

Condiciones del plan mensual de soporte técnico WordPress para agencias

Documento informativo - Agosto 2026

1. Objeto del servicio

El plan mensual tiene por objeto prestar apoyo técnico externo a agencias que trabajan con WordPress y necesitan refuerzo sin incorporar otro desarrollador en plantilla.

La agencia mantiene la relación comercial con sus clientes y decide qué tareas se ofrecen, cómo se comunican y cómo se repercuten. El trabajo se realiza en modalidad white label, salvo que se acuerde expresamente otra cosa.

2. Alcance del servicio

El plan incluye tareas técnicas relacionadas con WordPress, WooCommerce, servidores e integraciones, siempre dentro de las horas disponibles y del alcance acordado para cada tarea.

2.1. WordPress

- Resolución de errores, avisos y conflictos entre plugins, temas y configuraciones.
- Configuración de WordPress, plugins y temas.
- Hooks, personalizaciones, snippets y ajustes de funcionalidad.
- Actualizaciones técnicas y revisión de incidencias posteriores.
- Mantenimiento técnico y resolución de problemas en producción.

2.2. WooCommerce

- Problemas relacionados con el checkout, pagos, pedidos y correos.
- Configuración y conflictos de plugins de comercio electrónico.
- Impuestos, envíos, integraciones y procesos de compra.
- Ajustes técnicos de la tienda y de sus flujos principales.

2.3. Operaciones técnicas

- Migraciones, clonados y cambios de dominio.
- Puesta en marcha de webs en hosting, staging y producción.
- Configuraciones de servidor relacionadas con WordPress.
- Revisión de logs, rendimiento, caché y problemas de funcionamiento.

2.4. Desarrollo e integraciones

- Pequeñas funcionalidades a medida.
- Desarrollo o modificación de plugins sencillos.
- Integraciones con APIs y servicios externos.

- Automatizaciones y conexiones entre herramientas.

3. Forma de trabajo

1. La agencia comunica la tarea, la incidencia o el problema, junto con el contexto disponible, los accesos necesarios y la prioridad.
2. Se revisa la tarea y se define el enfoque. Cuando sea necesario, se facilita una estimación antes de comenzar.
3. Se registra el tiempo dedicado. La agencia recibe aviso si una tarea consume una parte importante de la bolsa mensual o puede requerir horas adicionales.
4. La tarea se entrega resuelta o con el siguiente paso claramente indicado. Cuando corresponde, se trabaja primero en un entorno de staging.

El canal de comunicación y gestión será el que utilice habitualmente la agencia. Se puede trabajar mediante email, Slack, Trello, GitHub u otra herramienta previamente acordada.

Las horas incluyen el análisis, la comunicación técnica, la preparación de accesos, la implementación, las pruebas, la documentación y las correcciones directamente relacionadas con la tarea.

4. Horas incluidas

El plan incluye 8 horas de trabajo técnico al mes.

No existe un límite de webs o clientes. La agencia puede utilizar las horas del plan en cualquiera de sus proyectos. El límite del servicio es el tiempo disponible en la bolsa mensual.

Las horas no utilizadas pueden arrastrarse al mes siguiente hasta un máximo de 2 horas, siempre que el plan continúe activo. Las horas no se acumulan indefinidamente.

5. Condiciones económicas

Todas las cantidades indicadas en este documento se expresan sin IVA.

- Precio de incorporación: 250 € + IVA al mes durante los tres primeros meses.
- Precio desde el cuarto mes: 350 € + IVA al mes.
- Horas adicionales: 45 € + IVA por hora, previa confirmación de la agencia.
- Trabajo urgente: 65 € + IVA por hora, cuando se solicita una prioridad especial y se confirma la disponibilidad.

Antes de generar horas adicionales se informa a la agencia y se solicita su aprobación.

Una tarea que se estime por encima de 4 horas se consulta antes de ejecutarse. Los proyectos de mayor tamaño pueden valorarse y presupuestarse de forma independiente.

6. Trabajo urgente

Se considera urgente una tarea que necesita prioridad especial, una respuesta en un plazo muy corto o salir de la cola normal de trabajo.

La tarifa urgente solo se aplica cuando se confirma previamente tanto la disponibilidad como la aplicación de dicha tarifa. Esta modalidad no implica disponibilidad permanente, atención 24/7 ni servicio de guardia.

7. Trabajo white label y relación con el cliente

La colaboración se realiza para la agencia y no para el cliente final. No se contactará directamente con los clientes de la agencia salvo que esta lo solicite expresamente.

La agencia mantiene la relación comercial, la comunicación con el cliente, la gestión del proyecto y la decisión sobre el precio final del servicio.

8. Tareas no incluidas

- Proyectos completos de diseño o desarrollo que requieran una planificación y un presupuesto propios.
- Desarrollos grandes de plugins, temas o aplicaciones a medida.
- Carga masiva de contenidos o tareas editoriales no técnicas.
- Diseño gráfico, redacción o gestión de campañas.
- Cuotas de hosting, dominios, licencias y servicios de terceros.
- Disponibilidad permanente, atención 24/7 o guardias.
- Trabajos que no puedan ejecutarse por falta de accesos, información o permisos.
- Tareas que impliquen un riesgo extraordinario sin autorización previa.

Cuando una tarea no esté incluida en el plan o requiera un esfuerzo superior al razonable para una tarea de soporte, se separará del plan y se valorará de forma independiente.

9. Duración y cancelación

El plan no tiene permanencia. La colaboración funciona mes a mes y puede cancelarse sin penalización, comunicándolo antes del siguiente periodo de facturación.

Las horas arrastradas solo se mantienen mientras el plan esté activo.

10. Condiciones finales

Las condiciones concretas de cada colaboración, incluyendo el canal de trabajo, los accesos y cualquier particularidad del proyecto, se confirmarán por escrito al activar el servicio.

Este documento es informativo y no sustituye al contrato o acuerdo de prestación de servicios que, en su caso, se formalice entre las partes.