

Alcance y descripción del servicio

COLOCATION IPLAN

Datacenter Ringo

1. Descripción general

COLOCATION IPLAN le permite al Cliente alojar equipamiento informático y/o de comunicaciones en un Gabinete (Rack o fracción compartimentada del mismo) al cual se le provee en forma segura alimentación eléctrica, enfriamiento y acceso a conectividad.

El Gabinete, el cual puede ser una posición de Rack completa o fracción de la misma según la opción contratada, estará ubicado en un recinto con sistemas de seguridad que contemplan:

- Controles para el acceso.
- Vigilancia del recinto mediante sistemas de cámaras.
- Sistemas de detección y extinción de incendios.

Las condiciones de seguridad, precedentemente mencionadas, aplican de la misma forma al edificio, en donde se encuentra el recinto previamente descrito.

Los sistemas cuentan con la redundancia y operación 7x24 adecuada para prestar los servicios con alta disponibilidad.

El Alcance de Servicio especificado en este documento aplica a los servicios de COLOCATION IPLAN, prestados en el Datacenter Ringo de IPLAN, ubicado en Los Patos 2948 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

2. Descripción general

2.1 Componentes del Servicio

2.1.1 Tipo de Gabinete (Mandatorio)

Un Rack es un compartimiento especialmente diseñado para alojar equipamiento de comunicaciones y/o informático en forma segura y confiable.

El COLOCATION IPLAN se ofrece en formato de Rack completo o de fracciones compartimentadas del mismo. Se define Gabinete a la unidad compartimentada cuya máxima expresión es el Rack completo.

En cualquiera de los casos, el Gabinete posee cerradura para las puertas delantera y trasera del mismo cuya llave estará en poder de IPLAN. De acuerdo a los procedimientos vigentes, IPLAN tendrá en su poder la llave y la misma será otorgada, a la persona autorizada por el Cliente, en el momento que se presente en el Datacenter para ingresar al mismo.

Además del espacio físico especificado previamente, el Gabinete contempla opciones de potencia máxima de alimentación, cuya descripción se realiza en el punto "Potencia eléctrica del Gabinete".

IPLAN suministrará una puerta de tipo Keyboard, Video and Mouse (KVM) para que el Cliente pueda realizar trabajos que requieren proximidad a su equipo sin necesidad de permanecer en la sala de equipamiento, de forma tal de cumplir con los requisitos de seguridad requeridos por IPLAN en su Datacenter.

Los aspectos de acceso al Gabinete se especifican en detalle en el punto "Acceso Físico y Remoto al Gabinete".

2.1.2 Potencia eléctrica del Gabinete (Mandatorio)

IPLAN proveerá al Gabinete contratado con alimentación redundante en modo 2N de tipo monofásica. En forma opcional, el Cliente podrá optar por contratar el adicional de alimentación trifásica si sus equipos lo requiriesen.

El Gabinete o fracción contratada contempla la provisión de dos líneas de alimentación independiente, dimensionadas, para que en conjunto provean la capacidad máxima de potencia contratada por el Cliente para el Gabinete.

El Cliente deberá instalar en el Gabinete equipamiento que posea doble fuente de alimentación y conectar cada una de ellas a las dos líneas de alimentación provistas por IPLAN.

En caso que una de las líneas de alimentación sufriera una falla o por una tarea programada estuviera temporalmente fuera de servicio, la línea de alimentación que quedará operativa tendrá la capacidad de poder suministrar la potencia contratada para el Gabinete.

En caso de no poseer algún equipo con doble fuente, el Cliente deberá, en forma mandatoria, contratar equipamiento adicional a IPLAN para subsanar dicho inconveniente. Ver "Alimentación para equipo sin doble fuente".

En la contratación de un Gabinete se deberá optar por una de las características de potencia del servicio vigentes en la oferta, respecto de la potencia eléctrica a suministrar al Gabinete, en forma mandatoria.

IPLAN, también, proveerá el enfriamiento adecuado para el Gabinete, acorde a la característica de Potencia contratada por el Cliente.

El Cliente deberá asegurarse de:

- Poseer equipamiento con doble fuente.
- Asegurar que cada fuente se encuentre conectada a distintas líneas de alimentación suministradas por IPLAN.
- Que la potencia total consumida no supere la de la versión contratada.
- Que el conexionado eléctrico de sus equipos respete las normas de seguridad vigentes en el país, como cualquier otra norma de instalación que, por razones de seguridad, IPLAN pudiera exigir.

El Cliente declara entender que en caso de necesitar hacer uso de más potencia de la contratada, deberá realizar la contratación de la característica de potencia correspondiente

2.1.3 Conectividad principal (mandatorio)

A todo Gabinete se le deberá contratar una característica Conectividad Principal en forma mandatoria.

La misma, podrá ser de tipo de Red Pública, Red Privada, Conectividad con Terceros o Conectividad Intra Datacenter.

La conectividad de Red Pública es aquella oferta vigente de Internet IPLAN en el Datacenter. La conectividad de Red Privada es aquella oferta vigente de Red Privada IPLAN con un extremo en el Datacenter y otro en la Red Metro Ethernet de IPLAN.

Conectividad con Terceros contempla la cross-conexión a un Tercero que posea coubicación en el Datacenter de IPLAN o en su sala de prestadores de comunicaciones.

La Conectividad Intra Datacenter contempla la interconexión entre Gabinetes del mismo Cliente, o la conexión a otros servicios provistos por IPLAN, de acuerdo a la especificación vigente. Se sobreentiende que, para hacer uso de esta facilidad, el Cliente deberá poseer, en el Gabinete, alguna de las Conectividades precedentemente descritas o, al menos, otro Gabinete en el mismo Datacenter con alguna/s de las otras Conectividades precedentemente descritas. De no ser así, esta opción no estará disponible.

2.1.4 Conectividad adicional (opcional)

Todo Gabinete podrá, en forma opcional, tener una Conectividad Adicional.

La misma podrá ser de tipo de Red Pública, Red Privada o Conectividad con Terceros.

La conectividad de Red Pública es aquella oferta vigente de Internet IPLAN en el Datacenter. La conectividad de Red Privada es aquella oferta vigente de Red Privada IPLAN con un extremo en el Datacenter y otro en la Red Metro Ethernet de IPLAN.

Conectividad con Terceros contempla la cross-conexión a un Tercero que posea coubicación en el Datacenter de IPLAN o en su sala de prestadores de comunicaciones.

La Conectividad Intra Datacenter contempla la interconexión entre Gabinetes del mismo Cliente, o la conexión a otros servicios provistos por IPLAN, de acuerdo a la especificación vigente. Se sobreentiende que para hacer uso de esta facilidad el Cliente deberá poseer, en el Gabinete, alguna de las Conectividades precedentemente descritas o, al menos, otro Gabinete en el mismo Datacenter con alguna/as de las otras Conectividades precedentemente descritas. De no ser así, esta opción no estará disponible.

2.1.5 Alimentación para equipo sin doble fuente (opcional)

En caso que el Cliente posea equipamiento con una única entrada de alimentación, el mismo deberá adquirir de manera mandatoria los STS (Static Transfer Switch) necesarios, de modo tal que ante la eventual caída de la alimentación en alguno de los dos (2) circuitos de energía provistos por IPLAN en espacio de COLOCATION IPLAN, el equipamiento alojado no pierda la alimentación eléctrica necesaria para su funcionamiento ininterrumpido y por ende poder contar con el SLA (Service Level Agreement) pactado acorde el presente documento.

Al Cliente se le brindará una línea de alimentación redundada en su acometida con una potencia máxima de 3 KVA para seis (6) tomacorrientes, por cada Static Transfer Switch adquirido.

En todos los casos el límite de la potencia asignada estará limitado por lo contratado por el Cliente. Ver "Potencia Eléctrica del Gabinete".

2.1.6 Alimentación trifásica

En caso que el Cliente necesite alimentación trifásica deberá contratar un adicional.

2.1.7 Resumen

CARACTERÍSTICA	Mandatorio / Opcional
Tipo de Gabinete	Mandatorio
Potencia Eléctrica	Mandatorio
Conectividad Principal *	Mandatorio
Conectividad Adicional *	Opcional
Alimentación para equipo Sin Doble Fuente (STS)	Opcional
Alimentación Trifásica	Opcional

*En base a oferta de producto disponible en Datacenter

2.2 Especificaciones del Servicio.

2.2.1 Lugar de presentación

El Servicio se prestará en el Datacenter Ringo de IPLAN, ubicado en Los Patos 2948 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

2.2.2 Acceso al edificio y sala de equipos

El Cliente deberá proveer y mantener actualizado a IPLAN con un listado de personas autorizadas para ingresar a trabajar al Datacenter.

La actualización se realizará por los medios que IPLAN pondrá a disposición del Cliente.

El Cliente deberá proveer la documentación que legalmente fuera exigible para el acceso y/o realización de tareas en el Datacenter, para permitir al autorizado el acceso al predio y al Gabinete y equipos del Cliente.

El ingreso de vehículos al Datacenter está permitido en los horarios establecidos. Es necesario presentar la documentación según lo expuesto en el Anexo: "Política de ingreso y egreso de vehículos al Datacenter Los Patos".

2.2.3 Ingreso y retiro de materiales / equipamiento

Para todo ingreso de materiales / equipamiento al Datacenter es necesario entregar un remito cuyo emisor es el Cliente (no un tercero o proveedor) y que esté destinado a NSS S.A. En este remito deben figurar las características del equipamiento ingresado incluyendo: la cantidad, la descripción y el número de serie de cada equipo más una firma y aclaración del emisor.

Los retiros de materiales / equipamientos se harán conforme a lo requerido por el personal de IPLAN, que solicitará la información para autorizar los retiros y registrar la información correspondiente.

2.2.4 Acceso físico y remoto al Gabinete

El acceso físico al Gabinete, está contemplado para realizar las tareas de instalación física de equipamiento y para colocar o extraer medios de almacenamiento.

No se permitirá el uso de monitores y teclados en la sala de equipos. Para ello, IPLAN provee en cada Gabinete una conexión de tipo KVM.

2.2.5 Instalación de equipamiento

El Cliente deberá cumplir, tanto al momento de la puesta en marcha como a lo largo de la utilización del servicio, con lo expuesto en el Anexo: "Política para la instalación de equipos y trabajos en los racks del Datacenter de IPLAN", de manera de cumplir con los requisitos de seguridad requeridos por IPLAN en su Datacenter.

La instalación de todo equipamiento dentro del Gabinete se hará de acuerdo a las normas de instalación de IPLAN, con el objetivo de que:

- El Cliente realice instalaciones seguras dentro del Gabinete.
- El Cliente utilice los beneficios de redundancia de alimentación eléctrica suministrados por IPLAN.
- El Cliente obtenga el enfriamiento adecuado acorde a la necesidad de los equipos.

Para ello, en el presente documento se adjunta el anexo correspondiente a la "Normas de ingreso, permanencia e instalación de equipos en los Racks del Datacenter".

2.2.6 Requerimiento de manos remotas

Contempla prestación eventual de intervención en la modalidad de manos remotas bajo el régimen 7 x 24. Las mismas son entendidas como intervenciones eventuales.

En forma no exhaustiva el siguiente listado considera las tareas que se contemplan:

- Reset de equipos
- Apagado/Encendido de equipos
- Lectura de display/indicador
- Otras tareas que no requieran conexiones de teclados y/o monitores, recableados, etc.

Las intervenciones se deben solicitar mediante las vías de acceso especificadas en el apartado de Atención al Cliente.

Cada pedido solicitado será considerado una intervención (si por alguna cuestión el mismo pedido se reitera por diferentes medios, se considerarán múltiples intervenciones).

2.2.7 Uso de la energía contratada

El Cliente tendrá la opción de contratar la opción de Potencia Eléctrica más adecuada para su necesidad dentro de las opciones de la oferta vigente.

El Cliente se compromete a:

- Brindar a IPLAN la información que se le requiera a fin de que IPLAN pueda verificar el uso correcto de la capacidad energética contratada.
- Hacer las correcciones o contrataciones pertinentes en caso que IPLAN verifique el uso en exceso de la capacidad contratada.

El Cliente entiende que el no cumplimiento de lo anteriormente expuesto pone en riesgo la continuidad de funcionamiento de su servicio, dado que IPLAN dimensionará la infraestructura de energía y enfriamiento para proporcionarle el servicio en base a la contratación realizada por el Cliente.

Por tal motivo, IPLAN tiene el derecho a intimar al Cliente a regularizar su situación en un plazo no mayor a 72hs.

De no hacerlo, IPLAN tendrá derecho a:

- Proceder a la desconexión temporal del servicio como medida preventiva.
- O a reacondicionar la instalación al valor subsiguiente vigente en la oferta para dar en forma estable el exceso de potencia que el Cliente estuviera usando, con cargos adicionales para el Cliente.

3. Alcance

3.1 Características del servicio

Características	Gabinete Full Rack	Gabinete 1/2 Rack	Gabinete 1/3 Rack
Unidades de Rack Disponibles para equipamiento.	45 U	20 U	13 U
Tamaño Unidad de Rack	44,45mm	44,45mm	44,45mm
Profundidad del Gabinete	1200mm	1200mm	1200mm

Profundidad de Gabinete disponible para equipamiento.	1100mm	1100mm	1100mm
Frente del Rack	19" (480 mm)	19" (480 mm)	19" (480 mm)
Tipo de Alimentación	Monofásica, Opcional Trifásica como adicional.	Monofásica, Opcional Trifásica como adicional.	Monofásica, Opcional Trifásica como adicional.
Potencia Eléctrica Máxima	2, 3, 4, 5, 6, 7, , u 8 KVA Opción crecimiento hasta 16 KVA en High Density (HD)	1KVA	1KVA
Líneas de alimentación	2	2	2
Cantidad de Toma Corrientes por Línea*	10 A Line + 10 B Line + 10 static transfer switch	10 A Line + 10 B Line + 5 static transfer switch	5 A Line + 5 B Line + 5 static transfer switch
Ports Conectividad principal	1 x 1Gbe	1 x 1Gbe	1 x 1Gbe
Ports Conectividad Adicional	Hasta 2 x 1Gbe	Hasta 2 x 1Gbe	Hasta 2 x 1Gbe
Peso Máximo Soportado	900kg	450kg	300kg

* Los tomas STS tienen un abono recurrente asociado. Un full rack puede crecer hasta 10 tomas de línea, el 1/2 y 1/3 hasta 5 tomas de línea.

3.2 Puesta en marcha

IPLAN comunicará vía correo electrónico la disponibilidad del servicio al contacto especificado por el Cliente al momento de la adquisición o modificación del servicio.

El Servicio se considerará aceptado con el primer acceso al Gabinete por parte del Cliente o a las 72hs de realizada la comunicación de que la infraestructura contratada está disponible, lo primero que ocurriera.

Por otra parte, el Cliente es responsable de:

- Montaje, rackeado o colocación de sus equipos en el Gabinete.
- Conexión del equipamiento a la red eléctrica.
- Provisión de cables de tensión adecuados.
- Configuración de los equipos, Sistemas Operativos o Software en sus equipos.

3.3 Centro de Atención al Cliente

IPLAN tendrá a disposición el Centro de Atención al Cliente a través del cual el mismo podrá ingresar, reclamos o consultas en la modalidad 7x24.

IPLAN pondrá a disposición los métodos de acceso al Centro de Atención al Cliente más convenientes para ambas partes.

3.4 Acuerdo de Nivel de Servicio

En caso de aplicar, corresponde a documento "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO COLOCATION".

3.5 Responsabilidades por parte del Cliente y limitaciones del Servicio.

El Cliente se compromete a no alojar o distribuir información que infrinja leyes o regulaciones Internacionales, Nacionales, provinciales o municipales actuales o futuras. Esto incluye a las leyes de copyright y a las de propiedad intelectual.

El Cliente es responsable por la integridad de su información. En ningún caso IPLAN será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el Cliente como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los servicios aquí detallados.

IPLAN no se hace responsable por la integridad, inconsistencia y/o pérdida de los datos que puedan ocasionar las fallas que involucren a los componentes del equipo adquiridos (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN.

Para cualquier software que sea instalado en el entorno de sistema operativo en los equipos alojados en el espacio físico contratado, el Cliente deberá contar con la propiedad y/o autorización de uso de la licencia y asegurar que los mismos no violan ningún derecho de terceros, cumpliendo con todas las prescripciones de la ley 11.723 de propiedad intelectual y su modificación en la ley 25.036.

IPLAN no efectuará la gestión del/los Servidor/es alojado/s en el espacio físico contratado, entendiéndose por Gestión a todas aquellas tareas derivadas de la propia operación y control de funcionamiento del mismo como ser administración del sistema operativo, aplicación de parches correctivos o de seguridad, control de funcionamiento de los distintos componentes físicos y lógicos y de software; quedando dichas tareas bajo estricta responsabilidad del Cliente.

4. Acerca de IPLAN

El Datacenter RINGO se encuentra certificado bajo la norma de gestión de calidad a nivel mundial ISO9001, garantizando la adhesión a las más estrictas políticas de seguridad de la información. De tal forma y continuando con su compromiso en relación a las mejoras continuas y el cumplimiento con los estándares de reconocimiento internacional, IPLAN, mediante auditoría realizada, verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 9001:2008.

El Datacenter RINGO se encuentra construido en base a la regulación del Banco Central de la República Argentina – "A" 4606, emitido a las entidades financieras y a las cámaras electrónicas de compensación.

ANEXO: Política de ingreso y egreso de vehículos al Datacenter Los Patos.

Esta política de ingreso y egreso de vehículos al Datacenter Los Patos será aplicada de lunes a domingo, incluyendo días feriados y festivos, en todos los horarios y días del año.

Para que el vehículo se encuentre en condiciones para ingresar al Datacenter Los Patos, el mismo se debe encontrar registrado por el Cliente en la página de IPLAN con los siguientes datos:

- Marca del vehículo
- Modelo del vehículo
- Patente del vehículo a ingresar

La disponibilidad de las cocheras estará limitada a su capacidad y orden de llegada.

A su vez, el tiempo de permanencia del vehículo estará vinculado directamente con el tiempo de permanencia del Cliente dentro del Datacenter Los Patos.

Todo daño o faltante del vehículo durante la estadía en el Datacenter Los Patos será completa responsabilidad del Cliente.

Se permitirá el ingreso al Datacenter de un máximo de 2 personas por vehículo. Los mismos deberán verificar su ingreso ante el Personal de Seguridad con la licencia del conductor, el seguro del vehículo en vigencia, y el acompañante con su correspondiente identificación, cumpliendo con los procedimientos internos de la compañía.

Si el Cliente ingresara con equipos, el personal de Seguridad procederá conforme a los procedimientos internos de la compañía.

En caso de emergencia, el Cliente deberá seguir las indicaciones del líder de evacuación, priorizando en todo momento la integridad de las personas frente a la de los vehículos, pudiendo estos últimos ser retirados únicamente cuando el líder de evacuación lo autorice.

ANEXO: Política para la instalación de equipos y trabajos en los racks del Datacenter de IPLAN.

Para acceder a la sala de equipos del Datacenter será condición *sine qua non* que el ingresante se encuentre previamente autorizado por el Cliente en la nómina de personal autorizado para tal fin, publicada en la Zona de Clientes del sitio Web de IPLAN en www.iplan.com.ar

Asimismo se deberá presentar el certificado de cobertura de "ART" con cláusula de no repetición a favor de NSS S.A. En caso de tratarse de personas que no figuren en nómina, podrá ser reemplazado por un certificado de cobertura de "Accidentes Personales" (por una suma no inferior a \$Ar 500.000 y con cláusula de primer beneficiario a nombre de NSS S.A.).

Al momento de ingresar el Cliente los equipos al Datacenter para su instalación y con la finalidad de incrementar al máximo las medidas de seguridad y eficiencia en la atención, IPLAN le solicita tener en cuenta la política que se detalla en el presente, así como también aquellas recomendaciones, sugerencias, indicaciones y/o políticas que en el futuro pudiera notificarle IPLAN.

IPLAN se reserva el derecho de auditar los racks e instar al Cliente a regularizar la situación en caso de verificar la existencia de irregularidades en el cumplimiento de la presente política y/o de considerar que se ve afectada la seguridad del Datacenter.

Instalación en el Datacenter:

1. Se recomienda que el equipamiento que el Cliente ingresa a la sala de equipos del Datacenter cuente con su sistema operativo y servicios previamente instalados a fin de minimizar la permanencia en la sala de equipos por razones de seguridad.
2. Para los servicios prestados en el Datacenter de Reconquista 865 o Virrey Cevallos 422 de la CABA, en caso que el equipamiento disponga de una o más fuentes de poder redundante, debe dar aviso con anticipación (48 horas hábiles previas a la instalación) a su técnico asignado, a fin de disponer de los elementos necesarios para realizar la instalación correspondiente.
Para el caso de los servicios prestados en el Datacenter Ringo de IPLAN, ubicado en Los Patos 2948 de la CABA, el Cliente deberá contar con fuentes redundantes en el equipamiento a instalar. De no poseer este tipo de fuente, deberá adquirir de manera mandatorio los STS (Static Transfer Switch) correspondientes.
3. Tiempo de trabajo en la sala de equipos del Datacenter: Por razones de seguridad, el tiempo máximo recomendado de permanencia del Cliente y/o de las personas autorizadas por el Cliente en la sala de equipos es de 3 horas. El Cliente podrá tomar la decisión de sacar equipamiento, de la sala de equipos, en caso de superar el plazo recomendado.
4. Acceso de Personal: Por razones de seguridad, se recomienda el ingreso a la sala de equipos de un máximo de 2 personas por Cliente. El espacio entre racks es reducido.
5. Permanencia en las instalaciones: Durante la estadía en las instalaciones del edificio donde se encuentra el Datacenter no está permitido fumar, ni ingerir bebidas alcohólicas, ni ingerir alimentos o bebidas en la sala de equipos ni en los puestos de trabajo del Datacenter. En el caso de la vestimenta, no se permite el ingreso en ojotas ni traje de baño.
6. Equipamiento Personal (notebooks/tablets): En caso de ingreso al Datacenter con equipamiento personal, debe declarar el mismo ante el personal de seguridad.

RIESGOS ELÉCTRICOS

SE PROHIBE:

1. el uso de extensiones, adaptadores y/o zapatillas eléctricas instaladas por el Cliente.
2. el uso de cables de alimentación armados en lugar de los originales, sellados, que acompañan el equipamiento.
3. el uso y/o instalación de equipamiento que pudiera ocasionar potenciales problemas en el sistema eléctrico del Datacenter.

REFRIGERACIÓN DE EQUIPOS

El siguiente detalle aplica para los Datacenter de CABA.

SE PROHÍBE:

1. la obstrucción de circulación de aire del pasillo frío hacia el caliente dentro del rack.
2. la colocación de elementos que restrinjan la visión y circulación del aire dentro del rack.
3. la instalación de los equipos se debe realizar en el panel frontal del rack (sobre el pasillo de aire frío). Queda prohibida la instalación en el panel trasero (sobre el pasillo de aire caliente).

SE RECOMIENDA:

1. el uso de paneles ciegos en los espacios libres del rack para evitar la recirculación de aire, de acuerdo al sentido de circulación pasillo de aire frío al caliente. IPLAN, en caso de detectar anomalías en la refrigeración del rack a través de sus herramientas de medición, puede instar al Cliente a instalar los paneles ciegos o redistribuir el equipamiento para regularizar la situación.

SE EXIGE:

1. la instalación de los equipos de forma tal que el sentido de la ventilación de los mismos genere la circulación de aire del pasillo frío hacia el caliente.

Respecto a los Datacenter ubicados en las ciudades de Córdoba y Rosario, el sistema de refrigeración es por inyección de aire en el rack. A partir de esto, se debe considerar no obstruir la circulación del aire desde el interior del rack hacia su exterior.

RIESGOS DE INCENDIO

SE PROHIBE:

1. alojar dentro del rack asignado elementos volátiles y/o inflamables (ya sea líquidos o gaseosos) que representen riesgo de incendio.

.....
Firma del Cliente

FECHA __/__/__

.....
Aclaración