

# DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. INTERNET GIGA+

## 1. Introducción

El servicio INTERNET GIGA+ provee una conexión a Internet permanente, simétrica, de alta confiabilidad, máxima seguridad y alta velocidad.

El servicio INTERNET GIGA+ 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 aplicaciones, de máxima calidad y escalabilidad, así como interconexiones con múltiples proveedores tanto internacionales como nacionales.

## 2. Descripción general y Alcance

La velocidad de acceso indica la capacidad máxima del vínculo de interconexión a Internet brindado en el servicio de IPLAN. Dicha velocidad es simétrica, lo que implica que se puede alcanzar la velocidad contratada tanto en sentido hacia como desde Internet, simultáneamente.

Acorde a un servicio para empresas, con el servicio se incluye 1 (una) dirección IP pública y fija (dicha IP no cambia al reiniciarse el equipamiento de acceso instalado en el cliente, como ocurre con los servicios provistos mediante DHCP –Dynamic Host Configuration Protocol-). En caso de requerirlo, el cliente podrá contratar un número mayor de direcciones IP, llegando hasta un máximo de 3 (tres) direcciones IP adicionales (si el servicio se presta en cobre, u otra tecnología distinta a GPON, y requiere de más IPs, se deberá realizar un cambio del rango inicial de 4 Direcciones IPs por 8 Direcciones IPs cambiando el rango brindado originalmente).

Para acompañar la migración de un rango a otro, IPLAN permitirá la convivencia de ambos rangos por un período de 15 días corridos. Una vez cumplido dicho plazo, el rango solicitado inicialmente será dado de baja sin excepción.

Es importante destacar que IPLAN no podrá asegurar que se mantenga la asignación de IPs originales ni la convivencia de rangos, ante un eventual cambio en el servicio y/o mudanza física.

Típicamente, la utilización de Internet, para un entorno de oficina / corporativo, 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 (eventualmente), utilización de líneas VOIP (dependiendo la cantidad de líneas según el ancho de banda contratado), no siendo esta lista exhaustiva ni excluyente.

La concurrencia de usuarios 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 con su representante de Ventas para un adecuado dimensionamiento del servicio en función de la cantidad / concurrencia de usuarios y el perfil de consumo requerido.

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

Característica		INTERNET GIGA+
Conectividad	Velocidad de acceso	Hasta 10, 30, 50, 100, 150, 200 o 300 Mbps*
	Simetría	SI
	Garantía ancho de banda	No es garantizado.
Cantidad de PCs**		hasta 100 PCs (30 PCs en 10Mbps, 50 PCs en 50 Mbps y 100 PCs en 100 Mbps)
Direccionamiento IP	Privado / Público	Público
	Dinámico / Estático	Estático
	Cantidad***	1 (una)
	Cantidad adicional***	hasta 3 (tres) con cargos adicionales
Perfil de usuario		Utilizan Internet como herramienta de apoyo para su trabajo (es una herramienta accesoria en la operatoria de la empresa)
Aplicaciones****		Estándar
Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)*****		NO

\* Velocidades superiores a 10 Mbps requieren tecnología de acceso de fibra óptica. De existir tecnología de acceso de fibra óptica disponible en la manzana, la instalación se realizará con fibra sin importar la velocidad.

\*\* Es un parámetro orientativo que depende del perfil de uso.

\*\*\* Dependiendo de la tecnología de acceso, las IPs podrán ser otorgadas en números individuales o en subredes de 4 y 8 direcciones IPs. Para estas últimas subredes, del número total de IPs se deben descontar 3 IPs, que son utilizadas internamente por IPLAN, para determinar el número de IPs disponibles para el cliente.

\*\*\*\* 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 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 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.

Asistencia técnica y reclamos: a través del portal Web [www.iplan.com.ar](http://www.iplan.com.ar), o bien en forma telefónica al Centro de Atención al Cliente a los teléfonos: 5032-0000 y 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 eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

## **2.2 Instalación y 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, la puesta en marcha del Servicio será realizada por el personal de IPLAN o 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 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.

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:

- 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.
- El lugar deberá poseer suministro eléctrico al momento de la instalación. Deberán existir 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.
- 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).

Deberán contar con un rack o un espacio adecuado acondicionado para centralizar todo el cableado y equipos de comunicaciones de forma prolija. Preferentemente, el sitio no deberá encontrarse en proceso de remodelación y/o etapa de obra.

El técnico deberá tener acceso a la terraza del edificio, como a los montantes y/o subsuelo.

#### **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 facturarle, 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.

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 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. IPLAN recomienda el uso de software ó 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, conforme la variante de producto.

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