MANUAL DEL USUARIO · CENTRO DE AYUDA DE SIAC

Clientes

Donde nacen y se gobiernan las organizaciones que usan SIAC. Su marca, sus límites de consumo, su forma de pago, qué partes del producto ven y, si tienen servidor propio, su instancia dedicada: estreno, actualización, diagnóstico, corte y baja. Solo lo ven los superadministradores de la plataforma.

Dirigido a	Plataforma	Tiempo	Pantallas capturadas
Operadores de SIAC	**SIAC v1.0.147**	**25 minutos**	**30 de septiembre de 2026**

Contenido

1 · Antes de empezar 3
2 · Cómo funciona 4
3 · La lista de clientes 5
4 · Lo que haces desde la tarjeta 7
5 · El detalle del cliente 2
6 · Crear un cliente 11
7 · Identidad corporativa 13
8 · Plan y límites 15
9 · Capacidades y Dev Studio 18
10 · Cobro y seguridad 20
11 · Ajustar el saldo manualmente 22
12 · Retención analítica 24
13 · Pasar a instancia dedicada 26
14 · La instancia dedicada 28
15 · Actualizar una instancia 30
16 · La flota de instancias 32
17 · La IA de una instancia 34
18 · Cuando un estreno (o una actualización) falla 2
19 · Diagnosticar una instancia dedicada 39
20 · El corte al canal dedicado 41
21 · Dar de baja una instancia dedicada 43
22 · Preguntas frecuentes 46

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES
Operadores de la plataforma SIAC (superadmin).

TIEMPO ESTIMADO
25 minutos

PANTALLAS DE
SIAC v1.0.147 · capturadas el 30 de septiembre de 2026

Lo que necesita

- Ser superadministrador de la plataforma.

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Operador de la plataforma	Crear, editar y eliminar clientes; fijar su marca, límites, capacidades y cobro; ajustar su saldo; convertirlos a instancia dedicada, actualizarla, diagnosticarla, cortar el canal compartido y darla de baja.

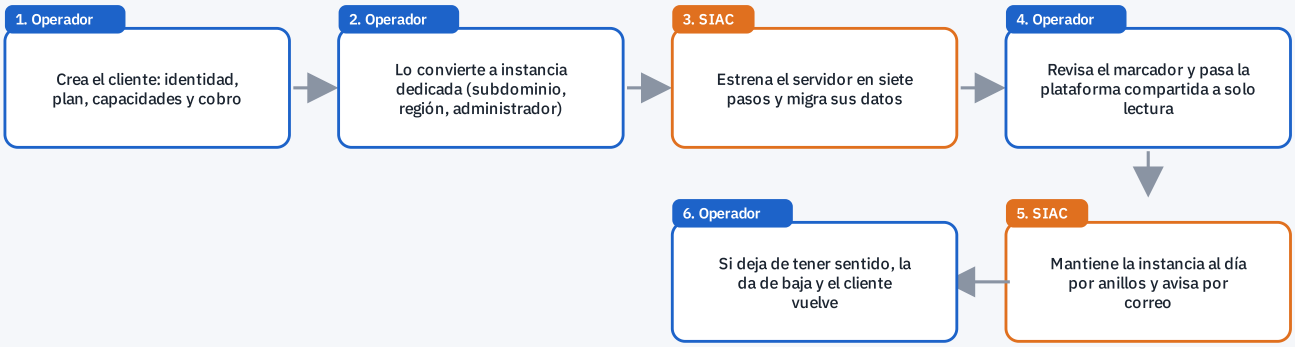
CAPÍTULO 2

Cómo funciona

La ficha maestra de cada organización

Cada organización (*tenant*) que usa SIAC tiene aquí su ficha completa: cuántos usuarios tiene, cuánto ha consumido este mes, qué tan cerca está de su límite y cómo se le cobra.

- **Marca propia**: logo, nombre visible y colores corporativos que se reflejan en toda la plataforma para los usuarios de ese cliente.
- **Consumo en vivo**: usuarios activos, costo del mes y peticiones, con barra de progreso hacia su límite mensual.
- **Modo de cobro**: postpago, prepago (con saldo) o a crédito (con cupo autorizado), cada uno con su propia lógica de suspensión.
- **Dev Studio**: activa o no el módulo de servidores propios, con su margen de infraestructura y sus límites de entornos.
- **Despliegue**: la mayoría vive en la plataforma compartida; un cliente puede tener su **instancia dedicada**, con su servidor, su subdominio y su base de datos.



De la plataforma compartida a la instancia dedicada

CAPÍTULO 3

La lista de clientes

Cada cliente es una tarjeta con su marca, su uso y su saldo

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cada día: para ver quién consume, quién se acerca a su límite y quién está inactivo.

Nuevo cliente 1 abre el formulario de alta. Arriba, las cifras de toda la plataforma 2: clientes, activos, consumo del mes y usuarios. Filtra por nombre o slug 3, por estado 4, ordena por nombre, consumo o usuarios 5 y cambia entre cuadrícula y lista 6.

Cada tarjeta 7 muestra el logo, el nombre, el slug, si está activo, si tiene instancia **Dedicada**, sus usuarios, el consumo y las peticiones del mes, el modo de cobro con su saldo y la barra de uso del límite. Púlsala para abrir su detalle.

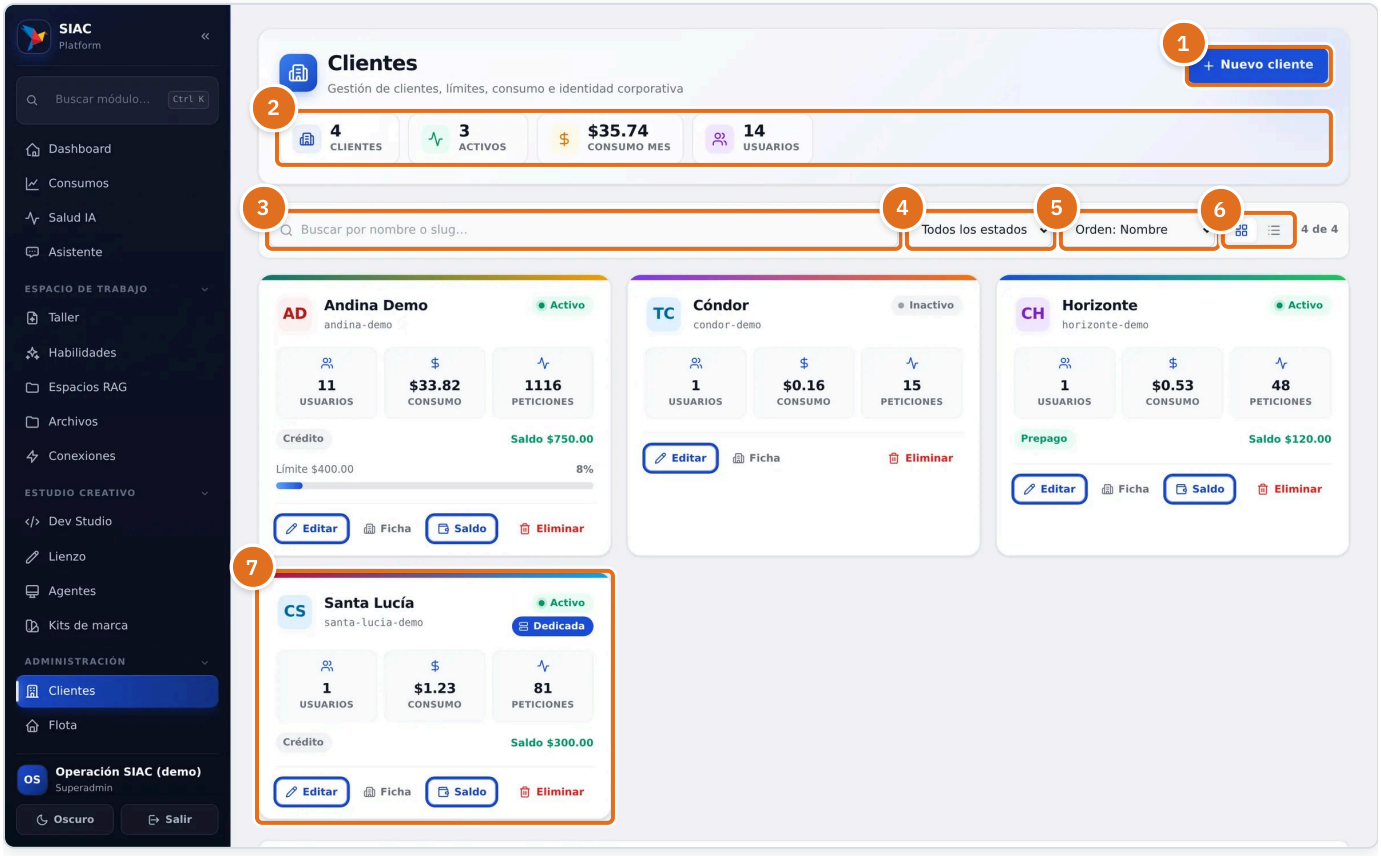


Figura 1. Los cuatro clientes de la plataforma de demostración; Santa Lucía, con instancia dedicada.

1. **Nuevo cliente.** Abre el formulario para crear un cliente: identidad, plan y límites, capacidades y cobro. El despliegue (instancia dedicada) se decide después, al editarlo.
2. **Clientes.** Las cifras de toda la plataforma: cuántos clientes hay, cuántos están activos, el consumo del mes en USD y el total de usuarios.
3. **Buscar por nombre o slug…** Escribe parte del nombre o del slug para quedarte solo con los clientes que coinciden.
4. **Todos los estados.** Muestra todos los clientes, solo los activos o solo los inactivos.
5. **Orden: Nombre.** Ordena las tarjetas por nombre, por consumo del mes (mayor primero) o por número de usuarios.
6. **Cuadrícula.** Cambia entre ver los clientes en cuadrícula de tarjetas o en lista.
7. **Tarjeta del cliente.** Un cliente: logo, nombre, slug, estado y despliegue, usuarios, consumo y peticiones del mes y la barra de uso del límite. Púlsala para ver su detalle y sus usuarios.

Tabla 2. Qué hace cada elemento de «La lista de clientes» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Nuevo cliente	Abre el formulario para crear un cliente: identidad, plan y límites, capacidades y cobro. El despliegue (instancia dedicada) se decide después, al editarlo.
Clientes	Las cifras de toda la plataforma: cuántos clientes hay, cuántos están activos, el consumo del mes en USD y el total de usuarios.
Buscar por nombre o slug…	Escribe parte del nombre o del slug para quedarte solo con los clientes que coinciden.
Todos los estados	Muestra todos los clientes, solo los activos o solo los inactivos.
Orden: Nombre	Ordena las tarjetas por nombre, por consumo del mes (mayor primero) o por número de usuarios.
Cuadrícula	Cambia entre ver los clientes en cuadrícula de tarjetas o en lista.
Tarjeta del cliente	Un cliente: logo, nombre, slug, estado y despliegue, usuarios, consumo y peticiones del mes y la barra de uso del límite. Púlsala para ver su detalle y sus usuarios.

CAPÍTULO 4

Lo que haces desde la tarjeta

Editar, ficha de empresa, saldo y eliminar

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando necesitas cambiar algo de un cliente concreto.

- **Editar** 1: abre el formulario del cliente con todas sus pestañas.
- **Ficha** 2: la **Ficha de Empresa**, los datos corporativos (razón social, NIT, dirección, representante…) que la IA consulta.
- **Saldo** 3: solo en clientes prepago o a crédito; abre el ajuste de saldo.
- **Eliminar** 4: borra el cliente tras pedir confirmación. No se puede deshacer y afecta a todos sus usuarios.



Figura 2. La tarjeta de Andina Demo: a crédito, con 750 USD de saldo y el 8 % de su límite usado.

1. **Editar.** Abre el formulario del cliente con todas sus pestañas: identidad, plan y límites, capacidades, cobro, datos, despliegue y soporte.
2. **Ficha.** Abre la Ficha de Empresa: los datos corporativos del cliente que la IA consulta con la herramienta org__company.

3. **Saldo.** Solo en clientes prepago o a crédito: abre el ajuste de saldo para abonar o debitar USD con un motivo que queda en el historial y la auditoría.
4. **Eliminar.** Borra el cliente tras pedir confirmación. No se puede deshacer y afecta a todos sus usuarios.

IMPORTANTE

Eliminar un cliente borra su organización para todos sus usuarios. Si solo quieres detenerlo, déjalo inactivo.

Tabla 3. Qué hace cada elemento de «Lo que haces desde la tarjeta» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Editar	Abre el formulario del cliente con todas sus pestañas: identidad, plan y límites, capacidades, cobro, datos, despliegue y soporte.
Ficha	Abre la Ficha de Empresa: los datos corporativos del cliente que la IA consulta con la herramienta org__company.
Saldo	Solo en clientes prepago o a crédito: abre el ajuste de saldo para abonar o debitar USD con un motivo que queda en el historial y la auditoría.
Eliminar	Borra el cliente tras pedir confirmación. No se puede deshacer y afecta a todos sus usuarios.

CAPÍTULO 5

El detalle del cliente

Sus cifras y la lista completa de sus usuarios

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Para ver quién consume dentro de un cliente.

Al pulsar una tarjeta se abre el detalle 1: usuarios frente al máximo, consumo del mes con sus peticiones, límite mensual y precio del plan, y sus colores corporativos. Debajo, la lista de sus usuarios 2 con su rol, estado, límite en USD y consumo individual del mes. **Editar cliente** lleva directo al formulario.

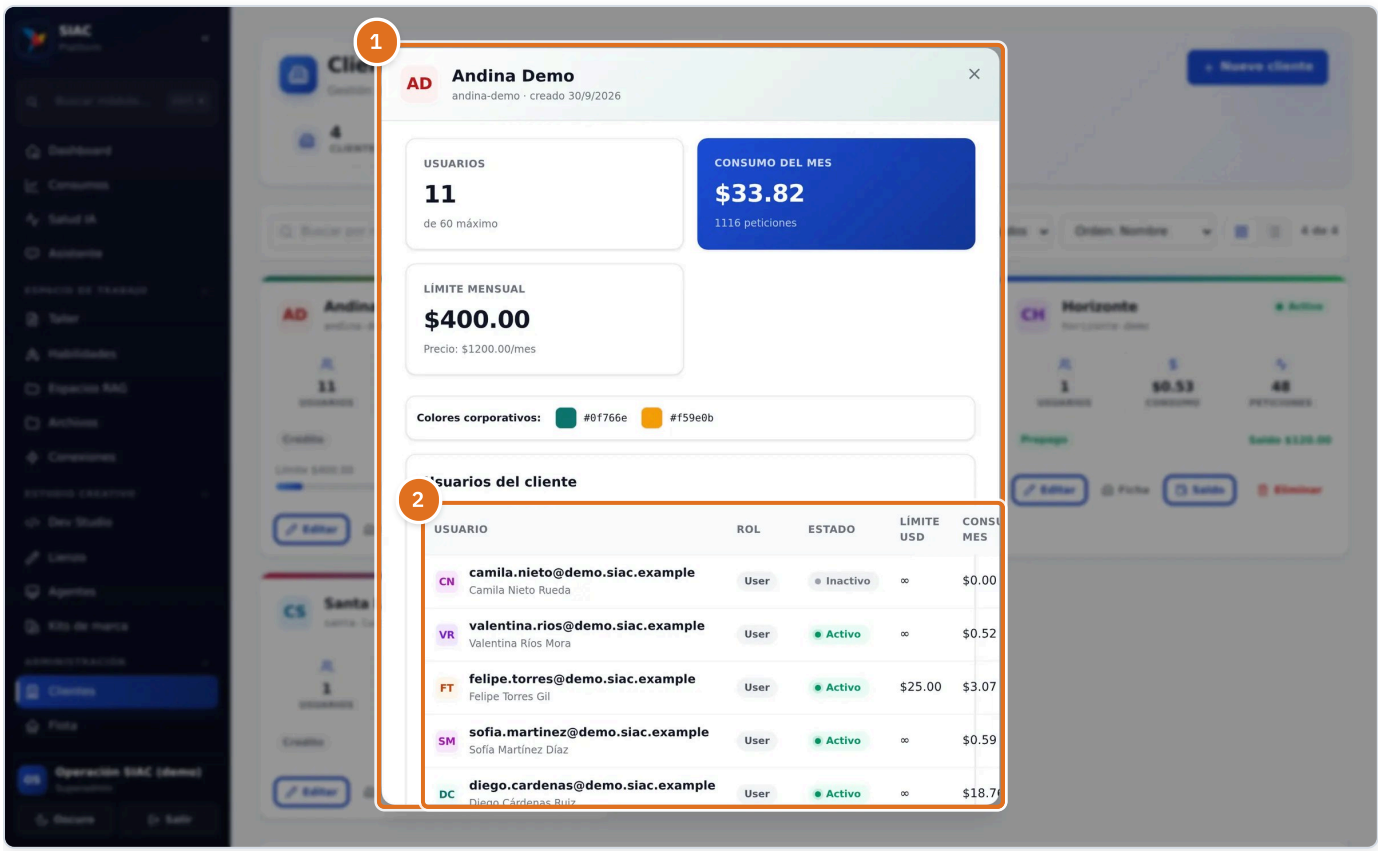


Figura 3. El detalle de Andina Demo con sus usuarios y su consumo individual.

1. **Detalle del cliente.** La ventana que se abre al pulsar una tarjeta: usuarios frente al máximo, consumo del mes, límite mensual, colores corporativos y la lista de sus usuarios.
2. **Usuarios del cliente.** Los usuarios del cliente con su rol, estado, límite en USD y consumo del mes.

Tabla 4. Qué hace cada elemento de «El detalle del cliente» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Detalle del cliente	La ventana que se abre al pulsar una tarjeta: usuarios frente al máximo, consumo del mes, límite mensual, colores corporativos y la lista de sus usuarios.
Usuarios del cliente	Los usuarios del cliente con su rol, estado, límite en USD y consumo del mes.

CAPÍTULO 6

Crear un cliente

Un formulario por pestañas; el despliegue se decide después

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando se firma un cliente nuevo.

Pulsa **Nuevo cliente**. El formulario está organizado en pestañas 1: **Identidad** (datos comerciales e identidad corporativa), **Plan y límites** 2, **Capacidades** 3 y **Cobro** 4 (con la seguridad). Al editar aparecen además **Datos**, **Despliegue** y **Soporte**. Cambiar de pestaña no pierde nada sin guardar: todo se guarda junto con **Crear cliente** 6.

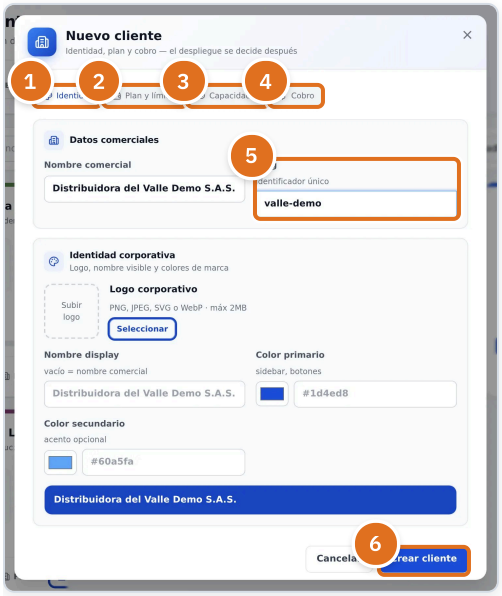


Figura 4. El alta de un cliente: nombre comercial y slug en la pestaña Identidad.

1. **Identidad.** Pestaña con el nombre comercial, el slug y la identidad corporativa: logo, nombre visible y colores.
2. **Plan y límites.** Pestaña del formulario donde se fijan el límite mensual de costo, las cuotas y el margen del cliente.
3. **Capacidades.** Pestaña con las partes del producto que ve el cliente (Airo, citas, Modelo Automático, costo en complementos) y su Dev Studio.
4. **Cobro.** Pestaña con el modo de facturación, el contacto de cobro, la verificación por WhatsApp y el reconocimiento de aparatos.
5. **Slug.** El identificador único del cliente (minúsculas, números y guiones). Se elige al crearlo y después no se puede cambiar.
6. **Crear cliente.** Guarda el formulario: crea el cliente nuevo o, si lo estás editando, dice «Guardar cambios» y aplica lo que cambiaste.

PASO A PASO

1. Pulsa **Nuevo cliente**.
2. En **Identidad**, escribe el nombre comercial y el **slug** 5: el identificador único, en minúsculas, números y guiones (por ejemplo `valle-demo`).
3. Recorre **Plan y límites**, **Capacidades** y **Cobro** (se explican abajo).

4 Pulsa **Crear cliente** 6.

IMPORTANTE

El **slug** no se puede cambiar después de crear el cliente. Elígelo con cuidado.

REGLA DEL SISTEMA

Si el cliente es **prepago**, al crearlo recibe automáticamente el saldo promocional de bienvenida configurado en Plataforma, si lo hay.

Tabla 5. Qué hace cada elemento de «Crear un cliente» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Identidad	Pestaña con el nombre comercial, el slug y la identidad corporativa: logo, nombre visible y colores.
Plan y límites	Pestaña del formulario donde se fijan el límite mensual de costo, las cuotas y el margen del cliente.
Capacidades	Pestaña con las partes del producto que ve el cliente (Airo, citas, Modelo Automático, costo en complementos) y su Dev Studio.
Cobro	Pestaña con el modo de facturación, el contacto de cobro, la verificación por WhatsApp y el reconocimiento de aparatos.
Slug	El identificador único del cliente (minúsculas, números y guiones). Se elige al crearlo y después no se puede cambiar.
Crear cliente	Guarda el formulario: crea el cliente nuevo o, si lo estás editando, dice «Guardar cambios» y aplica lo que cambiaste.

CAPÍTULO 7

Identidad corporativa

Que la plataforma se vea como del cliente

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Al crear el cliente, o cuando cambia su marca.

Sube el **logo** 1 (PNG, JPEG, SVG o WebP, máximo 2 MB), define un **nombre visible** 2 si es distinto al nombre comercial, y elige el **color primario** 3 y el secundario. La **vista previa** 4 muestra en vivo cómo se verá la barra de marca antes de guardar.

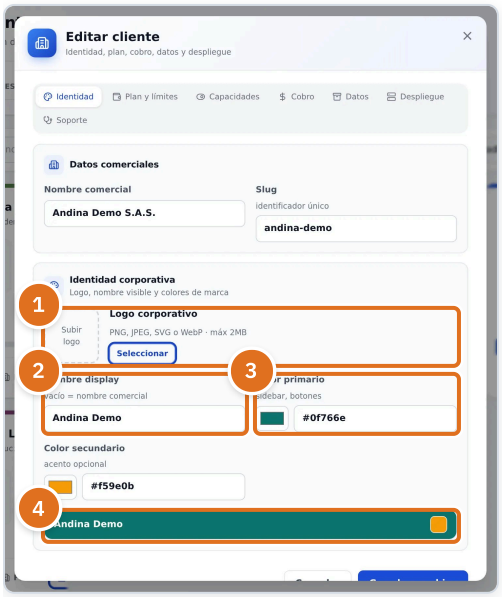


Figura 5. La identidad de Andina Demo: verde azulado y ámbar.

1. **Logo corporativo.** Pulsa «Seleccionar» para subir el logo (PNG, JPEG, SVG o WebP, máximo 2 MB); se guarda con el formulario.
2. **Nombre display.** El nombre que ven los usuarios del cliente en el panel; vacío usa el nombre comercial.
3. **Color primario.** El color de la barra lateral y los botones del cliente; elígelo en la muestra o escribe su código hexadecimal.
4. **Vista previa.** Muestra, antes de guardar, cómo se verá la barra de marca con el logo, el nombre visible y los colores elegidos.

CONSEJO

Estos mismos colores y logo se usan también al instalar soluciones (como Chatwoot) en el Dev Studio del cliente: todo queda con su marca.

Tabla 6. Qué hace cada elemento de «Identidad corporativa» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Logo corporativo	Pulsa «Seleccionar» para subir el logo (PNG, JPEG, SVG o WebP, máximo 2 MB); se guarda con el formulario.
Nombre display	El nombre que ven los usuarios del cliente en el panel; vacío usa el nombre comercial.
Color primario	El color de la barra lateral y los botones del cliente; elígelo en la muestra o escribe su código hexadecimal.
Vista previa	Muestra, antes de guardar, cómo se verá la barra de marca con el logo, el nombre visible y los colores elegidos.

CAPÍTULO 8

Plan y límites

Cuánto puede consumir y a qué precio

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Administración › Clientes	`/tenants`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Operador de la plataforma	Al crear el cliente y cada vez que cambie lo pactado.

- **Precio mensual** 1: lo que se le cobra al cliente por el servicio; el margen de una instancia dedicada se mide contra este valor.
- **Límite de costo mensual** 2: tope en USD (0 = ilimitado).
- **Quota de tokens/mes** 3 y **máximo de usuarios** 4: topes adicionales opcionales (0 = ilimitado).
- **Retención de datos** 5: cuántos días se conservan sus registros.
- **Margen por defecto** 6: el porcentaje que se suma al costo base de cada modelo; se ajusta modelo por modelo en Precios.

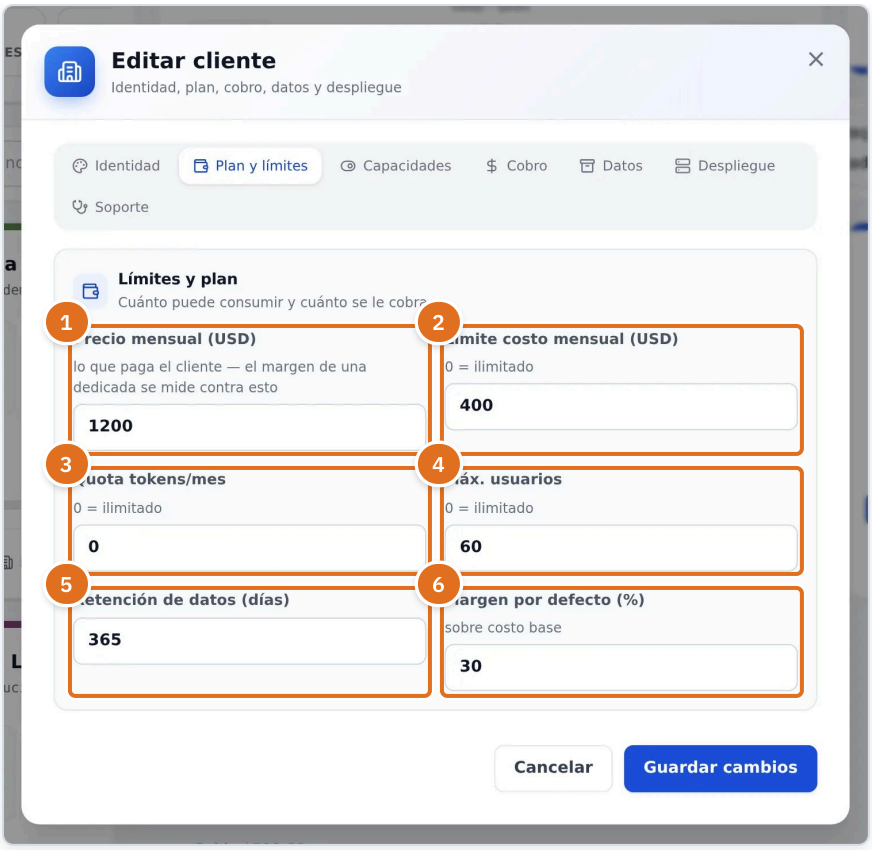


Figura 6. El plan de Andina Demo: 1.200 USD al mes, límite de 400 USD y margen del 30 %.

1. **Precio mensual (USD).** Lo que paga el cliente por el servicio cada mes; el margen de una instancia dedicada se mide contra este valor.
2. **Límite costo mensual (USD).** Tope de consumo del mes en dólares; al alcanzarlo se corta el consumo. 0 = ilimitado.
3. **Quota tokens/mes.** Tope opcional de tokens al mes para todo el cliente. 0 = ilimitado.
4. **Máx. usuarios.** Cuántos usuarios puede tener el cliente. 0 = ilimitado.
5. **Retención de datos (días).** Cuántos días se conservan los registros detallados del cliente.
6. **Margen por defecto (%).** El porcentaje que se suma al costo base de cada modelo; se ajusta modelo por modelo en Precios.

Tabla 7. Qué hace cada elemento de «Plan y límites» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Precio mensual (USD)	Lo que paga el cliente por el servicio cada mes; el margen de una instancia dedicada se mide contra este valor.
Límite costo mensual (USD)	Tope de consumo del mes en dólares; al alcanzarlo se corta el consumo. 0 = ilimitado.
Quota tokens/mes	Tope opcional de tokens al mes para todo el cliente. 0 = ilimitado.
Máx. usuarios	Cuántos usuarios puede tener el cliente. 0 = ilimitado.
Retención de datos (días)	Cuántos días se conservan los registros detallados del cliente.
Margen por defecto (%)	El porcentaje que se suma al costo base de cada modelo; se ajusta modelo por modelo en Precios.

CAPÍTULO 9

Capacidades y Dev Studio

Qué partes del producto ve el cliente

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Administración › Clientes	`/tenants`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Operador de la plataforma	Al activar un módulo que el cliente contrató.

Los interruptores de **Capacidades del producto** 1:

- **Mostrar costo de sesión en complementos M365**: si el usuario ve el gasto en vivo dentro de Excel, Word y PowerPoint.
- **Habilitar Airo**: el chat flotante que guía y opera el panel; su consumo aparece como «Asistente web chat».
- **Citas verificables en Espacios (RAG)**: las respuestas llevan citas [n] que abren la imagen de la página fuente.
- **Habilitar Modelo Automático**: el enrutador elige el mejor modelo por tarea, en modo Ahorro, Balanceado o Calidad.

Dev Studio 2: actívalo para que el cliente pueda crear servidores en la nube, programar con IA y publicar aplicaciones. La **cuenta Huawei** 3 dice cómo consume la nube: a través de SIAC (costo más margen) o con su **cuenta propia** (solo comisión; ver Cuenta Huawei propia). Configúrale un margen de infraestructura propio (si no, usa el margen por defecto; en cuenta propia actúa como la comisión), un límite mensual de infraestructura y un máximo de entornos simultáneos.

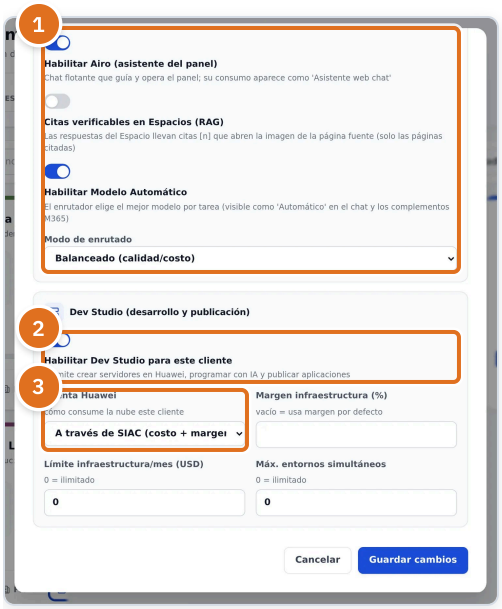


Figura 7. Las capacidades de Andina Demo, con Dev Studio encendido.

1. **Capacidades del producto.** Interruptores de lo que ve el cliente: costo de sesión en complementos M365, Airo, citas verificables en Espacios y Modelo Automático con su modo.
2. **Habilitar Dev Studio para este cliente.** Enciende Dev Studio: el cliente podrá crear servidores en la nube, programar con IA y publicar aplicaciones.
3. **Cuenta Huawei.** Cómo consume la nube el cliente: a través de SIAC (costo más margen) o con su cuenta propia (solo comisión de plataforma).

Tabla 8. Qué hace cada elemento de «Capacidades y Dev Studio» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Capacidades del producto	Interruptores de lo que ve el cliente: costo de sesión en complementos M365, Airo, citas verificables en Espacios y Modelo Automático con su modo.
Habilitar Dev Studio para este cliente	Enciende Dev Studio: el cliente podrá crear servidores en la nube, programar con IA y publicar aplicaciones.
Cuenta Huawei	Cómo consume la nube el cliente: a través de SIAC (costo más margen) o con su cuenta propia (solo comisión de plataforma).

CAPÍTULO 10

Cobro y seguridad

Postpago, prepago o crédito; verificación por WhatsApp; aparatos nuevos

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Administración › Clientes	`/tenants`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Operador de la plataforma	Al crear el cliente, o si cambia su forma de pago o su política de seguridad.

El **modo de facturación** 1:

- **Postpago (sin saldo)**: el cliente consume libremente; se le factura aparte.
- **Prepago**: necesita saldo cargado para consumir; al crearlo puede recibir el saldo promocional de bienvenida (ver Plataforma).
- **Crédito**: consume contra un cupo autorizado; al elegirlo aparece el **cupo de crédito**.

Define además el **email** y el **WhatsApp de facturación** 2 para las notificaciones de saldo y pagos, y los dos interruptores de seguridad 3:

- **Exigir código WhatsApp en acciones sensibles**: cambio de contraseña y datos de facturación piden un código OTP.
- **Exigir código WhatsApp al iniciar sesión**: segundo factor en cada ingreso.

Reconocimiento de aparatos nuevos 4: con «Lo aprueba un administrador», un computador o un teléfono que se instala no puede trabajar hasta que alguien lo reconozca en **Dispositivos**; los ya enrolados no se tocan. Y **Abrir SIAC en el teléfono**: con Face ID o huella si el aparato la tiene, siempre, o sin pedir nada. La contraseña nunca se guarda en el aparato.



Figura 8. El cobro de Andina Demo: a crédito, con su correo de facturación.

1. **Modo de facturación.** Postpago (sin saldo), prepago (requiere saldo) o crédito (con cupo definido); al elegir crédito aparece el cupo.
2. **Email de facturación.** El correo al que llegan los avisos de saldo y pagos del cliente; al lado va su WhatsApp de facturación.
3. **Verificación por WhatsApp.** Exige un código por WhatsApp en acciones sensibles (contraseña y datos de facturación) y, si lo enciendes, también al iniciar sesión.
4. **Reconocimiento de aparatos nuevos.** Decide si un computador o un teléfono nuevo entra al instalarse o espera a que un administrador lo apruebe, y cómo se abre SIAC en el teléfono.

Tabla 9. Qué hace cada elemento de «Cobro y seguridad» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Modo de facturación	Postpago (sin saldo), prepago (requiere saldo) o crédito (con cupo definido); al elegir crédito aparece el cupo.
Email de facturación	El correo al que llegan los avisos de saldo y pagos del cliente; al lado va su WhatsApp de facturación.
Verificación por WhatsApp	Exige un código por WhatsApp en acciones sensibles (contraseña y datos de facturación) y, si lo enciendes, también al iniciar sesión.
Reconocimiento de aparatos nuevos	Decide si un computador o un teléfono nuevo entra al instalarse o espera a que un administrador lo apruebe, y cómo se abre SIAC en el teléfono.

CAPÍTULO 11

Ajustar el saldo manualmente

Para clientes prepago o a crédito

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Para una compensación por un incidente, un abono manual o una corrección.

Desde la tarjeta del cliente, pulsa **Saldo**. En la ventana 1 escribe el monto en USD —positivo abona, negativo debita— y el **motivo**, que es obligatorio. **Aplicar ajuste** 2 lo registra.

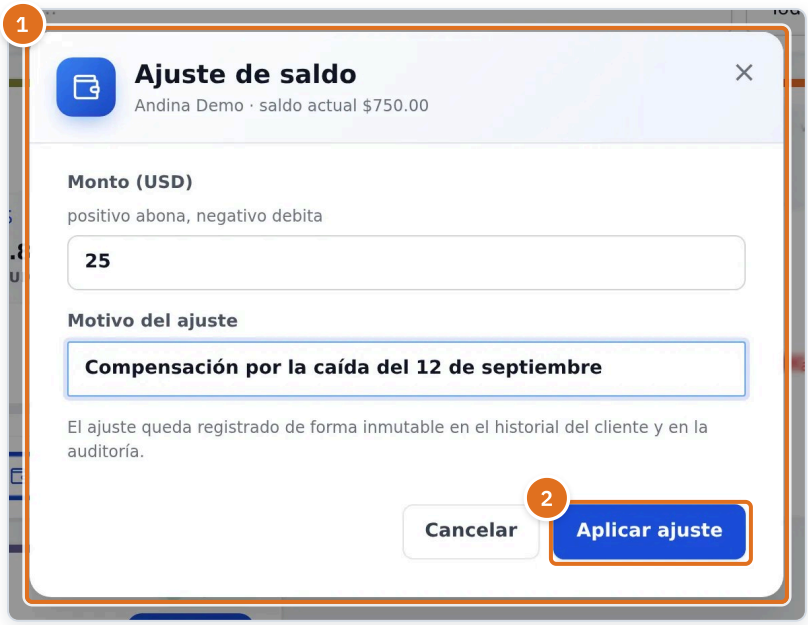


Figura 9. Un abono de 25 USD a Andina Demo, con su motivo.

1. **Ajuste de saldo.** La ventana para abonar (monto positivo) o debitar (negativo) USD al cliente, con un motivo obligatorio.
2. **Aplicar ajuste.** Aplica el ajuste de saldo: un monto positivo abona y uno negativo debita; exige un motivo y queda registrado de forma inmutable.

REGLA DEL SISTEMA

Todo ajuste manual queda registrado de forma **inmutable** en el historial del cliente (su pestaña Movimientos) y en la auditoría: útil para compensaciones por incidentes.

Tabla 10. Qué hace cada elemento de «Ajustar el saldo manualmente» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Ajuste de saldo	La ventana para abonar (monto positivo) o debitar (negativo) USD al cliente, con un motivo obligatorio.
Aplicar ajuste	Aplica el ajuste de saldo: un monto positivo abona y uno negativo debita; exige un motivo y queda registrado de forma inmutable.

CAPÍTULO 12

Retención analítica

Cuánto tiempo se guarda el detalle, y a qué precio

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando el cliente pacta una ventana o un archivo distinto.

En la pestaña **Datos** 1 se pacta la **ventana caliente** en meses (el grano fino vive en la base; piso de 13 meses) y el **archivo en OBS** (incluido 5 años, extendido 10 años o ilimitado, con su precio). Los agregados de los tableros son eternos y gratis.

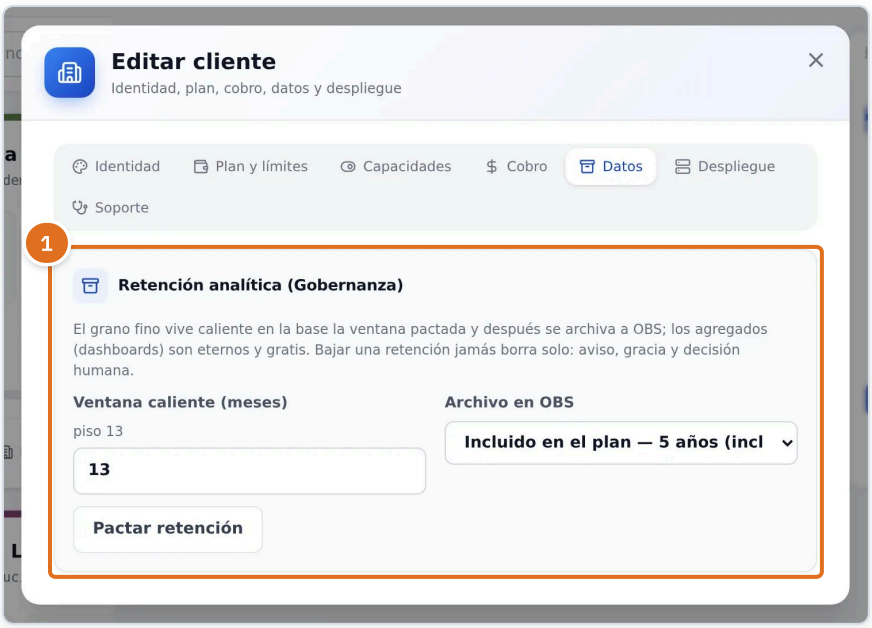


Figura 10. La retención de Andina Demo.

1. **Retención analítica (Gobernanza).** La ventana caliente en meses y el archivo en OBS pactados con el cliente; bajar una retención nunca borra sola.

REGLA DEL SISTEMA

Bajar una retención jamás borra solo: hay aviso, gracia y decisión humana.

Tabla 11. Qué hace cada elemento de «Retención analítica» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Retención analítica (Gobernanza)	La ventana caliente en meses y el archivo en OBS pactados con el cliente; bajar una retención nunca borra sola.

CAPÍTULO 13

Pasar a instancia dedicada

Su propio servidor, su subdominio, su base y su cuenta de IA

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Administración › Clientes	`/tenants`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Operador de la plataforma	Cuando el cliente contrata un servidor propio.

En la pestaña **Despliegue** de un cliente que vive en la plataforma compartida 1 está Convertir a instancia dedicada 2: pide el subdominio (`cliente.ia.siac.com.co`), la región y el correo del administrador, y arranca el estreno. Desde entonces su despliegue se gobierna desde esta pestaña y desde Flota, con actualizaciones por anillos y el costo de infraestructura medido mes a mes contra el precio de su plan.

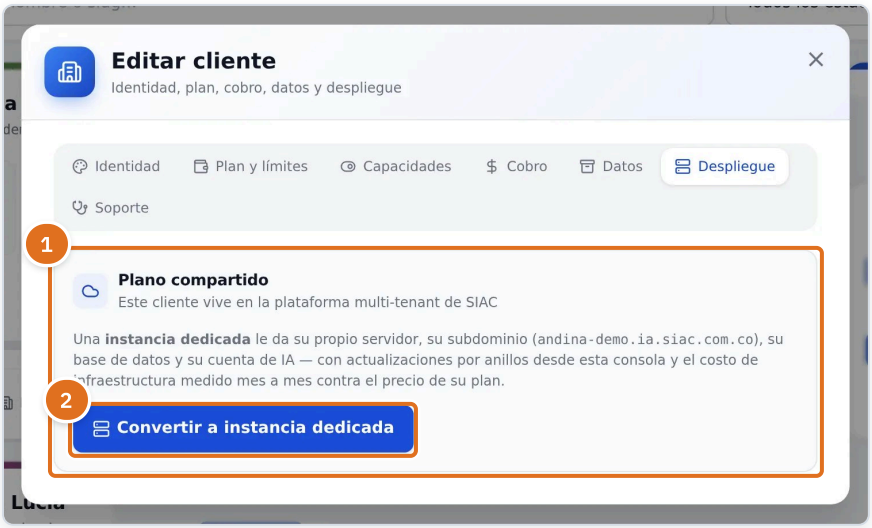


Figura 11. Andina Demo vive en la plataforma compartida.

1. **Plano compartido.** El cliente vive en la plataforma compartida; desde aquí se convierte a instancia dedicada con su propio servidor.
2. **Convertir a instancia dedicada.** Abre el formulario para crear el servidor dedicado del cliente: subdominio, región y administrador.

Tabla 12. Qué hace cada elemento de «Pasar a instancia dedicada» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Plano compartido	El cliente vive en la plataforma compartida; desde aquí se convierte a instancia dedicada con su propio servidor.
Convertir a instancia dedicada	Abre el formulario para crear el servidor dedicado del cliente: subdominio, región y administrador.

CAPÍTULO 14

La instancia dedicada

Estado, licencia y cuánto cuesta

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Para revisar la salud de un cliente con servidor propio.

En **Despliegue** 1 de un cliente dedicado, la tarjeta **Instancia dedicada** 2 muestra el dominio, la región, el anillo, el estado, los usuarios, el disco, la base de datos y el último reporte; **Enviar acceso al administrador** le reenvía el ingreso. La **licencia** 3 cambia entre **Activa**, **Gracia** (impago: avisa, no corta) y **Solo lectura** (sin IA, datos intactos).

Más abajo están el **corte**, la **baja**, la **migración de datos** (primero un ensayo que no toca nada), la **redundancia** pactada y el **costo del mes contra el plan**: lo que cuesta su infraestructura frente al precio del plan, y el margen. Un costo que aún no se ha medido nunca se pinta como cero.

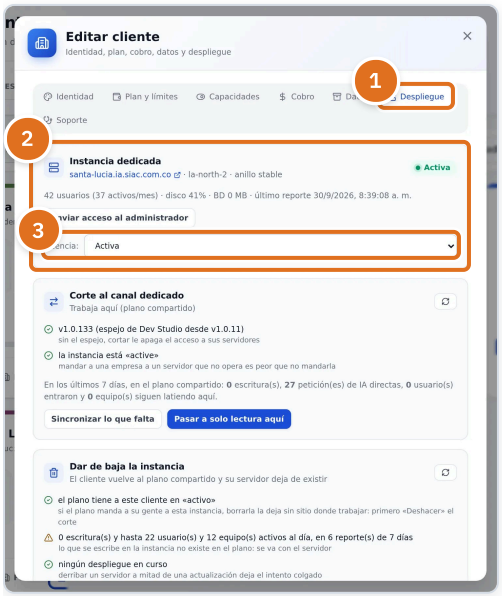


Figura 12. Santa Lucía: instancia activa en la-north-2, anillo stable.

1. **Despliegue.** Pestaña que solo aparece al editar: pasar el cliente a una instancia dedicada, actualizarla o darla de baja.
2. **Instancia dedicada.** El servidor propio del cliente: dominio, región, anillo, estado, usuarios, disco y último reporte; con «Enviar acceso al administrador».
3. **Licencia.** El estado de la licencia de la instancia: activa, en gracia (avisa, no corta) o solo lectura (sin IA, datos intactos).

Tabla 13. Qué hace cada elemento de «La instancia dedicada» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Despliegue	Pestaña que solo aparece al editar: pasar el cliente a una instancia dedicada, actualizarla o darla de baja.
Instancia dedicada	El servidor propio del cliente: dominio, región, anillo, estado, usuarios, disco y último reporte; con «Enviar acceso al administrador».
Licencia	El estado de la licencia de la instancia: activa, en gracia (avisa, no corta) o solo lectura (sin IA, datos intactos).

CAPÍTULO 15

Actualizar una instancia

El botón dice en qué paso va, y avisa cuando termina

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando la instancia va por detrás de la release estable de producción.

La tarjeta **Actualización** 1 compara la versión de la instancia con la release estable de producción. Si va por detrás aparece **Actualizar a vX** 2, y debajo, plegado, **qué trae esa versión** 3: actualizar a ciegas es justo lo que hace que un botón no se pulse.

Al pulsarlo, la ficha se queda contigo: se refresca sola y enseña el paso en curso con su reloj —la conexión con el servidor, el acceso al registro de imágenes, la credencial de IA, la instalación de la plataforma (el paso largo), la recarga del gateway, la comprobación de salud y el examen de salida—.

El **examen de salida** es lo que separa «se instaló» de «funciona»: mira el dominio con su certificado desde fuera, que el panel se sirva y que los contenedores estén arriba. Una instancia puede estar sana por dentro y dar 502 por fuera: ya pasó.

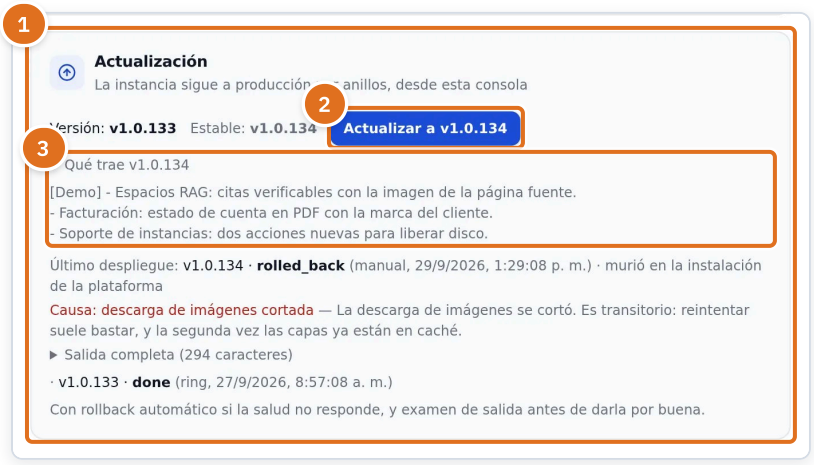


Figura 13. Santa Lucía en v1.0.133, una versión por detrás de la estable, con las notas de v1.0.134.

1. **Actualización.** La versión de la instancia contra la release estable de producción; si va por detrás, aparece el botón para actualizar.
2. **Actualizar a vX.** Actualiza la instancia a la release estable; la tarjeta enseña el paso en curso y avisa por correo al terminar.

3 **Qué trae la versión.**
Despliégalo para leer las notas de la versión estable antes de actualizar.

REGLA DEL SISTEMA

Si algo falla, la instancia vuelve sola a su versión anterior y el intento queda con su causa, su consejo y la salida completa.

REGLA DEL SISTEMA

Si pulsas dos veces, la segunda no hace nada peligroso: responde diciendo qué está corriendo y desde cuándo.

IMPORTANTE

Si el paso no avanza más de lo razonable, se marca como detenido. La instalación puede tardar hasta 40 minutos; el resto son segundos. Cuando termina —bien o mal— llega un correo con el resultado.

CONSEJO

Ya no hay que adivinar si la orden salió. Antes el botón respondía «iniciado» y después no había nada que mirar: un cliente llegó a estar tres días marcado «actualizando» cuando en realidad había fallado dos veces.

Tabla 14. Qué hace cada elemento de «Actualizar una instancia» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Actualización	La versión de la instancia contra la release estable de producción; si va por detrás, aparece el botón para actualizar.
Actualizar a vX	Actualiza la instancia a la release estable; la tarjeta enseña el paso en curso y avisa por correo al terminar.
Qué trae la versión	Despliégalo para leer las notas de la versión estable antes de actualizar.

CAPÍTULO 16

La flota de instancias

Todas las instancias dedicadas, y las releases por anillo

DÓNDE ESTÁ
Administración › Flota

DIRECCIÓN
`/flota`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Para ver de un vistazo todas las instancias, o desplegar una release por anillos.

Flota lista todas las instancias 2 con su estado, anillo, versión, usuarios, gasto de IA de hoy, disco, licencia y último reporte. En cada fila, **Desplegar release** 3 despliega una versión solo en esa instancia y el **break-glass** 4 emite un token de soporte que vence en 60 minutos. **Nueva instancia** 1 crea una instancia dedicada.

En **Releases** 5 están las versiones publicadas con su canal: **Desplegar a canary** y **Desplegar a todas** las llevan por anillos, y **Promover a stable** 6 pasa una candidata del canal canary al estable.

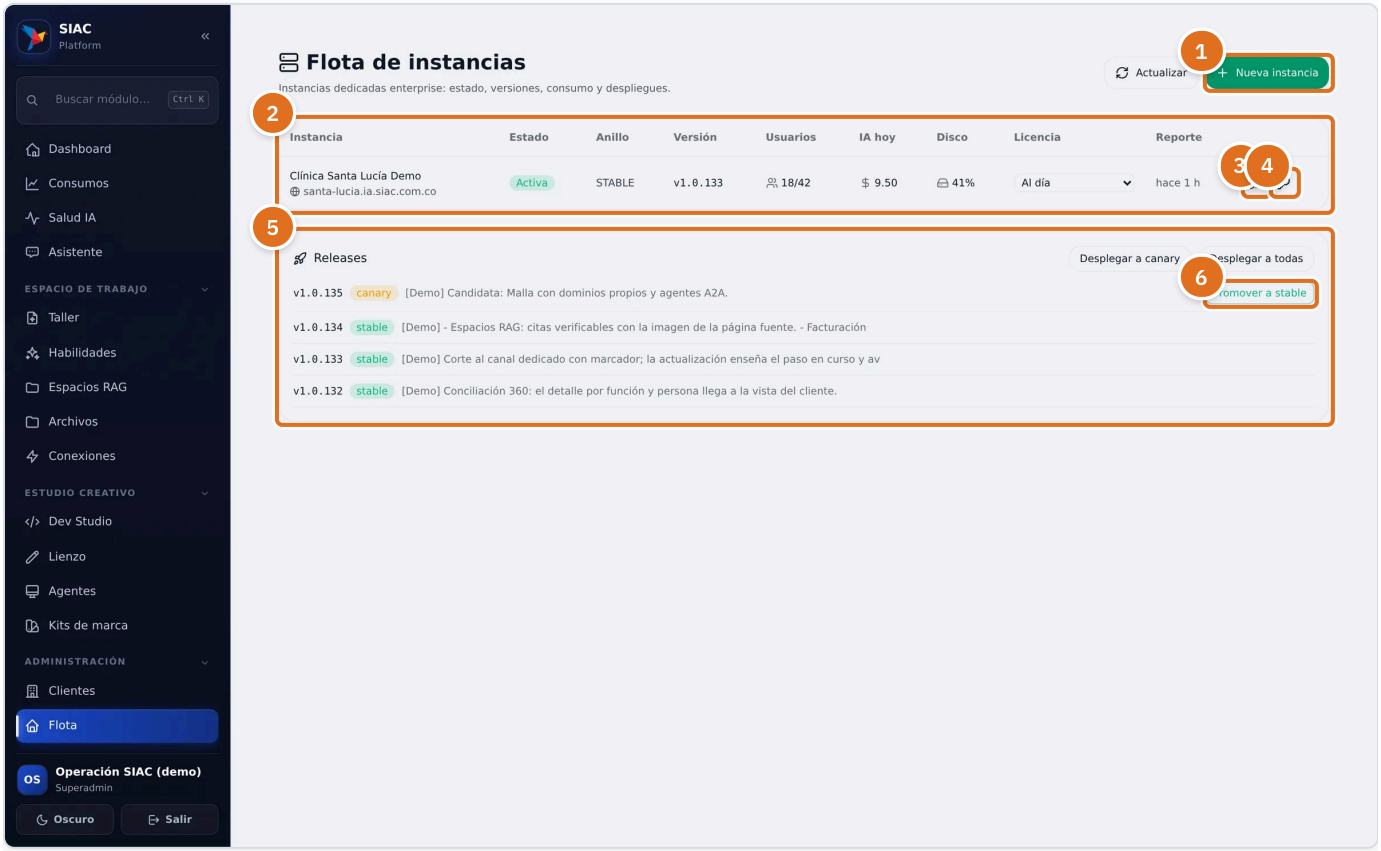


Figura 14. La flota con Santa Lucía, tres releases estables y v1.0.135 en canary.

1. **Nueva instancia.** Abre el formulario para crear una instancia dedicada: cliente, subdominio, región y correo de su administrador.
2. **Flota de instancias.** Todas las instancias dedicadas con su estado, anillo, versión, usuarios, gasto de IA de hoy, disco, licencia y último reporte.
3. **Desplegar release.** Abre la ventana para elegir una release y desplegarla solo en esta instancia.
4. **Break-glass de soporte.** Emite un token de soporte para entrar a la instancia; se copia al portapapeles y vence en 60 minutos.
5. **Releases.** Las releases publicadas con su canal (canary o stable) y los botones para desplegarlas por anillo.
6. **Promover a stable.** Pasa una release lista del canal canary al canal stable.

Tabla 15. Qué hace cada elemento de «La flota de instancias» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Nueva instancia	Abre el formulario para crear una instancia dedicada: cliente, subdominio, región y correo de su administrador.
Flota de instancias	Todas las instancias dedicadas con su estado, anillo, versión, usuarios, gasto de IA de hoy, disco, licencia y último reporte.
Desplegar release	Abre la ventana para elegir una release y desplegarla solo en esta instancia.
Break-glass de soporte	Emite un token de soporte para entrar a la instancia; se copia al portapapeles y vence en 60 minutos.
Releases	Las releases publicadas con su canal (canary o stable) y los botones para desplegarlas por anillo.
Promover a stable	Pasa una release lista del canal canary al canal stable.

CAPÍTULO 17

La IA de una instancia

Con su cuenta o con la nuestra: los clientes no son iguales

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Administración › Flota	`/flota`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Operador de la plataforma	Al estrenar una instancia, o si sus agentes dejan de responder.

Al pulsar una instancia en **Flota** se abre su ficha. Un cliente con servidor dedicado puede consumir IA de dos formas, y el bloque **IA** 1 dice cuál:

- **Con su propia cuenta**: el cliente trae su cuenta de Huawei MaaS y paga sus tokens directamente al proveedor. Su clave viaja sola cuando se migran sus datos: no hay nada que configurar.
- **Subsidiada, con la nuestra**: el cliente usa la cuenta de SIAC y SIAC le factura el consumo. Para esto la plataforma le emite una credencial propia: su servidor consume a través de SIAC, y cada token queda atribuido a ese cliente.

Lo que decide cuál es cada cliente es su **modo de cuenta Huawei**, en su ficha de cliente (pestaña Capacidades). No hay que declararlo dos veces.

Activar o rotar 2: si aún no tiene credencial, **Activar IA** la emite y la aplica; **Rotar credencial** emite una nueva e invalida la anterior. En los dos casos el servidor se recarga y queda unos segundos sin atender.

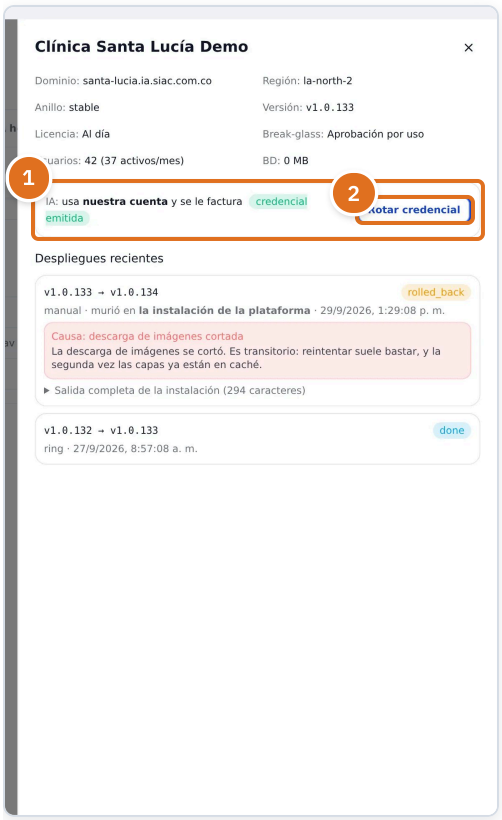


Figura 15. La ficha de Santa Lucía: IA subsidiada con credencial emitida, y sus despliegues recientes.

1. **IA de la instancia.** De qué cuenta de IA vive la instancia: la suya propia (MaaS) o la de SIAC, que se le factura; en ese caso, si ya tiene credencial.
2. **Activar IA / Rotar credencial.** Emite la credencial de IA de una instancia que usa la cuenta de SIAC, o emite una nueva e invalida la anterior; el servidor se recarga unos segundos.

REGLA DEL SISTEMA

La llave de SIAC nunca sale de la plataforma. Lo que se le entrega al servidor del cliente es una credencial suya, revocable, con sus mismos permisos de modelos. Si se filtrara, lo que consuma se le factura a él y se corta con un botón.

REGLA DEL SISTEMA

Una instancia subsidiada con su credencial emitida pasa sola a **activa** en el siguiente latido: ya no espera a que nadie configure nada. Sin credencial no puede ejecutar ningún agente, y la ficha lo dice.

Tabla 16. Qué hace cada elemento de «La IA de una instancia» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
IA de la instancia	De qué cuenta de IA vive la instancia: la suya propia (MaaS) o la de SIAC, que se le factura; en ese caso, si ya tiene credencial.
Activar IA / Rotar credencial	Emite la credencial de IA de una instancia que usa la cuenta de SIAC, o emite una nueva e invalida la anterior; el servidor se recarga unos segundos.

CAPÍTULO 18

Cuando un estreno (o una actualización) falla

Qué pasó, dónde, y si reintentar sirve de algo

DÓNDE ESTÁ Administración › Flota	**DIRECCIÓN** `/flota`
QUIÉN LA USA Operador de la plataforma	**CUÁNDO USARLA** Cuando un intento termina en rojo o vuelve atrás.

Estrenar un servidor dedicado son siete pasos y dos de ellos tardan media hora. Si uno falla, la ficha de la instancia lo cuenta en **Despliegues recientes**: cada intento 1 dice de qué versión a cuál, su estado, qué lo disparó, en qué paso murió, y la **causa** con qué hacer 2. La salida completa de la instalación está debajo, plegada; solo la ve SIAC.

Los pasos de un estreno, en orden: la **creación del servidor** (se pide la máquina a la nube, 3-5 min); la **conexión con el servidor** (el servidor llama de vuelta a la plataforma); la **instalación de la plataforma** (baja cinco imágenes y las arranca: es el paso largo, y donde más se falla la primera vez); el **respaldo en la nube** y el **respaldo continuo** (el archivado del que se restaura si algo se pierde); y la **publicación del dominio** (el subdominio y su certificado).

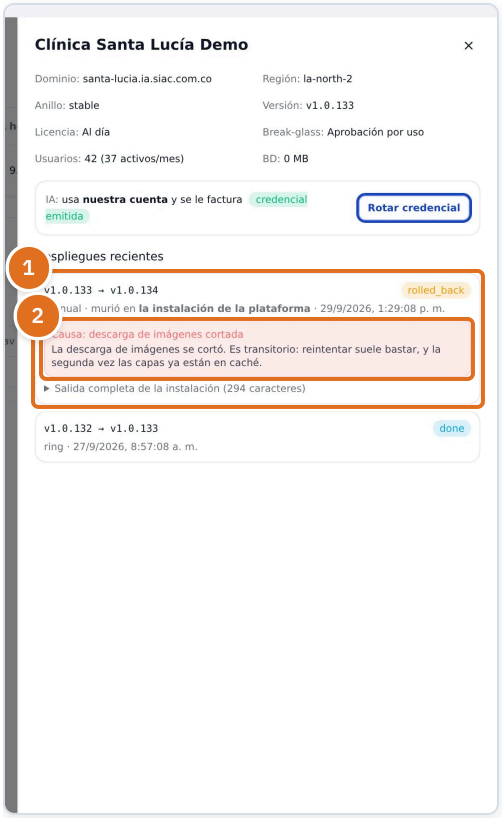


Figura 16. El intento de ayer a v1.0.134: la descarga de imágenes se cortó y la instancia volvió sola a v1.0.133.

1. **Intento de despliegue.** Un intento: de qué versión a cuál, su estado, qué lo disparó y cuándo terminó; si falló, dice el paso donde murió.
2. **Causa.** Por qué falló el intento, en palabras, y qué hacer; debajo, plegada, la salida completa de la instalación.

CONSEJO

Reintentar es seguro y no cuesta un servidor nuevo. Si la máquina sigue viva, el reintento la reaprovecha en vez de crear otra, y se salta lo que ya estaba hecho. Solo si el servidor está muerto se levanta uno nuevo.

CONSEJO

Un estreno que falla ya no obliga a llamar a nadie: la ficha dice qué pasó y qué hacer. Antes decía `compose up falló (rc=1)`, que no es información.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«Causa: descarga de imágenes cortada»

Por qué aparece. El enlace con la región se cayó a mitad. Es transitoria: se reintenta sola hasta tres veces, y cada intento empieza más cerca porque lo ya descargado se conserva.
Qué hacer. Reintenta la actualización (o el estreno).

«Causa: disco lleno en el servidor / memoria agotada»

Por qué aparece. El servidor se quedó corto.
Qué hacer. Amplíalo antes de reintentar, o libera disco desde Soporte: repetir sin cambiar nada acaba igual.

«Causa: la release no tiene sus imágenes publicadas»

Por qué aparece. La versión se marcó lista sin estarlo.
Qué hacer. Se corrige publicando la release, no reintentando.

«Causa: acceso al registro de imágenes»

Por qué aparece. El servidor no pudo autenticarse para descargar. Es configuración de la plataforma, no del cliente.
Qué hacer. Usa «Reautenticar contra el registro de imágenes» en Soporte y reintenta.

«Causa: puerto ocupado en el servidor»

Por qué aparece. Un intento anterior dejó algo vivo en el servidor.
Qué hacer. Reinicia el servicio o reintenta el arranque desde Soporte.

«Causa: falta un valor de configuración»

Por qué aparece. A la instancia le falta un secreto.
Qué hacer. Complétalo en la plataforma y reintenta.

Tabla 17. Qué hace cada elemento de «Cuando un estreno (o una actualización) falla» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Intento de despliegue	Un intento: de qué versión a cuál, su estado, qué lo disparó y cuándo terminó; si falló, dice el paso donde murió.
Causa	Por qué falló el intento, en palabras, y qué hacer; debajo, plegada, la salida completa de la instalación.

CAPÍTULO 19

Diagnosticar una instancia dedicada

La pestaña Soporte: qué le pasa al servidor, sin entrar en él

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando una instancia da error, está lenta o un estreno no termina.

En la ficha del cliente, la pestaña **Soporte** recoge evidencia del servidor de una instancia dedicada y la presenta ya interpretada. Es herramienta de SIAC: el cliente no la ve.

Recoger evidencia 1 lanza doce revisiones de solo lectura a la vez: si el servidor responde, qué contenedores están vivos, si la plataforma contesta por dentro y por fuera, los registros de los servicios que suelen romperse, el disco y la memoria, y qué se intentó la última vez. Arriba sale el **veredicto** —la causa probable y qué hacer—; debajo, cada revisión por separado, para poder desconfiar de la etiqueta.

Las **acciones** 2 son una lista cerrada, con su riesgo a la vista: reintentar el arranque, reiniciar un servicio, reautenticar contra el registro de imágenes, forzar una copia base de respaldo, liberar disco borrando imágenes sin usar y borrar las imágenes de releases que ya no se usan. Cada una dice qué hace y cuándo usarla.

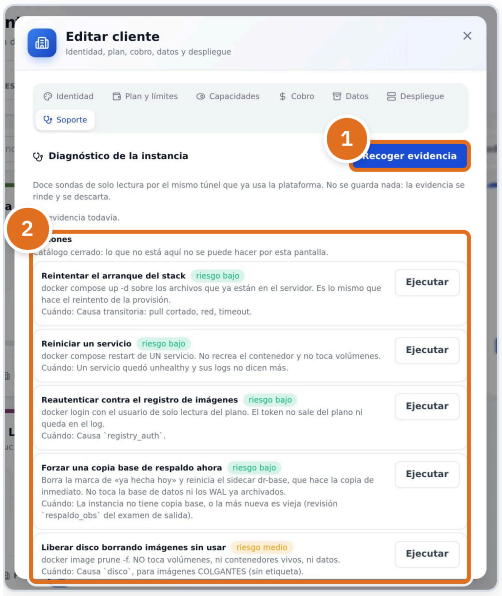


Figura 17. El diagnóstico de Santa Lucía y su catálogo cerrado de acciones.

1. **Recoger evidencia.** Lanza doce revisiones de solo lectura sobre el servidor de la instancia y muestra el veredicto con la causa probable y qué hacer.
2. **Acciones.** El catálogo cerrado de reparaciones, cada una con su riesgo, qué hace y cuándo usarla; ninguna borra datos y todas piden confirmación.

REGLA DEL SISTEMA

Nada de esto se guarda: la evidencia se muestra y se descarta. Lo que perdura es lo que ya guardaba cada intento de despliegue.

REGLA DEL SISTEMA

Ninguna acción borra datos ni baja la instancia, y todas piden confirmación. Lo que no está en la lista no se puede hacer desde aquí. Cada uso queda en la auditoría con quién lo hizo, y distingue si fue una persona o el soporte asistido por IA.

Tabla 18. Qué hace cada elemento de «Diagnosticar una instancia dedicada» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Recoger evidencia	Lanza doce revisiones de solo lectura sobre el servidor de la instancia y muestra el veredicto con la causa probable y qué hacer.
Acciones	El catálogo cerrado de reparaciones, cada una con su riesgo, qué hace y cuándo usarla; ninguna borra datos y todas piden confirmación.

CAPÍTULO 20

El corte al canal dedicado

Mover a un cliente de la plataforma compartida a SU servidor, con números

DÓNDE ESTÁ Administración › Clientes	DIRECCIÓN `/tenants`
QUIÉN LA USA Operador de la plataforma	CUÁNDO USARLA Después de migrar los datos de un cliente a su instancia.

Cuando un cliente pasa a instancia dedicada, sus datos se migran… pero su gente sigue entrando por donde entraba. Mientras eso dure hay dos verdades: lo que escriba en la plataforma compartida no lo verá nunca su instancia, y nadie ve un error.

La tarjeta **Corte al canal dedicado** enseña el marcador 1 antes de decidir. Las condiciones dependen del paso que vas a dar, cada una con su porqué:

- **Para pasar a solo lectura** (el paso que *empuja* a la gente): que **su instancia sepa manejar Dev Studio** —las máquinas de Dev Studio viven en la plataforma, no en la instancia; hasta que su versión sepa pedirlas prestadas (el «espejo»), cortarle la escritura le apagaría el acceso a sus servidores— y que **la instancia esté operando**: mandar a una empresa a un servidor que no opera es peor que no mandarla. Que la gente siga aquí no es un impedimento: es justo el motivo de darlo.
- **Para cerrar** (el paso que *cierra la puerta*): que **la gente ya esté allí** —al menos tantos equipos y usuarios activos en su instancia como los que siguen latiendo aquí; cerrar antes deja fuera a quien no se ha mudado— y que **aquí ya no se escriba**: escrituras y peticiones de IA directas en la compartida, en los últimos días.

Debajo, el marcador cuenta lo que sigue pasando en la compartida en los últimos 7 días: escrituras, peticiones de IA directas, entradas y equipos que siguen latiendo.

Sincronizar lo que falta 2 lleva a la instancia las tablas que el censo vea vacías, sin borrar nada y sin duplicar; las que estén a medias no se tocan (eso se decide una por una). Con el marcador en verde, **Pasar a solo lectura aquí** 3: sus usuarios siguen entrando y viendo su historial, pero al escribir reciben el enlace a su servidor; el escritorio se muda solo y los complementos avisan. Cuando pase una semana sin movimiento, **Cerrar**.



Figura 18. El marcador del corte de Santa Lucía.

1. **Condiciones del corte.** Cada condición con su resultado y su porqué: la versión de la instancia, que esté activa y que ya nadie escriba en la compartida.
2. **Sincronizar lo que falta.** Lleva a la instancia las tablas que el censo ve vacías, sin borrar ni duplicar nada.
3. **Pasar a solo lectura aquí.** Con el marcador en verde, deja al cliente en solo lectura en la compartida: al escribir, sus usuarios reciben el enlace a su servidor.

REGLA DEL SISTEMA

Deshacer siempre está disponible. Volver a la plataforma compartida no pasa por ninguna comprobación: es la marcha atrás, y tiene que funcionar justo el día en que algo salga mal.

IMPORTANTE

Forzar un corte con el marcador en rojo se puede, pero exige escribir el motivo y queda registrado con quién lo firmó.

Tabla 19. Qué hace cada elemento de «El corte al canal dedicado» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Condiciones del corte	Cada condición con su resultado y su porqué: la versión de la instancia, que esté activa y que ya nadie escriba en la compartida.
Sincronizar lo que falta	Lleva a la instancia las tablas que el censo ve vacías, sin borrar ni duplicar nada.
Pasar a solo lectura aquí	Con el marcador en verde, deja al cliente en solo lectura en la compartida: al escribir, sus usuarios reciben el enlace a su servidor.

CAPÍTULO 21

Dar de baja una instancia dedicada

El cliente vuelve a la plataforma compartida y su servidor deja de existir

DÓNDE ESTÁ
Administración › Clientes

DIRECCIÓN
`/tenants`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando una instancia deja de tener sentido: nadie la usa, o el cliente vuelve a la plataforma compartida.

La tarjeta **Dar de baja la instancia** la desmonta entera y comprueba que no quede nada cobrando. Antes de decidir, el marcador 1 enseña seis condiciones, cada una con su porqué:

- **El cliente trabaja en la compartida.** Si el corte lo manda a su instancia, primero hay que **Deshacer** el corte: borrarla lo dejaría sin sitio donde trabajar.
- **Nadie trabaja en la instancia**: escrituras, usuarios y equipos de sus reportes de los últimos días. Lo que se escribe allí no existe aquí y se va con el servidor.
- **No hay una actualización en curso.**
- **No tiene redundancia contratada.** Su servidor de respaldo se da de baja primero, desde su propia tarjeta.
- **Hay una copia completa de menos de 24 horas.** Es lo único que queda de lo que nació en la instancia.
- **No es la instancia del anillo 0**, donde se valida cada versión. Esa no se da de baja nunca.

Para confirmar hay que escribir el **subdominio** de la instancia y el **motivo** 2; solo entonces se habilita el botón 3. La baja recorre seis pasos y la tarjeta enseña en cuál va: congela la instancia, revoca sus dos credenciales, quita sus dos registros DNS, derriba el servidor con su disco y su IP, comprueba en la nube que no quedó nada facturando y devuelve al cliente a la plataforma compartida.

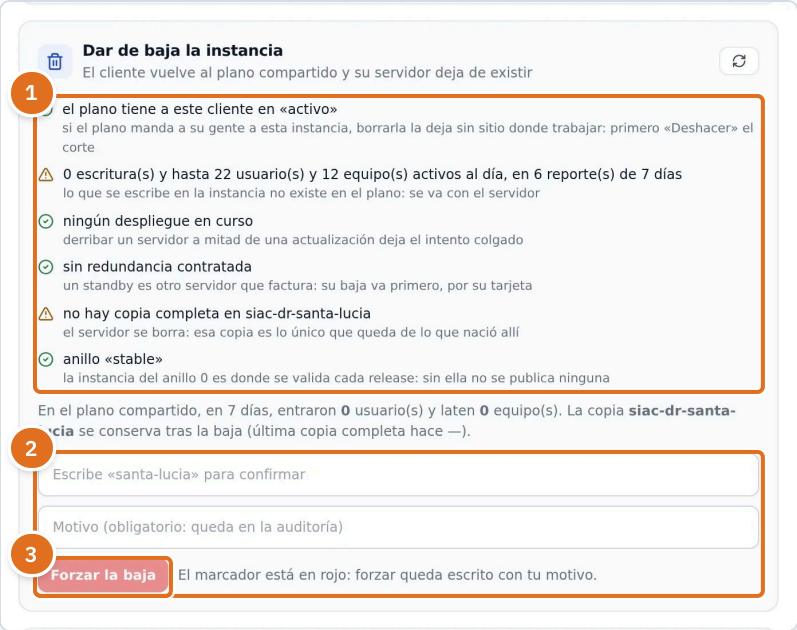


Figura 19. El marcador de la baja de Santa Lucía: con gente trabajando y sin copia completa, el botón dice «Forzar la baja».

1. **Condiciones de la baja.** Las seis condiciones que se revisan antes de derribar el servidor, cada una con su resultado y su porqué.
2. **Confirmar la baja.** Escribe el subdominio de la instancia y el motivo; solo así se habilita el botón de baja.
3. **Dar de baja y volver al plano compartido.** En Editar → Despliegue de un cliente con instancia dedicada: revoca sus credenciales, quita su DNS y derriba su servidor. Exige escribir el subdominio y el motivo.

CONSEJO

Si un paso falla, repite la baja. Los pasos ya hechos se reconocen y se saltan: un servidor que ya no existe cuenta como derribado. La ficha dice en qué paso se detuvo y por qué.

REGLA DEL SISTEMA

La copia de respaldo no se borra con la baja. Se conserva 30 días y la borra una persona con el script `deploy/borrar-respaldo-instancia.py`, que se niega a hacerlo antes de plazo o si hay una instancia viva con ese nombre.

CONSEJO

Si el cliente nunca fue movido a su instancia, sus usuarios no tienen que hacer nada: siguen entrando por la dirección de siempre.

Tabla 20. Qué hace cada elemento de «Dar de baja una instancia dedicada» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Condiciones de la baja	Las seis condiciones que se revisan antes de derribar el servidor, cada una con su resultado y su porqué.
Confirmar la baja	Escribe el subdominio de la instancia y el motivo; solo así se habilita el botón de baja.
Dar de baja y volver al plano compartido	En Editar → Despliegue de un cliente con instancia dedicada: revoca sus credenciales, quita su DNS y derriba su servidor. Exige escribir el subdominio y el motivo.

CAPÍTULO 22

Preguntas frecuentes

¿Puedo cambiar el slug después de crear el cliente?

No, es el identificador único; elígelo con cuidado.

¿Qué pasa si un cliente prepago se queda sin saldo?

El servicio se suspende hasta que recargue (ver Facturación).

¿Los colores del cliente afectan a todos sus usuarios?

Sí, se aplican a toda la experiencia de esa organización en la plataforma y en las soluciones que instale.

¿Cómo veo los usuarios de un cliente?

Pulsa la tarjeta para abrir su detalle, con la lista completa de usuarios y su consumo individual.