

Descripción y Alcance del Servicio

Google Cloud Platform

1. Servicio Google Cloud Platform

El servicio Google Cloud Platform (el Servicio) es un servicio de alto rendimiento que consiste en un conjunto de recursos físicos y lógicos, basados en la tecnología de virtualización, que proveen a los Clientes de una infraestructura tecnológica de avanzada.

Dicha tecnología le permite a los Clientes operar sus aplicaciones de negocio de misión crítica sin la necesidad de realizar inversiones de capital y delegando en el proveedor de servicio los costos de operación asociados a los Datacenter de Google Cloud Platform distribuidos en las distintas regiones.

Los recursos contratados serán presentados al Cliente a través de una web de administración con acceso a la plataforma, desde la cual podrá crear su propio Datacenter virtual, generar máquinas virtuales, generar y administrar redes privadas, acceder a la consola de administración de las máquinas virtuales y mucho más, seleccionando los recursos que desea utilizar.

2. Características generales del Servicio

El Servicio se brindará íntegramente sobre la nube de nuestro socio tecnológico Google.

Contratando el Servicio el Cliente tendrá acceso a la plataforma de Google Cloud Platform en la cual podrá seleccionar los distintos recursos físicos y lógicos que desea utilizar que son:

- Conectividad de red
- Seguridad*
- Procesamiento
- Almacenamiento
- Bases de datos
- Contenedores
- Big Data
- Aplicaciones Web
- Herramientas para desarrolladores

*Los servicios de seguridad que se ofrecen en modalidad SaaS (Software as a Service) son aplicaciones dentro de la plataforma de Google, estarán únicamente disponibles en el caso que la modalidad de conectividad contratada sea conectividad Google, en cualesquiera de sus dos modalidades "Ancho de Banda" o "Tráfico".

La modalidad de contratación del Servicio Google Cloud Platform será por consumo mensual variable, donde se va registrando el consumo a medida que el Servicio Google Cloud Platform va usando los recursos durante el mes calendario y el Cliente abona en función de los recursos utilizados cada mes, ya sean los recursos que se hayan detallado en el Anexo Técnico y/o Solicitud de Servicios como los recursos adicionales utilizados por el Cliente

La modalidad de facturación de los Servicios Google Cloud Platform será, mensual, e iplan emitirá la factura correspondiente por el cargo mensual variable (consumo), a mes vencido, por los recursos que el Cliente hubiera utilizado en el mes en cuestión, de acuerdo a la lista de precios publicada en <https://cloud.google.com/products/calculator/>. La factura mostrará un único ítem por la totalidad de los recursos utilizados en el mes en cuestión.

La gestión del panel web de Google Cloud Platform para altas, bajas, suspensiones y modificaciones de recursos e instancias, estará a cargo del Cliente. Por lo tanto, el Cliente es el único responsable por el consumo que se generará por el uso del Servicio.

3. Puesta en marcha del Servicio

La misma estará determinada por los siguientes puntos:

- 3.1. Alta del Servicio dentro de la plataforma de Google Cloud Platform. iplan realizará las configuraciones necesarias para que el Cliente tenga acceso a la Plataforma de Google Cloud Platform y le brindará los permisos de acceso al panel de gestión de Google Cloud Platform para que pueda realizar la administración de los recursos contratados. El Cliente será el único administrador del Servicio y de sus permisos de acceso al panel de gestión por lo que será exclusiva responsabilidad del Cliente la administración de los servicios en la plataforma Google Cloud Platform.
- 3.2. Alta y configuración en el panel de gestión de los recursos contratados. Es responsabilidad del Cliente la administración del panel de gestión por lo que cualquier diferencia que existiera entre el alta y configuración de los recursos en la plataforma de Google Cloud Platform y los recursos contratados a iplan, será exclusiva responsabilidad del Cliente. iplan sugiere al Cliente la contratación por parte de éste de los servicios profesionales y gestionados para la administración del panel de gestión de Google Cloud Platform.
- 3.3. Envío de usuario de acceso al panel de gestión de Google Cloud Platform e instructivos correspondientes por parte de iplan al Cliente a la dirección de correo electrónico informado en el la Solicitud de Servicios y/o Anexo Comercial. A su vez, se brindará también el Identificador único del servicio provisto por Google Cloud Platform.

4. Plazo de instalación del Servicio

El mismo se encuentra indicado en la Solicitud de Servicios y/o el Anexo Comercial, conforme las particularidades del Servicio contratado por el Cliente.

5. Servicios profesionales

iplan a través de los Servicios Profesionales, en caso de ser requeridos por el Cliente, podrá tomar parte en el proceso de configuración del Servicio, con el objetivo de asegurar la satisfacción del Cliente.

Para una mejor organización, los Servicios profesionales se han dividido en las siguientes variantes: Alta de Virtual Machine (VM), Alta de Backup Server, Alta de VPN classic S2S, Migración de Instancias, Alta de Cloud SQL y Alta de Gemini Enterprise. Cada uno de estos servicios profesionales tiene un objetivo y alcance específico, que podrá ser cotizado por iplan en forma individual o conjunta dependiendo los

requerimientos del Cliente y deberán ser contratados como adicionales por el Cliente.

El horario de ejecución de los presentes servicios profesionales queda establecido en el siguiente período:

- Días laborables en horario comercial de 9 a 18 hs para gestión de cambios que no afecten o pongan en riesgo continuidad del Servicio productivo del Cliente.
- Día y horarios a pactar con el Cliente para gestión de cambios que afecten o pudieren poner en riesgo la continuidad del Servicio productivo del Cliente, declarados por el Cliente con 72 hs hábiles de anticipación, deberán ser cotizadas de forma independiente.

iplan solicitará al Cliente la información necesaria para efectuar la configuración. El Cliente dispondrá de un plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del día en que los especialistas de iplan envíen el requerimiento de dicha información. Si transcurrido este plazo el Cliente no hubiera enviado la información necesaria, se considerará que el Cliente no ha cumplido con sus obligaciones, iplan no realizará la configuración y se procederá a la activación del Servicio.

El tiempo que iplan tardará en realizar la configuración requerida se analizará en función del servicio profesional contratado. No obstante, iplan se reserva el derecho de prorrogar dicho plazo según la extensión y complejidad de las tareas solicitadas por el Cliente, informando al mismo con la debida antelación según corresponda. El proceso de implementación consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por iplan. Las mismas pueden ser combinadas acorde a la necesidad del Cliente:

iplan entiende y acepta mantener reserva y bajo su exclusivo dominio el conocimiento y operación de la clave de acceso a cualquier sistema ("contraseña") del Cliente, durante la ejecución de los servicios profesionales contratados, por lo que no deberá compartirla, prestarla, ni transferirla, constituyendo una falta importante a sus obligaciones de confidencialidad. El Cliente una vez finalizadas las tareas solicitadas para las cuales el servicio profesional fue contratado, deberá en forma mandatoria proceder a modificar las contraseñas, de modo tal que iplan no pueda acceder una vez finalizadas dichas tareas. Asimismo, al finalizar las tareas de los servicios profesionales contratados, el cliente deberá revocar en forma inmediata el acceso a los usuarios y contraseñas brindados a iplan para ejecutar los profesionales. El Cliente será el único responsable por las consecuencias derivadas de la falta de cumplimiento de la obligación que asume de cambiar las contraseñas y/o revocar los usuarios y contraseñas que se encuentran a su cargo.

5.1 Alta de Virtual Machine (VM)

La creación de una Máquina Virtual, en el entorno de Google Cloud Platform, constituye un paso esencial para la implementación de aplicaciones y servicios en esta plataforma. Al contratar el servicio profesional de alta de una Máquina Virtual a iplan, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	OBSERVACIONES
1	SUMINISTRAR ACCESO A LA NUBE DE GCP	CLIENTE	ACCESO A LA CONSOLA	El CLIENTE deberá indicar los accesos correspondientes a su consola de GCP donde se implementará la VM.

2	IMPLEMENTAR VM	iplan	VM IMPLEMENTADA	iplan implementará la VM sobre la Nube de GCP con sus parámetros correspondientes indicados en el punto DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.
3	SUMINISTRAR LOS ACCESOS A LA VM	iplan	ENTREGA DE ACCESOS A LA VM	iplan abrirá los puertos necesarios para acceder por RDP/SSH según corresponda y le enviará por mail al CLIENTE los accesos correspondientes a la VM ENCENDIDA e implementada.

5.2 Alta de Backup Server

El alta backup ofrece una solución completa para la protección de datos y la recuperación ante desastres, salvaguardando la información vital de su empresa directamente en la nube. Al contratar este servicio profesional a iplan, es importante considerar la siguiente matriz de tareas

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	OBSERVACIONES
1	SUMINISTRAR ACCESO A LA NUBE DE GCP	CLIENTE	ACCESO A LA CONSOLA	El CLIENTE deberá proporcionar el acceso correspondiente al proyecto de GCP donde se implementará el servicio de Backup asociado a una VM ya desplegada.
2	ALTA BACKUP SERVER	iplan	ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVICIO DE BACKUP	iplan realizará el alta del Vault correspondiente mediante el servicio

				Backup and DR, asociando las políticas de Backup y retención solicitadas por el cliente y asociando la/s VM/s ya creada/s.
3	ALTA ALERTA MONITORIA	iplan	CONFIGURACIÓN ALERTA FALLA/ÉXITO BACKUP	iplan setea el aviso de alerta por Backup Fallido/Exitoso al mail principal del cliente asociado de la plataforma de GCP.
4	CONFIRMACIÓN BACKUP REALIZADO	iplan + CLIENTE	CONFIRMACIÓN FULL BACKUP	Se confirmará entre partes la realización del 1er Backup Full realizado según la política correspondiente y quedando a posterior a cargo del cliente.

5.3 Alta de VPN Classic S2S

En Google Cloud Platform una VPN Site-to-Site es una solución que permite conectar de forma segura la red local de una empresa (on-premise) con una red virtual privada (VPC) en la nube de GCP, utilizando Internet como medio de transporte. Al contratar este servicio profesional a iplan, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	OBSERVACIONES
1	Relevamiento Inicial.	iplan	Comunicación con el aviso formal de inicio de las tareas con un Formulario de Relevamiento VPN a Completar.	iplan entregará un Formulario de Relevamiento VPN el cual el CLIENTE deberá completar.
2	Acceso proyecto cliente	iplan + CLIENTE	Cliente brinda acceso a proyecto GCP	El CLIENTE será responsable en coordinación con iplan de brindar acceso a la plataforma de GCP mediante la creación de un usuario con los roles necesarios en la consola y proyecto asociado o brindando los roles IAM a un usuario designado de iplan en el mismo.

3	Implementación VPN en GCP	iplan + CLIENTE	VPN configurada GCP	La implementación será realizada por Especialistas IT de iplan . La implementación será realizada según el Formulario de Relevamiento VPN y los recursos necesarios para el despliegue del túnel VPN a configurar.
4	Aviso de Finalización	iplan	Comunicación con aviso formal de finalización de tareas	iplan enviará un mail al CLIENTE indicando que se completaron las tareas requeridas para el servicio.
5	Activación del servicio	iplan + CLIENTE	Confirmación funcionamiento VPN	Conformidad de parte del CLIENTE hacia iplan de la vinculación del túnel VPN entre sitios.

5.4 Migración de instancias

El servicio profesional de Migración de iplan está diseñado para facilitar el traslado de sus máquinas virtuales (VM) desde su entorno de origen a la plataforma de Google Cloud Platform. Este proceso se lleva a cabo mediante una herramienta especializada que garantiza la replicación del entorno y la data, aunque es crucial considerar que esta migración implica un cambio de IPs públicas y requiere una planificación cuidadosa, incluyendo la coordinación de cortes de servicio para la sincronización final. Cabe destacar que la migración se realizará vía Internet sobre el enlace de Internet actual que posee y, en caso de que el cliente desee hacerlo de manera privada, deberá dar aviso y se tendrá que considerar recursos de VPN S2S entre origen y destino + tareas adicionales, siempre y cuando el escenario lo permita.

5.4.1 SISTEMAS OPERATIVOS / KERNEL SOPORTADOS POR HERRAMIENTA DE MIGRACIÓN

- [Hystax Acura platform compatibility matrix](#)
- [Supported Kernel Hystax - RHEL/Centos](#)
- [Supported Kernel Hystax - Ubuntu/Debian](#)

IMPORTANTE

- Los Sistemas Operativos a migrar deberán encontrarse homologados por la herramienta de migración utilizada para la misma.
- **ESTA MIGRACIÓN IMPLICA CAMBIO DE IPs PÚBLICAS**, por lo tanto re direccionamiento de IPs a nivel DNS de parte del Cliente en caso que corresponda.

Restricciones iplan:

- **Licencias Terminal Server:** serán eliminadas en destino en caso de estar contratadas a iplan. El cliente podrá obtener por su cuenta las mismas y solicitar una cotización adicional para la instalación en destino en caso que lo desee.

- **SQL Server:** por motivos de licenciamiento, no se pueden migrar dicho motor de Base de Datos, por lo cual el Cliente será responsable de migrar el contenido en su totalidad desde el origen o podrá solicitar una cotización adicional para asistir en la migración de la data de parte de iplan hacia destino.
- **Active Directory:** en casos donde se halle uno configurado, el Cliente será responsable de migrar las configuraciones necesarias en la VM destino, o podrá solicitar una cotización adicional para el relevamiento y posterior migración de las configuraciones según corresponda.
- **Licencias Windows Server:** serán eliminadas en destino en caso de estar contratadas a iplan y convertidas a formato PAYG en la nube destino. En caso que el Cliente tenga licencias propias, el Cliente será responsable de instalarlas en el servidor finalmente.

Al contratar este servicio profesional a iplan, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	OBSERVACIONES
RELEVAMIENTO INICIAL				
1	Iniciar tareas	iplan	Comunicación con el aviso formal de inicio de las tareas	iplan iniciará las tareas e indicará los accesos requeridos para tal fin.
2	Relevamiento topología de Networking y reglas de Seguridad en plataforma	iplan + CLIENTE	Relevamiento de Networking del Servicio Cloud actual	El CLIENTE deberá disponer de un recurso propio quien será el referente durante el relevamiento.
3	Relevar accesos a instancias y plataforma GCP	iplan + CLIENTE	Relevamiento y entrega de permisos en VMs y plataforma Cloud de terceros	El CLIENTE deberá brindar acceso usuario/contraseña Administrador según corresponda el SO de la instancia a migrar cómo a la plataforma de GCP.
TAREAS CONFIGURACIÓN GCP				
4	Replicar configuración Networking y de permisos en GCP	iplan	Entorno de red y de permisos necesarios en GCP	Personal de iplan replicará la configuración de Networking (Redes/Subredes, Reglas Firewall/Security Group nativas nube origen) y de permisos en GCP. No se podrán replicar las IPs públicas de iplan. Esto será debidamente comunicado en la etapa de relevamiento.
5	Configuración Firewall	iplan	Sync reglas Firewall	Se configurarán las reglas de firewall nativas de GCP necesarias para sincronizar.

6	Creación Service Account	iplan	Gestión Recurso IAM + roles	Se crea una Service Account con los permisos necesarios para el appliance intermedio de migración en el proyecto de GCP del cliente.
7	Creación VPC Peering	iplan	Peering entre VPC Proyecto cliente y proyecto iplan	Se gestiona un peering de VPC entre el proyecto del cliente y un proyecto de GCP de iplan .
MIGRACIÓN DE SERVIDOR				
8	Instalación de Agente y Replicación	iplan	Instalación agente VM Origen	Se hará la instalación del agente de replicación en cada VM origen a migrar.
9	Proceso de replicación inicial	iplan + CLIENTE	Replicación inicial VM origen	Se hará la replicación según volumen de VMs a migrar, criticidad y downtime acordado en caso de ser necesario con Implementador IT. En este paso se hará el alta de la VM destino con los mismos recursos (Flavor, NICs, Discos) que en origen. En caso de ser necesario, se indicará detener servicios que generen escrituras o se hará la migración en caliente acorde a la situación.
10	Ejecución de la Migración Final (Cutover)	iplan + CLIENTE	Migración final	Se hará un delta de migración final donde la tarea requiere una ventana de mantenimiento con corte de servicio a coordinar con anticipación. La migración se podrá realizar solo una vez.
11	Migración DNS y revisión Post-migración	CLIENTE	Revisión post-migración final	El CLIENTE deberá revisar las cargas operativas en destino (acceso remoto, servicios o procesos internos, datos) según sea su arquitectura de Networking interno, gestionando el apagado de VM en origen y chequeando el apuntamiento necesario de sus DNS en caso de y los servicios alojados en el Sistema Operativo de la VM destino.
12	Finalización tareas	iplan + CLIENTE	Confirmación tareas migración cliente	El CLIENTE confirmará la finalización de las tareas luego de haber hecho los chequeos necesarios.

5.5 Alta de Cloud SQL

El alta de un Cloud SQL en GCP permite crear instancias de bases de datos administradas, para la arquitectura de datos. Con el servicio profesional estará disponible el servicio dentro de la infraestructura

Aclaraciones de servicio

- **Subnet:** El Cliente debe indicar el rango de subnet requerido (Ej. 192.168.0.0/24) para las VMs. En caso de qué no, Especialista IT de iplan generará una por defecto.
- **Networking + Firewall:** Se harán las configuraciones necesarias para conectar las VMs (en caso de haber) de manera interna hacia la DB a desplegar solamente por Seguridad. Caso contrario que la DB se exponga a Internet, el cliente será responsable por la Seguridad de la misma.
- **Private Service Connect:** Necesario para interconectar la Virtual Private Cloud (VPC) asociada a su subnet con el servicio de Cloud SQL.

Al contratar este servicio profesional a iplan, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisión especificaciones	iplan	Revisión características: motor, versión, storage, collation
2	Kickoff	iplan + Cliente	Definición de requerimientos y arquitectura
3	Validación de accesos GCP	iplan + Cliente	Cliente proporciona acceso al proyecto con roles necesarios a iplan
4	Implementación Cloud SQL	iplan	Despliegue de instancia SQL Server
5	Configuración de red	iplan	Configuración reglas firewall entrante/saliente VPC, subnet habilitadas Cloud SQL
6	Pruebas de conectividad	iplan + Cliente	Validación end-to-end y finalización de tareas iplan
7	Entrega de servicio	Cliente	Quita de accesos iplan

El CLIENTE acepta que, durante la ejecución de los servicios profesionales descritos anteriormente, pueden surgir situaciones no previstas al momento de definir el alcance del proyecto o modificaciones en las condiciones existentes que generen desvíos significativos. En tales casos, iplan podrá comunicar la necesidad de realizar tareas adicionales que impliquen ajustes en el precio, los cuales serán facturados como adicionales previa conformidad del CLIENTE.

Todo el trabajo será realizado de forma remota desde las instalaciones o ubicaciones de los especialistas de iplan. Este servicio se basa en la exactitud de la información proporcionada por el CLIENTE, quien deberá facilitar todos los datos necesarios para llevar a cabo las instalaciones y configuraciones correspondientes.

iplan no se responsabiliza por la imposibilidad de ejecutar tareas debido a falta de información.

Las máquinas virtuales podrán migrarse una sola vez. Migraciones adicionales requerirán la contratación de servicios profesionales adicionales. Las migraciones no contemplan costos adicionales que puedan surgir en la nube destino, sino únicamente la cotización comercial base para el despliegue.

El escenario a implementar será el detallado en el Formulario de Relevamiento VPN. Los elementos de la topología serán configurados con valores por defecto, salvo que dicho formulario indique lo contrario. Las configuraciones solicitadas mediante este formulario deberán aplicarse sobre infraestructura IaaS en la nube indicada. El servicio profesional no contempla el costo de los recursos en dicha nube, los cuales deberán ser provistos por el CLIENTE.

5.6 Alta de Gemini Enterprise

iplan, a través de su servicio profesional de Alta de Gemini Enterprise, facilita la integración de las capacidades de la inteligencia artificial de Google en el entorno de trabajo del Cliente. Este servicio está diseñado para habilitar y configurar la aplicación de chat de Gemini y, opcionalmente, conectarla con diversas fuentes de datos para potenciar su funcionalidad, desde el ecosistema de Google Workspace hasta aplicaciones de terceros.

Aclaraciones sobre Conectores:

- Solo se configurarán conectores que se encuentren en la fase de "General Availability" (GA) en Google Cloud.
- El servicio profesional no contempla la configuración de conexiones directas a bases de datos.

Para una mejor organización, el servicio profesional se ha dividido en las siguientes variantes, que podrán ser cotizadas de forma individual o conjunta dependiendo de los requerimientos del Cliente.

5.6.1 Configuración Básica de Gemini Enterprise

Esta modalidad se enfoca en la habilitación de la suscripción y la creación inicial de la aplicación de chat de Gemini Enterprise en el entorno del Cliente, finalizando con una sesión de onboarding sobre el servicio profesional.

Al contratar este servicio profesional, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE / OBSERVACIONES
1	Relevamiento de Entorno	iplan + CLIENTE	Se relevará si el dominio del Cliente utiliza Google Workspace para definir los siguientes pasos.
2	Provisión de Acceso a GCP	CLIENTE + iplan	El Cliente proporcionará acceso a un proyecto de GCP. Si el Cliente no utiliza Workspace, iplan lo asistirá en la creación de una consola, la asignación de licencias de Cloud Identity Free y la verificación del dominio.
3	Habilitación de Suscripción	iplan	Activación de la suscripción de Gemini Enterprise en el proyecto del Cliente.

4	Creación de la Aplicación	iplan	Aplicación de Gemini Enterprise creada y configurada en la consola.
5	Onboarding y Entrega	iplan	Se realizará una sesión de onboarding para explicar el funcionamiento del servicio y se entregarán los accesos.

5.6.2 Configuración con Conectores de Workspace

Esta modalidad incluye todas las tareas de la configuración básica y, adicionalmente, se encarga de conectar la aplicación de Gemini con las fuentes de datos del ecosistema Google Workspace del Cliente (ej. Drive, Gmail, Calendar, etc.).

Al contratar este servicio profesional, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE / OBSERVACIONES
1	Todas las tareas de Configuración Básica	iplan + CLIENTE	Se completa el alcance de la Configuración Básica de Gemini Enterprise.
2	Configuración de Conectores Workspace	iplan	Conexión de Gemini a las fuentes de datos de Google Workspace (en General Availability) que el Cliente requiera.
3	Habilitación de Fuentes de Datos y Acciones	iplan	Activación de las fuentes de datos y las acciones correspondientes para permitir la interacción de Gemini con el contenido de Workspace.

5.6.3 Configuración con Conectores de Terceros

Esta modalidad avanzada incluye todo el alcance de las configuraciones anteriores y agrega la integración de conectores para aplicaciones de terceros que estén soportadas.

Al contratar este servicio profesional, es importante considerar la siguiente matriz de tareas y responsabilidades:

ID	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE / OBSERVACIONES
1	Todas las tareas de Configuración con Conectores de Workspace	iplan + CLIENTE	Se completa el alcance de las dos modalidades anteriores.
2	Configuración de Conectores de Terceros	iplan + CLIENTE	Conexión de Gemini a fuentes de datos de terceros soportadas y en General Availability, según los requerimientos del Cliente y la viabilidad técnica.

6. Servicio Gestionado

iplan a través de los Servicios Gestionados, en caso de ser requeridos por el Cliente, ofrece un modelo de soporte continuo y proactivo para la operación, administración y optimización de su plataforma en la nube.

| iplan.com.ar | NSS S.A.
Reconquista 865 | C1003ABQ | Buenos Aires | Argentina

Los Servicios Gestionados se basan en un cargo recurrente. Este modelo permite al Cliente delegar la gestión técnica y la resolución de incidentes en los especialistas de iplan, asegurando el correcto funcionamiento a largo plazo de su solución y liberando sus recursos internos para enfocarse en el negocio.

6.1. Soporte técnico

Este servicio mensual tiene como objetivo brindar al Cliente un punto de contacto único y especializado para la gestión de incidentes y consultas sobre Google Cloud Platform. Las principales tareas incluidas en el servicio gestionado son:

Tarea Incluida	Descripción de la Actividad
Atención y Diagnóstico de Incidentes	Recepción, registro y análisis de los problemas técnicos reportados por el Cliente para identificar la causa raíz.
Resolución de Problemas	Ejecución de las acciones correctivas necesarias para restablecer el funcionamiento de los servicios afectados, minimizando el impacto en la operación.
Asesoramiento y Consultas Funcionales	Asistencia y guía sobre el uso y las capacidades de los servicios de Google Cloud Platform para ayudar al Cliente a optimizar su entorno.
Gestión de Escalamiento a Google	En caso de incidentes complejos, se gestiona y centraliza la comunicación con el equipo de soporte avanzado de Google, actuando como único punto de contacto.

7. Centro de Atención al Cliente

El Cliente dispone dentro de la web de iplan, la “Zona de Clientes”, donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos y gestionar los Servicios contratados.

El Cliente para el acceso a la Zona de Clientes 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 www.iplan.com.ar.

Se encuentra a disposición un detalle de los canales de atención que iplan dispone aquí <https://iplan.com.ar/centro-de-ayuda>. El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que iplan pone a disposición de forma tal que eficientice cualquier necesidad de comunicación por parte de iplan.

8. Responsabilidades del Cliente

Las responsabilidades del Cliente descritas a continuación son aplicables al Servicio y a todos los recursos que el Cliente pudiera utilizar en el marco de la prestación del mismo.

iplan no tendrá control y/o responsabilidad alguna sobre el Servicio y/o la utilización de los recursos toda vez que el Cliente es quien tendrá los permisos de Administrador del panel de gestión de la plataforma Google Cloud Platform.

La responsabilidad de iplan se limita exclusivamente a la prestación de servicios profesionales y de soporte técnico contratados (Punto 5)

El Cliente entiende y reconoce que él como Administrador del Servicio será el único habilitado a realizar modificaciones a la configuración del Servicio.

El Cliente entiende y reconoce que será responsable por las configuraciones que se realicen en el panel de gestión de la plataforma Google Cloud Platform por la persona designada como administrador del mismo, ya sea que dicho administrador sea el propio Cliente o iplan -en caso que el Cliente hubiera delegado la gestión en iplan-, comprometiéndose el Cliente a abonar a iplan la totalidad de los montos que GOOGLE informe y/o facture a iplan, por las configuraciones mensuales realizadas en el panel de gestión de la plataforma Google Cloud Platform.

El Cliente comprende y acepta que será su responsabilidad la de realizar la adecuada configuración de seguridad, así como la implementación de medidas de seguridad que se consideren razonables sobre todas las redes y sistemas que decida montar sobre el Servicio, por lo que iplan no tendrá responsabilidad alguna por las posibles consecuencias que deriven de la utilización indebida, inadecuada o insegura de la infraestructura, quedando el Cliente comprometido a mantener indemne a iplan por cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo honorarios de abogados, que pudiera sufrir con motivo del uso inadecuado o inseguro del Servicio.

El Cliente conoce y acepta de conformidad que el Servicio contratado a iplan es provisto por Google Cloud Platform, por lo que aplican los términos y condiciones establecidos por Google Cloud Platform, correspondientes que en forma previa leyó y comprendió y en virtud de ello aceptó, y que se encuentran publicados en el siguiente link <https://cloud.google.com/terms> y/o los que en el futuro pudieran corresponder.

El Cliente entiende y reconoce que en caso que solicite la baja de los Servicios Google Cloud Platform y/o que los mismos sean dados de baja, por cualquier causa durante el Plazo Inicial conforme lo indicado en el la Solicitud de Servicio y/o el Anexo Comercial, el Cliente deberá abonar a iplan los cargos que GOOGLE informe y/o facture a iplan por la baja de los Servicios Google Cloud Platform.

Los cargos de GOOGLE se detallan en el siguiente link: <https://cloud.google.com/billing/docs/how-to/manage-billing-account> y/o los que en el futuro pudieran corresponder. Dichos cargos son sólo a modo de ejemplo dado que pueden sufrir modificaciones sin previo aviso, y pueden variar al momento de hacer efectiva la baja del Servicio.

El CLIENTE comprende y acepta que iplan sólo se limita a proveer una infraestructura de hardware/software que opera bajo las instrucciones del CLIENTE, por lo que no tendrá responsabilidad alguna por la utilización indebida, inadecuada o ilegítima del Servicio. EL CLIENTE se compromete a mantener indemne a iplan por cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo honorarios de abogados, que pudiera sufrir con motivo del uso inadecuado o ilegítimo del Servicio.

El Cliente comprende y acepta que será responsable por la información que aloje en el servidor virtual del Servicio. Concluida la prestación del Servicio por cualquier motivo y antes de que la baja se haga efectiva, el Cliente que desee asegurar el borrado seguro de la información almacenada será responsable de realizar un proceso de sobre escritura de los volúmenes de almacenamiento otorgados en servicio.

9. Limitaciones del Servicio.

iplan no será responsable por la pérdida/integridad y/o inconsistencia de los datos que puedan ser ocasionados por fallas de componentes de la plataforma (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a iplan. Para resguardarse de ello, el Cliente es responsable de contar con respaldos actualizados de los datos.

iplan no será responsable de determinar la compatibilidad entre los Sistemas Operativos dentro de Google Cloud que el Cliente seleccione con aquellos softwares que el Cliente decida instalar/correr sobre la plataforma.

iplan no es responsable por el licenciamiento del software instalado en la plataforma Google Cloud objeto del presente alcance, salvo en el caso de software provisto por iplan en modalidad de servicio que sea contratado en forma separada por el Cliente.

iplan no efectuará la gestión del Servicio Google Cloud Platform contratado, entendiéndose por gestión a todas aquellas tareas derivadas de la propia operación y control de funcionamiento del mismo como por ejemplo (sin que la presente enumeración sea taxativa): administración de accesos, configuración de networking, creación de máquinas virtuales, control de funcionamiento de los distintos componentes físicos y lógicos y de software que forman parte del conjunto del Servicio Google Cloud Platform, etc., quedando a cargo del Cliente una vez finalizada la puesta en marcha inicial.

Excepto por lo expresamente acordado en el presente Alcance del Servicio, el Servicio Google Cloud Platform se provee en el estado en que se encuentra, por lo que el Cliente comprende y acepta que tanto iplan como sus proveedores no proveen garantía de título, ni garantizan adecuación para un fin específico, funcionalidad, o comerciabilidad, ya sea explícita, implícita o reglamentaria. La exención de las garantías legales será hasta los límites fijados por la ley. iplan no será responsable de demoras, interrupciones, fallas de servicio y otros problemas inherentes al uso de Internet y las comunicaciones electrónicas u otros sistemas por causas de fuerza mayor, fortuitas o que se consideren fuera del control razonable de iplan.

En la medida en que lo permita la ley, ningún proveedor de componentes de terceros incluidos en los productos será responsable ante el Cliente. Las partes aceptan que las limitaciones especificadas en esta Cláusula (Limitación de Responsabilidad) seguirán vigentes y se aplicarán incluso si se encuentra que este acuerdo pierda su validez por cualquier motivo.

iplan no será responsable de las demoras o fallas en el cumplimiento de este Alcance del Servicio que resulten de actos o eventos fuera del control razonable de dicha parte, incluidos actos de guerra, pandemia, terrorismo, desastres naturales (incendios, explosiones, terremotos, huracanes, inundaciones, tormentas, explosiones, infestaciones), embargos, disturbios, sabotajes, actos gubernamentales, fallas de Internet, cortes de energía, interrupciones o escasez de energía, otras interrupciones de servicios públicos, o interrupciones de las telecomunicaciones, siempre que: (a) se notifique a la otra parte de dicha causa sin demora indebida; y (b) se demuestre que utiliza sus esfuerzos comerciales razonables para corregir rápidamente tal falla o retraso en el desempeño.

10. Protección de Datos y Propiedad Intelectual

El Cliente comprende y acepta garantizar la legitimidad en el acceso, recolección y tratamiento de datos personales tratados en el marco de la prestación de los servicios, quedando a su entera responsabilidad cualquier tipo de reclamo de terceros sobre dicho tratamiento, y exceptuando de forma explícita a iplan por cualquier tipo de reclamos. El Cliente comprende y acepta que será el único responsable de analizar la base jurídica que justifique la recolección y tratamiento de datos sobre los destinatarios (nombre, apellido, user agent, dirección IP, correo electrónico, fecha y hora de las acciones, entre otros datos que puedan ser recolectados a través de los sistemas), de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

El Cliente debe garantizar y asegurarse de que el uso de sus contenidos y datos en los Servicios sean siempre compatibles con las leyes y normativas locales, nacionales e internacionales vigentes. En consecuencia, el Cliente declara y asegura que: (i) Ha obtenido todos los derechos, autorizaciones y permisos para proporcionarle sus datos a iplan, y para concederle los derechos otorgados a iplan en el presente Alcance de Servicio (ii) sus datos y su transferencia y uso por iplan que el Cliente autorizó según este Alcance de Servicio no viola ninguna Ley (inclusive aquellas relacionados con el control de exportaciones y las comunicaciones electrónicas, entre otras) ni derechos de ningún tercero, inclusive los derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad, o derechos de publicidad, y todo uso, recopilación y divulgación autorizada en la presente es consistente con los términos de toda política de privacidad aplicable.

En caso de que iplan reciba reclamos de terceros por el uso no autorizado de cualquier contenido protegido por propiedad intelectual (por ejemplo, marcas, logos, signos o denominaciones, imágenes, videos, etc.) iplan comunicará la infracción al Cliente, reservándose el derecho de llevar adelante las acciones técnicas y legales que se consideren pertinentes. Además de las obligaciones de indemnización del Cliente contenidas en este Alcance de Servicio, el Cliente asume el compromiso de defender y en su caso, indemnizar a iplan por cualquier pérdida, deficiencia, daño, responsabilidades, costos y gastos (incluidos, entre otros, honorarios razonables de abogados) incurridos por iplan como resultado de cualquier reclamo de un tercero que surja del alojamiento o distribución del Contenido del Cliente según lo autorizado en este Alcance de Servicio.

Ante cualquier duda comuníquese con el Centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o por e-mail a

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA / /