

## **Descripción y alcance del servicio**

**FAX IPLAN**

## 1. Introducción

FAX IPLAN consiste en un servicio que permite recibir los faxes en forma personalizada por medio del e-mail y sin necesitar de instalar ningún hardware para utilizar el servicio.

El servicio permite recibir y leer los faxes desde cualquier sitio remoto donde la persona se encuentre, sin tener que recurrir a una maquina de fax. Ingresando desde cualquier PC a la cuenta de e-mail y visualizar los faxes recibidos.

A cada usuario del servicio se le asigna un número telefónico. Para recibir un fax, éste debe ser enviado al número personalizado de fax. El envío es entonces recepcionado en el servidor de fax de **IPLAN**, que lo relaciona con la cuenta de e-mail, y realiza la entrega del mismo con el archivo en forma adjunta. El documento puede ser enviado desde cualquier máquina de fax.

Las ventajas son evidentes a simple vista:

- Historial de Faxes por usuario (entrantes y salientes).  
“Nunca pierde un mensaje que está esperando” Ni siquiera cuando se encuentras de viaje o fuera de la oficina.
- Reenvío de Faxes por SMTP (Mail).
- Cambio de Mail de recepción de faxes.
- Cambio de Mail de envío de faxes.
- Cambio de Contraseña para envío de Faxes.
- Acceso móvil a las comunicaciones de la empresa.
- Incrementa la seguridad y confiabilidad de las comunicaciones.

Disminuye costos

- No hay Hardware y Software adicional que instalar.
- Ahorra dinero en la adquisición de insumos como papel o cartuchos.
- No hay costos laborales de mantenimiento.

El producto se ofrece de un usuario / línea por suscripción pudiendo contratar “n” Usuarios

## 2. Descripción General y Alcance

El producto Fax es un servicio que habilita a los usuarios, a enviar o recibir faxes directamente en su computadora por medio del e-mail sin necesidad de instalar ningún software adicional o hardware para utilizar el servicio.

Al habilitar el servicio a un usuario, se le asigna un número local en la ciudad seleccionada, éste será desde ese momento su número personal de Fax, habilitado para recibir desde cualquier máquina de Fax.

Las variantes del servicio son:

- Modalidad de Fax (Mandatorio)
  - Básico
  - Avanzado

## Modalidad básica

Recepción de faxes ilimitada. Los faxes recibidos son enviados a la cuenta de e-mail configurada para dicho número, y recibidos como un archivo adjunto en formato TIFF.

La cuenta de correo que se configure puede ser provista por cualquier ISP. El máximo de información que puede transmitirse, estará dado por la capacidad del vínculo o acceso a Internet que se tenga.

## Modalidad Avanzada

Se agrega a la modalidad básica la posibilidad de enviar fax.

### 2.1. Características del servicio

#### **Recepción de faxes**

Cada fax recibido será enviado al usuario desde la plataforma mediante un archivo con formato TIFF adjunto en un mail a la dirección de correo electrónico asociada al número del fax.

La dirección de e-mail para la recepción de Faxes debe ser configurada dentro de las reglas antispam propias de dicho.

#### **Envío de Faxes**

Los envíos se realizaran desde cualquier navegador web o desde algún cliente de mail. Dado que los envíos son a través de un SMTP.

A cada numeración de Fax le corresponde una dirección de mail, la cual está habilitada para realizar el envío. Esto último es configurable desde la Web [www.iplan.com.ar](http://www.iplan.com.ar) en el servicio Fax IPLAN.

#### **Tiempo de recepción de faxes**

El tiempo que transcurre entre que se envía el documento y se receptiona en la casilla de mail configurada en el sistema será el mismo tiempo en que tarda un mail desde que se envía hasta que efectivamente es recibido por el destinatario.

#### **Cuenta de mail receptora del fax**

El cliente debe asignar una cuenta de mail para cada usuario de Fax que se contrate. La creación y administración de la cuenta de mail a la que llegarán los faxes es responsabilidad del cliente.

La recepción del fax será exitosa siempre que la cuenta de mail del cliente este activa y con capacidad suficiente para recibir e-mails.

#### **Formato de los archivos adjuntos para la recepción de faxes**

Los faxes llegaran serán convertidos al formato TIFF, de manera inmediata luego de su envío a la dirección de mail que se le configure al servicio desde el portal de CVI. Dicho mail contara con un archivo adjunto con extensión .TIFF.

#### **Notificación:**

El servicio de Fax saliente tiene un sistema de aviso de entrega. Y el Entrante un aviso de llegada.

#### **Tasa de recepción de Faxes**

La tasa de recepción de faxes en las redes de telefonía tradicionales es del 75% de acuerdo a estadísticas internacionales. El servicio de Fax IPLAN trabaja con protocolos estándar y bajo estos mismos parámetros.

Los ocasionales problemas en la recepción de faxes pueden deberse a múltiples factores:

- Fallas en el establecimiento de la llamada (ej. Número equivocado, respuesta tardía de la máquina de fax, en el número discado no hay una máquina de fax disponible, etc.)
- Fallas durante la negociación (ej. Máquinas que no cumplen totalmente los estándares, máquinas descompuestas, delay, etc.)
- Fallas durante la transmisión (ej. Provocadas por ruidos o interconexiones en las redes de los operadores, máquinas descompuestas, etc.)
- Fallas luego de la transmisión (ej. Falta de capacidad de almacenamiento de datos de la máquina de fax, falta de papel, etc.)

## **2.2. Centro de atención al usuario**

El cliente dispone de acceso al centro de atención al usuario para efectuar reclamos de tipo técnico o administrativos.

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

En caso de ser un cliente nuevo, que aun no haya recibido su primera factura, 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 eficientice cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

## **2.3. Puesta en marcha del Servicio**

IPLAN pondrá a disposición el Servicio con las condiciones correspondientes a la opción contratada.

IPLAN notificará al cliente vía mail o teléfono sobre la disponibilidad del servicio contratado, el/los nombres de usuario generados y sus password respectivas, las formas de interacción con la Plataforma y demás características que hagan a cuestiones operativas del Servicio. A partir de esta comunicación, el cliente podrá reclamar, dentro de las 48 Hs siguientes, cualquier efecto sobre problema alguno del servicio en cuanto a las características contratadas; caso contrario, IPLAN considerará al servicio como activo y aceptado.

## **2.4. Acceso a la consola de gestión del servicio**

Tener en cuenta que el acceso primario a la web de Fax IPLAN, es a través del Portal de IPLAN ([www.iplan.com.ar](http://www.iplan.com.ar)), Zona Clientes. Donde una vez dentro del mismo se podrá ver un link que lleva al servicio de Fax IPLAN.

Dependiendo de que servicio haya contratado (Básico / Avanzado) podrá visualizar los mismos según corresponda.

## **2.5. Acuerdo de Servicio**

Los siguientes puntos muestran el detalle de los servicios.

- Se brindara soporte ante incidentes de la plataforma de FAX IPLAN y conectividad en modalidad 7 x 24 x 365.
- Disponibilidad comprometida de la plataforma de FAX IPLAN.

## **3. Responsabilidad del cliente**

El Cliente declara y garantiza a IPLAN que los Servicios contratados son para su propio y exclusivo uso y que no tiene intención de revender o comercializar de cualquier manera dichos servicios. A tal efecto, el Cliente se hace responsable por cualquier daño que genere el incumplimiento con esta obligación sin limitación alguna, manteniendo indemne a IPLAN por cualquier reclamo administrativo, reclamo de terceros, demanda judicial o daño de cualquier naturaleza que se le genere a esta última como consecuencia de las actividades no permitidas en este Contrato, lo que adicionalmente generará el derecho de IPLAN a resolver este Contrato en forma inmediata, quedando IPLAN autorizada a retener cualquier importe a su favor o Saldo de Cuenta Corriente para cubrir eventuales daños

Debe contar con:

- Cuenta de Mail.
- Acceso a Internet para la carga de la cuenta de Mail.
- Programa que permita abrir documentos de extensión .TIFF

El Cliente tiene la obligación de configurar y mantener las reglas de seguridad informática y de tráfico telefónico necesarias para proteger sus equipos de cualquier posible ataque proveniente de Internet, de la red local y/o de la red telefónica.

En virtud de lo expuesto, IPLAN en ningún caso será responsable por los inconvenientes causados por un ataque informático que sufra sus equipos ya sea sobre el sistema operativo y/o sobre las aplicaciones que existan. Si a causa de un ataque informático y/o un ataque telefónico, se generaran llamados telefónicos, el Cliente reconoce que:

- i) IPLAN no podrá discernir si los llamados son realizados por el Cliente en el marco del servicio brindado o si los mismos son a consecuencia de un ataque sufrido por el Cliente, y
- ii) Que es su responsabilidad establecer reglas de seguridad de comunicaciones telefónicas y adoptar todas aquellas medidas de seguridad que sean necesarias a fin de evitar ataques informáticos, por tal motivo IPLAN estará habilitado a facturar de igual forma las comunicaciones al valor que corresponda según el destino, y el Cliente deberá abonar dichas comunicaciones.

La responsabilidad de IPLAN en su calidad de prestador del servicio de telecomunicaciones y de conformidad con la normativa vigente, se extiende hasta la prestación del servicio y no dentro de los límites internos de las redes informáticas y/o de telecomunicaciones del Cliente. IPLAN no asume responsabilidad alguna por vulneraciones de seguridad o ataques informáticos que reciba la red del Cliente.

Sin perjuicio de lo expuesto, IPLAN se reserva el derecho de realizar controles periódicos y ante situaciones inusuales, a solo criterio de IPLAN, de intentos de llamada, tanto fructíferos como infructuosos, entrantes y/o salientes en el servicio, IPLAN se reserva la facultad de realizar en forma preventiva bloqueos parciales o totales a los efectos de proteger al Cliente.

El tráfico efectivamente cursado previo a cualquier acción de bloqueo que IPLAN pudiera efectuar será facturado normalmente y en su totalidad en función de los destinos accedidos.

El Cliente no podrá alegar incrementos súbitos de tráfico y/o acceso a destinos inusuales comparado con el histórico de tráfico debidos a un ataque informático, ni cualquier otro argumento como excusa para no efectuar el pago de ese tráfico incremental y/o inusual.

#### **4. Limitaciones del servicio**

IPLAN no será responsable por el incorrecto funcionamiento del equipamiento utilizado por el Cliente, quien será responsable del dimensionamiento del mismo en función de sus requerimientos.

IPLAN no garantiza tasa de disponibilidad ni rendimiento alguno, siendo entera responsabilidad del Cliente la correcta configuración, una vez finalizadas las tareas de activación del servicio y certificado su buen funcionamiento (aceptado en la activación del servicio).

El cliente entiende que estos puntos son parte de la limitación del servicio.

- Se pueden Adjuntar a los mails los siguientes formatos: .doc, .ppt, .txt, .xls. y .pdf.
- El historial de faxes será almacenado por un tiempo de 60 días.
- Para el Fax saliente existe la condición de que una dirección de mail por numeración, no pudiéndose repetir la misma para más de un número.
- Para el Fax entrante si esta permitido, poner la misma dirección de mail en más de una numeración.
- Los campos de mail (entrante – saliente) solo permiten una dirección de mail.
- Las numeraciones asignadas siempre darán señal de fax.
- Los faxes cuando sean enviados deberán tener en su primer línea del cuerpo del mensaje lo siguiente: @@password=clave, donde “clave” es la contraseña del cliente que se modifica desde la Web. Tener en cuenta que es una clave por numeración.
- Se limita la cantidad de mails simultaneas a 240

El cliente reconoce que IPLAN no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red 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 Antimalware, Firewalls y cualquier software ó 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 ó hardware para resguardo y respaldo de la información almacenada en los equipos y sistemas del cliente.

Cualquier servicio adicional al especificado en este documento requerido a IPLAN, será facturado como adicional al cargo de instalación y abono mensual convenido.