

Descripción y alcance del servicio

GOOGLE APPS

Anexo: Servicios opcionales

1. Servicios opcionales para Google Apps

IPLAN considera necesario tomar parte en el proceso de alta del servicio en la plataforma de Google Apps, con el objetivo de asegurar la satisfacción del Cliente en todos las etapas del proyecto.

Para una mejor organización, IPLAN ha dividido las etapas del proyecto en cuatro instancias: Implementación, 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.

1.1. Implementación

El proceso de implementación consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por IPLAN:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Validación del dominio de mail en Google Apps	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 Google Apps.
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 implementación del servicio realizada por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

1.2. Migración

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por IPLAN:

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.

1.3. 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 Google Apps	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 Google Apps	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.

1.4. 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 Google Apps	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Google Apps y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN.
Gestión de Google Vault (en caso de tenerlo contratado)	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente Google Apps	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Google Apps y el envío de información solicitada por el especialista de IPLAN.

Gestión y administración del panel de control de Google Apps	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente Google Apps	Requiere que el Cliente entregue a IPLAN un usuario y clave de administrador del servicio Google Apps 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.

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 __/__/__