactar con el soporte