



Servicios

Soporte de Nivel 2



V1.4 -2018-05-28

Esta versión del documento anula todas las versiones anteriores publicadas

ÍNDICE

Servicios y Software soportado	4
Sistemas operativos	6
Paneles de control	10
Virtualización	12
Backups	14
Software Linux	16
Servidores Web (Linux)	17
Lenguajes de programación (scripts) (Linux)	18
Bases de datos (Linux)	19
Monitorización y estadísticas (Linux)	20
Mail (Linux)	21
Servidores FTP (Linux)	22
Servidores DNS (Linux)	23
Balanceador de carga (cluster) (Linux)	24
Gestor de contenidos (CMS) (Linux)	25
Otros programas (Linux)	26

ÍNDICE

Software Windows	27
Servidores Web (Windows)	28
Lenguajes de programación (scripts) (Windows)	29
Bases de datos (Windows)	30
Monitorización y estadísticas (Windows)	31
Mail (Windows)	32
Servidores FTP (Windows)	33
Servidores DNS (Windows)	34
Otros programas (Windows)	35
Actividades no soportadas	36

1

Servicios y Software soportado

Nuestro servicio de **“Soporte de Nivel 2”** pone a tu disposición a uno de nuestros ingenieros de sistemas altamente cualificados para realizar una intervención técnica en tu servidor Cloud siempre que lo necesites. Este servicio, disponible en modalidad 24x365 y con un tiempo máximo de resolución de 2 horas permite responder de forma ágil y eficiente a cualquier incidencia o petición.

El “Soporte de nivel 2” está incluido de forma gratuita en nuestros servidores “Cloud Administrado”. Para usuarios de un servidor Cloud no administrado este servicio tiene un precio de 2€/minuto acorde al tiempo requerido en cada actuación. Algunos paquetes de software pueden tener un coste adicional en concepto de licencia, suscripción o set up.

A continuación presentamos una lista exhaustiva de las tareas incluidas en nuestro servicio de “Soporte de Nivel 2”.

Cada tarea está identificada por uno de los siguientes iconos:

- ✓ tarea soportada oficialmente
- tarea no soportada oficialmente
- i tarea no soportada, pero trataremos de ofrecerte la mejor solución

Las tareas no listadas en este documento no están soportadas por nuestro equipo y no se podrán realizar.

2 Sistemas operativos

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Windows 2012 Standard Server 64 bits	✓	✓	—	—	✓	
Windows 2008 Web Server R2 64 bits	✓	✓	—	—	✓	
Windows 2008 Standard Server R2 64	✓	✓	—	—	✓	
Windows 2003 Server 32 bits	—	✓	✓	—	✓	
Windows 2003 Server 64 bits	—	✓	✓	—	✓	
Linux CentOS 7 64 bits	✓	✓	—	✓	✓	
Linux CentOS 6.6 64 bits	✓	✓	—	✓	✓	
Linux Ubuntu 18.04 (Bionic Beaver) Server 64 bits	✓	✓	—	✓	✓	
Linux Ubuntu 16.04 (Xenial Xerus) Server 64 bits	✓	✓	✓	✓	✓	
Linux Ubuntu 14.04 (Trusty Tahr) Server 64 bits	✓	✓	✓	✓	✓	
Linux Ubuntu 12.04 (Precise) Server 64 bits	✓	✓	✓	✓	✓	
Linux Debian 9 (Stretch) 64 bits	✓	✓	—	✓	✓	
Linux Debian 8 (Jessie) 64bits	✓	✓	✓	✓	✓	
Linux Debian 7 (Wheezy) 64bits	✓	✓	✓	✓	✓	
Linux Debian 6 (Squeeze) 64 bits	—	✓	✓	✓	—	
Linux Debian 6 (Squeeze) 32 bits	—	✓	✓	✓	—	

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Linux Debian 5 (Lenny) 32 bits	–	✓	✓	✓	–	
Linux Debian 4 (Etch) 32 bits	–	✓	✓	✓	–	
Linux Oracle 7 64 bits	✓	✓	–	✓	✓	

Sólo las actualizaciones menores (minors) del mismo sistema operativo están soportadas. Por favor, fíjate que las actualizaciones entre versiones (major) no están soportadas. En general, cualquier actualización que requiera la reinstalación no está soportada.

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Sistema de ficheros y problemas con nombres de ficheros
- Interpretación de ficheros log y reportes estadísticos
- Permisos y propiedades de fichero
- Comandos y utilidades del sistema

3

Paneles de control

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
SWPanel 2018 Linux	✓	✓	✓	✓	✓	
SWPanel 2018 Windows	✓	✓	✓	✓	✓	
Plesk 17 Linux	✓	✓	—	—	—	Sólo One-Click apps
CPanel 68 Linux	✓	✓	—	—	—	Sólo One-Click apps

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas accediendo al panel de control
- Cambiar la configuración del sistema mediante la interface del panel de control.

4

Virtualización

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
XenServer 7.2	✓	✓	✓	—	—	
XenServer 6.5	✓	✓	✓	—	—	
XenServer 6.2	—	✓	✓	—	—	
XCP-NG 7.4	✓	✓	✓	—	—	
XenCloudPlatform (XCP) 1.6	—	✓	✓	—	—	
VMWare ESXi 5.X	—	—	—	—	—	

5

Backups

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Bacula	✓	✓	—	—	✓	

Las siguientes actividades están cubiertas por nuestro software de backup Bacula:

- Programar backups
- Restaurar uno o más ficheros del backup
- Restaurar un servidor completo del backup si dispone de imagen o snapshot
- Posibilidad de hacer copias a un servidor externo. No podemos ofrecerle soporte con la instalación o configuración del servidor de Bacula en un servidor externo

6 Software Linux

Servidores Web (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Apache2	✓	✓	✓	✓	✓	
libapache2-mod-php5	✓	✓	—	—	✓	
libapache2-mod-php7.0	✓	✓	—	—	✓	
NGINX	✓	✓	✓	✓	✓	
Liferay	i	—	—	—	—	
Tomcat	✓	—	—	—	—	
ColdFusion	✓	i	—	—	—	

Lenguajes de programación (scripts) (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
PHP (latest version)	✓	✓	✓	✓	✓	
PHP - curl	✓	✓	—	—	✓	
PHP - gd	✓	✓	—	—	✓	
PHP - mysql	✓	✓	—	—	✓	
PHP - pear	✓	✓	—	—	✓	
phpMyAdmin	✓	✓	—	—	✓	
PHP (older versions)	—	✓	✓	✓	—	
Ruby on Rails	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
Node.js	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas ejecutando scripts CGI (no programación)
- Problemas ejecutando scripts PHP (no programación)
- Problemas ejecutando scripts Python o Perl (no programación)

Bases de datos (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
MySQL (latest version)	✓	✓	✓	✓	✓	
MySQL (older versions)	—	✓	✓	✓	—	
MySQL Galera Clúster	✓	✓	✓	✓	✓	
MongoDB 3.0	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
PostgreSQL 9.X (latest version)	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
MariaDB (latest version)	✓	✓	✓	✓	✓	
MariaDB v5.5	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
MariaDB v10	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
MariaDB Galera Clúster	✓	✓	✓	✓	✓	
RethinkDB	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
Cassandra 2.1	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps

Posibilidad de instalar de las fuentes soportadas. Posibilidad de actualizar a una versión superior soportada por el sistema operativo.

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos para MySQL:

- Problemas de conexión
- Gestión de privilegios

Monitorización y estadísticas (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
AWStats	✓	✓	✓	—	—	
Nagios (server)	✓	✓	—	—	✓	
Nagios NRPE	✓	✓	—	—	✓	
Opsview Agent	✓	✓	✓	✓	✓	

Mail (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Courier	—	✓	✓	✓	✓	
Dovecot	✓	✓	✓	✓	✓	
Postfix	✓	✓	✓	✓	✓	
Postfix - Policyd-weight	✓	✓	✓	✓	✓	
SpamAssassin	✓	✓	✓	✓	✓	
SquirrelMail	✓	✓	—	—	✓	
Roundcube	✓	✓	—	—	✓	
Zimbra	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas enviando o recibiendo mensajes
- Configuración del servicio para enviar mensajes desde un formulario web instalado en el mismo servidor
- Configuración de Clientes de correo estándares (ej: Microsoft Outlook, Thunderbird, etc.)

Servidores FTP (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
ProFTPd	✓	✓	✓	✓	✓	

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas de conexión
- Problemas con la gestión de privilegios

Servidores DNS (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Bind 9	✓	✓	—	✓	✓	



Balanceador de carga (cluster) (Linux)

Estas soluciones sólo están soportadas para clientes con soluciones de load-balancing (cluster).

Gestor de contenidos (CMS) (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Wordpress	✓	—	—	—	—	
Prestashop	✓	—	—	—	—	
Gitlab	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
Gogs	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps
ownCloud	✓	—	—	—	—	Sólo One-Click apps

Otros programas (Linux)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
ClamAV	✓	✓	—	✓	✓	
DRBD	✓	—	—	—	—	
Fail2ban	✓	✓	—	—	✓	
mod_evasive	✓	✓	—	—	✓	
NFS	✓	✓	—	—	✓	
SNMP	✓	✓	—	—	✓	
Sympa	✓	✓	—	—	✓	
OpenSSH	✓	✓	—	✓	✓	

Sólo soportado mediante fuentes o mediante panel de control.

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Acceso a la línea de comandos por SSH
- Configuraciones de Firewall (IPTables) o bloqueo de direcciones IP mediante el fichero hosts.deny
- Nombres de dominios y DNS (A, CNAME, registros MX, etc.)

7 Software Windows

Servidores Web (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
IIS 6	–	✓	–	i	✓	
IIS 7.X (latest version)	✓	✓	–	i	✓	
IIS 8.X	✓	i	–	i	✓	
IIS - ASP Classic	✓	✓	–	–	✓	
IIS - ASP .NET	✓	✓	–	–	✓	
IIS - AspEmail	✓	–	–	–	–	
IIS - AspPDF	✓	–	–	–	–	
IIS - AspJpeg	✓	–	–	–	–	
IIS - AspUpload	✓	–	–	–	–	
IIS - AspEncrypt	✓	–	–	–	–	

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas publicado sitios web, acceso o transferencia

Lenguajes de programación (scripts) (Windows)

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas ejecutando scripts CGI (no programación)
- Problemas ejecutando scripts ASP (no programación)

Bases de datos (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
MySQL 5.6.17.0	✓	✓	✓	✓	—	
MS SQL Server 2008 R2 Std. Edition	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Server 2012 Express	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Server 2012 Web Edition	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Server 2012 Std. Edition	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Server 2014 Express	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Server 2014 Web Edition	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Server 2014 Std. Edition	✓	✓	—	—	✓	
MS SQL Clúster AlwaysOn	✓	✓	✓	✓	✓	

Posibilidad de instalar de las fuentes soportadas. Posibilidad de actualizar a una versión superior soportada por el sistema operativo.

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas de conexión
- Gestión de privilegios

Monitorización y estadísticas (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Opsview Agent	✓	✓	—	—	—	

Mail (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
MailEnable Enterprise (v. 8.03)	✓	✓	—	—	—	
MailEnable Professional (v. 8.03)	✓	✓	—	—	—	
MailEnable Standard (v. 8.03)	✓	✓	—	—	—	
MailEnable Enterprise (older versions)	—	✓	—	—	—	
MailEnable Professional (older versions)	—	✓	—	—	—	
MailEnable Standard (older versions)	—	✓	—	—	—	
MailEnable - MEWebMail	✓	✓	—	—	—	
Microsoft Exchange Server 2008	i	i	i	—	—	

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas enviando o recibiendo mensajes
- Configuración de Clientes de correo estándares (ej: Microsoft Outlook, Thunderbird, etc.)

Servidores FTP (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
FileZilla Server	✓	✓	✓	✓	✓	
Gene6 FTP Server	✓	✓	✓	✓	✓	
WarFTP	✓	✓	✓	✓	✓	

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas de conexión
- Problemas con la gestión de privilegios

Servidores DNS (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Bind 9	✓	✓	—	—	—	
Microsoft DNS	—	✓	✓	—	—	

Otros programas (Windows)

	INSTAL. DEFECTO	CONFIG.	CONFIG. AVANZADA	ANÁLISIS	ACTUALIZ.	COMENTARIOS
Remote Desktop	✓	✓	—	—	✓	
SNMP	✓	✓	—	—	✓	
Terminal Services	✓	✓	—	—	—	
Active Directory	✓	i	—	—	—	
Microsoft Sharepoint Server 2008	i	i	i	—	—	

Los siguientes problemas, como ejemplo, están cubiertos:

- Problemas ejecutando scripts en Perl. (no programación)
- Nombres de dominios y DNS (A, CNAME, registros MX, etc.)

8

Actividades no soportadas

Las siguientes actividades no están soportadas:

- Debug PHP, Perl, ASP, JSP y otros problemas de programación
- Problemas de programación no relativos a la configuración del servidor
- Compilaciones personalizadas del Kernel de Linux
- Actualizar el sistema operativo entre versiones (major)



SW Girona

Data Center Salas 1 y 2

Edificio SW
c/ Ponent, 13-15
17458 Fornells de la Selva
Girona

info@swhosting.com

+34 972 010 550 tlf

+34 972 010 555 fax

SW Madrid

Data Center Sala 3

Edif. GlobalSwitch
c/ Yécora, 4
28022 Madrid
Madrid

madrid@swhosting.com

+34 918 137 825 tlf

+34 972 010 555 fax

Contacta con un asesor personal

Ante cualquier pregunta sobre las tareas incluidas en nuestro servicio de Soporte de Nivel 2, no dudes en ponerte en contacto con tu asesor personal o llamarnos directamente a nuestro número de atención al cliente: +34 972 010 550.

[Contactar](#)