



## **ASPEL SAE NUBE Preguntas Frecuentes**

### **1. ¿Qué es Aspel SAE NUBE?**

#### **Respuesta:**

Es una solución que permite de manera sencilla, rentar un servidor virtual con o sin Aspel SAE desde el escritorio de servicios.

### **2. ¿Cuántos servidores virtuales puedo contratar?**

#### **Respuesta:**

Se permite contratar hasta 5 servidores virtuales por escritorio de servicios.

### **3. ¿Qué sistema operativo tiene el servidor virtual?**

#### **Respuesta:**

Todas las soluciones incluyen Windows Server 2012 R2.

### **4. ¿La suscripción del servidor virtual ya incluye el licenciamiento de Aspel SAE?**

#### **Respuesta:**

El licenciamiento de SAE se tiene que contratar por separado.

### **5. ¿El respaldo de información del servidor es automático o tengo que realizar algún procedimiento?**

#### **Respuesta:**

El respaldo es automático por todo el servidor y se genera diariamente (entre 2 am y 3 am), sobrescribiendo el respaldo del día anterior. Se recomienda realizar respaldos periódicos del sistema Aspel contratado y resguardarlos en una unidad de almacenamiento o equipo físico.

### **6. ¿Cuál es el periodo de gracia del servidor virtual?**

#### **Respuesta:**

Se cuenta con un periodo de gracia de 3 días. Este periodo de gracia es independiente del periodo de gracia del sistema Aspel en suscripción en caso de haber realizado la suscripción en conjunto con Aspel-SAE.



**7. ¿Se pueden instalar más soluciones Aspel en el servidor virtual?**

**Respuesta:**

Si, cualquier producto de Aspel, teniendo en cuenta que el rendimiento del servidor virtual dependerá de la solución contratada.

**8. ¿Cuáles son las formas de pago disponibles para realizar la contratación del servidor virtual?**

**Respuesta:**

- Cargo automático a cuenta bancaria o débito.
- Cargo automático a tarjeta de crédito.

**9. ¿Cuánto tiempo tarda en crearse mi servidor virtual?**

**Respuesta:**

Aproximadamente 15 minutos, una vez acreditado el pago.

**10. Si no realizo el pago de la suscripción del servidor virtual ¿Cuánto tiempo será resguardada mi información?**

**Respuesta:**

Se tiene un periodo de resguardo de 30 días naturales.

**11. ¿El acceso al servidor virtual tiene un horario específico?**

**Respuesta:**

Se tiene una disponibilidad de 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**12. Contraté un servidor virtual pero quiero cambiarlo por una solución superior ¿Qué tengo que hacer?**

**Respuesta:**

Se debe de realizar la cancelación del servidor contratado (72 horas antes de la fecha de vencimiento) y realizar una nueva contratación por el servidor requerido. Para obtener más información al respecto, comunícate a la línea de soporte técnico (01 55) 5023 0697



**13. Al cambiar de servidor por haber contratado una solución superior ¿La información que tenía en el equipo anterior se va a trasladar al nuevo equipo?**

**Respuesta:**

Si, la información del servidor anterior estará disponible en el servidor actual. Teniendo que realizar la activación nuevamente del sistema Aspel.

**14. ¿Dónde puedo encontrar los datos para conectarme al servidor virtual?**

**Respuesta:**

Una vez acreditado el pago, los datos para acceder serán enviados mediante un correo electrónico a la cuenta registrada en el escritorio de servicios con asunto **Archivo de conexión a tu servidor Aspel-Nube**.

**15. ¿Dónde puedo consultar la vigencia de mi servidor virtual?**

**Respuesta:**

Dentro del escritorio de servicios en la sección MIS SERVICIOS | Aspel Nube | Vigencia.

**16. ¿Dónde puedo consultar y descargar la factura electrónica correspondiente al pago del servidor virtual?**

**Respuesta:**

Dentro del escritorio de servicios en la sección PAGO DE SERVICIOS | Mi Estado de Cuenta. Después de 5 días hábiles de haber acreditado el pago.

**17. ¿Dónde puedo cambiar la contraseña del servidor virtual?**

**Respuesta:**

Dentro del escritorio de servicios en la sección MIS SERVICIOS | Aspel Nube | Contraseña.

**18. ¿A partir de qué fecha comienza la vigencia del servidor virtual?**

**Respuesta:**

La vigencia inicia a partir de que se confirma el pago del servicio.



**19. ¿Tengo que contratar SAE para realizar la contratación del servidor virtual?**

**Respuesta:**

Se puede contratar el servidor virtual solo o con Aspel SAE.

**20. Realice la suscripción de un servidor virtual con cargo automático a cuenta bancaria o débito y aun no me llega ningún correo con mis datos ¿Qué debo de hacer?**

**Respuesta:**

El proceso de proceso cargo automático a cuenta bancaria o débito no se realiza en línea, y por lo tanto la confirmación del pago y liberación del servicio puede demorar de 2 a 3 días hábiles.

**21. ¿Cómo puedo realizar la conexión de usuarios de Aspel-SAE al servidor virtual?**

**Respuesta:**

Para realizar la conexión se tiene que realizar la configuración de **SAE Remoto**. Para consultar el proceso [pulsa aquí](#).

**Aspel Soporte Técnico**



**/ aspel**