

Descripción y Alcance del Servicio
Virtual Datacenter OpenStack IPLAN

1. Servicio Virtual Datacenter en OpenStack IPLAN

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN es un servicio de infraestructura de alto rendimiento, convirtiéndose en la mejor opción para aquellos Clientes que desean un entorno que funcionará como contenedor de todos sus servidores virtuales, dando la posibilidad de administrar los recursos contratados a IPLAN de una manera más acorde con sus necesidades y teniendo total control de los mismos.

Consiste en un conjunto de recursos físicos y lógicos que basados en la tecnología de virtualización proveen al Cliente de una infraestructura tecnológica que le permite operar sus aplicaciones de negocio de misión crítica, sin la necesidad de realizar inversiones de capital y delegando en IPLAN los costos de operación asociados a un Datacenter.

Los recursos contratados serán presentados al Cliente a través de una web de administración desde la cual podrá crear su propio Datacenter virtual, generar máquinas virtuales, aplicaciones virtuales (vApps), generar y administrar redes privadas, acceder a la consola de administración de las máquinas virtuales, etc..

La infraestructura de Virtual Datacenter OpenStack IPLAN está alojada en el Datacenter de IPLAN y se compone de equipamientos tecnológicos de última generación administrados por especialistas en las diferentes tecnologías.

La plataforma que compone Virtual Datacenter OpenStack IPLAN cuenta con servidores de alto rendimiento en salas especiales del Datacenter, desde donde se garantiza la seguridad física, refrigeración y disponibilidad energética. Asimismo, los servidores están alojados en chasis de alta densidad lo cual les brinda redundancia a nivel de energía eléctrica, ventilación y acceso a la red de datos.

La alta disponibilidad del servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN está soportada por los siguientes factores:

- Los servidores físicos que componen la plataforma dentro del Datacenter se configuran en modalidad cluster. El objetivo es brindar alta disponibilidad automática. Esto significa que siempre existirán recursos computacionales ociosos para así absorber la carga ante eventuales indisponibilidades individuales de servidores físicos que componen la plataforma.
- Grupos electrógenos que garantizan la continuidad del suministro eléctrico durante eventuales cortes del servicio público de energía eléctrica.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS) que brindan la energía eléctrica necesaria ante la indisponibilidad de energía eléctrica provista por el servicio público, y hasta la entrada en servicio de los grupos electrógenos.
- Cada servidor físico cuenta con acceso a múltiples / diferentes fuentes de energía eléctrica.
- Cada servidor físico cuenta con conectividad redundante hacia la red de datos.
- Redundancia en todos los posibles puntos de fallas para el acceso a la red de almacenamiento de datos (SAN).

2. Componentes del servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN contempla la contratación de los siguientes recursos:

2.1. Conectividad (mandatorio)

El servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN requiere la contratación de un servicio de conectividad a Internet, el cual podrá ser entre los servicios “Internet Content DC Ringo IPLAN” ó “Internet Máximo DC Ringo IPLAN”.

La prestación de los servicios “Internet Content DC Ringo IPLAN” ó “Internet Máximo DC Ringo IPLAN” se regirá por los términos y condiciones del Alcance de Servicio correspondiente, que el Cliente podrá consultar [aquí](#).

2.2. Procesamiento (mandatorio)

La CPU (Central Processing Unit) es uno de los componentes fundamentales de cualquier servidor, ya que representa el motor de procesamiento de la información. Este valor es clave para obtener la performance que las aplicaciones requieran y será medido en la unidad de instancias. Su valor de medida es el VCPU (Virtual CPU).

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN le permite al Cliente distribuir el poder de procesamiento entre sus servidores virtuales en cualquier momento y de acuerdo a las necesidades. Tener en cuenta que aplican las limitaciones establecidas en el apartado 9 siguiente.

2.3. Memoria (mandatorio)

La memoria de acceso aleatorio (RAM) representa espacio físico donde almacenar información aleatoria que será continuamente accedida por el CPU.

Típicamente, cuanto más memoria RAM se le provea a los servidores virtuales mejor será la performance de sus aplicaciones. Su valor de medida es el GB (Giga Byte).

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN le permite al Cliente distribuir la memoria RAM entre sus servidores virtuales en cualquier momento. Tener en cuenta que aplican las limitaciones establecidas en el apartado 9 siguiente.

2.4. Almacenamiento (mandatorio)

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN ofrece distintas opciones de almacenamiento cuya unidad de medida es el GB.¹

Las variantes disponibles son:

- Tier I (conformado con discos de hasta 1250 IOPS):
Configuración recomendada para servidores de propósito de alto rendimiento, principalmente bases de datos exigentes y aplicaciones de gran rendimiento.
- Tier II (conformado con discos de hasta 600 IOPS):
Configuración recomendada para servidores de propósito específico como ser servidores de aplicaciones y bases de datos transaccionales.
- Tier III (conformado con discos de hasta 300 IOPS):
Configuración recomendada para equipos multipropósito como servidores web, servidores de archivos o base de datos de uso no intensivo.

¹ En todos los casos, el aprovisionamiento de discos será en modo "Thick Provisioning" en el cual se asigna a la máquina virtual la totalidad del espacio en disco definido, se use o no.

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN le permite al Cliente cambiar el tipo de disco (Tier I, II ó III) de sus servidores virtuales en cualquier momento. Tener en cuenta que aplican las limitaciones establecidas en el apartado 9 siguiente.

2.5. Sistema Operativo (mandatorio)

Virtual Datacenter OpenStack IPLAN pone a disposición del Cliente templates de sistema operativo que podrán ser utilizados para la creación de sus servidores virtuales.

2.5.1. Licenciamiento Microsoft

Sistema Operativo	Tipo	Versionado
Windows Server 2008	Standard / Enterprise	R2
Windows Server 2012	Standard / Enterprise	R2
Windows Server 2016	Standard / Enterprise	-

2.5.2. Licenciamiento OpenSource (código libre)

Sistema Operativo	Tipo	Versionado
Linux CentOS 64 Bits	n/a	6 - 7
Linux Debian 64 Bits	n/a	8 - 9
Linux Ubuntu Server 64 Bits	n/a	16.04 - 18.04
Red Hat Enterprise 64 Bits	Enterprise	6 - 7

Tanto para los puntos 2.5.1 como 2.5.2 el límite de capacidades disponibles está dado por los valores contratados para el Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, motivo por el cual la sumatoria de los recursos asignados a las máquinas virtuales debe ser como máximo dichos valores.

2.6. Security Group / Router (mandatorio)

Security Group es una función que permite reforzar la seguridad entre el equipamiento del Cliente, que se encuentra en el Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, y el mundo exterior al cual se encuentra conectado por medio de Internet.

Los componentes básicos son:

- Filtrado de puertos
- DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)

2.7. Snapshots (mandatorio)

El Cliente contará con la opción de generar snapshots de sus discos virtuales.

2.8. Accesos (mandatorio)

IPLAN proveerá un usuario administrador para acceso a la consola web de administración del Virtual Datacenter OpenStack IPLAN.

2.9 Servicio de Backup Virtual Datacenter OpenStack IPLAN (opcional)

Backup Virtual Datacenter OpenStack IPLAN le permite al Cliente realizar resguardos diarios, semanales y mensuales de la información de las instancias de Máquinas Virtuales que posea en su Virtual Datacenter OpenStack, utilizando la Plataforma de Software y Hardware que IPLAN posee para este fin.

De esta manera, la información del Cliente, vital para el desempeño y la continuidad de su negocio, pasa a estar protegida ante fallas graves de software, hardware u operatoria humana

3. Configuraciones soportadas por la infraestructura del servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN

Procesador (CPU)	1 - 100 VCPU
Memoria (RAM)	2 GB - 1 TB(*)
Almacenamiento	100 GB - 10 TB

(*) Por instancia se permiten 128 GB máximo de memoria RAM por defecto. Cualquier excepción se deberá consultar a IPLAN.

Si el Cliente posee servidores físicos o máquinas virtuales en otras plataformas y quisiera migrarlos a su servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, eso será considerado como un escenario de migración. Las migraciones están sujetas a un análisis de factibilidad y estimación de horas de Servicios Profesionales por la ejecución de tareas adicionales y no están comprendidas en el alcance del servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN. Por tal motivo, en caso de ser requeridas por el Cliente, deberán ser cotizadas en forma separada por IPLAN.

4. Gestión del Servicio

En caso de requerir asistencia en la administración de su entorno Cloud, sea para crear máquinas virtuales, definir redes, desplegar aplicaciones, crear o utilizar plantillas, etc., el Cliente podrá encontrar toda la documentación necesaria en el [Centro de Ayuda IPLAN](#). Allí, también, podrá ingresar reclamos o consultas en la modalidad 7x24 al centro de Atención al Cliente IPLAN.

El horario de ejecución de toda operación de mantenimiento o modificación o asistencia, establecidos en el presente alcance de servicios, a efectuar sobre la plataforma objeto del mismo, queda establecido en el siguiente período:

- Días laborables, en horario comercial de 9 a 18 hs, para gestión de cambios que no afecten o pongan en riesgo la continuidad del servicio productivo del Cliente.
- Día y horarios a pactar con el Cliente para gestión de cambios que afecten o pudieren poner en riesgo la continuidad del servicio productivo del Cliente, declarados por el Cliente con 48 hs hábiles de anticipación.

5. Responsabilidades de IPLAN

IPLAN será responsable de la administración y mantenimiento de la plataforma de Virtual Datacenter OpenStack IPLAN y ante un incidente de falla de alguno de los componentes que conforman el servicio objeto del presente Alcance, IPLAN será el responsable de restituir el servicio a su estado normal bajo los tiempos de respuesta estipulados por el Acuerdo de Niveles de servicio (SLA -Service Level Agreement-) del servicio especificado en el siguiente [link](#).

6. Centro de Atención al Cliente

El Cliente dispone de acceso al Centro de Ayuda IPLAN, donde encontrará los manuales de uso de los servicios y una guía de preguntas técnicas y administrativas frecuentes para resolver las distintas necesidades que se presenten.

A su vez, dispone de la Zona de Clientes donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos y gestionar los servicios contratados.

Para el acceso al Centro de Ayuda IPLAN, el Cliente deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, el mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN.

Se encuentra a disposición del Cliente un detalle de los canales de atención que IPLAN dispone, ingresando a este [link](#).

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición, de forma tal que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

7. Licenciamiento de Microsoft

El Cliente, al contratar el servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, deberá declarar con carácter de Declaración Jurada si posee Licenciamiento de Microsoft, utilizando los modelos que se adjunta al presente como Anexos.

De acuerdo a los Términos y Condiciones respecto al uso de software de Microsoft, estipulados en el documento "[Términos de Licencias de Usuario Final](#)" (en adelante "Términos y Condiciones de uso de software de Microsoft"), los Clientes de NSS S.A. (IPLAN) se hacen responsables de cumplimentar y firmar los mismos; comprometiéndose a aceptar y respetar los derechos y las limitaciones que los mismos sugieren sin ánimo de alteración o modificación alguna.

Del mismo modo, el Cliente se hace responsable directo ante IPLAN y/o Microsoft de cualquier incumplimiento a los Términos y Condiciones de Uso del Software de Microsoft en caso de que le sea requerido revelar información respecto de las licencias contratadas, y se compromete a brindar dicha información y/o a colaborar y/o permitir la realización de auditorías por parte de IPLAN y/o Microsoft y/o de quien estos indiquen.

Por otro lado, el Cliente hace expresa su aceptación del método que IPLAN estipule para poder efectuar el control de su plataforma y de todos aquellos métodos que considere necesarios para poder responder a los acuerdos que lo vinculan con Microsoft. El mismo, consta de un control a realizarse de manera mensual estableciendo una instancia inicial a principios de mes, en la cual se efectuará la comparación de sus máquinas licenciadas con esa primera instancia.

En el caso de existir un excedente que no coincida con lo declarado por el Cliente, IPLAN estará facultado a facturar los importes correspondientes a las diferencias encontradas y el Cliente se compromete a abonar dichos importes y a mantener indemne a IPLAN frente a cualquier reclamo de Microsoft relacionado con el uso de software de propiedad de Microsoft por parte del Cliente.

Asimismo, el Cliente tiene conocimiento que la única alternativa viable para instalar licencias por fuera del modelo "[SPLA de Microsoft](#)" es a través de la cláusula "[License Mobility through Software Assurance](#)", y en virtud de ello se compromete a completar y enviar firmado a NSS S.A. (IPLAN) el "Formulario de Verificación de Movilidad de Licencias de Microsoft" que le será provisto por IPLAN en caso de requerirlo.

8. Responsabilidades del Cliente

El Cliente será el encargado de la operación de la plataforma en lo que a las altas y/o bajas de servidores virtuales y la administración de los recursos para los mismos se refiere.

Si el Cliente detectase una falla (entiéndase por falla a cualquier inconveniente que implique el no funcionamiento de alguna de las componentes mencionadas en el punto 2) en alguno de los componentes que conforman el Servicio, el mismo notificará a IPLAN a la mayor brevedad, haciendo uso de los mecanismos de comunicación establecidos a tal fin.

El Cliente deberá hacer uso y operar la plataforma en todo momento de acuerdo a las reglas de mejores prácticas sugeridas por el fabricante del software y los sistemas operativos huésped que instancie.

El Cliente es responsable ante la ley por los datos, contenidos mediáticos o software depositados en la plataforma objeto del presente alcance, la que incluye el espacio de almacenamiento, desconociendo IPLAN su origen y naturaleza. Así mismo, IPLAN se compromete a respetar la confidencialidad de los mismos, haciendo que los espacios lógicos de almacenamiento solo sean visibles en ámbito de los equipos asignados al Cliente y que estén conectados a la red SAN (Storage Area Network) de IPLAN.

El Cliente designará un mínimo de 2 personas de entre su personal técnico que administre la plataforma, que cuente con conocimiento técnico suficiente y capacidad de toma de decisiones, para ser los interlocutores válidos a ser contactados por IPLAN a su requerimiento en caso de ser necesario.

El Cliente podrá disponer de un esquema de guardias pasivas para la atención de la comunicación y toma de decisiones, esquema que deberá proporcionar a IPLAN y mantenerlo actualizado. Los agentes designados por el Cliente deberán poseer un teléfono celular y cuenta de correo electrónico correctamente configurado y operativo, a efectos de lograr la comunicación necesaria de forma eficaz y efectiva.

El Cliente es responsable de realizar un backup de la información previamente contenida en los servidores virtuales. Además de la subsecuente restitución de los mismos y reconfiguración de aplicativos, herramientas, etc. que vaya a utilizar en ellos.

El Cliente es responsable por la información que aloje en el servidor virtual. Una vez cesado el servicio por cualquier motivo y antes de que la baja se haga efectiva, el Cliente deberá sobre escribir los volúmenes de almacenamiento otorgados en servicio, con el fin de asegurar la destrucción de la información allí almacenada.

9. Limitaciones del Servicio

Al ser el Procesador un recurso compartido dentro del servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, si se hace una consulta sobre el uso de este recurso en las herramientas que brinda el sistema operativo

(Administrador de Tareas de Windows, por ejemplo), la información que se obtendrá no es el consumo real de la máquina virtual sino el consumo total de la plataforma de virtualización de IPLAN. Para obtener los datos del consumo de procesamiento de la máquina virtual existen herramientas específicas que se pueden acceder a través de la Zona de Clientes IPLAN: clientes.iplan.com.ar

IPLAN proveerá distintos combinaciones de CPU y Memoria preestablecidas, las cuales podrán ser utilizadas por el Cliente dentro de la plataforma para generar sus instancias. El límite máximo de Memoria preestablecido por instancia es de 128 GB. Si el Cliente requiere alguna configuración que no se encuentre definida, o exceda a los límites establecidos, se deberá validar previamente con IPLAN.

Tanto los recursos de Disco como la Memoria no se pueden sobre suscribir.

IPLAN no será responsable de aquellas características ofrecidas por el proveedor del Sistema Operativo como inherente al producto.

IPLAN no se hace responsable por la pérdida / integridad y/o inconsistencia de los datos que puedan ser ocasionados por fallas de componentes de la plataforma (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN. Para resguardarse de ella, el Cliente es responsable de contar con respaldos actualizados de los datos.

IPLAN no será responsable de determinar la compatibilidad entre los sistemas operativos de sus servidores virtuales con aquellos softwares que el Cliente decida instalar / correr sobre los mismos.

IPLAN no es responsable por el licenciamiento del software instalado en los servidores virtuales que el Cliente instancia en la plataforma objeto del presente Alcance, salvo en el caso de los propios sistemas operativos provistos por IPLAN en modalidad de servicio.

IPLAN no efectuará la gestión del Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, entendiéndose por gestión a todas aquellas tareas derivadas de la propia operación y control de funcionamiento del mismo, como ser administración de accesos, configuración de networking, creación de máquinas virtuales, control de funcionamiento de los distintos componentes físicos y lógicos y de software que forman parte del conjunto del Servicio Virtual Datacenter OpenStack IPLAN, quedando dichas tareas bajo estricta responsabilidad del Cliente.

Acerca de IPLAN

En la actualidad IPLAN cuenta con la Certificación ISO 9001. 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.

Ante cualquier duda comuníquese con el Centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o por e-mail a atencionalcliente@iplan.com.ar

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__