

**PROCESO DE COMPRA N° 382-411-PAB21**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS**

**1. DESCRIPCIÓN**

Brindar a los Departamentos de Comunicación Digital y Mesa de Ayuda una herramienta óptima y eficiente de email Marketing. Que, además, resulte de fácil uso y se encuentre disponible 24x7, salvo casos excepcionales.

Lograr, a través de esta herramienta, una mejora sustancial en la llegada a los contribuyentes a través de los e-mails enviados, optimizando en consecuencia la comunicación ARBA – Contribuyente.

Obtener, a través del Servicio Cloud (nube), una garantía del envío de los e-mails, como así también, garantía de recepción de los mismos por parte de los contribuyentes, evitando en todo momento caer en Spams y/o Blacklists de los servidores de mails más conocidos. Lograr un envío masivo en poco tiempo, agilizando la comunicación externa, a los contribuyentes, como así también la interna, a los empleados de ARBA.

- La renovación del Servicio deberá considerar todos aquellos aspectos que tengan que ver con el servicio y soporte contratado en la Agencia.
- La propuesta deberá contemplar los distintos escenarios de uso, tanto de manera masiva para realización de comunicación interna, como así también el envío de mails automatizados para el envío de Campañas.
- El servicio debe estimar un promedio de envío de mail mensual de aproximadamente de 3.000.000 a 5.000.000 de emails mensuales.

Se debe considerar el aumento de la cantidad, tanto de mails de contactos como de envío de emails por mes.

**2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

La herramienta de Email Marketing y Reporting de Campañas, a través de la cual se puedan enviar tanto mails masivos, como obtener informes de trazabilidad, seguimiento y programación de dichos envíos.

Capacidad para enviar emails masivos (promedio 3.000.000 a 5.000.000 por mes) sin límites por día u horario y sin problemas con los servidores de emails más conocidos (hotmail, yahoo, gmail, etc.)

Capacidad de administración de contactos, estimados en aproximadamente en 4.000.000, con una tasa de crecimiento aproximado de 15.000 por mes.

Administrar templates de diseños de mails.

API para comunicación con el servicio en la nube.

Posibilidad de administrar, filtrar, dividir en grupo los mails de los contribuyentes

Obtención de reportes integrales de las campañas de envío.

Requerimientos mínimos de la API:

- Administración de suscriptores/contactos (creación. actualización, listado, etc.).
- Manejo de grupos de suscriptores.
- Manejo de campañas (envío de campañas, listado de campañas, etc.).

### **3. PROPIEDAD INTELECTUAL**

La Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires será la titular de la Propiedad Intelectual de todo lo subido y/o creado a través del Servicio contratado. Incluyendo los Modelos de Diseño de templates, como así también documentación complementaria que se utilice en las campañas, además de los datos de contacto de los contribuyentes.

### **4. CONFIDENCIALIDAD DE LAS PARTES**

Toda la información suministrada al Servicio Cloud, queda sujeta a estricta cláusula de confidencialidad, por lo que no podrá ser divulgada a terceros y no podrá ser utilizada para otro motivo que no sea la ejecución de las tareas propias de la plataforma contratada. Esta cláusula se mantiene con posterioridad al Servicio Cloud contratado por ARBA. Con lo cual, en el caso de finalización del contrato de Servicio Cloud, la cláusula de confidencialidad se mantiene.