

Descripción y Alcance del servicio

Google Workspace (ex G Suite y ex GOOGLE APPS)

1. Servicio Google Workspace (ex G Suite)

Google, la empresa más innovadora del mundo en servicios online, e IPLAN se han unido para ofrecer a sus clientes el servicio empresarial Google Workspace.

Google Workspace es mucho más que un correo electrónico de gran capacidad para los empleados de cualquier empresa, personalizado con dominio propio, con el más potente sistema antivirus y anti-spam del mundo y con la más alta disponibilidad del mercado gracias al potencial de Google. Es un paquete de productividad basado en la nube que te ayudará a vos y a tu equipo a estar comunicados y agilizar el trabajo estén donde estén, desde cualquier dispositivo. Millones de empresas a nivel mundial ya utilizan Google Workspace.

Con Google Workspace accederás a un nuevo mundo en comunicaciones eficientes, fáciles de configurar, utilizar y administrar, lo que te permitirá trabajar de forma más inteligente y concentrarte en lo que realmente importa de tu negocio.

Todo esto con un compromiso de disponibilidad de servicio de, al menos, 99,9 % mensual mediante SLA -Service Level Agreement- de Google.

2. Servicio Base

2.1 Versiones del Servicio

El servicio Google Workspace se comercializa en 6 versiones, las cuales se dividen en 2 familias. Por el lado de Business: Google Workspace Business Starter (ex G Suite Basic), Google Workspace Business Standard (ex G Suite Business) y Google Workspace Business Plus. Por el lado Enterprise: Google Workspace Enterprise Essentials, Google Workspace Enterprise Standard y Google Workspace Plus.

Tabla comparativa de versiones Business:

Aplicaciones y funcionalidades generales	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Máximo de usuarios	300	300	300
Gmail Correo electrónico empresarial	✓	✓	✓
Meet Videoconferencias	✓	✓	✓
Cantidad máxima de participantes	100	150	250
Grabaciones, Salas de descanso, Co-moderador, Preguntas y respuestas, Encuestas y Seguimiento de asistencia		✓	✓
Chat Mensajería para equipos	✓	✓	✓
Calendario En línea y compartidos	✓	✓	✓
Drive Almacenamiento en la nube	30 GB	2 TB	5 TB
Unidades Compartidas		✓	✓
Documentos Procesamiento de texto	✓	✓	✓
Hojas de cálculo Herramienta de operaciones de cómputo	✓	✓	✓
Presentaciones Creador de presentaciones	✓	✓	✓
Formularios Creador de encuestas profesionales	✓	✓	✓
Sitios Creador de sitios web	✓	✓	✓
Keep Notas compartidas	✓	✓	✓
Currents Red social empresarial	✓	✓	✓
Cloud Search Búsqueda inteligente en Google Workspace		✓	✓
Vault Retención, detección, búsqueda y archivado electrónico de datos			✓
Seguridad y administración			
Administrador Controles de seguridad y administración	✓	✓	✓
Control de acceso de nivel empresarial con llave de seguridad obligatoria	✓	✓	✓
Prevención de Pérdida de datos para Gmail			✓
Administración de externos			
Administre su flota de dispositivos móviles de forma remota	Básica	Básica	Avanzada
Cloud Identity	Básico	Básico	Premium

Tabla comparativa de versiones Enterprise:

Aplicaciones y funcionalidades generales	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Máximo de usuarios	ilimitado	ilimitado	ilimitado
Gmail Correo electrónico empresarial		✓	✓
Meet Videoconferencias	✓	✓	✓
Cantidad máxima de participantes	150	250	250
Grabaciones, Salas de descanso, Co-moderador, Preguntas y respuestas, Encuestas y Seguimiento de asistencia	✓	✓	✓
Eventos en vivo		10k participantes	100k participantes
Cancelación activa de ruido			✓
Chat Mensajería para equipos	✓	✓	✓
Calendario En línea y compartidos		✓	✓
Drive Almacenamiento en la nube	1 TB	Tanto como necesites*	Tanto como necesites*
Unidades Compartidas	✓	✓	✓
Documentos Procesamiento de texto	✓	✓	✓
Hojas de cálculo Herramienta de operaciones de cómputo	✓	✓	✓
Presentaciones Creador de presentaciones	✓	✓	✓
Formularios Creador de encuestas profesionales	✓	✓	✓
Sitios Creador de sitios web	✓	✓	✓
Keep Notas compartidas	✓	✓	✓
Currents Red social empresarial	✓	✓	✓
Apps Sheet Creá aplicaciones sin código	✓	✓	PRO
Cloud Search Búsqueda inteligente en Google Workspace	✓	✓	✓ Integración con apps de terceros
Vault Retención, detección, búsqueda y archivado electrónico de datos		✓	✓
Connected Sheets Analizá petabytes de datos en Spreadsheets			✓
Seguridad y administración			
Administrador Controles de seguridad y administración	✓	✓	✓
Control de acceso de nivel empresarial con llave de seguridad obligatoria	✓	✓	✓
Prevención de Pérdida de datos para Gmail y Drive		✓	✓
Management: Personalización y control avanzado		✓	✓
Control de acceso basado en usuario, contexto de dispositivo		✓	✓
Secure LDAP		✓	✓
Centro de Seguridad			✓
Informes varios de tendencias de uso de aplicaciones y usuarios			✓
Cifrado S/MIME para correo electrónico			✓
Administración de externos			
Administre su flota de dispositivos móviles de forma remota	Básica	Básica	Avanzada
Cloud Identity	Básico	Premium	Premium

2.2 Versiones del Servicio

Las principales aplicaciones del servicio:

Comunicación

Gmail: Correo electrónico con dominio propio (@tuempresa.com), con la tecnología de búsqueda de Google, hasta 30 GB de capacidad de almacenamiento, menos spam, alta disponibilidad, seguridad mejorada, posibilidad de usar el servicio sin conexión a Internet y un amplio abanico de herramientas (buscador avanzado, auto clasificación por filtros y etiquetas, archivos adjuntos de gran tamaño, integración con calendario, gestión de contactos avanzada, traducción de mensajes de otro idioma y más). Además, funciona en forma nativa en los celulares más populares como Android y iPhone. Por lo que se puede leer y enviar mensajes de correo electrónico desde cualquier dispositivo con navegador web.

Google Chat: Chat permite que los equipos trabajen fácilmente en un mismo lugar. Además, los ayuda a colaborar de forma sencilla y eficaz con mensajes directos y conversaciones en grupo, entre otras funciones. Con salas virtuales exclusivas para alojar proyectos y conversaciones a lo largo del tiempo, Chat simplifica el registro del progreso y el seguimiento de las tareas.

Google Meet: Videoconferencias seguras para su empresa. Mantenga a su equipo conectado con videoconferencias de nivel empresarial que están integradas en la infraestructura global sólida y segura de Google. Meet viene incluido en Google Workspace y Google Workspace for Education.

Calendar: Calendarios en línea integrados y diseñados para trabajar en equipo. Permite organizar fácilmente reuniones que se ajustan a los horarios de todos, recibir recordatorios de reuniones, realizar un seguimiento de las confirmaciones de asistencia y compartir calendarios. Se puede sincronizar con el calendario incorporado en los principales celulares, como Android, iPhone, y tablets.

Almacenamiento y colaboración

Drive: mantiene todo el trabajo en un lugar seguro mediante el almacenamiento de archivos en línea. Permite almacenar tus archivos en la nube, compartílos y acceder a ellos desde cualquier lugar mediante computadora -PC o Mac- o un dispositivo móvil -celular o tablet- Si se actualiza un archivo desde un dispositivo determinado, los cambios se guardarán automáticamente en Google Drive y en el resto de los dispositivos.

Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones: cree y edite documentos de texto directamente en su navegador sin necesidad de software específico. Pueden trabajar varias personas al mismo tiempo en un archivo y todos los cambios se guardarán automáticamente. Trabaje en un mismo documento con sus compañeros de equipo o con personas ajenas a su empresa. Visualiza instantáneamente los cambios que introducen los demás, comuníquese con ellos a través del chat integrado y haga preguntas a través de comentarios.

Sites: espacios de trabajo compartidos para tu equipo. Permite crear fácilmente sitios web (intranet o extranet) sin escribir una sola línea de código. Es tan sencillo como escribir un documento con un editor de textos intuitivo y, para ahorrar aún más tiempo, se pueden elegir entre cientos de plantillas predeterminadas

Administración

Consola de administración: Agregue fácilmente usuarios, administre dispositivos y configure la seguridad y otros parámetros para que sus datos estén siempre seguros. Para la administración, no se debería necesitar un manual.

Demás aplicaciones de e-discovery como Vault, almacenamiento extra, aplicaciones para la seguridad y prevención de pérdida de datos, etc. en las versiones más avanzadas de Google Workspace Business y Enterprise.

2.3 Centro de Atención al Usuario

El Cliente dispone de acceso al Centro de Atención al Usuario para efectuar reclamos de tipo técnico o administrativos.

Para el acceso a dicho servicio, el Cliente deberá informar su código de gestión personal disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, que aún no haya recibido su primera factura, podrá gestionar el mismo 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 de facilitar cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

3. Configuración básica del servicio (mandatorio)

La misma contará con los siguientes puntos:

Alta del panel de control de Google Workspace con el dominio de mail del Cliente

Implementación del servicio

Las tareas a realizar:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Entrega de dominio de mail	Cliente	Comunicación formal del dominio de mail por parte del Cliente a IPLAN	No es responsabilidad de IPLAN que el dominio de mail sea válido, esté registrado o reservado en su correspondiente entidad registrante. Salvo que el Cliente haya contratado a IPLAN el servicio de registración y gestión de dominio de mail
Alta de dominio de mail en panel de administración de Google Workspace	IPLAN	Comunicación formal de usuario y contraseña de acceso por parte de IPLAN al Cliente	No incluye el servicio de migración; el mismo es un servicio opcional a la configuración básica y debe cotizarse específicamente
Validación del dominio de mail en Google Workspace	IPLAN	-	El Cliente deberá dar acceso a la gestión de sus DNS (Domain Name Services) o deberá realizar los cambios solicitados por IPLAN para proceder con la validación del dominio de mail
Completar archivo .CSV	Cliente	Cuentas de mail creadas en el panel de administración	Se le enviará al Cliente un template de un archivo .CSV, el que deberá completar con las cuentas y contraseñas correspondientes para luego proceder a la importación hacia plataforma Google Workspace

Entregar mail de Contacto	Cliente	Email de Contacto	El Cliente brindará a personal de IPLAN un e-mail de contacto
Activación del servicio Google Workspace	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al precio, en conformidad con el Cliente

Nota: Recordar que siempre es conveniente utilizar la interfaz web de usuario de Google Workspace, con el objeto de poder dar uso a todas sus funcionalidades. De todas maneras, Google Workspace es completamente compatible con muchos otros clientes de correos, pudiendo estos acceder a sus nuevos mensajes mediante protocolo IMAP y/o POP3.

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro de la etapa de instalación básica del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, podrá ser cubierta por IPLAN en el servicio de instalación avanzada, el cual tiene un costo adicional que deberá ser relevado y cotizado oportunamente por IPLAN

4. Configuración avanzada del servicio (opcional)

IPLAN considera necesario tomar parte de un proceso integral para adopción del servicio con el objetivo de asegurar la satisfacción del Cliente en todos las etapas del proyecto. Para una mejor organización, IPLAN ha dividido las etapas del proyecto en tres instancias: Migración, Capacitación y Administración. Cada una de estas etapas tiene un objetivo y alcance específico, que será cotizado por IPLAN en forma individual o conjunta dependiendo los requerimientos del Cliente.

Migración: el Cliente podrá contratar este servicio para migrar, de su servidor de mail heredado, la información correspondiente a mails, contactos y calendario, hacia Google Workspace.

Administración: bajo este servicio el Cliente podrá delegar a IPLAN la gestión de la consola de administrador de Google Workspace, a fin de evitar incurrir en gastos del área de Sistemas que soporte el servicio.

Capacitación: el Cliente podrá contratar capacitaciones en sus diferentes formatos, ya sea presencial o en modalidad webinar. Esto beneficiará al Cliente brindándole al usuario una correcta transferencia de conocimiento sobre el nuevo servicio. Dichas capacitaciones pueden entregarse tanto para usuarios básicos y avanzados del servicio como para administradores.

4.1 Migración

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo que se encuentran detalladas en el cuadro de la siguiente página:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Relevamiento de información y Topología	IPLAN / Cliente	Documento de relevamiento	Personal de IPLAN se comunicará con el Cliente para realizar un relevamiento de su sistema heredado y la información que desea migrar, con el fin de analizar el escenario
Definición de alcance de migración y herramientas a utilizar	IPLAN	Comunicación formal de alcance de migración	En base al relevamiento realizado, se definirá cuál de las herramientas proporcionadas por Google es la más adecuada para realizar la migración. También, se analizará que información deseada por el Cliente es factible de migración al nuevo entorno y cual no, comunicando este resultado formalmente
Cronograma de migración	IPLAN	Comunicación formal de cronograma de migración	Con los datos a migrar definidos y la herramienta seleccionada, se propone un lapso de tiempo finito para migración con un plazo no mayor a 1 mes desde la finalización de la tarea anterior
Ejecución de la migración de datos	IPLAN	Comunicación formal de inicio y finalización de migración	Se procede a comenzar la tarea según los tiempos estipulados en el cronograma y en coordinación con el Cliente
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro de la etapa de migración del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

4.2 Administración

El proceso de Administración consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por IPLAN:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Alta, baja y modificación de cuentas de Google Workspace	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Google Workspace y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN
Gestión de Vault (en caso de tenerlo contratado)	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Google Workspace y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN
Gestión y Administración del Panel de control de Google Workspace	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Google Workspace y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro de la etapa de migración del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

4.3 Capacitación

El proceso de Capacitación consta de distintas instancias de trabajo que se encuentran detalladas en el cuadro de la siguiente página:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Capacitación Personalizada al Cliente: usuarios	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de Google Workspace	Se relevará con el Cliente la necesidad de entrenamiento para los usuarios, se coordinará la cantidad de horas de capacitación y personas a asistir, así como las fechas y lugar de dictado de las mismas
Capacitación Personalizada al Cliente: Administradores	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de Google Workspace	Se relevará con el Cliente la necesidad de entrenamiento para los usuarios, se coordinará la cantidad de horas de capacitación y personas a asistir, así como las fechas y lugar de dictado de las mismas
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	El Cliente acepta que durante la ejecución de los servicios, ante situaciones no conocidas al momento de realizar el alcance de proyecto y/o modificación de las condiciones existentes que impliquen un desvío significativo del Alcance de Servicio, IPLAN podrá comunicar al Cliente acerca de la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen un ajuste en el Precio y estará habilitado a facturar las tareas comprendidas en el cambio de Alcance como adicional al Precio, en conformidad por parte del Cliente

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro de la etapa de migración del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

5. Alcance del servicio

Google brinda el servicio Google Workspace en su propia infraestructura. Cualquier cambio, actualización o trabajo sobre su infraestructura estará a cargo de Google.

El Cliente al contratar el servicio expresamente acepta que la prestación del servicio se regirá por las condiciones generales y particulares de prestación de servicios de NSS S.A., así como también por los términos de uso de los productos, sitios web y servicios de Google que en forma previa leyó y comprendió y en virtud de ello aceptó, y que se encuentran publicados en el siguiente link https://www.google.com/apps/intl/es/terms/premier_terms_ie.html y/o los que en el futuro los reemplacen y sean dispuestos por Google para la prestación del servicio Google Workspace.

IPLAN funciona como revendedor autorizado de las cuentas Google Workspace dentro de la categoría más alta: Partner Premier.

5.1 Plan de actividades

IPLAN designará un implementador para llevar a cabo el grupo de actividades que contiene el proyecto.

IPLAN iniciará el proyecto en día y horario pactado con el Cliente, el cual no debe afectar el normal desenvolvimiento de las operaciones del mismo.

5.2 Condiciones de contorno

El Cliente deberá mantener contacto a con un implementador de IPLAN, a efectos de lograr exitosamente los ensayos a realizar descriptos en este alcance.

5.3 Límites del servicio

Las funciones y prestaciones específicas del servicio las define Google directamente, no son modificables por IPLAN.

El alcance de las prestaciones de Gmail está establecido en el siguiente link:
<https://support.google.com/a/answer/166852?hl=es>

Gmail no es el servicio adecuado para el envío de mails masivos.

El Cliente reconoce que IPLAN no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red (tanto privada como de 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 anti-spam, Firewalls y cualquier software 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 o hardware para resguardo y respaldo de la información almacenada en los equipos y sistemas del Cliente.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones asociadas al servicio Google Workspace, en todas sus versiones, si las condiciones del mercado así lo requieren.

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

Ante cualquier duda y/o consulta comuníquese con el centro de Atención al Cliente al 0800-345-0000 o ingrese a www.iplan.com.ar

.....

Firma del Cliente

.....

Aclaración

FECHA __/__/__