

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. MICROSOFT 365

1. Servicio Microsoft 365

IPLAN, es MCA Partner Led (Ex CSP) de Microsoft y comercializa toda la suite de Microsoft 365.

Microsoft, líder mundial en soluciones tecnológicas para empresas, se ha unido a IPLAN para ofrecer la suite de productividad Microsoft 365.

Microsoft 365 es una solución integral que permite a las empresas modernizar su lugar de trabajo. Al combinar Office 365, Windows 10/11 y herramientas de seguridad, ofrece a los colaboradores la posibilidad de:

Trabajar de forma flexible: Acceder a sus archivos y aplicaciones desde cualquier dispositivo y ubicación.

Colaborar de manera eficiente: Utilizar herramientas como Teams para comunicarse, compartir y trabajar en equipo de forma segura.

Personalizar su experiencia: Adaptar las herramientas de colaboración a las necesidades específicas de cada equipo y proyecto.

Simplificar la gestión: Centralizar la administración de dispositivos y datos, mejorando la seguridad y el cumplimiento normativo.

2. Servicio Base

2.1. Versiones del Servicio

El servicio de Microsoft 365 se comercializa en distintas versiones, las cuales se dividen en 2 familias. Por un lado de Business: Microsoft Teams Essentials, Microsoft 365 Business Basic, Microsoft 365 Business Basic (no Teams), Microsoft 365 Apps for Business, Microsoft 365 Business Standard, Microsoft 365 Business Standard (no Teams), Microsoft 365 Business Premium, Microsoft 365 Business Premium (no Teams). Por otro lado, Enterprise: Microsoft Teams Enterprise, Office 365 E1 (sin Teams), Office 365 E3 (sin Teams), Office 365 E5 (sin Teams), Microsoft 365 E3 (no Teams), Microsoft 365 E5 (no Teams).

Familia de servicios de Microsoft 365	Planes
Business (máximo: 300 usuarios)	Microsoft Teams Essentials Microsoft 365 Business Basic Microsoft 365 Business Basic (no Teams) Microsoft 365 Apps for Business Microsoft 365 Business Standard Microsoft 365 Business Standard (no Teams) Microsoft 365 Business Premium Microsoft 365 Business Premium (no Teams)

Enterprise (número ilimitado de usuarios)	Microsoft Teams Enterprise Office 365 E1 (sin Teams) Office 365 E3 (sin Teams) Office 365 E5 (sin Teams) Microsoft 365 E3 (no Teams) (incluye Office 365 E3) Microsoft 365 E5 (no Teams) (incluye Office 365 E5)
--	---

Tablas comparativas Microsoft 365 Business & Enterprise

- Tabla comparativa de versiones Business:
[Microsoft 365 User Subscription Suites for Small and Medium-sized Businesses](#)
- Tabla comparativa de versiones Enterprise:
[Microsoft 365, Office 365, Enterprise Mobility + Security, and Windows 11 Subscriptions](#)

2.2. Aplicaciones del Servicio

Aplicaciones de Productividad Básica

- Word: El procesador de textos más utilizado a nivel mundial, con herramientas avanzadas para la creación y edición de documentos, desde simples cartas hasta complejos informes.
- Excel: La hoja de cálculo por excelencia, ideal para análisis de datos, creación de gráficos y gestión de presupuestos.
- PowerPoint: La herramienta de presentación líder, con plantillas personalizables y efectos visuales impresionantes.
- Outlook: Un cliente de correo electrónico completo que incluye calendario, contactos, tareas y funciones de colaboración.
- OneNote: Un cuaderno digital versátil para capturar ideas, notas, recortes web y más.
- Copilot: Un asistente de IA que ayuda a los usuarios a crear contenido de alta calidad en aplicaciones como Word, Excel, PowerPoint, Teams y Outlook.

Colaboración y Comunicación

- Teams: El centro de trabajo en equipo de Microsoft, que combina chat, videoconferencias, llamadas, archivos compartidos y aplicaciones en una sola plataforma.
- SharePoint: Una plataforma para crear sitios web internos y extranets, donde puedes compartir archivos, documentos y aplicaciones de forma segura.
- Yammer: Una red social empresarial para conectar a los empleados, compartir conocimientos y fomentar la colaboración.
- Planner: Una herramienta para organizar y asignar tareas, ideal para la gestión de proyectos.
- To Do: Una aplicación simple y eficaz para crear y administrar listas de tareas.

Análisis de Datos y Business Intelligence

- Power BI: Una herramienta de análisis de datos visual que te permite conectar a diversas fuentes de datos, crear informes interactivos y compartir tus hallazgos.
- Power Apps: Una plataforma para crear aplicaciones empresariales personalizadas sin necesidad de escribir código.

- Power Automate: Una herramienta de automatización de flujos de trabajo que te permite conectar diferentes aplicaciones y servicios para automatizar tareas repetitivas.

Seguridad y Gestión

- Microsoft Defender: Una suite de seguridad que protege tus dispositivos, datos y aplicaciones de amenazas cibernéticas.
- Microsoft Entra ID: Un servicio de directorio en la nube que te permite administrar identidades y accesos a tus aplicaciones y recursos.
- Microsoft Intune: Una solución para administrar dispositivos móviles y garantizar la seguridad de los datos de tu empresa.

Otras Aplicaciones y Servicios

- Microsoft Forms: Una herramienta para crear encuestas, cuestionarios y formularios.
- Microsoft Stream: Una plataforma de video empresarial para crear, compartir y administrar videos.
- Microsoft Whiteboard: Una pizarra digital colaborativa para trabajar en ideas y proyectos de forma visual.
- Microsoft Viva: Una plataforma de experiencia del empleado que ayuda a las organizaciones a conectar, involucrar y empoderar a sus empleados.

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 de 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 efficiencie cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

3. Configuración básica del servicio (mandatorio)

3.1. Alta del Centro de Administración de Microsoft 365 con el dominio de mail del Cliente

IPLAN crea y configura el Centro de Administración de Microsoft 365 con el dominio de correo del cliente. (@tuempresa.com) permitiendo al cliente gestionar su cuenta de Microsoft 365.

3.2. Implementación del servicio:

El servicio de Microsoft 365 se pone en marcha, configurando las aplicaciones principales (Outlook, Teams, Office, OneDrive).

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.

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 el Centro de Administración de Microsoft 365	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 se debe cotizar específicamente.
Activación del servicio Microsoft 365	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.
Validación del dominio de mail en Centro de Administración de Microsoft 365	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	IPLAN	Cuentas de mail creadas en el Centro de Administración de Microsoft 365.	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 de Microsoft 365
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 el Centro de Administración de Microsoft 365.
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

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 Microsoft 365 o la capacitación de usuarios en el uso de las herramientas de Microsoft.

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 Microsoft 365.

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. Dichas tareas se realizarán de forma remota en días laborables de lunes a viernes, en horario laboral de 9 a 18 horas. 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 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 Microsoft 365 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.

El proceso de migración consta de distintas instancias de trabajo, a realizar por IPLAN. Las mismas pueden ser combinadas acorde a la necesidad del Cliente:

4.1.0.0. Escenario: Implementación de Microsoft 365 y migración desde Google Workspace (sin Drive)

El presente escenario comprende la implementación de la consola de Microsoft 365, incluyendo la verificación del dominio y la creación de usuarios, así como la migración desde un servicio de Google Workspace. Este proceso abarca la migración de correos electrónicos (Gmail), contactos y calendarios de las casillas de usuarios, sin incluir los archivos de Drive ni las unidades compartidas. La migración se realizará en una única tanda, sin período de coexistencia.

Tareas	Responsable
Levantar tenant en Microsoft 365	IPLAN
Agregar registros solicitados por IPLAN	Cliente
Verificar dominios	IPLAN
Relevamiento de consola actual de Google Workspace	IPLAN
Se realizará un informe de relevamiento con: <u>Implementación:</u> -Usuarios actuales -Alias y direcciones secundarias -Grupos <u>Migración:</u> - Mapeo de usuarios orígenes y destino	IPLAN
Validar informe de relevamiento y mapear histórico de casillas a shared mailboxes	Cliente
Crear usuarios según planilla de relevamiento	IPLAN
Configurar servicio de migración de correos en consola de Google Workspace: Habilitar APIs, cuenta de servicio, generar JSON, etc	IPLAN
Configurar servicio de migración de correos en Exchange Online	IPLAN
Ejecutar migración de Exchange Online: Histórico de casillas con más storage que su casilla de Exchange Online, filtrado por fecha, a User Mailbox placeholder	IPLAN
Convertir User Mailbox placeholder en Shared Mailboxes	IPLAN
Ejecutar migración de Exchange Online: con más storage que su casilla de Exchange Online, filtrado por fecha, al User Mailbox productivo	IPLAN
Ejecutar migración de Exchange Online: Usuarios con menos storage que su casilla de Exchange Online	IPLAN
Corroborar la consistencia de la migración	Cliente
Cambio de MX	Cliente
Ejecutar migración delta de Exchange Online	IPLAN
Cierre del proyecto con conformidad del Cliente	IPLAN

El Servicio no incluye la migración de archivos de Drive ni de unidades compartidas de Google Workspace. Cualquier desvío significativo entre el alcance del proyecto relevado y el alcance definitivo será informado al Cliente para ajustar el precio en base a la diferencia. El Cliente deberá ser propietario del dominio a migrar, tener activo un servicio DNS para cada dominio y podrá elegir solo 1 (uno) servicio de migración. IPLAN no se hace responsable por la falta de información necesaria para realizar las tareas.

4.1.0.1. Escenario: Implementación de Microsoft 365 y migración desde Google Workspace con Drive

El presente escenario tiene como objeto la implementación de la consola de Microsoft 365, incluyendo la verificación del dominio y la creación de usuarios, así como la posterior migración desde un servicio de Google Workspace. El servicio incluye la migración de correos electrónicos (Gmail), contactos, calendarios y Drive personales a OneDrive. La migración se realizará en una única tanda, sin período de coexistencia.

Tareas	Responsable
Levantar tenant en Microsoft 365	IPLAN
Agregar registros solicitados por IPLAN	Cliente
Verificar dominios	IPLAN
Relevamiento de consola actual de Google Workspace	IPLAN
Se realizará un informe de relevamiento con: <u>Implementación:</u> -Usuarios actuales -Alias y direcciones secundarias -Grupos <u>Migración:</u> - Mapeo de usuarios orígenes y destino	IPLAN
Validar informe de relevamiento y mapear histórico de casillas a shared mailboxes	Cliente
Crear usuarios según planilla de relevamiento	IPLAN
Configurar servicio de migración de correos en consola de Google Workspace: Habilitar APIs, cuenta de servicio, generar JSON, etc	IPLAN
Configurar servicio de migración de correos en Exchange Online	IPLAN
Ejecutar migración de Exchange Online: Histórico de casillas con más storage que su casilla de Exchange Online, filtrado por fecha, a User Mailbox placeholder	IPLAN
Convertir User Mailbox placeholder en Shared Mailboxes	IPLAN
Ejecutar migración de Exchange Online: con más storage que su casilla de Exchange Online, filtrado por fecha, al User Mailbox productivo	IPLAN
Ejecutar migración de Exchange Online: Usuarios con menos storage que su casilla de Exchange Online	IPLAN
Corroborar la consistencia de la migración	Cliente
Cambio de MX	Cliente
Ejecutar migración delta de Exchange Online	IPLAN
Cierre del proyecto con conformidad del Cliente	IPLAN

Se excluyen de la migración los siguientes elementos: unidades compartidas de Google Drive, archivos de Drive de cuentas gratuitas, archivos que pesen más de 15 GB, accesos directos a archivos/carpetas, Drawings, Forms, Sites y/o Mapas de Drive, atajos, versiones anteriores de los archivos (solo se migra la última versión), archivos marcados como "restringidos" por el usuario, archivos en "Shared With Me" cuyo propietario es el usuario pero que están en una carpeta compartida por un usuario externo, y el contenido de Grupos.

La herramienta de migración utilizada para Google Drive no es una herramienta de sincronización, por lo que no se cuenta con monitoreo "en vivo" de los cambios y no se pueden manejar escenarios como la resolución de conflictos sin la interacción del usuario.

4.1.0.2. Escenario: Implementación de Microsoft 365 y migración por IMAP

El presente escenario tiene como objetivo la migración de correos electrónicos de un servidor de correo genérico accesible por IMAP a Microsoft 365. El proceso de migración se realizará utilizando el método IMAP a través de la herramienta de migración de Exchange Administration Center. Se migrarán únicamente los correos electrónicos, excluyendo contactos, calendarios y otros objetos.

Tareas	Responsable
Levantar consola con dominio del cliente	IPLAN
Agregar registros solicitados por IPLAN	Cliente
Verificar dominio	IPLAN
Enviar planilla de relevamiento a completar por cliente	IPLAN
Llenar planilla de relevamiento con: - Datos de conexión server IMAP - Usuarios en origen - Usuarios en destino - Contraseña IMAP	Cliente
Configurar servicio de migración en consola de Exchange Administration Center	IPLAN
Realizar migración IMAP	IPLAN
Cambiar MX a los de Microsoft, brindados por IPLAN	Cliente

El servicio no incluye la migración de correos electrónicos almacenados localmente en dispositivos de los usuarios, como archivos EML, PST o MBOX. La migración se limita a los correos electrónicos almacenados en el servidor de correo de origen y accesibles por IMAP.

Es responsabilidad del Cliente ser propietario del dominio a migrar y tener activo un servicio DNS para cada dominio. En caso de que la zona DNS no esté gestionada por IPLAN, la modificación de registros DNS necesarios para la migración deberá ser realizada por el Cliente. Cualquier tarea adicional no especificada en el alcance del servicio podrá ser facturada como un adicional al precio acordado.

4.1.0.3. Escenario: Implementación de Microsoft 365 y migración desde Exchange

El presente escenario tiene como objeto la implementación de la consola de Microsoft 365, incluyendo la verificación del dominio y la creación de usuarios, así como la posterior migración desde un servidor Exchange On-Premise. La migración se realizará mediante el método cutover, sin coexistencia, y abarcará los correos electrónicos, contactos y calendarios de las casillas de usuarios, así como los correos electrónicos de las casillas compartidas.

Tareas	Responsable
Crear consola de Microsoft 365	IPLAN
Agregar dominio a Microsoft 365	IPLAN
Cargar registros solicitados por IPLAN. En caso de tener la zona DNS contratada en IPLAN, IPLAN ejecutará este paso.	Cliente
Verificar dominio	IPLAN
Corroborar que se cumplan los requisitos previos en el Exchange y Outlook Anywhere	Cliente
Completar planilla de relevamiento enviada por IPLAN	Cliente

Configurar endpoint de migración	IPLAN
Configurar batch de migración Cutover	IPLAN
Corroborar correcta migración	IPLAN y Cliente
Cambiar MX a los de Microsoft, brindados por IPLAN (Fuera de horario laboral)	Cliente
Esperar a la próxima sincronización del batch para migrar el delta restante y borrar batch (Fuera de horario laboral)	IPLAN
Cierre del proyecto con conformidad	IPLAN

El alcance de este servicio profesional comprende únicamente las tareas detalladas en el apartado de "Tareas". Dichas tareas se realizarán de forma remota en días laborables de lunes a viernes, en horario laboral de 9 a 18 horas. Cualquier tarea adicional no especificada en el alcance del proyecto no será incluida. En caso de que surjan situaciones no previstas que requieran tareas adicionales, IPLAN se reserva el derecho de ajustar el precio y facturar dichas tareas como un adicional, previa conformidad del cliente. IPLAN no se hace responsable por la falta de ejecución de las tareas debido a la falta de información por parte del cliente.

4.1.1. Servicios Profesionales de Capacitación (opcional)

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: usuario	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de Microsoft 365.	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.
Capacitación personalizada al Cliente: administradores	IPLAN	Capacitación y material de soporte para usuarios sobre las aplicaciones de Microsoft 365.	Se releva 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.

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 Microsoft 365 .

4.2.0. Soporte en Español 24x7x365 (mandatorio)

El Cliente delega a IPLAN el Soporte de Microsoft 365 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 Microsoft 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Restablecimiento de contraseñas de Microsoft 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Problemas con el correo electrónico en Microsoft 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Problemas en el funcionamiento básico de las aplicaciones de Microsoft 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Problemas con la instalación/activación de Microsoft 365 en dispositivos	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente
Problemas con la configuración de Outlook (escritorio o web) para M365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente

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 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 Microsoft 365 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 del Centro de Administración de Microsoft 365 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 el Centro de Administración de Microsoft 365 con el fin de mantener una gestión administrativa básica.

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 Microsoft 365	IPLAN	Comunicación formal por parte de IPLAN al Cliente	Se requiere que el cliente indique a IPLAN los cambios que se deberán realizar dentro del Centro de Administración de Microsoft 365.
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.

*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 del Centro de Administración de Microsoft 365 con permisos de administrador brindados a IPLAN para ejecutar los Servicios 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.

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.

5. Alcance del Servicio

Microsoft brinda el servicio Microsoft 365 en su propia infraestructura. Cualquier cambio, actualización o trabajo sobre su infraestructura estará a cargo de Microsoft.

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 Microsoft que en forma previa leyó y comprendió y en virtud de ello aceptó, y que se encuentran publicados en el siguiente link [Contrato de servicios de Microsoft](#) y/o los que en el futuro los reemplacen y sean dispuestos por Microsoft para la prestación del servicio Microsoft 365. Así como también por la Declaración de Privacidad de Microsoft que se encuentra publicada en el siguiente link [Declaración de privacidad de Microsoft](#) (y/o los que en el futuro pudiera disponer).

IPLAN funciona como revendedor autorizado bajo el contrato Cloud Solution Provider de las licencias de Microsoft 365 dentro de la categoría más alta: Partner Tier 1 - Direct.

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 Microsoft directamente, no son modificables por IPLAN.

El alcance de las prestaciones de Outlook está establecido en el siguiente link: [Límites de Exchange Online - Service Descriptions | Microsoft Learn](#)

Outlook 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 Microsoft 365, 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 Microsoft 365 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 Microsoft 365 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 Microsoft 365 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 continuara haciendo uso del Servicio de Microsoft 365, se considerará que el Cliente ha aceptado la renovación de la vigencia de la prestación del Servicio de Microsoft 365 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 Microsoft 365 y/o que el mismo sea dado 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 / /