



FAQ (Preguntas Frecuentes)

¿Qué es el servicio de Hosting o Web Hosting?

Los servicios de Hosting corresponden al arriendo de un espacio en el disco duro de un servidor conectado directamente a la red de Internet, en donde queda alojado su sitio web. Esto quiere decir, mientras mejor sea el servidor donde usted aloja su página Web usted se beneficiará con mayores prestaciones y mejor tiempo de respuesta a sus visitantes.

¿Qué es un dominio?

El dominio, es el nombre que usted usará para invocar su sitio web. Además puede identificar el país, organización, etc. Los más utilizados son .cl (identifica a Chile). Usted puede registrarlo directamente en el NIC Chile, <http://www.nic.cl> o solicitarnos asesoría en la inscripción. Además de los utilizados a nivel mundial .com .net etc., los que puede registrar en múltiples servicios que podrá encontrar en la internet o ser asesorados por nosotros.

¿Que puedo utilizar como parte del nombre de mi dominio?

El nombre del dominio puede utilizar cualquier palabra o puede ser una serie de caracteres pertenecientes al alfabeto definido por las letras del abecedario "a" a "z" (sin acentos, ni "ñ"), los dígitos "0" a "9" y el carácter "-" (signo menos).

¿Qué es un DNS?

DNS (Domain Name Server): Servidor de nombres. Es el servidor que resuelve los nombres de dominios, es decir, traduce los nombres en direcciones IP.

Nuestros Servidores de Nombres (Dns):

ns1.hostinghouse.cl IP: 174.132.79.194

ns2.hostinghouse.cl IP: 174.132.79.195

¿Cómo apuntar su dominio hacia nuestros servidores?

Lea estas instrucciones para que pueda apuntar su dominio .cl correctamente hacia nuestros servidores. Siga los siguientes pasos:

- Debe ingresar a <http://www.nic.cl/>
- A la izquierda del sitio, escriba el nombre de su dominio y marque la opción, modificación de dominio.
- Automáticamente le llegará un email que inscribió al momento de comprar su dominio, llegará un código de modificación, ingrese el código en la página anterior y
- Modifique la información DNS (Nombre de servidor del servidor primario e IP, Nombre del servidor secundario e IP)
- Estos datos son enviados por nuestro servicio de ventas al momento de adquirir uno de nuestros planes.

Recuerde que estos cambios pueden tomar desde 2 a 48 horas. Si tiene más dudas por favor visite la página de Nic Chile en <http://www.nic.cl/faq/>

¿Qué es la Propagación de los DNS?

La propagación es el tiempo durante el cual la información de sus NS es dispersada en los servidores de la red de Internet.

¿Cuánto tiempo tarda en dispersarse?

El tiempo de propagación oscila entre 24 a 48 horas.

¿Cuánto tiempo demora la activación del Servicio?

Una vez que confirmamos los datos del formulario de solicitud de plan y el pago de nuestro servicio, enviamos inmediatamente a usted un correo electrónico con los datos necesarios para que haga uso de su espacio Web.

¿Cuál es el Uptime de servidores de Hosting House?

Uptime es el porcentaje de tiempo que los servidores están funcionando normalmente, nosotros garantizamos el 99.9% de uptime en nuestros servidores al mes.

¿Cómo pago?

Puede realizar el pago a través de depósito bancario o transferencia electrónica a la cuenta de nuestra empresa, que le indicaremos oportunamente mediante correo electrónico, una vez solicite su plan de hosting.

¿Cuentan con planes para empresas?

Sí, los planes que se ajustan para su empresa son:

-Plan Avanzado

-Plan Premium

No obstante si necesita una configuración distinta, estamos dispuestos a readecuar su plan.

¿Puedo cambiar de plan de hospedaje?

Puede cambiar de plan en cualquier momento. Si su actual plan aún no ha vencido y desea cambiarlo por un plan superior, se le abonará el porcentaje no utilizado y se descontará del nuevo plan contratado. Si desea cambiar a uno inferior y aún no ha vencido no se reintegrará cantidad alguna.

¿Qué sucede cuando se sobrepasa el espacio en disco o ancho de banda de mi cuenta?

Si el Espacio en Disco necesario excede al asignado, Usted deberá adquirir MB adicionales, que se asignarán a su Plan, igualmente esto sucede al superar el ancho de banda o bandwidth.

¿Qué es bandwidth limit o límite de ancho de banda?

Se refiere a que su sitio web tiene un límite máximo de tráfico web permitido, esto es por un exceso de visitas o por exceso de archivos bajados en su web. Si usted llegase a ocupar el 100%, su sitio podría ser suspendido por exceso de tráfico web. Para abrir nuevamente el acceso a su web hay dos opciones:

Esperar al fin de mes, donde el contador de tráfico vuelve a cero y su página vuelve a funcionar con normalidad.

Hacer una actualización al plan de Hosting superior. Para este cambio envíenos un correo electrónico a ventas@hostinghouse.cl para solicitar un plan de hosting superior al actual.

¿Cuento con un Panel de Administración?

Cada uno de nuestros clientes posee su propio Panel de Control. Desde el Panel de Control pueden acceder a todas las funcionalidades del servicio de hosting como por ejemplo: estadísticas, crear sus cuentas de correo electrónico, crear bases de datos, instalar un foro, sala de chat, PHP-Nuke, entre muchos otros servicios.

¿Puedo probar en Panel de Control de mi hosting?

Por supuesto, para ello puede acceder mediante el siguiente link

[demo cPanel](#)

User: x3demob

Pass: x3demob

¿Porqué puede ocurrir un problema de acceso al panel de control y a WEBMAIL desde una determinada red?

Si no puede acceder desde una determinada red a su panel de control o al correo vía web, pero desde otras sí, lo más probable es que un dispositivo de esa red (como puede ser un Firewall) esté impidiendo el acceso de su PC a los puertos 2082 y 2095 de nuestros servidores.

Los servicios de cpanel y webmail son proporcionados a través de esos puertos, 2082 y 2095 respectivamente. Puede darse cuenta de que es así porque al acceder al panel de control en la barra de direcciones muestra: <http://www.nombredominio.com:2082> y similar al acceder a webmail.

Este tipo de limitaciones es muy típico en redes corporativas, redes universitarias, etc. Si está accediendo desde una de ellas, tendrá que solicitar al administrador de la red la posibilidad de permitirle el acceso a esos puertos.

¿Tengo acceso FTP?

Para acceder a su espacio de web hosting en nuestros servidores, usted tiene una o más cuentas FTP que le permitirán ingresar remotamente a todas sus carpetas (bases de datos, sitio web, etc.), para administrar sus archivos tantas veces como lo necesite las 24 hs., los 365 días del año.

¿Cómo puedo obtener un programa FTP ?

Descargue el software CuteFtp o FileZilla, una vez que lo haya bajado, instálelo en su PC. Para utilizarlo, lo deberá con los siguientes datos:

1. Host Name = www.sudominio.cl
2. User name = El nombre de usuario que se le envió al adquirir su plan.
3. Password = La Contraseña que se le entregó.
4. Puerta de Conexión = 21

¿Cómo creo una cuenta de correo?

Para la creación de cuentas de correo deberá ingresar al Panel de Control de su dominio, con su nombre de usuario y contraseña. Encontrará allí una lista de opciones, entre ellas "correo" desde la cual podrá crear o eliminar cuentas de correos.

¿Cuento con un sistema de estadísticas de mi Sitio?

Sí, usted cuenta en el Panel de Control con un completo sistema de estadísticas, puede ver quién visitó su sitio, que páginas navegó, cuánto tiempo estuvo, de dónde vino y muchos datos más.

¿Tengo seguridad y respaldo de los servidores?

Nuestros clientes pueden utilizar la herramienta BACKUP dentro de su panel de control. Respecto a la seguridad de sus datos, utilizamos eficientes herramientas tanto de software como hardware y nuestros administradores monitorean las 24 horas los servidores en busca de ataques externos

¿Cómo configurar Outlook Express?

- Abrir el programa Outlook Express.
- En el menú superior de la página, haga click en Herramientas.
- Se desplegará un menú donde debe hacer click en Cuentas.
- En el menú superior que se extiende, haga click en Correo
- En el menú de la ventana de Correo haga click en Agregar y luego seleccionar Correo.
- En la primera ventana que aparece coloque el nombre que usted quiera dar a la cuenta. Por ejemplo, su nombre y luego haga click en Siguiente.
- En la ventana siguiente, coloque su nuevo correo electrónico y luego haga click en Siguiente.
- En el campo Mail entrante (POP3) escriba mail.sudominio.algo
- En el campo Mail saliente (SMTP) escriba mail.sudominio.algo
- En el campo junto a Nombre Cuenta, ingrese su nombre de usuario tal como aparece bajo la Cuentas de Correo del Panel de Control. Su nombre de usuario será cualquier palabra antes del símbolo @ de su cuenta de correo, seguido por las tres primeras letras de su nombre de dominio
- En el campo de Contraseña, por favor, seleccione la contraseña que usted utiliza actualmente para acceder a la cuenta de correo. Dejar la cajita de "Recordar contraseña" seleccionada para que el programa recuerde su contraseña.
- Presione Siguiente y luego Terminar.
- En la ventana Cuentas de Internet, seleccione la cuenta que acaba de agregar y presione Propiedades.
- Se abrirá una nueva ventana donde debe presionar Servidores.
- Donde dice Servidor de correo saliente debe marcar "Mi Servidor Requiere Autenticación".
- Finalice presionando Aplicar y Aceptar en la ventana. Luego haga click en Cerrar.
- Para hacer modificaciones en la cuenta, siga el paso 1, 2, 3 y 4 luego elija la cuenta dentro del campo.

Políticas de devolución de dinero

Si usted por algún motivo no está conforme con nuestros servicios dentro de los primeros 45 días, procederemos a la devolución de su dinero. Para ello debe enviar un mail a ventas@hostinghouse.cl señalando el nombre del dominio que está alojado en nuestros servidores, su nombre y los datos de alguna cuenta corriente o de ahorro para realizar la devolución.

Mi duda no se encuentra resuelta en las Preguntas Frecuentes

Si no ha sido posible encontrar respuesta a sus interrogantes, puede contactarnos a las siguientes casillas de correo electrónico:

contacto@hostinghouse.cl

ventas@hostinghouse.cl

soporte@hostinghouse.cl

O en su efecto mediante el formulario ubicado en el siguiente link

<http://www.hostinghouse.cl/contacto.html>