

Alcance y descripción del servicio

EMAIL MARKETING IPLAN

1. Introducción.

El servicio Email Marketing IPLAN tiene como objetivo permitir a los Clientes el envío de e-mails en forma masiva a sus contactos, no considerados como "spamming" a través de una plataforma profesional diseñada para integrar todo el ciclo de una campaña de Email Marketing.

Está basado íntegramente en tecnología web, y es capaz de administrar gran cantidad de campañas de e-mail, permitiendo gestionar de manera centralizada todas las listas de correo y campañas, accediendo a ellas en cualquier momento y desde cualquier lugar.

2. Descripción General y Alcance

2.1 Componentes del servicio

Los componentes básicos

- Email Marketing IPLAN (Mandatorio)
- Cantidad de envíos (Mandatorio)

2.1.1 Email Marketing IPLAN (Mandatorio)

Email Marketing IPLAN es un servicio diseñado para integrar todo el ciclo de una campaña de email marketing, desde la selección de los contactos a través de base de datos propias del Cliente en formato Excel o bien subidas a la plataforma. Hasta la evaluación de los resultados de la campaña con un modulo de Reportes que incluye aperturas, rebotes y errores.

Pasando por el diseño en donde el Cliente podrá confeccionar el mail que le deberá llegar a sus contactos y la programación de la fecha y hora de envío.

Está basado 100% en tecnología Web lo que permite administrar cientos de campañas de mails en forma simultánea, segura y confiable.

En Email Marketing IPLAN existen 2 (dos) variantes: "Optimo" y "Avanzado". Cada una de ellas posee características específicas, que pueden ver accediendo a los siguientes documentos "*Email Marketing IPLAN Características y componentes*"

2.1.2 Cantidad de envíos (Mandatorio)

Sobre las variantes el Cliente podrá adquirir un paquete de envíos asociados a la misma que se vencen y abonan de manera mensual.

El Cliente podrá adquirir un paquete de mails por cada servicio contratado.

El cliente podrá acceder a nuestro portal donde se encuentra las versiones de Email Marketing actualmente comercializadas, mediante el siguiente link:

<http://iplan.com.ar/wps/portal/iplan/servicios/cloud/email-marketing-iplan/>

En el caso que el Cliente necesite exceder una mayor cantidad de envíos a la permitida, deberá solicitar el cambio al plan superior.

2.1.7 RESUMEN

COMPONENTES	Mandatorio/Opcional
Email Marketing IPLAN	Mandatorio
Cantidad de envíos	Mandatorio

2.2 ESPECIFICACIONES

2.2.1 ADMINISTRACIÓN

El cliente tendrá acceso a la plataforma de administración de Email Marketing IPLAN, para la cual tendrá un usuario password administrador para tal fin, y desde la que podrá administrar las características y componentes contratados.

2.2.2 INSTALACIÓN.

2.2.2.1 Configuraciones realizadas por IPLAN

IPLAN proveerá:

- ✓ Los datos para administrar su Paquete contratado.
- ✓ Contacto técnico.
- ✓ La información mínima imprescindible para la puesta en marcha de su primer campaña con Email Marketing IPLAN.

2.2.2.2 Configuración por parte del cliente

El Cliente dispondrá de un portal Web para realizar las configuraciones de sus campañas. Pudiendo acceder con perfil de administrador.

La configuración y puesta en marcha de las campañas serán responsabilidad del cliente.

2.2.2.3 Credenciales

IPLAN proveerá los datos necesarios para su configuración. En caso que contengan credenciales, el cliente tendrá que realizar los cambios de las mismas en forma mandatoria.

2.2.2.4 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.

2.2.2.5 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.iplan.com.ar/centrodeayuda>

2.2.5 SOPORTE y MANTENIMIENTO.

2.2.5.1 Definición

IPLAN limitará su soporte a la plataforma Email Marketing IPLAN.

Dado que el servicio será provisto mediante un enlace de banda ancha no provista por IPLAN, IPLAN no se responsabiliza por su mal funcionamiento, ni enviará técnicos al domicilio del cliente, ni verificará su funcionamiento de forma particular ni excepcional.

IPLAN, a través del Centro de Ayuda <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>, brindará los manuales del servicio y las preguntas técnicas frecuentes.

- Se brindara soporte ante incidentes de la plataforma de Email Marketing IPLAN y conectividad en modalidad 7 x 24 x 365.

2.2.5.2 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 eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

Responsabilidades por parte de IPLAN.

IPLAN no efectuará ningún tipo de control o auditoria sobre el contenido de listados o bases, su origen, su legalidad o ilegalidad, quedando dichas circunstancias dentro de la órbita discrecional del Cliente, quien se responsabiliza por el adecuado resguardo de las disposiciones legales vigentes, y la salvaguarda de los derechos de terceros.

IPLAN no tendrá responsabilidad alguna por la utilización o divulgación de la información que le hubiera comunicado la otra parte cuando dicho uso o divulgación se produjera después que dicha información se tornara de público conocimiento o cuando existiere obligación de informar por disposición judicial.

En ningún caso IPLAN suministrará listados o bases de datos de personas físicas o jurídicas, con la finalidad de dirigir a las personas allí incluidas información de ningún tipo y/o especie. El Cliente será quien aportará bajo su exclusiva responsabilidad los listados o bases de datos con información de los destinatarios, para hacer uso de Email Marketing IPLAN.

El cliente deberá:

- Contar con un acceso a Internet.
- Tener instalado navegador web (web browser) con las siguientes versiones Internet Explorer 8.

Responsabilidades por parte del Cliente.

El Cliente acuerda y garantiza que utilizará Email Marketing IPLAN sólo en cumplimiento del presente Contrato y de toda la legislación aplicable (incluyendo, pero no limitado a las políticas y leyes relacionadas con el SPAM, privacidad, obscenidad y difamación). El Cliente acuerda que no accederá o utilizará de ninguna manera listas de correo electrónico de terceras partes con el fin de distribuir correo electrónico no solicitado.

En ningún caso IPLAN suministrará listados o bases de datos de personas físicas o jurídicas, con la finalidad de dirigir a las personas allí incluidas información de ningún tipo y especie. El Cliente será quien aportará bajo su exclusiva responsabilidad los listados o bases de datos con información de los destinatarios, para hacer uso de Email Marketing IPLAN.

El Cliente no podrá:

- Comercializar la autorización de uso de la plataforma, darla en préstamo, alquilarla, cederla, permutarla, donarla, sub licenciarla, dar en leasing ni transferir bajo ningún título, los derechos adquiridos por el presente.
Divulgar o publicar los resultados del desempeño de la plataforma a cualquier tercero, sin previa autorización por escrito de IPLAN.
- Realizar por sí, o permitir a empleados usar la plataforma con otro fin que no sea el procesamiento de los datos internos del Cliente para su propio negocio.
Borrar, no reproducir o modificar leyendas de derechos de autor o derechos propietarios que aparecen en los derechos licenciados.

Limitaciones del 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 (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN.

IPLAN no se hace responsable ante el caso fortuito de pérdida de datos en la plataforma Web y su respectivo Backup.

IPLAN no admite prácticas de SPAM por parte de sus clientes. Si IPLAN detectara tal situación, se procederá a dar de baja los servicios contratados. El cliente manifiesta y se compromete a no efectuar prácticas de SPAM a través de los servicios que contrata con IPLAN.