

Alcance y descripción del servicio

SERVIDOR DEDICADO RINGO



1 INTRODUCCIÓN

Nuestro Servidor Dedicado IPLAN consiste en un equipo físico instalado en nuestros Data Centers, disponible para el cliente con espacio en disco, procesador, memoria y conectividad (Internet ó Red Privada). IPLAN ofrece el servicio de Servidor Dedicado soportado por equipamiento de alta disponibilidad en sus Data Centers.

El ambiente seguro que brinda un Data Center permite alojar equipamiento garantizando altos niveles de disponibilidad en los servicios allí alojados.

Las principales ventajas de este servicio son:

- Grandes ahorros en inversión, mantenimiento y renovación del equipamiento
- Escalabilidad
- Facilidad de administración
- Disponibilidad del servicio asegurada
- Múltiples formas de acceso al servidor

2 Descripción general y alcance

2.1 Componentes del servicio

Los componentes básicos

- Servidor Dedicado (Mandatorio)
 - Procesador
 - Memoria RAM
 - Discos Internos
 - Fuente
- Conectividad (Mandatorio)
- Con o Sin Sistema Operativo (Mandatorio)

Componentes adicionales y/o complementarios

- Adicionales de Hardware (Opcional)
 - Procesador
 - Memoria RAM
 - Discos
- Licenciamiento (Opcional)

2.1.1 SERVIDOR DEDICADO (MANDATORIO)

Servidor Dedicado IPLAN es provisto con equipamiento de primera marca y de última tecnología, lo que nos permite asegurar la máxima disponibilidad del servicio y las mejores prestaciones, acorde a sus necesidades.

El servidor se encuentra conectado al backbone de Internet y Datos de IPLAN, lo que permite la máxima velocidad, capacidad y disponibilidad de la conexión, así como también la posibilidad de interconectarse con el ecosistema de servicios en Data Center de IPLAN: Servidor Virtual, Firewall, Backup, Balanceo de carga, etc.

| | |
|-----------------|---|
| Procesador | 1 x Intel E5620 Xeon Quad Core 2.40 GHz |
| Memoria RAM | 2 x 4 GB DDR3 1333 MHz |
| Discos internos | 2 x 300 GB SAS – En RAID 1 |
| Fuente | Redundante |

2.1.2 CONECTIVIDAD (MANDATORIO)

La conectividad es independiente del servicio seleccionado, teniendo el cliente que elegir entre las detalladas a continuación:

- Acceso a Internet dedicado: Mediante esta alternativa, le proveemos un acceso a Internet con velocidad dedicada.
- Acceso por Red Privada: En caso de necesitar utilizar el servidor como una extensión de su propia red, le proveeremos un servicio de Red Privada.

2.1.3 CON O SIN SISTEMA OPERATIVO O BUNDLES (MANDATORIO)

Como parte del servicio IPLAN instalará un Sistema Operativo de Base, pudiendo el cliente elegir dentro de variantes que la oferta vigente u optar por que no se instale ningún Sistema Operativo.

| Sistemas Operativos Soportados | |
|--|---|
| Sistema Operativo de 32 Bits | Sistema Operativo de 64 bits |
| Windows 2003 Server x Proc. Enterprise 32 bits | Windows 2003 Server x Proc. Enterprise 64 bits |
| Windows 2003 Server x Proc. Estándar 32 bits | Windows 2003 Server x Proc. Estándar 64 bits |
| Windows 2003 Server x Proc. Estándar 32 Bits + SQL Server x Core Estándar 2005 | Windows 2003 Server x Proc. Estándar 64 bits + MSSQL Server 2005 Std |
| Windows 2003 Server x Proc. Enterprise 32 Bits + MSSQL Server x core 2005 Ent | Windows 2003 Server x Proc. Enterprise 64 bits + MSSQL Server 2005 Ent |
| Windows 2008 Server x Proc. Estándar 32 bits | Windows 2008 Server x Proc. Estándar R2 SP1 64 bits |
| Windows 2008 Server x Proc. Enterprise 32 bits | Windows 2008 Server x Proc. Enterprise R2 SP1 64 bits |
| Windows 2008 Server x Proc. Enterprise 32 bits + SQL Server x Core Enterprise | Windows 2008 Server x Proc. Enterprise 64 bits + SQL Server x 4 Core Enterprise |
| Windows 2008 Server x Proc. Estándar 32 bits + SQL Server x Core Estándar | Windows 2008 Server x Proc. Estándar 64 bits + SQL Server x 4 Core Estándar |
| Windows 2008 Server x Proc. Estándar 32 bits + SQL Server Web x Core | Windows 2008 Server x Proc. Estándar 64 bits + SQL Server Web x 4 Core |
| Linux Ubuntu Server 10.04 LTS 32 bits | Linux Ubuntu Server 10.04 LTS 64 bits |
| Linux Debian 5 32 bits | Linux Debian 5 64 bits |
| Linux Debian 6 32 bits | Linux Debian 6 64 bits |
| Linux CentOS 5 32 bits | Linux CentOS 5 64 bits |
| Linux Red Hat 5 32 bits | Linux Red Hat 5 64 bits |

2.1.4 ADICIONALES DE HARWARE (OPCIONAL)

Es posible la ampliación de hardware (procesador, memoria RAM y disco) con un costo adicional recurrente, según lo especificado en el anexo del alcance.

Para mayor detalle puede acceder al documento “**Adicionales de hardware para Servidor Dedicado**” que se encuentra en la sección “Ayuda sobre Servidor Dedicado” del [Centro de Ayuda IPLAN](#).

2.1.5 CARACTERISTICAS DE LICENCIAMIENTO (OPCIONAL)

Para el caso de sistemas operativos Windows o Bundles, el servicio de licenciamiento es adicional, con un recurrente mensual por los productos de Microsoft elegidos el punto 2.1.3. En sistemas operativos GNU/Linux no existe el concepto de licencias, al tratarse de un sistema operativo de código abierto y GPL (General Public License).

Para el caso de sistemas operativos o software Windows, el cliente deberá contratar por cantidad de usuarios o cantidad de procesadores que utiliza en todo momento. En caso de requerir un aumento o disminución de los mismos deberá contactarse con Atención al Cliente para solicitar la correspondiente actualización.

Para los casos de sistemas operativos Linux Enterprise el cliente podrá adquirir en forma adicional y por su cuenta la suscripción que le permitirá recibir las mejoras de software, correcciones de errores y parches de seguridad más recientes por medio de actualizaciones periódicas.

El nivel de asistencia al que tiene derecho variará en función del tipo de servicios que elija, desde un servicio de asistencia electrónica (a través de Internet y del correo electrónico) hasta tres niveles de asistencia telefónica e incluso podrá contar con la ayuda de un profesional dedicado en sus propias instalaciones.

2.1.6 RESUMEN

| COMPONENTES | Mandatorio/Opcional |
|-------------------------------|---------------------|
| Servidor Dedicado | Mandatorio |
| Conectividad | Mandatorio |
| Con o Sin Sistemas Operativos | Mandatorio |
| Adicionales de Hardware | Opcional* |
| Licenciamiento | Opcional* |

**Dependiendo de la oferta vigente.*

2.2 ESPECIFICACIONES

2.2.1 ADMINISTRACIÓN

El cliente tendrá acceso a Servidor dedicado, para lo cual tendrá un usuario password para tal fin, y desde el que podrá definir funcionalidades y permisos. Toda la administración se realizará mediante acceso remoto o local, la administración será responsabilidad del Cliente, o compartida en el caso de tener contratado Sistema Operativo Gestionado IPLAN.

2.2.1.1 Acceso al Servidor

Servidor Dedicado IPLAN contempla las siguientes formas de acceso al servidor:

IPLAN

- Acceso remoto: desde cualquier conexión a Internet se podrá acceder al equipamiento en forma remota, instalando dentro del servidor cualquier servicio de conectividad remota (Terminal Services, SSH, VNC, etc.).
- Acceso remoto vía VPN: desde cualquier conexión a Internet se podrá establecer una red privada virtual (VPN) mediante la cual se podrá acceder a la administración del servidor vía RAC (Remote Access Controller).
- Acceso local: en cualquiera de los 5 (cinco) Data Centers de IPLAN se dispone de un puesto de trabajo, con computadora completa conectada a Internet y al backbone de datos de IPLAN, mediante la cual se podrá acceder vía RAC (Remote Access Controller) al equipo. En esta modalidad se podrán montar CDs, DVDs, ejecutar aplicaciones, etc., con la más alta velocidad.

El acceso físico al equipamiento por parte del cliente no está contemplado.

2.2.1.2 Servicios de Manos Remotas

El cliente cuenta con la posibilidad de solicitar la intervención puntual de un operador del Data Center para: reseteo de equipo, apagado/encendido de equipo.

- Cantidad de solicitudes de Manos Remotas: 5 (cinco) al mes, no acumulativas.

2.2.1.3 Aceptación del servicio

La notificación de IPLAN, por email a la casilla autorizada del correcto funcionamiento, otorga derecho a IPLAN de considerar la aceptación tácita y/o implícita del servicio para su posterior facturación.

2.2.1.4 Documentación adicional

IPLAN brindará la documentación necesaria para la utilización y administración del producto en el Centro de Ayuda. En el mismo encontrará un índice con los instructivos de uso de las funcionalidades principales del servicio. Para acceder a los mismos debe dirigirse a:

<http://clientes.ipplan.com.ar/centrodeayuda>

2.2.5 SOPORTE y MANTENIMIENTO.

2.2.5.1 Definición

IPLAN limitará su soporte a la plataforma Servidor Dedicado.

2.2.5.2 Incidentes y eventualidades

- IPLAN intervendrá ante incidentes o fallas cuando: Sea requerida por el cliente o detectado por nuestros especialistas.
- IPLAN brindará soporte ante incidentes o fallas mediante su Centro de Atención al Cliente.
- Reinstalaciones de Sistema Operativo (en caso de ser provisto por IPLAN): 1 (una) al mes, no acumulativo.

2.2.5.3 Medio de contacto

Serán provistos por las siguientes vías de contacto:



- ✓ Vía chat, disponible en el portal Web (disponible días hábiles de 9 a 18 horas)
- ✓ Vía ticket web a través del portal IPLAN **Zona Clientes**: <http://iplan.com.ar/> (disponible las 24 horas los 365 días)

2.2.6. CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente dispone de acceso al Centro de Ayuda, en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>, donde encontrará los manuales de uso de los servicios, preguntas técnicas frecuentes y los canales de atención para efectuar reclamos por fallas técnicas y administrativas.

Para el acceso a dicho servicio el cliente deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura.

En caso de ser un cliente nuevo, 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 efficiencie cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

3 RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

- El cliente únicamente instalará software y contenido legal en su Servidor.
- El cliente es responsable por la seguridad de su Servidor, salvo expresa delegación de la administración de seguridad a IPLAN.
- El cliente es responsable por la integridad de su información. En ningún caso IPLAN será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el cliente como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los servicios aquí detallados.
- El cliente es responsable, ante un pedido de reinstalación del Sistema Operativo, de realizar un backup de la información previamente contenida en el Servidor y de la subsecuente restitución de la misma y reconfiguración de aplicativos, herramientas, etc. que vaya a utilizar en el mismo.

4 LIMITACIÓN DEL SERVICIO.

IPLAN no será responsable de aquellas características ofrecidas por el proveedor del equipo como inherente al servicio.

IPLAN no se hace responsable por la integridad, inconsistencia y/o pérdida de los datos que puedan ocasionar las fallas que involucren a los componentes del equipo adquiridos a terceros proveedores (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN.

IPLAN no es responsable por el licenciamiento del software instalado en los equipos, salvo en el caso que IPLAN provea el Sistema Operativo Windows tal y como se detalla en apartado precedente.

Para cualquier software que no sea provisto por IPLAN, que sea instalado en el entorno de sistema operativo entregado por IPLAN, el cliente deberá contar con la propiedad de la licencia y que los mismos no violan ningún derecho de terceros, cumpliendo con todas las prescripciones de la ley 11.723 de propiedad intelectual y su modificación en la ley 25.036.

IPLAN no efectuará la gestión del Servidor, entendiéndose por gestión a todas aquellas tareas derivadas de la propia operación y control de funcionamiento del mismo, como ser administración del sistema operativo, aplicación de parches correctivos o de seguridad, control de funcionamiento de los distintos componentes físicos y lógicos y de software que forman parte del conjunto del Servidor Dedicado IPLAN; quedando dichas tareas bajo estricta responsabilidad del cliente.

Nota: opcionalmente el cliente podrá contratar nuestros Servicios de Gestión de Servidores.

Servicios adicionales

El cliente contará con la opción de solicitar servicios adicionales a los anteriormente listados. IPLAN evaluará los esfuerzos necesarios para cumplir con dicha solicitud y compromete la entrega de una propuesta comercial al cliente para la ejecución de la misma.

5. Acerca de IPLAN

En la actualidad IPLAN cuenta con la Certificación ISO 9001. El Datacenter RINGO se encuentra certificado bajo la norma de gestión de calidad a nivel mundial ISO9001, garantizando la adhesión a las más estrictas políticas de seguridad de la información. De tal forma y continuando con su compromiso en relación a las mejoras continuas y el cumplimiento con los estándares de reconocimiento internacional, IPLAN mediante auditoría realizada, verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 9001:2008.

.....
Firma del cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__