

**Descripción y alcance del servicio**

**INTERNET ON DEMAND IPLAN**

## **1. Introducción**

El servicio INTERNET ON DEMAND provee una conexión a Internet permanente, simétrica, por tráfico, de alta confiabilidad, máxima seguridad y alta velocidad.

El servicio INTERNET ON DEMAND está optimizado para la utilización de aplicaciones en un entorno de proveedores de contenido en Internet (ver detalle en el apartado siguiente), con la particularidad que la facturación es por consumo de tráfico, medido en Giga Bytes mensual.

Es sabido que Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicaciones interconectadas, que utilizan familias de protocolos para permitir que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Para asegurar los niveles de servicio dentro de la Internet, los distintos proveedores trabajan en mantener sus propias redes y las interconexiones de las mismas con otros proveedores. Al respecto, IPLAN posee una red de última generación acorde a las necesidades actuales de clientes y aplicaciones, de máxima calidad y escalabilidad, así como interconexiones con múltiples proveedores tanto internacionales como nacionales.

## **2. Descripción general y alcances**

La velocidad de acceso indica la capacidad máxima del vínculo de interconexión a Internet brindado por el servicio de IPLAN. Dicha velocidad es simétrica, lo que implica que se puede alcanzar la velocidad contratada tanto en sentido hacia como desde Internet, simultáneamente.

Con el servicio se incluye una capacidad para tráfico de información, medido en Giga Bytes, en modalidad de precompra; dicha capacidad se informa en la propuesta comercial. El consumo de tráfico de información que supere el tráfico precomprado, si ocurriere, será facturado como excedente por Giga Bytes, de acuerdo al monto informado en la propuesta comercial.

Con el servicio se incluye 1 (uno) dirección IP pública y estática (la dirección IP no cambia al reiniciarse el equipamiento de acceso instalado en el cliente, como ocurre con los servicios provistos mediante DHCP –Dynamic Host Configuration Protocol-). Un número mayor de direcciones IP podrá ser contratado. Cabe aclarar que si la contratación del adicional de direcciones no se realiza en la etapa inicial, éste implicará un cambio del rango de direcciones IP actual. Para acompañar la migración, IPLAN permitirá la convivencia del rango actual y el nuevo rango por un período de 15 días, tras lo cual se dará de baja el rango original, salvo que la contratación de IP sea adicional a la contratación precedente, lo cual permitirá conservar ambos rango activos.

La utilización de Internet, para un entorno de proveedores de contenido, se enmarca dentro de la categoría de “plataformas de contenido”: Web server, mail server, e-commerce, e-learning, streaming de audio y/o video, juegos online, cloud computing o software as a service, etc., no siendo esta lista exhaustiva ni excluyente.

La concurrencia de usuarios en Internet está directamente relacionada con el consumo de ancho de banda total (una mayor concurrencia implica un mayor consumo de ancho de banda total). Consultar con su representante de Ventas para un adecuado dimensionamiento del servicio en función de la cantidad / concurrencia de usuarios y el perfil de consumo requerido.

A continuación se muestra una tabla con las características del servicio INTERNET ON DEMAND:

Característica		INTERNET ON DEMAND
Conectividad	Velocidad de acceso	10 Mbps**
	Simetría	SI
	Garantía ancho de banda	Se da por escrito garantía sobre el total de ancho de banda dentro de la red Internet de IPLAN*****
Cantidad de PCs*		Depende del tipo de servicio / plataforma a brindar por el cliente
Direccionamiento IP	Privado / Público	Público
	Dinámico / Estático	Estático
	Cantidad***	1 (una)
	Cantidad adicional	Hasta 253 IPs con cargos adicionales
Perfil de usuario		Utilizan Internet como "core" para su trabajo y/o el funcionamiento de la empresa (es una herramienta de misión crítica en la operatoria de la empresa)
Aplicaciones****		Estándar + avanzadas + misión crítica
Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)*****		SI (especificación disponible a requerimiento del cliente)

\* Es un parámetro que depende de la concurrencia de usuarios y el tipo de aplicación a utilizar

\*\* La capacidad de ancho de banda es fija y el servicio se factura por el tráfico consumido en el mes, medido en Giga Bytes. Velocidades superiores a 10 Mbps requieren tecnología de acceso de fibra óptica.

\*\*\* Las cantidades se determinan en subredes de 4, 8, 16, 32, 64, 128 y 256 direcciones IPs. Del número total de IPs se deben descontar 3 IPs, que son utilizadas internamente por IPLAN, para determinar el número de IPs disponibles para el cliente. Sujeto a disponibilidad por parte de IPLAN.

\*\*\*\* El detalle orientativo de las aplicaciones se describen en este apartado

\*\*\*\*\* Es un contrato escrito entre IPLAN y el cliente, con el objeto de fijar un acuerdo de nivel para la calidad del servicio

\*\*\*\*\* Ver Límites del Servicio donde se hace referencia al control de Internet

El servicio de Internet se entrega mediante un equipo CPE (Customer Premises Equipment) que cuenta con 1 (uno) interface RJ-45 hembra y un cable de red UTP Ethernet de 1 (uno) metro de longitud, como punto de acceso a la red LAN del cliente y delimitación del servicio.

Mediante la utilización de IPLAN Control base el cliente podrá obtener información vía Web con reportes del consumo de Internet, discriminado entre tráfico entrante / saliente, en forma diaria, semanal, mensual, semestral ó anual.

## 2.1. 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 disponer de su código de gestión personal disponible en su factura.

En caso de ser un cliente nuevo, que aun no haya recibido su primera factura, el cliente 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 que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

## **2.2. Puesta en marcha del servicio**

En caso que la provisión del servicio contratado requiera una instalación física en el compartimiento 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 compartimiento del cliente, IPLAN determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho servicio.

## **3. Responsabilidades del cliente**

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

Disponer de cableado de red dentro del compartimiento de rack asignado para la interconexión de los equipos (Firewall, Router, Switch, Servidores, etc.). El cableado debe ser categoría 5e ó superior.

Consultar la 'Descripción y alcance del servicio Colocation' para conocer la disponibilidad de tomacorrientes dentro del compartimiento de rack.

## **4. Límites del servicio**

El cliente reconoce que IPLAN no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red 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 Antimalware, 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.

El cliente reconoce que IPLAN no tiene el control absoluto, extremo a extremo, en una conexión INTERNET siendo que la velocidad de transferencia trasciende la red de IPLAN y sus interconexiones directas. No obstante, IPLAN se compromete a mantener el extremo de la red bajo alcance, hasta la frontera con los diversos "Carriers" de interconexión local e internacional, con los más altos niveles de prestación de servicio, conforme la variante de producto.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones del servicio de INTERNET si el consumo de ancho de banda supera límites de consumo netamente corporativo. Este servicio no está definido para la reventa de conectividad de Internet a terceros.

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) para conocer otros canales de comunicación.**

.....  
**Firma del cliente**

.....  
**Aclaración**

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