

**Descripción y alcance del servicio**

**INTERNET CLOUD IPLAN**

## 1. Introducción

El servicio INTERNET CLOUD provee una conexión a Internet permanente, de alta confiabilidad, máxima seguridad y alta velocidad, pensado para los nuevos desafíos de Internet y las aplicaciones en la nube<sup>1</sup>.

El servicio INTERNET CLOUD está optimizado para la utilización de aplicaciones en un entorno de oficina / corporativo (ver detalle en el apartado siguiente).

Es sabido que Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicaciones interconectadas, que utilizan familias de protocolos para permitir que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Para asegurar los niveles de servicio dentro de la Internet, los distintos proveedores trabajan en mantener sus propias redes y las interconexiones de las mismas con otros proveedores. Al respecto, IPLAN posee una red de última generación acorde a las necesidades actuales de clientes y sus aplicaciones, de máxima calidad y escalabilidad, así como interconexiones con múltiples proveedores tanto internacionales como nacionales.

## 2. Descripción general y alcance

### 2.1. Componentes del servicio

Los componentes básicos del servicio son:

- Servicio de Internet (MANDATORIO)
- Cantidad de usuarios de Internet (MANDATORIO)
- Direccionamiento IP de Internet (MANDATORIO)
- Equipamiento en servicio (MANDATORIO)
- IPLAN Control (MANDATORIO)

Los componentes adicionales y/o complementarios del servicio son:

- Direccionamiento IP de Internet adicional (OPCIONAL)

#### 2.1.1. Servicio de Internet (MANDATORIO)

Típicamente, la utilización de Internet para el entorno de oficina / corporativo que contempla este servicio, se enmarca dentro de la categoría de: buscadores y navegación por páginas Web, navegación y lectura de páginas de noticias / diarios online, envío y recepción de mails en modalidad usuario, utilización de redes sociales, utilización de plataformas de e-commerce en modalidad usuario, utilización de plataformas de e-learning básico en modalidad usuario (documentos, audio y video –no siendo video en HD-), utilización de plataformas de streaming de audio y video en modalidad usuario (radios online, reproducción de videos online –no siendo video en HD-), chat de texto, audio y video en modalidad usuario –no siendo video en HD-, videoconferencias en modalidad usuario –no siendo video en HD-, descarga e intercambio de archivos, utilización de aplicaciones en la nube -Cloud Services- (ej.: Google Apps), VPNs –Virtual Private Networks-, VoIP –Voice Over IP- (ej.: Skype) y, en general, todo tipo de aplicaciones que no sean extremadamente sensibles al delay<sup>2</sup> en Internet, no siendo esta lista exhaustiva ni excluyente.

<sup>1</sup> Ver en el siguiente link para un resumen de las ventajas de tener aplicaciones en la nube para las PyMEs: <http://www.deidos.com/blog/ventajas-de-tener-las-aplicaciones-en-la-nube-para-las-pymes/>

<sup>2</sup> El delay es el retardo de tiempo que se produce como consecuencia de la información que viaja de ida y vuelta entre un dispositivo emisor y otro receptor interconectados por la red Internet.

### **2.1.2.Cantidad de usuarios de Internet (MANDATORIO)**

El servicio está dimensionado por cantidad de usuarios, teniendo en cuenta un perfil de tráfico acorde a los nuevos comportamientos de consumo de Internet en las empresas. De esta manera, el servicio está dimensionado para que, por usuario, se pueda alcanzar hasta un máximo de 10 Mbps de velocidad de acceso<sup>3</sup>.

Cabe destacar que la concurrencia de usuarios en Internet está directamente relacionada con el consumo de ancho de banda total (una mayor concurrencia de usuarios implica un mayor consumo de ancho de banda total). El servicio no garantiza que la totalidad de los usuarios alcance la velocidad de acceso máxima a la red, en forma concurrente.

Dada la naturaleza estadística del consumo de ancho de banda, en caso que el cliente presente un perfil de tráfico o necesidades diferentes a las contempladas para este servicio, deberá consultar con su representante de Ventas para un adecuado dimensionamiento del servicio en función de la cantidad / concurrencia de usuarios y del perfil de consumo requerido.

### **2.1.3.Direccionamiento IP de Internet (MANDATORIO)**

Acorde a un servicio para empresas, con el servicio se incluye 1 (uno) dirección IP pública y fija (en un rango de 4 direcciones IP, de las cuales 1 queda disponible para el cliente). La dirección IP no cambia al reiniciarse el equipamiento de acceso instalado en el cliente, a diferencia de aquellos servicios provistos mediante DHCP –Dynamic Host Configuration Protocol-.

### **2.1.4.Equipamiento en servicio (MANDATORIO)**

El servicio de Internet se entrega mediante un equipo CPE (Customer Premises Equipment) que cuenta con 1 (uno) interface RJ-45 hembra y un cable de red UTP Ethernet de 1 (uno) metro de longitud, como punto de acceso a la red LAN del cliente y delimitación del servicio.

El equipo se alimenta con energía de red de Corriente Alterna de 220 V.

La puerta de conexión a la red LAN del cliente es del tipo Ethernet de 100 Mbps en modalidad Full Duplex.

El equipo CPE es del tipo MODEM no contando con funcionalidades de Hub, Switch, Router y/o Firewall, las que deberán ser provistas por el cliente o contratadas a IPLAN en forma adicional al servicio.

### **2.1.5.IPLAN Control avanzado (MANDATORIO)**

Mediante la utilización de IPLAN Control avanzado el cliente podrá obtener información vía Web con reportes del consumo de Internet, discriminado por tráfico entrante / saliente y por los principales protocolos, en forma diaria, semanal, mensual, semestral ó anual.

### **2.1.6.Direccionamiento IP de Internet adicional (OPCIONAL)**

Un número mayor de direcciones IP podrá ser contratado hasta un máximo de 13 (trece) direcciones IP (en un rango de 16 direcciones IP, de las cuales 13 quedan disponibles para el cliente). Cabe aclarar que si la contratación del adicional de direcciones no se realiza en la etapa inicial, esto implicará un cambio del rango de direcciones IP actual. Para acompañar la migración, IPLAN permitirá la convivencia del rango actual y el nuevo rango por un período de 15 días, tras lo cual se dará de baja el rango original.

<sup>3</sup> Es sabido que la velocidad de acceso a Internet depende de muchos factores, entre ellos: la red LAN utilizada, la cantidad de usuarios concurrentes en la red LAN, el sistema operativo y la carga de la CPU/memoria en el dispositivo del cliente conectado a Internet, los protocolos de Internet utilizados en cada transacción, la capacidad de acceso de la red destino, el sistema operativo y la carga de CPU/memoria del dispositivo destino al que se quiere acceder, la concurrencia de usuarios simultáneos al dispositivo destino, entre otros factores.

## 2.2. Características del servicio

A continuación se muestra una tabla con las características del servicio INTERNET CLOUD:

Característica		INTERNET CLOUD
Conectividad	Velocidad de acceso	hasta 10 Mbps por usuario* tanto en sentido hacia como desde Internet, simultáneamente
Cantidad de usuarios		Variantes de hasta 25, 50 ó 75 usuarios
Direccionamiento IP	Privado / Público	Público
	Fijo / Dinámico	Fijo
	Cantidad**	1 (una)
	Cantidad adicional**	hasta 13 (trece) con cargos adicionales
Perfil de usuario		Utilizan Internet como soporte para su trabajo y/o el funcionamiento de la empresa (es una herramienta principal en la operatoria de la empresa)
Aplicaciones***		Estándar + avanzadas
Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)****		SI

\* Se considera usuario a una persona que se conecta a Internet mediante algún dispositivo (PC, Notebook, Netbook, Tablet, Teléfono Celular, etc.)

\*\* Las cantidades se determinan en subredes de 4, 8 y 16 direcciones IP. Del número total de IPs se deben descontar 3 IPs, que son utilizadas internamente por IPLAN, para así determinar el número de IPs disponibles para el cliente.

\*\*\* El detalle orientativo de las aplicaciones se describen en el punto 2.1.1.

\*\*\*\* Es un contrato escrito entre IPLAN y el cliente, con el objeto de fijar un acuerdo de nivel para la calidad del servicio (es un documento que se entrega aparte de este documento)

## 2.3. Puesta en marcha del servicio

Dado que la provisión del servicio contratado requiere una instalación física en el domicilio del cliente, la puesta en marcha del servicio será realizada por el personal de IPLAN, ó terceros que actuarán en nombre de IPLAN, quienes dejarán el servicio en condiciones de ser prestado y solicitarán al cliente el conforme vía la firma del Formulario de Aceptación de Servicios (FAS). La firma de dicho formulario asume la conformidad del cliente respecto de la instalación y de la capacidad de utilizar el servicio en cuestión.

En caso que el servicio contratado, sea una mejora o ampliación del servicio preexistente, que no requiera presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del cliente, IPLAN determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho servicio.

## 2.4. Centro de atención al cliente

El cliente dispone de acceso al Centro de Ayuda, donde encontrará los manuales de uso de los servicios, preguntas técnicas frecuentes y los canales de atención para efectuar reclamos por fallas técnicas y/o administrativas.

Para el acceso a dicho servicio, el cliente deberá disponer de su Código de Gestión Personal –CGP- que estará disponible en su factura.

En caso de ser un cliente nuevo, que aun no haya recibido su primera factura, el cliente podrá gestionar el CGP vía la web de IPLAN.

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.

### **3. Responsabilidades del cliente**

Para una correcta instalación del servicio, el cliente deberá tener en cuenta lo solicitado a continuación:

Cableado de red desde el sitio donde se encuentra el CPE de Internet hasta cada uno de los puestos de trabajo. El cableado debe ser categoría 5e ó superior.

Tomacorrientes para PCs, monitores y cualquier otro dispositivo electrónico. Adicionalmente, se requiere un tomacorriente disponible donde se instalará el enlace a Internet, para conectar el CPE provisto por IPLAN, que provea una alimentación de 220 VCA +/- 5% y con conector de acuerdo a la norma vigente. El cliente entiende que la estabilidad de la energía suministrada al equipo queda bajo su responsabilidad y es imprescindible para el correcto funcionamiento del servicio.

Ports Ethernet libres para conectar en red las PCs y el equipamiento informático en cada puesto de trabajo, por medio de uno o más Switches que tengan las capacidades de Switch y no de Hub.

Se recomienda la utilización de Switch / Router con capacidades de configuración de la velocidad de negociación en la interface de red Ethernet en forma manual. Se desaconseja la utilización de Switch / Router del tipo hogareño, en donde la velocidad sólo se establece automáticamente (por autosense).

Disponer de un lugar acondicionado para centralizar todo el cableado y equipos de comunicaciones de forma prolija (idealmente un rack en una sala con refrigeración).

### **4. Límites del servicio**

El cliente reconoce que IPLAN no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red Internet. Por lo tanto, IPLAN no es responsable del contenido de ningún mensaje y/o información tanto si el envío fue hecho o no por un cliente de IPLAN.

La seguridad informática en los equipos del cliente contra intrusos, virus, hackers, etc., es exclusiva responsabilidad del propio cliente. IPLAN recomienda el uso de programas Antimalware, Firewalls y cualquier software y/o hardware vigente y actualizado que evite estos ataques.

El resguardo de la información en los equipos / sistemas del cliente queda bajo su exclusiva responsabilidad. IPLAN recomienda el uso de software y/o hardware para resguardo y respaldo de la información almacenada en los equipos y sistemas del cliente.

El cliente reconoce que IPLAN no tiene el control absoluto, extremo a extremo, en una conexión a Internet siendo que la velocidad de transferencia trasciende la red de IPLAN y sus interconexiones directas. No obstante, IPLAN se compromete a mantener el extremo de la red bajo alcance, hasta la frontera con los diversos "Carriers" de interconexión, con los más altos niveles de prestación de servicio, conforme la variante de producto.

Dado que la velocidad de acceso a Internet depende también de: la red LAN utilizada, la cantidad de usuarios concurrentes en la red LAN, el sistema operativo y la carga de la CPU/memoria en el dispositivo del cliente conectado a Internet, los protocolos de Internet utilizados en cada transacción, la capacidad de acceso de la red destino, el sistema operativo y la carga de CPU/memoria del dispositivo destino al que se quiere acceder, la concurrencia de usuarios simultáneos al dispositivo destino, entre otros factores, el cliente entiende que estos factores pueden ser causales de que el usuario no pueda alcanzar la velocidad permitida por el servicio en cuestión y que la solución de los mismos está fuera del alcance de IPLAN.

El servicio no contempla la priorización de ancho de banda por usuario dentro de la red LAN interna del cliente, lo que significa que si hay varios usuarios dentro de la red LAN utilizando el servicio de Internet, todos competirán por la totalidad del ancho de banda disponible. En caso que el cliente requiera de priorización por usuario dentro de su red LAN interna, IPLAN recomienda el uso de software y/ó hardware para tal fin.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones del servicio de Internet si el consumo de ancho de banda supera límites de consumo netamente corporativo. Este servicio no está definido para la reventa de conectividad de Internet a terceros.

Cualquier servicio adicional al especificado en este documento requerido a IPLAN, será facturado como adicional al cargo de instalación y abono mensual convenido.

.....  
**Firma del cliente**

.....  
**Aclaración**

**FECHA** \_\_/\_\_/\_\_