

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. WIFI GESTIONADO IPLAN

1. Introducción

La movilidad ha cambiado rápidamente la expectativa de las redes Wi-Fi y la forma en que las personas la perciben. El Wi-Fi hoy es la principal opción de los usuarios para acceder a la red y en muchos casos la única.

Para brindar una solución acorde a las necesidades de hoy, IPLAN provee el servicio Wi-Fi Gestionado. Éste, gracias a su Wireless Lan Controller, ofrece una solución escalable que ayuda a reducir los gastos generales de implementación al simplificar el despliegue de la red, la operación y administración. Desde sucursales hasta pequeñas empresas, hasta los principales campus.

La conexión a la red Wi-Fi se realiza a través de los equipos de punto de acceso AP -Access Point-, a los cuales se pueden conectar cualquier dispositivo en forma inalámbrica siempre que las mismas tengan el software y hardware para acceso a redes Wi-Fi adecuado.

2. Descripción general y alcance

El servicio contempla la instalación de puntos de acceso Wi-Fi inteligentes que operan en las bandas de 2,4 Ghz y 5,0 Ghz, entregando una señal de largo alcance y confiable bajo las últimas normas de alta velocidad e incluye la instalación y configuración a medida, la gestión, mantenimiento y administración de las políticas de seguridad en el Wireless Lan Controller.

A continuación se muestra una tabla con las características de los Access Points utilizados:

Característica	WI-FI	
	UAP AC LITE	UAP AC PRO
Ambiente de uso	Interior	Interior
Norma	802.11 a/b/g/n/ac	802.11 a/b/g/n/ac
Puerto WAN	1 puerto 10/100/1000 Ethernet	2 puertos 10/100/1000 Ethernet
Antenas	2 Antenas Dual-Band: 2.4 GHz: 3 dBi, 5 GHz: 3 dBi	3 Antenas Dual-Band: 2.4 GHz: 3 dBi, 5 GHz: 3 dBi
2.4 GHz Speed*	300 Mbps	450 Mbps
2.4 GHz MIMO	2x2	3x3
5 GHz Speed*	867 Mbps	1300 Mbps
5 GHz MIMO	2x2	3x3
Potencia máxima de transmisión en 2.4 GHz	20 dBm	22 dBm
Potencia máxima de transmisión en 5 GHz	20 dBm	22 dBm
Tipo de Montaje	Muro/Techo	Muro/Techo
VLAN	802.1Q	802.1Q
Calidad de servicio	Limitación de trafico por usuario	Limitación de trafico por usuario
Aislamiento de tráfico de invitados	Soportado	Soportado
Alimentación	Passive Power Over Ethernet (24V)	Passive Power Over Ethernet (48V) 802.3af/803.2at

* Los valores de velocidad y rango pueden variar y se basan en entornos óptimos

Los dispositivos del Cliente con los que desee usar el Wi-Fi deberán tener el hardware y software que soporte el estándar 802.11 b/g/n ó, el más reciente, 802.11 ac.

Para hacer uso de este servicio deberá tener contratado un servicio de Internet de IPLAN (Mandatorio).

El servicio se provee con un gateway de seguridad el cual permite a IPLAN tener control sobre la capa aplicación de la red Wi-Fi. Con éste es posible monitorear, administrar y tener acceso a la información sobre el tipo y la cantidad de tráfico que genera cada usuario, logrando una mayor capacidad y eficiente gestión de la red.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones del servicio Wi-Fi si la utilización del mismo no se ajusta al perfil de usuario para esta variante de servicio.

El soporte técnico contemplado con el Servicio alcanza los puntos de acceso provistos por IPLAN y la gestión del Wireless Lan Controller. El mismo, contempla resolución de problemas de configuración y problemas propios del AP, llegando incluso hasta el recambio del Equipamiento en caso de fallas de hardware.

El Cliente tiene acceso a 4 cambios de configuración, sobre el Wireless Lan Controller, en forma mensual. Estos cambios se limitan a lo implementado en el momento de la instalación. Cambios adicionales, o fuera de lo implementado originalmente, tendrán un cargo extra que será informado oportunamente por su Ejecutivo de Venta.

El soporte no cubre problemas de conectividad en la red interna del Cliente.

2.1. 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.

Previo a la cotización se realizará un relevamiento del domicilio en que se instalará el servicio, donde se identificará la complejidad de la instalación física, la cantidad de puntos de acceso necesarios y la ubicación de los mismos para que la señal cubra el área de interés (que dependerá de la estructura edilicia y de la concurrencia de dispositivos conectados).

Para la instalación, el técnico seleccionará la mejor ubicación de los puntos de acceso y probará el nivel de señal en todos los ambientes desde su Notebook. Si el Cliente dispone de una Notebook con soporte Wi-Fi, le podrá dejar el servicio configurado allí. Con esto quedará finalizada la prueba de conectividad y la instalación.

Los puntos de acceso tienen configurados los parámetros de seguridad de tal manera que la red Wi-Fi tenga máxima seguridad.

Cualquier otro requerimiento de cambios adicionales fuera de lo implementado originalmente, tendrá un cargo extra que será informado oportunamente por su Ejecutivo de Venta.

El Cliente tiene acceso a 4 cambios de configuración, sobre el Wireless Lan Controller, en forma mensual. Estos cambios se limitan a lo implementado en el momento de la instalación. Cambios adicionales, o fuera de lo implementado originalmente, tendrán un cargo extra que será informado oportunamente por su Ejecutivo de Venta.

2.2. 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.

3. Responsabilidades del Cliente

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

- Tomacorrientes disponibles donde se instalarán los Access Points provistos por IPLAN. Si bien IPLAN relevará las posibles ubicaciones de los equipos buscando la mayor cobertura posible en función a la ubicación de la energía eléctrica y el acceso a los datos, el Cliente será responsable de asegurar la disponibilidad de tomacorrientes en los lugares donde se decida instalar los Access Points.
- En caso que el Cliente disponga de un cableado de red existente, deberá asegurar que sea de categoría 5e o superior y esté en óptimas condiciones. En caso que IPLAN detecte que el cable no se encuentra bajo estas condiciones, puede solicitarle al Cliente que realice las correcciones correspondientes para que el mismo sea óptimo. Si el Cliente desea que IPLAN realice las tareas correctivas, las mismas tendrán un cargo extra que será informado oportunamente por su Ejecutivo de Venta.
- La configuración de la conexión Wi-Fi en cada dispositivo es responsabilidad del propio Cliente.

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

Aplica lo dispuesto en el Apartado "Límites del Servicio" del servicio Internet IPLAN contratado.

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__