

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. RED PRIVADA IPLAN

1. Introducción

RED PRIVADA es el servicio que permite la conexión, en modo nativo, de redes de área local -LAN- de alto desempeño y velocidad, facilitando la complejidad asociada con la tecnología, el diseño y la administración de redes de área amplia -WAN-.

RED PRIVADA interconecta las redes LAN de los clientes corporativos de tal manera que puedan funcionar como si estuvieran ubicadas en la misma localidad o edificio. Los empleados que se encuentran en regiones geográficas dispersas pueden, de esta forma, comunicarse entre sí y tener acceso a todos los recursos de la red fácilmente.

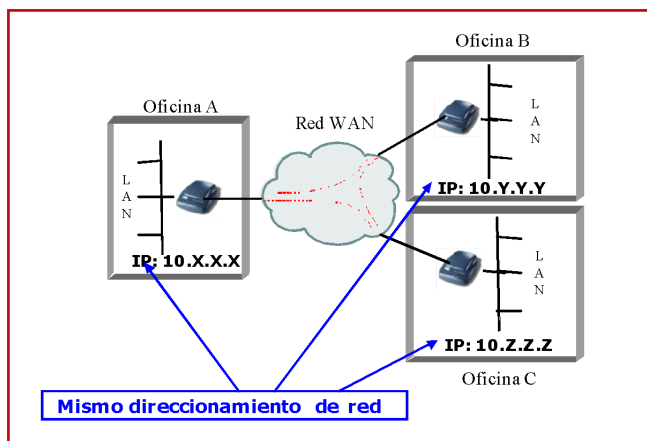
RED PRIVADA es un servicio basado en las aplicaciones, ya que tiene como propósito satisfacer las necesidades de los clientes que deseen transmitir el tráfico LAN a través de una WAN. El servicio de RED PRIVADA IPLAN puede ser punto a punto entre dos sitios del Cliente o punto a multipunto entre más de dos sitios del Cliente.

2. Descripción general y alcances

El servicio RED PRIVADA se comercializa en dos variantes diferentes de acuerdo a las necesidades del Cliente, a saber: NIVEL 2 y RUTEADA.

NIVEL 2

Esta modalidad permite crear vínculos LAN-to-LAN sin la necesidad de instalar routers en cada extremo. Se utiliza cuando el Cliente desea mantener el mismo esquema de direccionamiento IP en toda su red (mismo segmento de red).



La conectividad necesaria en cada sitio se brinda instalando una acometida con multipar de cobre ó fibra óptica, dependiendo de las velocidades y necesidades del Cliente, desde el nodo más cercano hasta el sitio del Cliente. Dicha acometida se conecta a un 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.

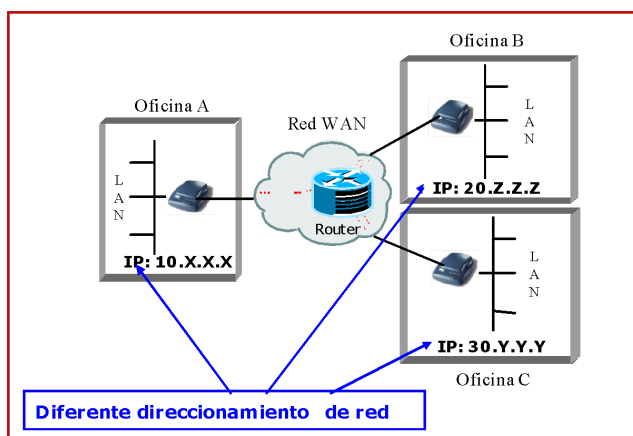
RUTEADA

Permite crear vínculos LAN-to-LAN ruteados sin la necesidad de instalar un router en cada domicilio del Cliente.

Se utiliza para los casos en que las redes del Cliente sean diferentes (distinto direccionamiento IP).

El ruteo se realiza creando un router virtual por cada sitio en un equipo central en la red de IPLAN, donde se configuran las tablas de ruteo necesarias.

La conectividad necesaria en cada sitio se brinda instalando una acometida con multipar de cobre ó fibra óptica, dependiendo de las velocidades y necesidades del Cliente, desde el nodo más cercano hasta el sitio del Cliente. Dicha acometida se conecta a un 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.



A continuación se muestra una tabla con las características del servicio RED PRIVADA:

Característica		RED PRIVADA	
		NIVEL 2	RUTEADA
Conectividad	Velocidad de acceso	de 5 a 200 Mbps*	de 5 a 200 Mbps*
	Garantía ancho de banda	Se da por escrito garantía sobre el total de ancho de banda	Se da por escrito garantía sobre el total de ancho de banda
Direccionamiento o IP	Privado / Público	Privado	Privado
	Subred	Misma subred	Diferente subred
Protocolo de nivel 2**		Ethernet	Ethernet
Protocolo de nivel 3***		Todos los que se puedan encapsular sobre Ethernet	IP
Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)****		SI (especificación disponible a requerimiento del Cliente)	SI (especificación disponible a requerimiento del Cliente)

* Velocidades superiores a 10 Mbps requieren tecnología de acceso de fibra óptica

** Se refiere al protocolo de nivel 2 del modelo de referencia OSI (Open System Interconnection)

*** Se refiere al protocolo de nivel 3 del modelo de referencia OSI (Open System Interconnection). En el servicio Ruteado no se puede utilizar el protocolo IPX (propietario de redes Novell) ni el protocolo SNA (propietario de redes IBM).

**** Es un contrato escrito entre IPLAN y el Cliente, con el objeto de fijar un acuerdo de nivel para la calidad 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, 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, Solicitud de Servicios y/o Anexo Comercial 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 la provisión del Servicio contratado requiera una instalación física en el rack del Cliente en Data Center de IPLAN, la aceptación del Servicio será efectuada junto con la aceptación del servicio de infraestructura de datacenter contratado por el 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.

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:

a) Instalación en domicilio del Cliente:

- 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.

b) Instalación en Data Center de IPLAN:

- Disponer de cableado de red dentro del compartimento de rack asignado para la interconexión de los equipos (Firewall, Router, Switch, Servidores, etc.). El cableado debe ser categoría 5e ó superior.
- Consultar la “Descripción y alcance del servicio Colocation” para conocer la disponibilidad de tomacorrientes dentro del compartimento de rack.

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

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 Antivirus, 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.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones del servicio de RED PRIVADA 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.

Con la variante de servicio RUTEADA no se puede utilizar el protocolo IPX (propietario de redes Novell) ni el protocolo SNA (propietario de redes IBM). En caso de requerir la utilización de estos protocolos consultar con su representante de Ventas por la solución de servicio a medida.

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 __/__/__