

## **Descripción y alcance del servicio**

### **G SUITE**

## 1. Servicio 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 G Suite.

G Suite 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 antispam 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 ti 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 G Suite.

Con G Suite de IPLAN accede más 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 G Suite se comercializa en dos versiones: G Suite Basic (ex Google Apps for Work) y G Suite Business (ex Google Apps Unlimited).

A continuación figura la tabla comparativa de versiones.

Aplicaciones	BASIC	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>Gmail</b> Correo electrónico empresarial	✓	✓	✓
<b>Meet</b> Videoconferencias y llamadas de voz	✓	✓	✓
<b>Chat</b> Mensajería para equipos	✓	✓	✓
<b>Calendario</b> Calendarios compartidos	✓	✓	✓
<b>Drive</b> Almacenamiento en la nube	30 GB	ilimitado (o 1 TB hasta 5 usuarios)	ilimitado (o 1 TB hasta 5 usuarios)
<b>Documentos</b> Procesamiento de texto	✓	✓	✓
<b>Hojas de cálculo</b> Herramienta de operaciones de cómputo	✓	✓	✓
<b>Presentaciones</b> Creador de presentaciones	✓	✓	✓
<b>Formularios</b> Creador de encuestas profesionales	✓	✓	✓
<b>Sites</b> Creador de sitios web	✓	✓	✓
<b>Keep</b> Notas compartidas	✓	✓	✓
<b>Currents</b> Logre la participación de los empleados	✓	✓	✓
<b>Apps Script</b> Automatice, integre y amplíe con G Suite	✓	✓	✓
<b>Cloud Search</b> Haga búsquedas inteligentes dentro y fuera de G Suite		✓	✓
<b>Vault</b> Retenga, archive y busque datos		✓	✓
Detección electrónica para correos electrónicos, mensajes de chat y archivos		✓	✓
Informes de auditoría para hacer un seguimiento de la actividad de los usuarios		✓	✓

Seguridad y administración	BASIC	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>Asistencia las 24 horas, todos los días</b> Por teléfono, correo electrónico y en línea	✓	✓	✓
<b>Administrador</b> Controles de seguridad y administración	✓	✓	✓
Control de acceso de nivel empresarial con llave de seguridad obligatoria	✓	✓	✓
Programa de Protección Avanzada	✓	✓	✓
Archivado y políticas de retención de correos electrónicos y chats		✓	✓
Regiones de datos de G Suite		✓	✓
Prevención de pérdida de datos para Gmail y Drive			✓
S/MIME alojado para Gmail			✓
Integre Gmail con herramientas de archivado de terceros que cumplan con las normas correspondientes			✓
Control de acceso de nivel empresarial con llave de seguridad obligatoria			✓
Análisis de registros de Gmail en BigQuery			✓
Centro de seguridad de G Suite			✓
<b>Cloud Identity Premium</b> Administre usuarios, dispositivos y aplicaciones			✓
<b>Administración de extremos</b> Administre su flota de dispositivos móviles de forma remota	✓	✓	✓
Acceso adaptado al contexto			✓

## 2.2. Aplicaciones que integran el Servicio

El servicio cuenta con las siguientes aplicaciones:

### 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 G Suite y G Suite 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 o Windows Phone, 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, compartirlos 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. Tienes 30 GB de espacio de almacenamiento por usuario, compartido entre Drive y Gmail y la posibilidad de contratar más espacio en disco para almacenamiento por usuario (en la versión G Suite Business no es necesario ya que el espacio es ilimitado).
- **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. Se puede controlar quién puede visualizar un sitio o quién puede modificarlo. Incorpora una gran capacidad de almacenamiento con una cuota de 10 GB por empresa más 500 MB de espacio para archivos adjuntos por usuario. Los documentos, calendarios y videos insertados desde Google Docs no ocupan espacio dentro de esta cuota. Adicionalmente, se puede conseguir un nivel de personalización aún mayor con G Suite Script o creando tus propios gadgets en HTML o JavaScript para tu sitio web.

### 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.

**Con el agregado de Vault y almacenamiento ilimitado, en Gmail y Drive, incluido en su versión G Suite Business.**

#### 2.2.1. Upgrade de aplicaciones que integran el Servicio

**Gmail y Drive:** es posible contratar almacenamiento adicional, a los 30 GB correspondientes, a Gmail y Drive en su versión G Suite Basic. El mismo deberá ser cotizado oportunamente por IPLAN.

## 2.3. Aplicaciones opcionales a la versión G Suite Basic

**Vault:** te permite agregar herramientas de archivado y detección electrónica a G Suite. Incluye funciones agregadas de archivado, detección electrónica (e-Discovery) y control de la información.

Archivado de chat y correo electrónico: establece reglas de retención para controlar cuánto tiempo se retendrán los mensajes de correo electrónico y los mensajes de chat con el registro habilitado hasta que se eliminen de los buzones de correo de los usuarios y de los sistemas de Google.

Retenciones de litigios: aplica retenciones de litigios a los usuarios para conservar todos sus correos electrónicos y los mensajes de chat con el registro habilitado de forma indefinida, con el fin de cumplir con tus obligaciones legales o con otros requisitos de retención de mensajes. Puedes aplicar retenciones de litigios a todo el contenido de una cuenta de usuario o únicamente a contenido específico según las fechas y los términos especificados.

Búsqueda de archivos en Drive : busca en las cuentas de Google Drive de tu dominio por cuenta de usuario, unidad organizativa, fecha o palabra clave. En los resultados de la búsqueda, se incluyen archivos de Google y otros tipos de archivos como PDF, DOCX y JPG.

Búsqueda : realiza búsquedas por cuenta de usuario, fecha o palabra clave en el correo electrónico y en los mensajes de chat con el registro habilitado de tu dominio. Vault admite búsquedas con operadores booleanos, comodín y específicos de Gmail.

Exportar: exporta correo electrónico específico, chats con registro habilitado y archivos de Drive a formatos estándar para realizar un análisis y procesamiento adicional.

Informes de auditoría: utiliza los informes de auditoría de Vault para obtener información sobre las acciones que los usuarios de Vault han realizado durante un periodo de tiempo especificado.

**Esta aplicación se encuentra incluida dentro de la versión G Suite Business.**

## **2.4. 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 G Suite con el dominio de mail del Cliente
- Implementación del servicio
- Sitio informativo con video inducción al servicio y disponibilidad de materiales asociado al producto.

En la siguiente página, un cuadro con las tareas a realizar:

<b>Tarea</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entregable</b>	<b>Observación</b>
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, este 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 G Suite	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 se debe cotizar específicamente.
Validación del dominio de mail en G Suite	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	IPLAN	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 G Suite.
Entregar mail de Contacto	Cliente	Email de Contacto	El Cliente brindará a personal de IPLAN un email de contacto
Distribuir el Video de Inducción a G Suite en formato digital	IPLAN	Enlace al Video de Inducción a G Suite	Se entrega al Cliente vía email el enlace del Video de Inducción a G Suite
Entregar el Site de Capacitación	IPLAN	Enlace al Site de Capacitación	El Site contendrá contenido centralizado de información útil para dar soporte a la capacitación del Cliente.
Activación del servicio G Suite	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.

Nota: Recordar que siempre es conveniente utilizar la interfaz web de usuario de G Suite, con el objeto de poder dar uso a todas sus funcionalidades. De todas maneras, G Suite es completamente compatible con muchos otros clientes de correos, pudiendo éstos 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 todas 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 G Suite.
- **Administración:** bajo este servicio el Cliente podrá delegar a IPLAN la gestión de la consola de administrador de G Suite, 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 en inicio y finalización de la 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 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.

#### 4.2. 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 G Suite	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio G Suite 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 G Suite	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio G Suite y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN.
Gestión y Administración del panel de control de G Suite	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente G Suite	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio G Suite 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 administración 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, a realizar por IPLAN:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Capacitación personalizada al Cliente: usuarios	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de G Suite	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 administradores sobre las aplicaciones de G Suite	Se relevará con el Cliente la necesidad de entrenamiento para los administradores, 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 capacitación 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 G Suite en su propia infraestructura. Cualquier cambio, actualización o trabajo sobre su infraestructura estará a cargo de Google.
- El servicio se encuentra sujeto a la aceptación de las condiciones generales y particulares de IPLAN y Google ([https://www.google.com/apps/intl/es/terms/premier\\_terms\\_ie.html](https://www.google.com/apps/intl/es/terms/premier_terms_ie.html)).
- IPLAN funciona como revendedor autorizado de las cuentas G Suite 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 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 Antispam, 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.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones asociadas al servicio G Suite Basic/Business 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](http://www.iplan.com.ar)**

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

.....  
**Aclaración**

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