

Alcance y descripción del servicio

SMS MARKETING IPLAN

1. Introducción.

El servicio SMS MARKETING IPLAN tiene como objetivo permitir a los Clientes el envío de SMS 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 envío de Sms (mensajes de texto) para publicidad, campañas de generación de demanda, y cualquier acción de marketing y comunicación en general..

Está basado íntegramente en tecnología Web y es capaz de administrar gran cantidad de campañas de mensajes de texto, permitiendo gestionar de manera centralizada todas las listas de contactos 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

- SMS MARKETING IPLAN (Mandatorio)
- Cantidad de envíos (Mandatorio)

2.1.1 SMS MARKETING IPLAN (Mandatorio)

SMS MARKETING IPLAN es un servicio diseñado para integrar todo el ciclo de una campaña a través de SMS, 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 módulo de reportes que incluye respuestas, detalle de envíos y errores, pasando por el diseño en donde el cliente podrá confeccionar el SMS válido 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 SMS en forma simultánea, segura y confiable.

Se podrán ver reportes con el detalle de los mensajes enviados, horario y si hubo o no errores. Como así también podrás visualizar las respuestas de los usuarios indicando: Teléfono del usuario, Fecha-hora, mensaje original al cual responde y el mensaje de texto de respuesta. Las respuestas se actualizan a las 20:00 hs y a las 13 hs. de cada día hábil. Pudiendo bajar las mismas desde la solapa "Reportes de Envíos" en formato Excel.

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 en modalidad “mes vencido”.

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

El Cliente podrá acceder a nuestro portal donde se encuentran las versiones de SMS Marketing comercializadas, mediante el siguiente link:

<http://iplan.com.ar/wps/portal/iplan/servicios/cloud/sms-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
SMS MARKETING IPLAN	Mandatorio
Cantidad de envíos	Mandatorio

2.2 ESPECIFICACIONES

2.2.1 ADMINISTRACIÓN

El Cliente tendrá acceso a la plataforma de administración de SMS 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.

IPLAN proveerá mediante un mail de activación:

- ✓ Los datos para administrar su Paquete contratado.
- ✓ Contacto técnico.
- ✓ Los instructivos de primeros pasos para la puesta en marcha de su primera campaña con SMS MARKETING IPLAN.

2.2.2.1 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 en <http://www.smscover.com/iplan/login.aspx>.

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

2.2.2.2 Credenciales

IPLAN proveerá los datos necesarios para su configuración, el Cliente tendrá que realizar los cambios de credenciales en forma mandatoria.

2.2.2.3 Inicio de facturación del servicio

El Cliente deberá abonar el precio del servicio a partir de la notificación del correcto funcionamiento del mismo, efectuada por IPLAN vía email a la casilla indicada por el Cliente al momento de contratar el servicio.

2.2.2.4 Documentación adicional

IPLAN brindará la documentación necesaria para la utilización y administración del servicio 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 SMS 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.

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

2.2.5.2 Medio de contacto

El Cliente podrá contactarse con IPLAN :

- ✓ 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 divulgar dicha información por disposición judicial u orden de autoridad competente.

IPLAN no será responsable por el contenido de la información, contenidos y/o datos que utilice el Cliente para realizar las campañas, exonerando el Cliente a IPLAN de toda responsabilidad directa o indirecta que pudiera surgir en razón de cualquier infracción a las leyes de propiedad intelectual, protección de datos personales, difamación, calumnia, etc. y/o de cualquier otro acto ya sea propio del Cliente o de terceros por los cuales el Cliente debiera responder, obligándose el Cliente a mantener indemne a IPLAN por cualquier reclamo en este sentido.

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 SMS Marketing IPLAN.

Responsabilidades por parte del Cliente.

El Cliente acuerda y garantiza que utilizará SMS MARKETING IPLAN sólo en cumplimiento de lo establecido en los términos y condiciones aplicables a la prestación de servicios de IPLAN, 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 contactos de terceras partes con el fin de distribuir correo electrónico no solicitado.

El Cliente tiene conocimiento y acepta que el presente alcance de servicio podrá ser modificado por IPLAN en el futuro, y por este motivo se compromete a consultar el alcance de los servicios contratados en forma periódica. Si con posterioridad a la modificación del alcance de servicios el Cliente continuare haciendo uso de los mismos se considerará que tácitamente ha aceptado dicha modificación.

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 la contratación de los servicios.
- 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 sus 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.

El cliente deberá:

- Contar con un acceso a Internet.
- Tener instalado navegador web (web browser) con las siguientes versiones Internet Explorer 8.0.6001 o superior, Chrome 27.0 o superior, Mozilla Firefox 21.0 o superior.

Limitaciones del Servicio.

En ningún caso IPLAN será responsable por la integridad, inconsistencia y/o pérdida de datos que se produjeran por fallas de la plataforma, siendo responsabilidad total y absoluta del Cliente efectuar periódicamente un Backup de los datos almacenados en la plataforma. El Cliente efectuará un uso debido del servicio y se abstendrá de realizar "Spamming" (envío indiscriminado de SMS con fines de publicidad a gente que no los solicita) y/o cualquier otro tipo de acción que pueda dañar a personas, sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través de los servicios. El no cumplimiento de esta disposición facultará a IPLAN a considerar que existe uso indebido y en consecuencia, a suspender y/o dar de baja los servicios.

La plataforma está diseñada para entregar SMS a las diferentes operadoras móviles, el proceso de enviarlos queda en completa responsabilidad de las mismas ya que son reguladas por la ley antispam del SMS.

El máximo que se puede enviar por hora es de 2500 SMS, por día no se podrán enviar más de 20.000 SMS.

El intervalo de tiempo en que se pueden programar envíos es de Lunes a Viernes 9 a 21 hs, y Sábados de 9 a 14 hs. Tener en cuenta cargar las mismas con al menos 2 hs de anticipación, las cuales son utilizadas por la plataforma para la validación y preparación del envío.

El mensaje debe contener 160 caracteres como máximo. El mismo no debe contener acentos y caracteres extraños. Para conocer si el mensaje está correcto, se puede utilizar la herramienta "SMS Creator" dentro de la plataforma.

No puede haber dentro de una misma campaña más de 2000 SMS iguales. En caso de querer crear columnas variables, se podrá agregar datos dinámicos provenientes de diversas columnas e insertarlos dentro del mensaje.

El Cliente podrá contratar un máximo de 3 paquetes del plan superior de la oferta vigente.

Notificaciones

Todas las notificaciones efectuadas por IPLAN a la casilla de correo electrónico indicada por el Cliente al momento de solicitar el servicio y/o a aquellas que en el futuro el Cliente indique en su reemplazo, serán consideradas válidas. Será responsabilidad del Cliente mantener actualizadas las direcciones de correo electrónico válidas para las notificaciones.

.....

Firma del Cliente

.....

Aclaración

Fecha __/__/__