



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo puedo contactarlos? ¿Cuáles son los números del Centro de Servicios Daycohost?	2
¿Qué tipo de soporte me brinda el Centro de Servicios?	2
¿El Centro de Servicio atiende dudas administrativas o de facturación?	2
¿Cómo se registran, agregan o eliminan contactos autorizados?	2
¿Qué diferencia hay entre un requerimiento, un incidente y una falla de servicio?	2
¿Cómo activo un requerimiento?	2
¿Cuánto tiempo toma para que se ejecuten las tareas del requerimiento?.....	2
¿Qué son el primero, segundo y tercer nivel de soporte?	3
¿Cuánto tiempo tarda la solución de un incidente?.....	3
¿Puedo tener acceso al Data Center?	3
¿Cómo solicito el acceso al Data Center?	3
¿A quién puedo acudir si mi solicitud no es atendida?	3
¿Qué es un servicio colocado?	4
¿Cuál es el procedimiento para retirar equipos de un servicio colocado?.....	4
¿Cómo puedo gestionar una desinstalación parcial de servicios?.....	4
¿Cómo puedo gestionar una desinstalación total del servicio?.....	4
¿Cómo puedo pagar los servicios contratados?.....	5

¿Cómo puedo contactarlos? ¿Cuáles son los números del Centro de Servicios Daycohost?

Para la atención de sus necesidades de Soporte puede llamarnos al 0800 - DAYCO - 24 (0800-32926-24) o bien, a través de nuestras otras líneas habilitadas: (0212) 999.9042 | 999.9047 | 319.5710 | (0241) 873.2878 | (0241) 774.78.78.

¿Qué tipo de soporte me brinda el Centro de Servicios?

A través del Centro de Servicios Daycohost usted puede canalizar la solicitud de una tarea, un requerimiento específico, consultar el estatus de un ticket, reportar incidentes o fallas que afectan el normal desenvolvimiento de sus servicios, solicitar acceso al Data Center, gestionar el retiro de equipos de un servicio colocado o pedir la desinstalación de servicios contratados.

¿El Centro de Servicio atiende dudas administrativas o de facturación?

Para obtener información asociada a cualquier aspecto administrativo sobre los servicios contratados, comuníquese con el Departamento de Facturación, a través del correo electrónico facturacion@daycohost.com o los números (0212) 999.9202, 9207, 9209, 9212, 9214 o 9226. El horario de atención de esta área es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

¿Cómo se registran, agregan o eliminan contactos autorizados?

Debe hacer su requerimiento a través de la cuenta analistas@daycohost.com, solicitando la actualización de contactos. Nuestro departamento de calidad lo contactará vía correo electrónico indicándole el procedimiento a seguir.

¿Qué diferencia hay entre un requerimiento, un incidente y una falla de servicio?

Un requerimiento es la solicitud de ejecución de una actividad, que no está relacionada con una interrupción o funcionamiento irregular de los servicios contratados. Un incidente o falla, es aquel que genera afectación o degradación de los servicios contratados.

¿Cómo activo un requerimiento?

Envíe un correo electrónico a analistas@daycohost.com, desde alguna de las cuentas autorizadas por su organización, detallando su requerimiento.

¿Cuánto tiempo toma para que se ejecuten las tareas del requerimiento?

Para conocer las categorías de requerimientos y el tiempo estimado de solución, haga clic en este [enlace](#).

¿Cómo activo una notificación de incidente o falla del servicio?

Comuníquese al Centro de Servicios Daycohost a través del 0800 – DAYCO - 24 (0800-32926-24) o a nuestras otras líneas telefónicas habilitadas.



@daycohost

tecnológicaente



Uno de nuestros especialistas registrará un ticket asignándole un número que usted recibirá para el debido seguimiento del caso, al tiempo que le brindará el soporte de Primer Nivel.

Si el incidente no puede ser solucionado se escalará al Segundo Nivel, asegurando la ejecución de rutinas de mantenimiento preventivo y predictivo, parches de seguridad y/o corrida de antivirus.

¿Qué son el primero, segundo y tercer nivel de soporte?

Son las diferentes áreas de resolución de casos. El primer nivel es el Centro de Servicios Daycohost, el segundo nivel es el área de soporte especializado, y el tercer nivel corresponde a las áreas donde se administran las plataformas *core* de Daycohost.

¿Cuánto tiempo tarda la solución de un incidente?

El tiempo de solución depende del tipo y grado de afectación en el servicio. Para mayor detalle, lo invitamos a conocer el criterio de clasificación de incidentes, establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (*Service Level Agreement, SLA*).

¿Puedo tener acceso al Data Center?

Como cliente Daycohost, puede acceder al Data Center para realizar alguna actividad operativa, como programación y registro de un mantenimiento o mejora, que implique o no una interrupción de dicho servicio. También puede solicitar una visita guiada, auditoría visual o levantamiento de información "site survey".

¿Cómo solicito el acceso al Data Center?

Para solicitar su acceso al Data Center, descargue el Formato de Gestión de Acceso y Cambio a través de este [enlace](#), firme, digitalice y envíelo por correo electrónico a analistas@daycohost.com, desde cualquiera de las cuentas autorizadas por su organización.

Tenga en cuenta que su solicitud debe ser enviada con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha que requiere ejecutar la actividad.

¿A quién puedo acudir si mi solicitud no es atendida?

En caso de que sea necesario escalar su solicitud, le invitamos a revisar nuestra Línea Jerárquica de Escalamiento a través de este [enlace](#).



@daycohost

tecnológicagente



¿Qué es un servicio colocado?

Los servicios de colocación de Daycohost están diseñados para clientes que requieren ubicar sus servidores en un centro de datos que cumpla con los estándares más exigentes en seguridad y confiabilidad, asegurándose de contar con servicios de valor agregado que contribuyen a la reducción de los costos de administración y la optimización de plataformas.

Los clientes de servicios de colocación utilizan el espacio y las instalaciones de Daycohost para hospedar sus equipos y beneficiarse de las ventajas de suministro de energía, temperatura y ambiente regulado, conectividad a Internet, seguridad y control de acceso, asociadas a la infraestructura del centro de datos.

¿Cuál es el procedimiento para retirar equipos de un servicio colocado?

Si requiere retirar un equipo de un servicio colocado, ya sea por reemplazo, falla, reparación, mantenimiento, sustitución o finiquito del contrato, descargue el Formato de Autorización de Salida de Equipos (anexo), fírmelo, digitalícelo y envíelo al correo electrónico analistas@daycohost.com, desde cualquiera de las cuentas autorizadas por su organización. Dicho formato se debe enviar junto con el Formato de Gestión de Acceso y Cambio.

Tenga en cuenta que estos formularios deben ser enviados con al menos cuarenta y ocho (48 horas de antelación).

¿Cómo puedo gestionar una desinstalación parcial de servicios?

Si requiere desincorporar alguno de los servicios contratados, envíe un correo electrónico con el detalle del servicio a desincorporar y motivo de la solicitud a la cuenta analistas@daycohost.com.

Recibirá una respuesta con el procedimiento a seguir, los tiempos contemplados durante el proceso y demás detalles relativos a la desinstalación solicitada. Tenga en cuenta que el tiempo de duración de las desincorporaciones de servicios está sujeto a los términos y condiciones definidos en el Contrato de Servicios que suscribió con Daycohost.

¿Cómo puedo gestionar una desinstalación total del servicio?

En caso de necesitar una desincorporación total de los servicios suscritos con Daycohost, envíe un correo electrónico con los detalles y el motivo de la solicitud a la cuenta analistas@daycohost.com. Esta deberá ser revisada previamente con el Gerente o Ejecutivo de Negocios que le atiende, a los fines de brindarle el apoyo adecuado.

Una vez recibida la información, el Centro de Servicios Daycohost le remitirá vía correo electrónico el formulario de Información del Cliente, para que valide o complete los datos requeridos y/o realice la actualización de los ya existentes.

¿Cómo puedo pagar los servicios contratados?

Para obtener información asociada a cualquier aspecto administrativo referido a los servicios contratados, comuníquese con el **Departamento de Facturación**, de **lunes a viernes**, en el horario comprendido entre las **8:30 a.m. a 1:00 p.m.** y **2:00 p.m. a 5:30 p.m.**

Para lo concerniente al pago de sus servicios, información sobre depósitos o transferencias, comuníquese con el **Departamento de Cobranzas: (212) 999.9226 y 9211**, de **lunes a viernes**, en el horario comprendido entre las **8:30 a.m. a 1:00 p.m.** o de **2:00 p.m. a 5:30 p.m.**



@daycohost

tecnológicagente

