**Sistema de control y soporte para usuarios de proveedor de hosting**

Se requiere un sistema que controle el registro de usuarios para un proveedor de servicio de hosting el cual cuenta con distintos tipos de planes o escalas de hosting para distintas necesidades en donde varían la capacidad de almacenamiento, el ancho de banda, la cantidad de bases de datos, la cantidad de cuentas de correo, la cantidad de cuentas ftp, si cuenta o no con certificado SSL y cantidad de subdominios aparcados.

Cada plan o escala cuenta con una escala de costos de acuerdo con el periodo de tiempo, que pueden ser: mensual, trimestral, por 6 meses, 1 año, 2 años y 3 años. Los costos tienen un nivel de descuento escalado según el tiempo (a más tiempo mayor porcentaje de descuento).

Los dominios también tienen un costo según el tipo y su vigencia es de un año.

El sistema debe llevar un registro de los datos principales del usuario, nombres, apellidos, dirección 1, dirección 2, método de pago, contacto para facturación, fecha de nacimiento, nombre de la empresa, dirección de correo, código postal, provincia región, país, número de teléfono, y una referencia de como llego a conocer nuestra empresa de hosting.

Se registrarán el tipo de tarjeta de crédito, número de tarjeta y fecha de expiración, contando con las opciones de borrar dichos datos y la opción de ingresar la información de una nueva tarjeta.

Cada usuario se podrá crear sub cuentas de usuario; esto para que el usuario pueda delegar sub contactos para administración de su servicio, sin la necesidad de brindar su propio usuario y contraseña.

Así mismo deberá tener una casilla de correo electrónico el cual recibirá las notificaciones del sistema con respecto a pagos, límites de tiempo, expiración de servicio, servicio de soporte y generación de renovación automática.

Cada cuenta de usuario debe tener la opción de cambio de contraseña

De esta manera se deberán manejar los servicios (planes de hosting) contratados por cada cliente teniendo en cuenta el nombre del producto/servicio, el estado, el vencimiento del mismo y el precio; junto a esto deben estar las opciones de administración de dicho servicio o servicios contratados, las cuales podrían ser: ver los detalles del servicio, renovar, cambio de contraseña, cambio de plan o escala, cambio de opciones (no definidas) y cancelación del servicio.

Además, se tendrá el registro de los dominios comprados y aparcados en el servicio de hosting contratados, junto a esto las opciones de renovación, transferencia y registro.

El sistema contara con un procedimiento de tickets de soporte técnico los cuales se generarán a solicitud del usuario, estos tickets sirven para poder tener un control e historial del trabajo de soporte brindado al cliente junto a las ocurrencias que se puedan ir dando y brindar un mejor seguimiento al caso en específico; opciones a utilizar: asunto, estado, ultima interacción y el departamento que atendió el caso.

Asimismo, se llevará el control de la facturación por los servicios prestados, enviando