

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. GOOGLE WORKSPACE FOR EDUCATION

1. Servicio de Google Workspace for Education.

Google, la empresa más innovadora del mundo en servicios online, e IPLAN se han unido para ofrecer a sus clientes el servicio empresarial Google Workspace for Education.

Google Workspace for Education es mucho más que un correo electrónico de gran capacidad para las instituciones educativas, 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 Google. Es un paquete de productividad basado en la nube que te ayudará a vos y a tu equipo a estar comunicados y agilizar el trabajo estén donde estén, desde cualquier dispositivo. Millones de instituciones educativas a nivel mundial ya utilizan Google Workspace for Education.

Con Google Workspace for Education 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 de tu institución educativa.

2. Servicio Base

2.1. Versiones del Servicio

El servicio Google Workspace for Education se comercializa en varias versiones diseñadas específicamente para instituciones educativas. Estas versiones incluyen:

- **Google Workspace for Education Fundamentals:** Versión gratuita que proporciona herramientas básicas de colaboración y comunicación.
- **Google Workspace for Education Standard:** Ofrece seguridad mejorada y herramientas de gestión adicionales.
- **Teaching and Learning Upgrade:** Agrega funciones avanzadas para la enseñanza y el aprendizaje.
- **Google Workspace for Education Plus:** La versión más completa con funciones de seguridad y análisis avanzados.
- **Gemini for Education:** Herramienta de inteligencia artificial diseñada para apoyar la enseñanza y el aprendizaje.

- **Gemini for Education Premium:** Versión avanzada de Gemini for Education con funcionalidades adicionales y soporte prioritario.

Nota: Los detalles específicos de cada versión y sus funcionalidades pueden variar y están sujetos a cambios por parte de Google.

2.2. Principales aplicaciones del Servicio

Comunicación

- **Gmail:** Correo electrónico con dominio propio (@tulinstitucion.edu.ar), con la tecnología de búsqueda de Google, capacidad de almacenamiento variable dependiendo la versión, menos spam, alta disponibilidad, seguridad mejorada, posibilidad de usar el servicio sin conexión a Internet y un amplio abanico de herramientas (buscador avanzado, auto clasificación por filtros y etiquetas, archivos adjuntos de gran tamaño, integración con calendario, gestión de contactos avanzada, traducción de mensajes de otro idioma y más). Además, funciona en forma nativa en los celulares más populares como Android e IOS. Por lo que se puede leer y enviar mensajes de correo electrónico desde cualquier dispositivo con navegador web.
- **Google Chat:** Chat permite que los equipos trabajen fácilmente en un mismo lugar. Además, los ayuda a colaborar de forma sencilla y eficaz con mensajes directos y conversaciones en grupo, entre otras funciones. Con salas virtuales exclusivas para alojar proyectos y conversaciones a lo largo del tiempo, Chat simplifica el registro del progreso y el seguimiento de las tareas.
- **Google Meet:** Videoconferencias seguras para su institución educativa. Mantenga a su equipo conectado con videoconferencias de nivel empresarial que están integradas en la infraestructura global sólida y segura de Google. Meet viene incluido en Google Workspace for Education.
- **Calendar:** Calendarios en línea integrados y diseñados para trabajar en equipo. Permite organizar fácilmente reuniones que se ajustan a los horarios de todos, recibir recordatorios de reuniones, realizar un seguimiento de las confirmaciones de asistencia y compartir calendarios. Se puede sincronizar con el calendario incorporado en los principales celulares, como Android, IOS, y tablets.

Almacenamiento y colaboración

- **Drive:** mantiene todo el trabajo en un lugar seguro mediante el almacenamiento de archivos en línea. Permite almacenar tus archivos en la nube, compartirlos y acceder a ellos desde cualquier lugar mediante computadora -PC o Mac- o un dispositivo móvil -celular o tablet-. Si se actualiza un archivo desde un dispositivo determinado, los cambios se guardarán automáticamente en Google Drive y en el resto de los dispositivos. Cada versión de Google Workspace for Education cuenta con un espacio

de almacenamiento diferente por usuario, compartido entre Drive y Gmail.

- **Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones:** cree y edita documentos de texto directamente en su navegador sin necesidad de software específico. Pueden trabajar varias personas al mismo tiempo en un archivo y todos los cambios se guardarán automáticamente. Trabaje en un mismo documento con sus compañeros de equipo o con personas ajenas a su institución educativa. Visualiza instantáneamente los cambios que introducen los demás, comuníquese con ellos a través del chat integrado y haga preguntas a través de comentarios.
- **Classroom:** Herramienta que ayuda a los educadores a crear y organizar tareas, calificar el trabajo y comunicarse con los estudiantes.

Inteligencia Artificial

- **Gemini:** Herramienta de inteligencia artificial diseñada para apoyar la enseñanza y el aprendizaje, proporcionando asistencia, información y recursos educativos.

Administración

- **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.

2.3. Centro de Atención al Usuario

El Cliente dispone de la [Zona de Clientes](#) donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos y gestionar los servicios contratados. 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 mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN.

A su vez, podrá solicitar asistencia técnica y/o realizar reclamos a través del portal Web www.iplan.com.ar, vía Whatsapp escribiendo al 1150320000, o en forma telefónica al Centro de Atención al Cliente al teléfono 0800-345-0000 las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

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.

3. Configuración básica del servicio (mandatorio)

3.1. Alta de la Consola de Administración de Google con el dominio de mail de la Institución Educativa:

IPLAN crea y configura la Consola de Administración de Google con el dominio de correo de la institución educativa. (@tuinstitucion.edu.ar) permitiendo al cliente gestionar su cuenta de Google Workspace for Education.

3.2. Implementación del servicio:

El servicio de Google Workspace for Education se pone en marcha, configurando las aplicaciones principales (Gmail, Meet, Chat, Calendar, Drive, Classroom).

Las tareas proactivas que realizará IPLAN son las siguientes:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Entrega de dominio de mail	CLIENTE	Comunicación formal del dominio de mail por parte del Cliente a IPLAN	El cliente deberá informar en el momento de la adquisición del servicio un dominio de mail válido, en caso de no serlo no se podrá procesar el alta del servicio.
Alta de dominio de mail en la Consola de Administración de Google	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 debe cotizarse específicamente.
Activación del servicio Google Workspace for Education	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 con el Cliente.
Validación del dominio educativo de mail en Google Workspace for Education	IPLAN/CLIENTE	-	El Cliente deberá realizar en sus DNS (Domain Name Services) los cambios solicitados por IPLAN para proceder con la validación del dominio de mail.
Completar archivo .CSV	CLIENTE	Cuentas de mail creadas en la Consola de Administración de Google	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 Workspace for Education.
Creación de usuarios a través de archivos .csv brindado por el cliente	IPLAN	Usuarios creados en la consola	El cliente deberá enviar al especialista un archivo .csv donde se indiquen los usuarios que se deberán crear en la Consola de Administración de Google..

Carga de registros sobre zona DNS para puesta en marcha	IPLAN/CLIENTE	Registros a cargar sobre zona DNS	IPLAN brindará los registros necesario a cargar sobre la zona DNS del dominio para la puesta en marcha
---	---------------	-----------------------------------	--

IPLAN solicitará al Cliente la información necesaria para efectuar la configuración básica del servicio, incluyendo, pero no limitándose a, datos de acceso, credenciales y detalles del sistema original. 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, o la misma fuera incompleta o incorrecta, retrasando el proceso, se considerará que el Cliente no ha cumplido con sus obligaciones. En tal caso, IPLAN no estará obligado a realizar la configuración, pudiendo activar el servicio o rescindir el contrato, y reservándose el derecho a reclamar una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Nota: Recordar que siempre es conveniente utilizar la interfaz web de usuario de Google Workspace for Education, con el objeto de poder dar uso a todas sus funcionalidades. De todas maneras, Google Workspace for Education es completamente compatible con muchos otros clientes de correos, pudiendo éstos acceder a sus nuevos mensajes mediante el protocolo Oauth.

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.

4. Servicios Profesionales y Gestionados

IPLAN brinda servicios como son los Servicios Profesionales y Gestionados, a través de los cuales, en caso de ser requeridos por el Cliente, IPLAN podrá tomar parte en el proceso de configuración del Servicio y su gestión correspondiente, con el objetivo de asegurar la satisfacción del Cliente en todas las etapas del mismo. A su vez, IPLAN definirá si alguno de estos servicios será mandatorio, con el fin de asegurar la correcta implementación, soporte y mantenimiento.

Para una mejor organización, se han dividido en: Servicios profesionales, con sus variantes Migración y Capacitación, y en servicios gestionados, con sus variantes Administración y Soporte. Cada una de estas etapas 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, salvo que los mismos fueran definidos como mandatorios.

El horario de ejecución de toda operación de mantenimiento y/o modificación y/o asistencia establecidos en el presente alcance de servicios a efectuar sobre la plataforma objeto del mismo 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 la 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 48 hs hábiles de anticipación.

4.1. Servicios Profesionales

Los Servicios Profesionales de IPLAN constituyen una modalidad contractual mediante la cual el Cliente, a cambio de una contraprestación económica única o determinada por un proyecto específico, contrata a IPLAN para la ejecución de tareas puntuales y especializadas, tales como la migración de datos desde un sistema preexistente a Google Workspace for Education o la capacitación de usuarios en el uso de las herramientas de Google Workspace for Education.

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:

4.1.0. Servicios Profesionales para la Migración (opcional)

Los Servicios Profesionales de Migración de IPLAN constituyen una modalidad contractual mediante la cual el Cliente, a cambio de una contraprestación económica única o determinada por un proyecto específico, contrata a IPLAN para la ejecución de tareas puntuales y especializadas, tales como la migración de datos desde un sistema preexistente a Google Workspace for Education.

IPLAN solicitará al Cliente la información necesaria para efectuar la configuración y migración, incluyendo, pero no limitándose a, datos de acceso, credenciales y detalles del sistema original. 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, o la misma fuera incompleta o incorrecta, retrasando el proceso, se considerará que el Cliente no ha cumplido con sus obligaciones. En tal caso, IPLAN no estará obligado a realizar la configuración y/o migración, pudiendo activar el servicio sin la migración de datos, o rescindir el contrato, y reservándose el derecho a reclamar una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

El tiempo que IPLAN tardará en realizar la configuración y migración requerida se analizará en función del servicio profesional contratado y la complejidad de la migración. IPLAN se reserva el derecho de prorrogar dicho plazo por causas imputables al Cliente, como la demora en la entrega de información o la complejidad de los sistemas preexistentes, así como por causas de fuerza mayor o caso fortuito, informando al Cliente con la debida antelación en la medida de lo posible.

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 de Migración 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 de administración del dominio para el cual el servicio 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 de Migración contratados, el cliente deberá revocar en forma inmediata el acceso a los usuarios de Google Workspace for Education con permisos de administrador brindados a IPLAN para ejecutar los Servicios de Migración. 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 administradores que se encuentran a su cargo.

A continuación se detallan los distintos escenarios que se encuentran estandarizados, todos ellos hasta una cantidad de 100 usuarios (en caso de superarse dicha cantidad de usuarios, se procederá a hacer una cotización ad hoc bajo un proceso consultivo donde se establecerá el alcance particular).

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.

4.1.0.0. Escenario: Unificación o Separación de Consola de Google Workspace for Education:

Para las aplicaciones Gmail, Calendario y Contactos; El proceso de migración incluye la información de: Casilla de entrada, mails, contactos, calendarios y notificaciones de calendario. No incluye la migración de Recordatorios de calendario, Citas, Chats, Google Groups For

Business, Categoría de Google (Social, promociones, etc.), Tareas, Adjuntos que sean links a Drive y Vault.

Para la aplicación Drive; el proceso de migración incluye la información de: Carpetas, Permisos, Archivos nativos de G Suite (Excepto Forms), Documentos, Imágenes, Ejecutables, Videos, Archivos de audio, Templates, Fecha de creación. No incluye la migración de: Unidades compartidas (Shared Drives), Atajos/Shortcuts, Archivos en "Shared With Me" (Si el usuario es el propietario, pero el archivo está en una carpeta compartida por un usuario externo, no se migra).

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo que se encuentran detalladas en el cuadro siguiente:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Relevamiento de información.	IPLAN /CLIENTE	Documento de relevamiento	Personal de IPLAN se comunicará con el Cliente para realizar un relevamiento de los usuarios a crear en la consola de destino.
Pre-configuraciones necesarias.	IPLAN / CLIENTE	En caso de corresponder, se entregará instructivo de guía.	Se configurarán endpoints de migración con APIs, scopes de OAuth en consola origen y GAM. En caso que el Cliente brinde un usuario super administrador, este paso puede realizarlo IPLAN. De lo contrario, deberá realizarlo el Cliente, para lo cual se le facilitará el instructivo de guía.
Pre-configuraciones necesarias.	IPLAN / CLIENTE	En caso de corresponder, se entregará instructivo de guía.	Se configurarán endpoints de migración con APIs, scopes de OAuth en consola destino y GAM. En caso que el Cliente brinde un usuario super administrador, este paso puede realizarlo IPLAN. De lo contrario, deberá realizarlo el Cliente, para lo cual se le facilitará un instructivo de guía.
Relevamiento de información.	IPLAN	Documento de relevamiento	Se realizará el relevamiento de los datos de origen, información de los usuarios, grupos y alias para poder replicarlos.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal de IPLAN al Cliente	Se realizará la activación de la facturación de las licencias solicitadas por el cliente.
Ejecución de la migración de datos	IPLAN	Comunicación formal de inicio de migración	Se crearán los usuarios en consola destino con dominio placeholder según relevamiento y se migrarán los usuarios desde la consola origen a la consola destino (Método Nube)
Confirmación por parte del Cliente	CLIENTE	Comunicación por parte del Cliente.	Se solicitará al Cliente la confirmación de la consistencia de la migración.
Ejecución de la migración de datos	IPLAN	Comunicación formal de continuación de migración	Se realizará la liberación del dominio de la consola origen (con un downtime del dominio hasta que se agregue a la consola destino. Tiempo máximo 48 horas). Luego se configurará. Luego se pasará el dominio de la consola origen a la consola destino. A su vez, se agregarán los registros en la zona DNS solicitados por IPLAN y se realizará la verificación del dominio. Finalmente, se cambiará el nombre de usuario del dominio

			placeholder al dominio definitivo para las cuentas migradas, borrando los alias generados automáticamente.
Confirmación por parte del Cliente	CLIENTE		Deberá corroborarla consistencia de la migración y cierre del proyecto con conformidad.
Cierre del proyecto	IPLAN	Comunicación formal 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.

Cabe destacar que durante el proceso de migración, cambiarán las credenciales de OAuth, por lo que los usuarios deberán re-autenticarse en todas las aplicaciones en las que estuvieran autenticados con ese método. Al finalizar la migración el cliente deberá validar que todo se migró correctamente para luego borrar las cuentas originales. Toda la información de servicios adicionales de Google como por ejemplo Google Maps, Youtube, Google Cloud Platform, Analytics, Google Play Developer, etc, o cualquier servicio de terceros que estuviera vinculado a la cuenta original como Draw.io, Asana, o Salesforce, se borrarán en caso de no migrar manualmente por el Cliente. El Cliente expresamente acepta que deberá abonar tanto las licencias de la consola origen como las de la consola destino desde el momento en que se crean los usuarios en la consola destino, hasta que se borre la consola origen cuya responsabilidad es del Cliente.

4.1.0.1. Escenario: Implementación de Google Workspace for Education y migración de cuentas desde servidor accesible vía IMAP.

Para dicho tipo de migración; el alcance de la misma será de solo las casillas de correos, por lo que se realizará una migración con método IMAP a través de la herramienta de migración de Google Data Migration Service o Google Workspace for Education Migrate for Microsoft Exchange, según corresponda.

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Configuración inicial	IPLAN / CLIENTE	No aplica.	Personal de IPLAN realizará la configuración del dominio del Cliente en la consola de Google Workspace for Education.
Pre-configuraciones necesarias.	IPLAN / CLIENTE	En caso de corresponder, se entregará información detallada.	Quien posea la administración del DNS al cual esté delegado, el Cliente o IPLAN, realizará la configuración de los registros del DNS correspondientes.

Pre-configuraciones necesarias.	IPLAN	No aplica.	Se realizará la verificación del dominio para asegurar la correcta configuración en el DNS al cual esté delegado.
Relevamiento de información.	IPLAN	Documento de relevamiento.	Se enviará al Cliente un documento para ser completado y así obtener el relevamiento de la información necesaria para continuar con el proceso de migración.
Confirmación por parte del Cliente.	CLIENTE	Documento de relevamiento.	El Cliente deberá completar el documento de relevamiento con la información: Datos de conexión server IMAP, Usuarios en origen, Usuarios en destino y Contraseña IMAP de los usuarios.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal de IPLAN al Cliente	Se realizará la activación de la facturación de las licencias solicitadas por el cliente.
Configuración y ejecución de la migración de datos	IPLAN	Comunicación formal de continuación de migración	Con los datos entregados en el documento de relevamiento, se configurará el servicio de migración en la consola de Google Workspace for Education y se procederá a realizar la migración IMAP.
Configuración	IPLAN / CLIENTE	En caso de corresponder, se entregará información detallada.	Quien posea la administración del DNS al cual esté delegado, el Cliente o IPLAN, realizará la configuración del registro MX a los de Google informados por IPLAN.
Confirmación por parte del Cliente	CLIENTE		Corroborar la migración realizada y el correcto funcionamiento del servicio como cierre del proyecto con conformidad.
Cierre del proyecto	IPLAN	Comunicación formal 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.

Cabe destacar que durante el proceso de migración: Se migrarán solo correos. No se migrarán contactos, calendarios, ni ningún objeto además de correos. Los correos se migrarán desde el servidor de mail de origen. Se migrará solamente la información que esté en el servidor de origen y accesible por IMAP. No se migrarán los mails que estén en clientes locales, como por ejemplo: Archivos EML, archivos PST, archivos MBOX, etc. Los mails que los usuarios tengan localmente quedan fuera del alcance de esta migración, y no se migrarán. El Cliente deberá ser propietario del dominio a migrar y deberá tener activo un servicio DNS para cada dominio a migrar. Si la zona DNS no está alojada en los servidores de IPLAN, la tarea que incluya modificación de registros deberá ser realizada por el Cliente.

4.1.0.2. Escenario: Implementación de Google Workspace for Education y Migración desde M365 con OneDrive.

Para la aplicación Exchange Online; el proceso de migración incluye la información de: Mails (donde las carpetas se convertirán a etiquetas). Los adjuntos (si el adjunto pesara más de 25 MB, se migrará a Google Drive y se añadirá un link hacia el archivo de Drive al mail migrado), los calendarios primarios se migrarán a Google Calendar como lo eventos de los calendarios, los contactos se migrarán hacia Google Contacts y las tareas hacia Google Tasks. No incluye la migración de: Configuraciones de envío, Delegación de mails, Notas de los calendarios, Notas de Exchange, Ítems eliminados, Las fechas de mails que no estén en formato RFC-2822 (en ese caso, en Gmail van a mostrarse con la fecha de la migración), Filtros de Exchange.

Para la aplicación OneDrive; el proceso de migración incluye la información de: Las librerías se migrarán a carpetas de Google Drive, las listas hacia un Google Sheets, los adjuntos de listas hacia archivos de Google Drive, los Documentos hacia archivos de Google Drive. No incluye la migración de: la Información de OneNote, las versiones anteriores de los archivos, el Compartir a través de link, los ítems mayores a 2 GB.

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo que se encuentran detalladas en el cuadro siguiente:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Pre-configuraciones necesarias.	CLIENTE	Comunicación formal por parte del Cliente vía email con los datos.	El Cliente deberá brindar el acceso de administrador global a la consola origen.
Relevamiento de información.	IPLAN		Se realizará el relevamiento de los datos de origen: info de los usuarios, grupos y alias para poder replicarlos.
Configuración	IPLAN		Se configurará la consola de Google Workspace for Education y se realizará la verificación del dominio.
Configuración	IPLAN / CLIENTE		Quien posea la administración del DNS al cual esté delegado, el Cliente o IPLAN, realizará la configuración de los registros informados por IPLAN.
Configuración	IPLAN / CLIENTE		Deberá configurar endpoints de migración con APIs, scopes de OAuth en consola origen. En caso de darnos un usuario superadministrador, este paso puede realizarlo IPLAN. Si no, deberá hacerlo el Cliente, para lo cual le facilitaremos un instructivo.
Configuración	IPLAN		Realizará el escaneo de Exchange Online y OneDrive.
Configuración	IPLAN		Armará el mapeo de Exchange Online a Gmail y de OneDrive a Google Drive.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal de IPLAN al Cliente	Se realizará la activación de la facturación de las licencias solicitadas por el cliente.

Configuración	IPLAN		Crearé los usuarios y los grupos en consola destino según lo relevado anteriormente.
Configuración	IPLAN		Migrará los usuarios desde la consola origen a la consola destino (Método Nube).
Confirmación por parte del Cliente	CLIENTE		Deberá confirmar la consistencia de la migración.
Configuración	IPLAN / CLIENTE		Quien posea la administración del DNS al cual esté delegado, el Cliente o IPLAN, realizará la configuración del registro MX a los de Google informados por IPLAN.
Configuración	IPLAN		Realizará migración del delta si lo hubiera.
Confirmación por parte del Cliente	CLIENTE		Corroborará la migración realizada y el correcto funcionamiento del servicio como cierre del proyecto con conformidad.
Cierre del proyecto	IPLAN	Comunicación formal 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.

Cabe destacar que durante el proceso de migración, se cambiarán las credenciales de OAuth, por lo cual los usuarios deberán re-autenticarse en todas las aplicaciones en las que estuvieran autenticados con ese método. El Cliente deberá abonar tanto las licencias de la consola origen como las de la consola destino desde el momento en que se crean los usuarios en la consola destino, hasta que se borre la consola origen.

4.1.0.3. Escenario: Implementación de Google Workspace for Education y migración desde Exchange

El servicio de migración incluye la verificación del dominio y la creación de usuarios en el destino, así como la migración de correos electrónicos, contactos y calendarios desde un servidor Microsoft Exchange On-Premise. La herramienta para realizar dicha tarea será “Google Workspace Migration for Microsoft Exchange”. Los datos que serán migrados incluyen todos los correos electrónicos, contactos y calendarios de las casillas de usuario y las casillas compartidas.

El proceso de migración incluye la información de: Los correos de las carpetas de nivel superior (que son las que están en el mismo nivel que la bandeja de entrada) manteniendo su estado (leído o no leído), es opcional la migración de elementos eliminados (se etiquetarán como Papelera en Gmail), la migración de carpetas está incluida, pero dependerá de la longitud de la ruta y los mensajes contenidos (se permite excluir carpetas de nivel superior), es opcional la

migración de correo no deseado (se etiquetarán como Spam en Gmail), se migrarán los archivos adjuntos que no superen los 25 MB en total o estén bloqueados por Gmail, las marcas de los mensajes se presentarán como estrellas en Gmail, los buzones compartidos se convertirán en buzones normales y podrán ser delegados luego de la migración, las subcarpetas se migrarán según su ubicación, anidándose en consecuencia (Las carpetas predeterminadas, se anidan bajo el nombre precedido por un guión bajo, por ejemplo: Bandeja de entrada/Finanzas. En otras carpetas, se migran como subcarpetas anidadas, por ejemplo, Finanzas/Facturas del primer trimestre).

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo que se encuentran detalladas en el cuadro de la siguiente página:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Pre-configuración	IPLAN		Se realizará el relevamiento de los datos de origen: información de los usuarios, grupos y alias para poder replicarlos.
Pre-configuración	Cliente		Deberá corroborar que se cumplan los requisitos previos en el Exchange*.
Configuración	IPLAN		Se configurará la consola de Google Workspace for Education y se realizará la verificación del dominio.
Activación del servicio	IPLAN	Comunicación formal de IPLAN al Cliente	Se realizará la activación de la facturación de las licencias solicitadas por el cliente.
Configuración	IPLAN / CLIENTE		Quien posea la administración del DNS al cual esté delegado, el Cliente o IPLAN, realizará la configuración de los registros informados por IPLAN, además de la verificación del dominio.
Relevamiento de información.	IPLAN	Documento de relevamiento.	Se enviará al Cliente un documento para ser completado y así obtener el relevamiento de la información necesaria para continuar con el proceso de migración.
Configuración	IPLAN		Configurará el endpoint de migración.
Configuración	IPLAN		Configurará el proceso batch de migración desde Exchange a Google Workspace for Education.
Configuración	IPLAN / CLIENTE		Quien posea la administración del DNS al cual esté delegado, el Cliente o IPLAN, realizará la configuración del registro MX a los de Google informados por IPLAN.
Configuración	IPLAN		Realizará migración del delta si lo hubiera.
Confirmación por parte del Cliente	CLIENTE		Corroborar la migración realizada y el correcto funcionamiento del servicio como cierre del proyecto con conformidad.

Cierre del proyecto	IPLAN	Comunicación formal 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.
---------------------	-------	---	---

*Para lograr una migración exitosa a Google Workspace for Education, se deben cumplir una serie de requisitos previos esenciales como ser: Instalar la herramienta de migración GWMME en un servidor independiente que cumpla con estándares como la versión adecuada de Windows Server (2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2 o 2016) o tener Windows Vista Business SP1 o versiones más recientes como Windows 7, 8 o 10. Asimismo, se requiere una versión compatible de Outlook (2003, 2007, 2010, 2013, 2016 o 2019, pero limitada a 32 bits). La migración abarca varias versiones de Microsoft Exchange Server (2000, 2003, 2007, 2010, 2013 o 2016), con la necesidad de contar con un usuario administrador en el Exchange On-Premise con autorización para acceder a los buzones de todos los usuarios involucrados.

A su vez, es crucial configurar Outlook Anywhere, que actúa como enlace entre el servicio de migración de correo y el servidor Exchange On-Premise, incluyendo instrucciones para versiones específicas de Exchange (2003, 2007 y 2010). Para una migración Cutover exitosa, el certificado de Outlook Anywhere debe provenir de una autoridad de certificación (CA) y contener los servicios de Outlook Anywhere y Autodiscover. Es de vital importancia superar una prueba de conectividad de Outlook Anywhere en el Exchange On-Premise. La cuenta de usuario proporcionada para la conexión con el Exchange On-Premise debe contar con los permisos necesarios para acceder a los buzones de otros usuarios on-premise que serán migrados; esta cuenta servirá para enlazar Google Workspace for Education y el Exchange On-Premise.

Para la migración de buzones, el administrador debe tener los permisos apropiados: asignar permiso FullAccess para cada buzón On-Premise o permiso Receive As en la base de datos que almacena los buzones de los usuarios. Es esencial que los buzones a migrar no estén ocultos en la lista de direcciones, ya que esto facilita su descubrimiento por Google Workspace for Education. Si las casillas tienen Mensajería Unificada (UM) activada, es importante desactivarla antes de iniciar la migración. Se pueden migrar correos archivados o .PST, previa transferencia de mensajes al Exchange.

Por último, es fundamental entender que GWMME se enfoca en migrar datos de Exchange a Google Workspace for Education, no en sincronizar información entre ambos servicios.

4.1.1. Servicios Profesionales de 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.

El proceso de Capacitación consta de distintas instancias de trabajo que se encuentran detalladas en el cuadro de la siguiente página:

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
Capacitación Personalizada al Cliente: usuarios	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de Google Workspace for Education	Se releva 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*1
Capacitación Personalizada al Cliente: Administradores	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de Google Workspace for Education	Se releva 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*2
Activación de 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

*1 y *2 Estos puntos se relevan en la etapa de venta, salvo la coordinación propia de la fecha de capacitación.

4.2. Servicios Gestionados

Los Servicios Gestionados de IPLAN constituyen una modalidad contractual mediante la cual el Cliente, a cambio de una contraprestación económica recurrente, delega en IPLAN la gestión, administración y/o soporte técnico de sus servicios de Google Workspace for Education.

4.2.0. Soporte en Español 24x7x365 (mandatorio)

El Cliente delega a IPLAN el Soporte de Google Workspace for Education con el fin de cubrir las necesidades básicas de los usuarios y evitar incurrir en gastos del área de Sistemas.

Las tareas reactivas que realizará IPLAN son las siguientes:

Tarea	Responsable	Entregable
-------	-------------	------------

Asistencia con el inicio de sesión en Google Workspace for Education	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Restablecimiento de contraseñas de Google Workspace for Education	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Problemas con el correo electrónico en Google Workspace for Education	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Problemas en el funcionamiento básico de Google Workspace for Education	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente

El cliente podrá solicitar asistencia por medio de un ticket de gestión técnica a través de la zona de clientes en iplan.com.ar, accediendo con su usuario y contraseña, o contactandose con el centro de atención vía whatsapp o de manera telefónica.

Vale aclarar que todo el procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro del servicio de soporte básico. Desde Soporte únicamente se realizan gestiones que estén permitidas y alcanzadas por el usuario reseller. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

La realización de las tareas detalladas precedentemente requiere que el cliente le genere los accesos necesarios a los portales de Google Workspace for Education y le envíe la información solicitada por el especialista de IPLAN. 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 Gestionados de Soporte 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 de soporte del dominio para el cual el servicio 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 Gestionados de Soporte contratados, el cliente deberá revocar en forma inmediata el acceso a los usuarios de la Consola de Administración de Google con permisos de administrador brindados a IPLAN para ejecutar los Servicios de Soporte. 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 administradores que se encuentran a su cargo.

4.2.1. Administración básica (opcional)

Bajo este servicio el Cliente podrá solicitar a IPLAN la gestión de ciertas tareas en la consola de administrador de Google Workspace for Education.

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

Tarea	Responsable	Entregable	Observación
-------	-------------	------------	-------------

Alta, baja y modificación de cuentas de Google Workspace for Education	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Se requiere que el cliente indique a IPLAN los cambios que se deberán realizar dentro de la Consola de Administración de Google.
Cierre del ticket	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.

Una vez activo el servicio, el cliente podrá solicitar la tarea por medio de un ticket de gestión técnica a través de la zona de clientes en iplan.com.ar, accediendo con su usuario y contraseña, o contactándose con el centro de atención vía whatsapp o de manera telefónica.

Vale aclarar que todo procedimiento que escape al aquí descrito no estará incluido dentro del servicio de administración realizado por IPLAN. Cualquier otra necesidad por parte del Cliente, deberá ser relevada y cotizada oportunamente por IPLAN.

*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 Gestionados de Administración 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 de administración del dominio para el cual el servicio 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 Gestionados de Administración contratados, el cliente deberá revocar en forma inmediata el acceso a los usuarios de la Consola de Administración de Google con permisos de administrador brindados a IPLAN para ejecutar los Servicios Gestionados de Administración. 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 administradores que se encuentran a su cargo.

5. Alcance del Servicio

Google brinda el servicio Google Workspace for Education en su propia infraestructura. Cualquier cambio, actualización o trabajo sobre su infraestructura estará a cargo de Google.

El Cliente al contratar el servicio expresamente acepta que la prestación del servicio se regirá por las condiciones generales y particulares de prestación de servicios de NSS S.A., así como también por los términos de uso de los productos, sitios web y servicios de Google que en

forma previa leyó y comprendió y en virtud de ello aceptó, y que se encuentran publicados en el siguiente link https://www.google.com/apps/intl/es/terms/premier_terms_ie.html y/o los que en el futuro los reemplacen y sean dispuestos por Google para la prestación del servicio Google Workspace for Education.

IPLAN funciona como revendedor autorizado de las cuentas Google Workspace for Education dentro de la categoría más alta: Partner Premier.

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 con un implementador de IPLAN, a efectos de lograr exitosamente los ensayos a realizar descritos en este alcance.

5.3 Límites del servicio

Las funciones y prestaciones específicas del servicio las define Google directamente, no son modificables por IPLAN.

El alcance de las prestaciones de Gmail está establecido en el siguiente link: <https://support.google.com/a/answer/166852?hl=es>

Gmail 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 anti-spam, Firewalls y cualquier software o 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 o 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 asociadas al servicio Google Workspace for Education, en todas sus versiones, 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.

6. Plazo de vigencia. Modalidad Anual y Modalidad Flex

El Servicio de Google Workspace for Education puede contratarse en modalidad Flex con un plazo mínimo de vigencia de 30 días, o en modalidad Plan Anual que tiene un plazo mínimo de vigencia de 12 meses, que comenzará a contar a partir de la activación y/o habilitación del Servicio (el Plazo de Vigencia).

- Si el Cliente contrata el Servicio de Google Workspace for Education con un Plazo de Vigencia de 30 días, al vencer dicho plazo, la vigencia se renovará automáticamente por períodos mensuales, salvo que el Cliente notifique fehacientemente a IPLAN su intención de no renovar, con una anticipación mínima de 30 (treinta) días antes del vencimiento del Plazo de Vigencia.
- Si el Cliente contrata el Servicio de Google Workspace for Education con un Plazo de Vigencia de 12 meses, al vencer dicho plazo, la vigencia se renovará automáticamente por períodos anuales, salvo que el Cliente notifique fehacientemente a IPLAN su intención de no renovar, con una anticipación mínima de 30 (treinta) días antes del vencimiento del Plazo de Vigencia.

En cualquier caso, si el Cliente no hubiera manifestado a IPLAN su voluntad de rescindir el acuerdo, ya sea en forma parcial o total, y continuará haciendo uso del Servicio de Google Workspace for Education, se considerará que el Cliente ha aceptado la renovación de la vigencia de la prestación del Servicio de Google Workspace for Education por un nuevo período de acuerdo a lo especificado más arriba.

El Cliente se compromete a mantener como mínimo la configuración de servicios y la cantidad de cuentas contratadas durante la totalidad del Plazo de Vigencia. En consecuencia, si el Cliente quisiera realizar una reducción en la cantidad de cuentas o un “downgrade” deberá notificar antes de los 30 días previos al vencimiento del Plazo De Vigencia y el cambio se verá reflejado a partir de la próxima renovación.

En caso que el Cliente solicite la baja total o parcial del Servicio de Google Workspace for Education y/o que el mismo sea dados de baja, por cualquier causa, en forma anticipada antes del cumplimiento del Plazo de Vigencia y/o cualquiera de sus renovaciones, el Cliente deberá abonar a IPLAN el importe equivalente de los abonos que resten, hasta completar el Plazo de Vigencia y/o cualquiera de sus renovaciones.

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA / /