

# **Descripción y Alcance del Servicio**

## **Infraestructura Microsoft Azure**

## 1. Servicio Infraestructura Microsoft Azure

Infraestructura Microsoft Azure (el Servicio) es un servicio de alto rendimiento que consiste en un conjunto de recursos físicos y lógicos, basados en la tecnología de virtualización, que proveen a los Clientes de una infraestructura de tecnología avanzada.

Dicha tecnología le permite a los Clientes operar sus aplicaciones de negocio de misión crítica sin la necesidad de realizar inversiones de capital y delegando en el proveedor de servicio los costos de operación asociados a los Datacenters de Microsoft distribuidos en las distintas regiones.

Los recursos contratados serán presentados al Cliente a través de una web de administración con acceso a la plataforma, desde la cual podrá crear su propio Datacenter virtual, generar máquinas virtuales, generar y administrar redes privadas, acceder a la consola de administración de las máquinas virtuales y mucho más, seleccionando los recursos que desea utilizar.

## 2. Características generales del Servicio

El Servicio se brindará íntegramente sobre la infraestructura de nube de nuestro socio tecnológico Microsoft. También, podrán armarse escenarios multi-nubes (varias nubes de terceros proveedores) e, incluso, escenarios híbridos con la infraestructura de Telecomunicaciones e IT local de IPLAN o del Cliente.

Contratando el Servicio el Cliente tendrá acceso a la plataforma de Microsoft en la cual podrá seleccionar los distintos recursos físicos, lógicos y herramientas que desea utilizar, entre los cuales se encuentran:

- Conectividad de redes
- Seguridad, identidad, privacidad y conformidad
- Procesamiento
- Almacenamiento
- Bases de datos
- Contenedores
- Big Data
- Aplicaciones Web
- Aplicaciones Móviles
- Herramientas para gestión
- Herramientas para desarrolladores

La modalidad de contratación del Servicio podrá ser:

- Abono mensual fijo + consumo mensual variable: donde se considera que el Servicio está funcionando las 24 horas del día durante todos los días del mes, de acuerdo a los recursos que el Cliente hubiera informado en el Anexo Técnico oportunamente suscripto al contratar el Servicio. En este supuesto, si el Cliente utiliza recursos que no hubieran sido detallados en el Anexo Técnico deberá abonar los adicionales correspondientes a la utilización de los mismos.
- Consumo mensual variable: donde se va registrando el consumo a medida que el Servicio va usando los recursos durante el mes calendario y el Cliente abona en función de los recursos utilizados cada mes.

La modalidad de facturación de los Servicios será:

- En la modalidad de contratación por abono mensual fijo + consumo mensual variable, IPLAN emitirá la factura correspondiente por el cargo mensual fijo (abono mensual), que se facturará a

mes vencido, por los recursos activos en el mes en cuestión que hubieran sido detallados por el Cliente en el Anexo Técnico correspondiente. Asimismo, si el Cliente hubiera utilizado recursos que no hubieran sido detallados en el Anexo Técnico deberá abonar los adicionales correspondientes a la utilización de los mismos, de acuerdo a la lista de precios publicada en <https://azure.microsoft.com/es-es/pricing/calculator/>. La factura mostrará un ítem por la totalidad de los recursos activos en el mes en cuestión y un ítem por los recursos adicionales utilizados.

- En la modalidad de contratación por consumo mensual variable, IPLAN emitirá la factura correspondiente por el cargo mensual variable (consumo), que se facturará a mes vencido, por los recursos que el Cliente hubiera utilizado en el mes en cuestión, de acuerdo a la lista de precios publicada de <https://azure.microsoft.com/es-es/pricing/calculator/>. La factura mostrará un único ítem por la totalidad de los recursos utilizados en el mes en cuestión.

En ambas modalidades de contratación, la gestión del panel web de Microsoft Azure para altas, bajas, suspensiones y modificaciones de recursos e instancias, estará a cargo del Cliente. Por lo tanto, el Cliente es el único responsable por el consumo que se generará por el uso del Servicio.

### **3. Puesta en marcha del Servicio**

La misma estará determinada por los siguientes puntos:

- Alta del Cliente dentro de la plataforma de Microsoft Azure: se realizarán las configuraciones necesarias para que el Cliente tenga acceso a la plataforma de Microsoft. En el caso que el Cliente hubiera contratado bajo la modalidad de abono por consumo fijo, IPLAN deberá disponibilizar, en la configuración inicial, los recursos contratados por el Cliente y que están detallados en el Anexo Técnico.
- Envío de usuario de acceso al panel de gestión de Microsoft Azure e instructivos correspondientes, por parte de IPLAN al Cliente, a la dirección de correo electrónico identificada en el Anexo Comercial. A su vez, se brindará también el Identificador único del servicio provisto por Microsoft Azure.

### **4. Plazo de instalación del Servicio**

El plazo mínimo de instalación será de 5 días hábiles aproximadamente, contados a partir de la recepción por parte de IPLAN de los parámetros de configuración que permitirán realizar la puesta en marcha de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico suscripto por el Cliente.

### **5. Gestión del Servicio**

En caso de requerir el Cliente asistencia en la administración de su entorno de Microsoft Azure, 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 <https://iplan.com.ar/centro-de-ayuda>. Allí, también, podrá ingresar reclamos o consultas, en la modalidad 7x24, al Centro de Atención al Cliente de IPLAN.

### **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.

El Cliente, para el acceso a la Zona de Clientes, deberá disponer de su Código de Gestión Personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, él mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN en [www.iplan.com.ar](http://www.iplan.com.ar).

En el siguiente link <https://iplan.com.ar/clientes> se encuentra a disposición un detalle de los canales de atención 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.

## **7. Responsabilidades del Cliente**

Las responsabilidades del Cliente, descritas a continuación, son aplicables al Servicio y a todos los recursos que el Cliente pudiera utilizar en el marco de la prestación del mismo.

El Servicio se entrega al Cliente con la configuración original estipulada en el Anexo Técnico suscripto por el Cliente.

IPLAN no tendrá control y/o responsabilidad alguna sobre el Servicio y/o la utilización de los recursos toda vez que el Cliente es quien tiene los permisos de Administrador del panel de gestión de la plataforma Microsoft Azure. Únicamente tendrá responsabilidad IPLAN en caso que el Cliente contrate, en forma separada, Servicios Gestionados de Administración del panel de control, en cuyo caso, las responsabilidades que asume IPLAN en relación a dichos servicios gestionados serán las indicadas en el alcance de servicio correspondiente que el Cliente deberá firmar al contratar dichos servicios gestionados.

El Cliente entiende y reconoce que él, como Administrador del Servicio, será el único habilitado a realizar modificaciones a la configuración del mismo.

El Cliente no deberá eliminar o modificar, de la consola de AZURE, el usuario a nombre de "NSS S.A. (IPLAN)" con el Rol "OWNER".

El Cliente entiende y reconoce que cualquier modificación que él efectúe como Administrador del Servicio, luego de la configuración inicial efectuada por IPLAN de acuerdo a lo detallado en el Anexo Técnico (en el caso de contratar bajo la modalidad por consumo mensual fijo), incluyendo todo consumo excedente que incremente los valores de la configuración estipulada, serán facturados como adicional al abono mensual fijo y estará bajo completa responsabilidad del Cliente debiendo ser los importes resultantes abonados en su totalidad a IPLAN.

Asimismo, en el caso de contratar el Servicio bajo la modalidad de consumo mensual variable, el Cliente se compromete a abonar la totalidad de los importes que correspondan por la utilización que haga de los recursos a partir de la activación del Servicio, toda vez que el Cliente es quien gestiona la utilización del panel web de Microsoft Azure.

El Cliente conoce y acepta de conformidad que el Servicio contratado a IPLAN es provisto por Microsoft, por lo que aplican: i) los términos y condiciones correspondientes establecidos por Microsoft, que en forma previa leyó y comprendió y en virtud de ello aceptó, y que se encuentran publicados en el siguiente link <https://azure.microsoft.com/es-es/support/legal/services-terms-nov-2014/> y/o los que en el futuro pudiera disponer, ii) así como también la Declaración de Privacidad de Microsoft que se encuentra publicada en el siguiente link <https://privacy.microsoft.com/es-mx/privacystatement> (y/o los que en el futuro pudiera disponer).

## 8. Limitaciones del Servicio

IPLAN no se será 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 ello, el Cliente es responsable de contar con respaldos actualizados de los datos.

IPLAN no será responsable de determinar la compatibilidad entre los Sistemas Operativos, dentro de Microsoft Azure, que el Cliente seleccione con aquellos softwares que el Cliente decida instalar / ejecutar sobre la plataforma.

IPLAN no es responsable por el licenciamiento del software instalado en la plataforma Microsoft Azure objeto del presente alcance.

IPLAN no efectuará la gestión del Servicio Microsoft Azure contratado, entendiéndose por gestión a todas aquellas tareas derivadas de la propia operación y control de funcionamiento del mismo como, por ejemplo (sin que la presente enumeración sea taxativa): administración de accesos, configuración de redes, creación de máquinas virtuales, control de funcionamiento de los distintos componentes físicos y lógicos y de software que forman parte del conjunto del Servicio Microsoft Azure, etc., quedando dichas tareas bajo estricta responsabilidad del Cliente a menos que el Cliente hubiera contratado, en forma separada, un servicio gestionado de administración del panel de control de la plataforma por parte de IPLAN y suscripto la documentación correspondiente.

**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](mailto:atencionalcliente@iplan.com.ar)**

.....  
**Firma del Cliente**

.....  
**Aclaración**

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