DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A.
INTERNET WORK

1. Introducción

El servicio INTERNET WORK (el Servicio) provee una conexión a Internet permanente, asimétrica, de alta confiabilidad, máxima seguridad y alta velocidad.

El servicio INTERNET WORK está optimizado para la utilización de aplicaciones en un entorno de pequeña oficina profesional (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 aplicaciones, de máxima calidad y escalabilidad, así como interconexiones con múltiples proveedores tanto internacionales como nacionales.

2. Descripción general y alcances

La velocidad de acceso indica la capacidad máxima del vínculo de interconexión a Internet brindado por el Servicio de IPLAN. Dicha velocidad es asimétrica en relación 3 a 1, lo que implica que la velocidad de bajada de información desde Internet es tres veces la velocidad de subida de información a Internet.

Con el Servicio se incluye 1 (una) dirección IP, la cual puede ser asignada de manera estática (dicha IP no cambia al reiniciarse el equipamiento de acceso instalado en el cliente) o dinámica (dicha IP puede cambiar al reiniciarse el equipamiento mediante el sistema CG-NAT Carrier Grade Network Address Translation), a exclusivo criterio de IPLAN. Cabe destacar que bajo este último supuesto, servicios que dependen de una IP como de un puerto fijo en el Cliente, no podrán ser prestados ni consumidos). El tipo de asignación dependerá de la disponibilidad de la red. Con este Servicio no es posible crecer a un número mayor de direcciones IP.

Es importante destacar que IPLAN no asegura que se mantenga la asignación de IPs originales, ni el tipo de asignación, ante un eventual cambio en el Servicio, mudanza física y/o actualización de la red por parte de IPLAN.

Típicamente, la utilización de Internet, para un entorno de pequeña oficina, 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 (fundamentalmente audio y documentos), utilización de plataformas de streaming de audio en modalidad usuario, chat de texto en modalidad usuario, descarga e intercambio de archivos básico, no siendo esta lista exhaustiva ni excluyente.

La concurrencia de usuarios/dispositivos en Internet está directamente relacionada con el consumo de ancho de banda total (una mayor concurrencia implica un mayor consumo de ancho de banda total). Consultar, en la preventa, con su representante de Ventas para un adecuado dimensionamiento del Servicio en función de la cantidad/concurrencia de usuarios/dispositivos y el perfil de consumo requerido.

A continuación se muestra una tabla con las características del Servicio INTERNET WORK:

Característica		INTERNET WORK
Conectividad	Velocidad de acceso*	Hasta 100 Mbps down / 33Mbps up, 200 Mbps down / 66 Mbps up, 300 Mbps down / 99 Mbps up y 500 Mbps down / 166 Mbps up
	Simetría	NO, es asimétrico
	Garantía ancho de banda	No está Garantizado. Siempre mantiene, en su categoría, prestaciones superiores a otros productos del mercado, a pesar de no estar garantizado el ancho de banda contratado.
Direccionamiento IP	Privado / Público**	Privado o Público, dependiendo de la disponibilidad de la red.
	Dinámico / Estático**	Estático o Dinámico, dependiendo de la disponibilidad de la red.
	Cantidad	1 (una)
	Cantidad adicional	NO DISPONE
Perfil de usuario		Utilizan Internet para un uso del tipo home working.
Aplicaciones***		Estándar
Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)****		NO

* La instalación se realizará con fibra óptica.
** Dependiendo de la tecnología de acceso, las IPs podrán ser asignadas de manera estática o dinámica y podrán ser públicas o privadas.
*** El detalle orientativo de las aplicaciones se describen en este apartado
**** Es un contrato escrito entre IPLAN y el cliente, con el objeto de fijar un acuerdo de nivel para la calidad del servicio

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 Fast Ethernet de 1 (uno) metro de longitud, como punto de acceso a la red LAN del Cliente y delimitación del Servicio.

2.1. Centro de atención al usuario

El Cliente 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 a dicho servicio 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.

A su vez, podrá solicitar asistencia técnica y/o realizar reclamos a través del portal Web www.iplan.com.ar, vía Whatsapp escribiendo al 1150320000, o en forma telefónica al Centro de Atención al Cliente al teléfono 0800-345-0000 las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

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

2.2. Puesta en marcha del servicio

El Plazo estimado de instalación / activación del Servicio indicado en el Contrato de Servicios, en el Anexo Comercial y/o en la Solicitud de Servicios, comenzará a contar a partir del momento en que el Cliente, entregue a IPLAN, el permiso y la información que resulte necesaria para permitir el acceso a los domicilios consignados, a efectos de instalar el equipamiento para la prestación de los Servicios y/o brinde la información y parámetros de configuración que los Servicios a implementar requieran.

En caso que la provisión del Servicio contratado requiera una instalación física en el domicilio del Cliente, éste se compromete a estar presente durante la instalación o bien designar a una persona que actúe en su representación y, en caso de ser necesario, a obtener las autorizaciones de trabajo que se requieran a tal efecto por parte de la Administración del Consorcio del edificio correspondiente. La puesta en marcha del Servicio será realizada por el personal de IPLAN o terceros que actuarán en nombre de IPLAN, quienes realizarán las tareas de instalación y solicitarán al Cliente o a la persona por él autorizada, el conforme vía la firma del Formulario de Aceptación de Servicios (FAS) y el Formulario de entrega en Comodato de Equipos (IST). La firma de dichos formularios por parte del Cliente y/o de la persona por él designada para estar presente al momento de la instalación, implica la conformidad del Cliente respecto de la instalación y de la capacidad de utilizar el Servicio en cuestión así como del carácter en que se entregan los equipos al Cliente.

En caso que el Servicio, sea una mejora a un 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.

En caso que IPLAN instale por sí o terceros debidamente autorizados, en el domicilio del Cliente un modem o cualquier equipo similar, dependiendo de la tecnología aplicable al Servicio contratado, éstos equipos se entregarán en calidad de comodato por el período durante el cual se preste el Servicio. El Cliente, o la persona por él autorizada, se obliga a suscribir el conforme vía la firma del Formulario de entrega en Comodato de Equipos (IST) y se compromete a utilizar los mismos exclusivamente para el Servicio.

Se deja constancia que la entrada en vigencia de la prestación del Servicio se encuentra sujeta a factibilidad técnica e IPLAN no tendrá responsabilidad alguna en caso que el Servicio no pueda ser brindado por encontrarse el Cliente fuera del área de cobertura de IPLAN y/o por demoras y/o imposibilidad de completar las tareas de instalación del Servicio debido a i) restricciones de acceso que pudieran producirse por falta de autorización por parte de la Administración del Edificio, para acceder u ocupar las áreas comunes dentro del mismo donde fuera necesario instalar equipamiento para la prestación del Servicio y/o ii) por falta de aprobación u otorgamiento de los permisos municipales que pudieran ser requeridos para realizar las tareas de instalación en la vía pública que fueran necesarias.

3. Responsabilidades del Cliente

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

- Se requiere un tomacorriente disponible donde se instalará el enlace a Internet, para conectar el módem provisto por IPLAN.

- Es necesario que el Cliente posea una computadora, u otro dispositivo, que pueda conectarse a Internet a efectos de asegurar el funcionamiento del servicio en el momento de la instalación.

La red de IPLAN puede ser utilizada únicamente con fines lícitos. Se encuentra expresamente prohibido todo uso, fijación, reproducción, transmisión y distribución de cualquier material protegido por el derecho de autor, marcas registradas o no, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual, sin la debida autorización por escrito de los respectivos autores y propietarios de las obras, como asimismo la publicación y distribución de todo material obsceno, difamatorio o que constituya una amenaza o contraríe las buenas costumbres, el orden público y/o la legislación vigente; utilizar el Servicio para Spamming (envío indiscriminado de mensajes de correo electrónico a personas que no lo solicitan, con fines de publicidad, propaganda u otros), u otro tipo de mensajes molestos; difamar, abusar, acosar, hostigar, amenazar o de otra forma infringir los derechos de otras personas; cargar archivos que contengan software u otro material que contengan virus, troyanos, gusanos, sistemas de cancelación de exposiciones (cancelbots), bombas de tiempo, archivos dañados, o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos de terceros; falsificar o eliminar atribuciones de autoría, avisos legales, designaciones o etiquetas de propiedad en el origen o en la fuente del software u otro material contenido en un archivo; restringir o inhabilitar a otros usuarios la utilización de sus servicios y/o accesos; infringir cualquier código de conducta u otras instrucciones que sean aplicables para cualquier servicio o acceso en particular; recoger o recopilar, sea en forma sistemática o no y sin autorización, información acerca de terceros, incluidas direcciones de correo electrónico; crear una identidad falsa con el propósito de confundir o engañar a terceros; utilizar, descargar o de otra manera copiar o proporcionar a terceros (con o sin fines de lucro) cualquier directorio o información de los usuarios de los sitios web; infringir alguna ley, decreto, resolución o cualquier otra norma legal aplicable.

El Cliente responde por el buen uso de la conexión, comprometiéndose expresamente a evitar realizar cualquier tipo de acción que pueda dañar sistemas, equipos, servicios accesibles o sitios web, directa o indirectamente a través del Servicio y a respetar las normas contenidas en el presente documento. Sin perjuicio de ello, el Cliente declara conocer y poseer, todos los requerimientos técnicos necesarios para la compatibilidad de la provisión del Servicio con sus propios equipos.

El Cliente reconoce que las características propias de la red Internet, del Servicio y de los sistemas operativos de las computadoras y/u otro tipo de dispositivos, permiten compartir recursos (impresoras, discos rígidos, etc.) entre los usuarios de la red Internet. Asimismo, el Cliente declara conocer las medidas de seguridad que impiden compartir dichos recursos. En consecuencia, el Cliente exime de toda responsabilidad a IPLAN en caso de que aquél comparta tales recursos y que de dicha actividad derive algún daño directo o indirecto para el Cliente o para terceros.

El Cliente realizará sus máximos esfuerzos para aplicar ciertas configuraciones, en su computador personal y cualquier otro dispositivo que utilice con acceso a Internet, que pudieran ser requeridas por IPLAN para el correcto uso del Servicio.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio únicamente dentro del domicilio indicado al momento de contratar el Servicio, comprometiéndose a no ceder, transferir, distribuir, comercializar, ampliar o trasladar el Servicio sin la autorización previa de IPLAN. El Cliente declara conocer que el incumplimiento de lo antedicho podría implicar la comisión, según fuera el caso, de alguno de los delitos contemplados en los artículos 162, 164, 172 y/o 183 del Código Penal, que establecen penas de prisión de un mes a seis años, o cualquier otro delito contemplado por la legislación, resultando asimismo responsable ante IPLAN por los daños y perjuicios que pudieren corresponder de acuerdo a las normas de responsabilidad civil vigentes en la República Argentina.

El Cliente acepta y reconoce que los recursos técnicos de la red están dimensionados de acuerdo a la velocidad y capacidad de cada uno de los tipos de servicios, por ende, la utilización extrema de los mismos puede producir un exceso sobre este dimensionamiento, por ende IPLAN podrá exigir al Cliente que adecúe su uso o contrate otro servicio superior. En caso de detectarse una utilización abusiva de los recursos de red que afecten o atenten contra el servicio de otros clientes, IPLAN podrá suspender el Servicio de dicho Cliente en forma preventiva.

El Cliente se obliga al mantenimiento del soporte informático imprescindible para el acceso a la red, y de todo lo referente a la seguridad de los equipos que se utilicen tanto desde el punto de vista del hardware (puesta a tierra, etc.), cuanto del software.

La violación de seguridad a redes, sistemas o sitios web que en ellas se encuentren, están prohibidas. Estas acciones pueden originar una medida legal de IPLAN en contra de sus autores. IPLAN investigará en base a las denuncias recibidas a través de los canales habilitados para tal fin y cualquier otra vía lícita, las violaciones a los sistemas o redes. IPLAN se reserva el derecho de interrumpir provisoriamente el Servicio mientras realiza la investigación pertinente. IPLAN considera -entre otras- violación de seguridad a redes, sistemas o sitios web a los siguientes supuestos:

i) El acceso no autorizado a datos, recursos, sistemas, sitios web o redes, cualquier intento de verificar la existencia de vulnerabilidades, o la violación de medidas de seguridad y autentificación, mediante intrusión u obtención de contraseñas por algún medio ilegítimo.
ii) El monitoreo no autorizado de datos o de tráfico de cualquier red o sistema sin la correspondiente autorización del propietario.
iii) La interferencia con el servicio de cualquier usuario, huésped o red, incluyendo, sin limitación alguna mailbombing, flooding y ataques de denegación de servicio (DoS).
iv) La falsificación de cualquier encabezado del protocolo TCP/IP o de cualquier información contenida en los encabezados de los correos electrónicos o grupos de noticias.
v) Las acciones que de algún modo pudieran dañar, deshabilitar, sobrecargar, deteriorar o interferir con el uso o disfrute de cualquier sitio web, servicio o las redes conectadas a ellos.

Todo contenido o software disponible para verlo y/o descargarlo en conexión con los sitios web de IPLAN o con el Servicio, excluyendo el contenido y/o software puesto a disposición por otros usuarios, es propiedad de IPLAN o de sus proveedores, y se encuentra protegido por las leyes de propiedad intelectual.

Si el Cliente incumpliera alguna de las condiciones de uso o de sus obligaciones, IPLAN se reserva el derecho de suspender inmediatamente el Servicio, comunicándole al Cliente que deberá cesar en dicho incumplimiento para que el Servicio pueda ser restablecido. Si el Cliente no cesara en su incumplimiento, o si el mismo fuera grave, IPLAN quedará facultada a rescindir en forma inmediata la relación con el Cliente y a reclamar los daños y perjuicios que pudieran corresponder.

4. Propiedad y uso de los equipos

El Cliente reconoce que IPLAN es y continuará siendo durante todo el plazo de vigencia de la prestación de los Servicios titular del dominio de los equipamientos que utilice a los efectos de la prestación de los Servicios (“Equipamiento”). El Cliente como guardián y beneficiario de los Servicios que se prestan con el Equipamiento desde su instalación, tomará todas las medidas de hecho o de derecho, necesarias para evitar cualquier turbación de hecho y/o de derecho sobre el Equipamiento, comunicando a IPLAN cualquier circunstancia que potencialmente pudiera ocasionar u ocasione tal turbación en cuanto llegara a su conocimiento. En atención a lo establecido, IPLAN facturará al Cliente todos aquellos cargos que se originen en el proceso de recuperación y ejercicio del legítimo derecho de dominio sobre el Equipamiento en caso de tal turbación. En caso de robo o hurto del Equipamiento, el Cliente deberá efectuar dentro de las veinticuatro (24) horas de sucedido el siniestro, la denuncia policial, notificar a IPLAN sobre lo sucedido por escrito y adjuntar copia de la denuncia policial. IPLAN tomará las medidas apropiadas para la recuperación del Equipamiento, con cargo al Cliente, quien deberá hacerse asimismo responsable por el costo del Equipamiento.

El Cliente mantendrá completamente visible la leyenda colocada sobre el Equipamiento, señalando al Cliente y a terceros que IPLAN es el propietario del mismo. El Cliente no

podrá vender, ceder, rentar u ofrecer como garantía, o disponer en cualquier manera, el Equipamiento o sus partes.

Finalizada la prestación de los Servicios, por cualquier motivo, el Cliente devolverá a IPLAN el Equipamiento en perfecto estado de conservación, dentro del plazo de tres (3) días contados desde la finalización de la prestación de los Servicios, sin que el Cliente tenga derecho a retener el Equipamiento por razón alguna. En caso que el Cliente se niegue a devolver el Equipamiento, el Cliente autoriza a IPLAN a facturarlo, de acuerdo al valor vigente de mercado.

5. 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.

El Cliente será responsable del contenido de la información que transfiera, descargue, publique o almacene a través de la red que utiliza.

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

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

Tanto el hardware como el software que el Cliente decida incorporar luego del Punto Terminal de Red de IPLAN deben estar debidamente homologados, cumplir con las normas técnicas emitidas por la Autoridad de Aplicación en la materia y deberán adecuarse a la tecnología utilizada por IPLAN, todo ello en cumplimiento de la normativa legal y regulatoria vigente en la materia.

El Cliente reconoce que IPLAN no tiene el control absoluto, extremo a extremo, en una conexión 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 local e internacional, con los más altos niveles de prestación de servicio, de acuerdo al servicio contratado.

El Cliente reconoce que IPLAN no será responsable por daño alguno, interés o perjuicio directo o indirecto, previsto o extrínseco (pero sin limitarse a ello) lucro cesante, o pérdida de prestigio, uso, datos u otras pérdidas intangibles, resultantes de la imposibilidad de usar el servicio, y/o el costo de obtención de bienes o servicios sustitutos.

IPLAN se reserva el derecho de realizar a su exclusivo criterio cambios y/o modificaciones del Servicio de INTERNET si el consumo de ancho de banda supera límites de consumo netamente de pequeña oficina. 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.

Dado que la prestación del Servicio de IPLAN depende también de recursos y servicios contratados con terceros, IPLAN declina toda responsabilidad por los daños o perjuicios causados por hechos que emanen de aquéllos. IPLAN no será responsable por errores de encaminamiento, pérdida de información o datos, retraso en la entrega o interrupciones del Servicio no planificadas que no sean atribuibles a IPLAN.

El Cliente exonera a IPLAN de todo reclamo judicial y/o extrajudicial motivado por acción u omisión del Cliente, sus clientes, contratistas, agentes o empleados, respecto del uso de las facilidades, redes y/o sistemas de telecomunicaciones de terceros, de un modo no contemplado o prohibido por el

presente documento; como también de aquellos derivados directa o indirectamente de la interrupción o corte del Servicio prestado a través de las facilidades, redes y sistemas de terceros o por problemas de los mismos; por interrupción, sea ésta o no programada, de energía eléctrica o de algún otro servicio o medio que intervenga para el funcionamiento del mismo; asimismo, IPLAN no será responsable frente al Cliente por daños y/o perjuicios que por cualquier causa, incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor, pudieran producirse a los equipos o instalaciones del Cliente y/o de terceros.

Ante casos de pedidos de servicio técnico a domicilio por inconvenientes en la prestación del Servicio cuyo origen no sea atribuible a IPLAN, el Cliente se compromete a abonar la tarifa vigente en dicho momento, más el costo de los materiales, de corresponder.

6. Plazo de vigencia mínimo

La prestación del Servicio tendrá una vigencia mínima de doce (12) meses contados a partir de la activación y/o habilitación del Servicio (el Plazo Inicial). Vencido el referido Plazo Inicial de prestación del Servicio, la vigencia se renovará en forma automática por períodos mensuales. En caso que el Cliente solicite la baja del Servicio y/o que el mismo sea dado de baja, por cualquier causa, durante los primeros doce (12) meses de vigencia, el Cliente deberá abonar a IPLAN el importe equivalente de los abonos mensuales que resten, hasta la finalización del Plazo Inicial.

....

Firma del Cliente **Aclaración**

FECHA __/__/__