

Descripción y alcance del servicio

MICROSOFT OFFICE 365

1. Servicio Office 365

Microsoft, la empresa líder en software de escritorio para empresas, e IPLAN se han unido para ofrecer a sus clientes el servicio empresarial de Microsoft Office 365

Office 365 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 Microsoft. Es un paquete de productividad que combina la eficiencia de las aplicaciones de escritorio con la flexibilidad de los servicios en la nube de Internet, que te ayudará a vos y a tu equipo a estar comunicados y agilizar el trabajo estén donde estén, desde prácticamente cualquier dispositivo. Miles de usuarios de Office 365 en Argentina avalan este servicio.

Con Office 365 de IPLAN 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.

Todo esto con un compromiso de disponibilidad de servicio del 99,9% mensual mediante SLA (Service Level Agreement) de Microsoft.

2. Servicio Base

2.1. Versiones del servicio

El servicio Office 365 se comercializa en diferentes versiones, las cuales pueden ser combinables entre sí.

Planes de correo:

- Exchange Online Quiosco
- Exchange Online Plan 1
- Exchange Online Plan 2

Feature	Quiosco	Plan 1	Plan 2
Tamaño del buzón	2 GB	50 GB	ilimitado
Buzones de sitio			✓
Experiencia enriquecida de la bandeja de entrada de Outlook		✓	✓
App web de Outlook (compatibilidad con Internet Explorer, Firefox, Chrome y Safari)	✓	✓	✓
Acceso a teléfonos móviles (a través de EAS)	✓	✓	✓
Outlook Web App		✓	✓
Antivirus y antispam (a través de Exchange Online Protection)	✓	✓	✓
Correo de voz alojado (mensajería unificada de Exchange)			✓
Archivo In-Place		✓	✓
Búsqueda de buzones múltiples	✓	✓	✓
Mantenimiento In-Place			✓
Centro de eDiscovery			✓

Planes Business (máximo de 300 usuarios):

- Microsoft 365 Business Basic (ex Office 365 Business Essentials)
- Microsoft 365 Apps for Business (ex Office 365 Business)
- Microsoft 365 Business Standard (Office 365 Business Premium)

		Business		
		Microsoft 365 Apps for Business	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard
Servicio Estandar	Instale Office en hasta 5 PC / MAC + 5 tabletas + 5 teléfonos inteligentes por usuario	✓		✓
	Acceso a aplicaciones y documentos de Office desde los principales teléfonos inteligentes y iPad	✓		✓
	OneDrive para empresas – Almacenamiento personal de documentos en línea	1 TB	1 TB	1 TB
	Aplicaciones móviles de Office – Cree / Edite derechos para uso comercial de aplicaciones móviles de Office	✓	✓	✓
	Office Online – Cree / Edite derechos para versiones en línea de aplicaciones principales de Office	✓	✓	✓
	Sway for Office 365	✓	✓	✓
	Tarea pendientes: Aplicación de gestión de tareas personales		✓	✓
	PowerApps y Flow		✓	✓
	Colaboración en equipo y portales internos (SharePoint), Redes sociales internas (Yammer)		✓	✓
	Correo electrónico - 50 GB de correo electrónico, contactos, calendarios compartidos (Exchange)		✓	✓
	Microsoft Teams – Conferencias, reuniones, IM/presencia, espacio de trabajo centrado en el chat		✓	✓
	Programación de turnos, intercambio de contenidos, y mensajes de grupos de trabajo			✓
	Reservas de Microsoft			✓
	Outlook Customer Manager, Facturación, centro de negocios, listados, Conexiones & MileIQ			✓
Microsoft Stream				
Servicio Avanzado	Sincronización de Active Directory local para inicio de sesión único	✓	✓	✓
	Administración de dispositivos móviles (MDM) para Office 365	✓	✓	✓
	Acceso a servidores locales equivalentes (Exchange, SharePoint, Skype for Business)			
	Cumplimiento legal y necesidades de archivado para correo electrónico – archivado, eDiscovery, retención de buzón			
	Protección de la información – Cifrado de mensajes, gestión de derechos, prevención de pérdida de datos			
	Enterprise Voice w/Skype for Business (Solo en las instalaciones)			
	Office 365 Cloud App Security, Cumplimiento avanzado, Protección avanzada contra amenazas, inteligencia de amenazas			
	Inteligencia de amenazas			
	Análisis y visualización de datos (Power BI Pro), análisis de productividad personal(MyAnalytics)			
Sistema telefónico , audioconferencia.				

Planes Enterprise:

- Microsoft 365 Apps for Enterprise (ex Office 365 Pro Plus)
- F3
- E1
- E3
- E5

		Enterprise				
		Microsoft 365 Apps for Enterprise	F3	E1	E3	E5
Servicio Estándar	Instale Office en hasta 5 PC / MAC + 5 tabletas + 5 teléfonos inteligentes por usuario	✓			✓	✓
	Acceso a aplicaciones y documentos de Office desde los principales teléfonos inteligentes y iPad	✓			✓	✓
	OneDrive para empresas – Almacenamiento personal de documentos en línea	1 TB	2 GB	1 TB	1-5+ TB	1-5+ TB
	Aplicaciones móviles de Office – Cree / Edite derechos para uso comercial de aplicaciones móviles de Office	✓	✓	✓	✓	✓
	Office Online – Cree / Edite derechos para versiones en línea de aplicaciones principales de Office	✓	✓	✓	✓	✓
	Sway for Office 365	✓	✓	✓	✓	✓
	Tarea pendientes: Aplicación de gestión de tareas personales		✓	✓	✓	✓
	PowerApps y Flow		✓	✓	✓	✓
	Colaboración en equipo y portales internos (SharePoint), Redes sociales internas (Yammer)		✓	✓	✓	✓
	Correo electrónico - 50 GB de correo electrónico, contactos, calendarios compartidos (Exchange)		2 GB	✓	✓	✓
	Skype for Business, Microsoft Teams – Conferencias, reuniones, IM/presencia, espacio de trabajo centrado en el chat		✓	✓	✓	✓
	Programación de turnos, intercambio de contenidos, y mensajes de grupos de trabajo		✓	✓	✓	✓
	Reservas de Microsoft				✓	✓
	Outlook Customer Manager, Invoicing, Business center, Listings, Connections & MileIQ					
	Microsoft Stream		✓	✓	✓	✓
Servicio Avanzado	Sincronización de Active Directory local para inicio de sesión único	✓	✓	✓	✓	✓
	Administración de dispositivos móviles (MDM) para Office 365	✓	✓	✓	✓	✓
	Acceso a servidores locales equivalentes (Exchange, SharePoint, Skype for Business)			✓	✓	✓
	Cumplimiento legal y necesidades de archivado para correo electrónico – archivado, eDiscovery, retención de buzón				✓	✓
	Protección de la información – Cifrado de mensajes, gestión de derechos, prevención de pérdida de datos				✓	✓
	Enterprise Voice w/Skype for Business (Solo en las instalaciones)					✓
	Office 365 Cloud App Security, Cumplimiento avanzado, Protección avanzada contra amenazas, inteligencia de amenazas					✓
	Inteligencia de amenazas					✓
Análisis y visualización de datos (Power BI Pro), análisis de productividad personal(MyAnalytics)					✓	
Sistema telefónico , audioconferencia.					✓	

2.2. Principales aplicaciones que integran el servicio

El servicio cuenta con las siguientes aplicaciones:

- **Exchange Online:** Correo electrónico Exchange de Microsoft hospedado en la nube, con 2 GB o 50 GB de capacidad de almacenamiento por cuenta e ilimitado otras versiones para dominio propio de la empresa, calendario y contactos compartidos, mensajería unificada, menos spam y malware, alta disponibilidad, seguridad mejorada, posibilidad de usar el servicio sin conexión, movilidad para múltiples dispositivos y un amplio abanico de herramientas (inicio de sesión único, prevención de pérdida de datos DLP, interfaz de administración basada en web y fácil de usar, control de acceso a usuarios basado en roles, directivas de retención para el buzón de correo, acceso desde Outlook y Outlook Web App).
- **Office:** Contempla siempre la versión más reciente de Office y Office Web App (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Access, Publisher, InfoPath), las herramientas conocidas de Microsoft con acceso desde cualquier dispositivo. Los usuarios pueden trabajar a la vez en el mismo archivo, lo que simplifica la administración de versiones. Cuenta con herramientas de retención y archivado avanzadas, que permiten la retención de datos relacionada con cuestiones legales in situ, directivas para prevención de pérdida de datos para proteger la información confidencial y control de acceso a la información para restringir el acceso a documentos.
- **SharePoint:** Es un servicio basado en la nube que ayuda a las empresas a compartir y colaborar con compañeros de trabajo, socios y clientes. Permite tener acceso a sitios internos, documentos e información desde cualquier lugar: en la oficina, en casa o desde cualquier dispositivo móvil. Manteniendo al día la información, con la eficaz función de búsqueda.
- **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.
- **Microsoft Teams:** Herramienta que te permitirá invitar a todas las personas con las que trabajas a chatear, reunirse, llamar y colaborar desde un único lugar, sin importar donde estés. Con Teams podrás armar reuniones de videollamadas al instante, compartiendo en la misma pantalla archivos, chat, calendarios. Podes editar los archivos compartidos en línea. Haz llamadas claras y confiables, podrás combinar Teams con un Sistema telefónico y enrutamiento para hacer llamadas empresariales a escala global.
- **OneDrive:** Es la aplicación de archivos inteligentes para Microsoft 365, que te conecta con todos tus archivos, para que puedas compartirlos y trabajar de manera conjunta desde cualquier lugar, protegiendo tus archivos, con la posibilidad de acceder desde cualquier lugar, tus ediciones sin conexión se sincronizan automáticamente la próxima vez que te conectes. Brinda seguridad a tus archivos, realizando copias de seguridad, que podrás recuperar de manera rápida desde OneDrive.
- **OneNote:** Te permitirá ordenar el contenido en block de notas, secciones y páginas, resaltando la notas importantes con etiquetas, podrás grabar audio, introduciendo videos en línea y agrega archivos, con web clipper de OneNote, te permitirá guardar contenido con un solo click, compartiendo notas con cualquier tipo de usuario.
- **Microsoft MyAnalytics:** Explora tu rendimiento de trabajo y, conoce formas de trabajar de manera más inteligente, lo que mejora tu concentración, bienestar, red y colaboración.
- **Access (Solo PC):** Es una herramienta fácil de usar, para crear aplicaciones de negocios a partir de plantillas o desde cero, con herramientas de diseño intuitivas y completas, permitiendo aplicaciones de alta eficiencia, en una mínima cantidad de tiempo y editando fácilmente.

2.3. Configuración básica del Servicio (mandatorio)

La misma contará con los siguientes puntos:

- Alta del panel de control de Office 365 con el dominio de mail cliente
- Implementación del servicio
- Site informativo con video inducción al servicio y disponibilidad de materiales asociado al producto.

Se realizará a través de las siguientes tareas:

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, 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 Office 365	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 la consola de administrador	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 de Office 365.
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 Office 365 en formato digital	IPLAN	Enlace al Video de Inducción a Office 365	Se entrega al Cliente vía email el enlace del Video de Inducción Office 365
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 Office 365	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 Office 365 denominada OWA (Outlook Web App), con el objeto de poder dar uso a todas sus funcionalidades. Todos los planes de Office 365 cuentan con ella exceptuando a los planes (Business y Microsoft 365 Apps for Enterprise).

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.

3. 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 Office 365.
- **Administración:** bajo este servicio el Cliente podrá delegar a IPLAN la gestión de la consola de administrador de Office 365,, 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.

3.1. Migración

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo:

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 Microsoft es la más adecuada para realizar la migración. También, se analizará qué 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.

3.2. 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 Office 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Office 365 y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN.
Gestión y administración del panel de control de Office 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente Office 365	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Office 365 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.

3.3. 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 Office 365	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 Office 365	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.

4. Requerimientos del dispositivo para Office 365

El detalle de los requerimientos que necesita Office 365 en versiones donde se descarga las aplicaciones de escritorio se encuentra en el siguiente [Link](#) (*)

5. Alcance del servicio

- Microsoft brinda el servicio Office 365 en su propia infraestructura. Cualquier cambio, actualización o trabajo sobre su infraestructura estará a cargo de Microsoft.
- El servicio se encuentra sujeto a la aceptación de las condiciones generales y particulares de IPLAN y Microsoft (<https://www.microsoft.com/es-ar/servicesagreement/>).
- IPLAN funciona como revendedor autorizado bajo el contrato Cloud Solution Provider de las licencias de Microsoft Office 365 dentro de la categoría más alta: Partner Tier 1 - Direct.

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 Microsoft directamente, no son modificables por IPLAN.

El alcance de las prestaciones de Exchange Online está establecido en el siguiente [Link](#) . Exchange Online 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 del servicio Microsoft Office 365 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 para conocer otros canales de comunicación.

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA / /