



ANEXO E

Ficha de producto VAS

FICHA DE PRODUCTO
PROVISIÓN Y OFERTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

1. Objetivo.

Definir los procedimientos comerciales de procesos sistemáticos para la oferta, provisión y facturación de Servicios de Valor Agregado VAS, por suscripción y demanda, mediante la utilización de envío de mensajes sms, ussd, ivr y otros dirigidos a las usuarias y usuarios del servicio móvil terrestre, PCS, 2G-4G de Entel S.A.

2. Glosario.

CREDITO MÓVIL.- Nombre comercial que hace referencia al crédito que utiliza los usuarios prepago, para realizar llamadas, compra de paquetes o sms.

LIMITE DE CONSUMO CONTROLADO.- Monto establecido por los usuarios postpago, para el control de sus servicios móvil Entel.

3. Definición del Producto o Servicio.

Según Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0679/2012 que fue emitida por el ente regulador A.T.T, se procede a una reestructuración en el tipo de cobro y confirmación de Servicios de Valor Agregado.

Según Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 2074/2014 que fue emitida por el ente regulador A.T.T, se procede a una reestructuración en el tipo de cobro y confirmación de Servicios de Valor Agregado.

4. Alcance.

Usuarios y usuarias de telefonía móvil de Entel pre y post pago.

5. Excepciones.

ninguna

6. Marco Técnico

6.1 Características técnicas

Para acceder a servicios de valor agregado, el usuario prepago, podrá disponer de su crédito móvil de la bolsa GEN.



Para los usuarios postpago, podrán utilizar su límite de consumo controlado, en el caso que el usuario pase a prepago deberá utilizar su crédito prepago.

Se debe desactivar en sistemas la bolsa VAS, comercialmente denominado CREDIVAS.

Para aquellos usuarios prepago que cuenten con crédito Credivas, se realizará un único envío masivo de mensajes de texto del número de acceso 344 solicitando la transferencia de crédito CREDIVAS hacia su CRÉDITO MÓVIL (bolsa Gen), de acuerdo al siguiente detalle:

"Usted cuenta con BsXX no utilizados de su credivas. Desea transferir a su credito movil?. Envie SI para confirmar o NO para rechazar hasta las 23:59."

Si el usuario responde con la palabra SI, se deberá realizar la transferencia automática del total de crédito Credivas a su bolsa GEN, e inmediatamente enviarle un mensaje de texto con su saldo actual.

"Se transfirió BsXX a su credito movil exitosamente. Su saldo movil actual es de BsXX."

En el caso que el usuario por segunda vez envíe la palabra Si, recibirá el siguiente mensaje:
"No cuenta con saldo en su CREDIVAS."

Si el usuario responde con la palabra NO, se procederá a enviar el siguiente mensaje:

"La transferencia no fue realizada. El cobro de servicios de valor agregado sera de su credivas restante y credito movil."

Solo se aceptará como válida la primera respuesta, en el caso que el usuario responda más de una vez en el día, con la palabra NO o con la palabra SI se enviará el siguiente mensaje de texto:

"La operacion no es valida."

Si el usuario envía una palabra diferente a las descritas, se enviará el siguiente mensaje de texto:

"Palabra no valida. Envie SI para confirmar o NO para rechazar."

En el caso que el usuario solicite utilizar servicios VAS y no realizó la transferencia de su crédito credivas o no conestó a la consulta, se procederá a realizar el descuento en el siguiente orden: 1ro de la bolsa VAS y 2do bolsa Gen en el caso que el usuario no cuente con suficiente crédito en la bolsa VAS se procederá a realizar el descuento de la bolsa Gen para completar la compra de los servicios.

6.2 Consulta a usuarios pre y postpago antiguos y/o nuevos para la utilización de Servicios de Valor Agregado:



Se deberá realizar las siguientes acciones en los siguientes escenarios:

- a.- Instancias que no respondieron a la consulta y nacieron con el estado N.- deberán ser cambiados al estado S, para que puedan utilizar servicios VAS.
- b.- Instancias que cambiaron a N(última acción).- Deberán permanecer con el estado N respetando el nivel de privacidad.
- c.- Instancias que se activan por primera vez.- Se deberá enviar el mensaje de texto una única vez:

Quieres acceder a servicios de información o entretenimiento como backtones, juegos y otros. Envía Alta para aceptar o Baja para cancelar. Más información al 103.

Casos:

- Si los usuarios responden a la consulta con la palabra ALTA, se habilitarán para recibir servicios de entretenimiento y podrán realizar suscripciones de servicios VAS (ingresara a la lista blanca VAS). Los mensajes seran los siguientes (A-1):

USUARIOS PREPAGO y POSTPAGO:

Tu solicitud para acceder a servicios de información o entretenimiento fue exitosa.

- Si el usuario Prepago o postpago responde con la palabra BAJA, no podrá recibir ofertas de servicios ni acceder a la suscripcion de servicios y se enviará el siguiente mensaje (A-2):

Tu solicitud para no acceder a los servicios de información o entretenimiento fue aceptada. Para activar servicios de entretenimiento envía ALTA al 345 (A-2)

- En el caso que el usuario envíe una palabra diferente a las palabras descritas (ALTA o BAJA), el usuario recibirá el siguiente mensaje (A-3):

La palabra no es válida, verifica e intenta nuevamente.

- En el caso que no responda a la consulta inicial, la instancia se habilitará para utilizar servicios VAS es decir tendrá el estado "S".
- No tendrá vigencia la respuesta de la consulta realizada. Si el usuario posteriormente, solicita cambiar su respuesta, deberá enviar las palabras claves desarrolladas en la presente ficha o ingresar al *10#opción SERVICIOS VAS opción Solicitar servicios VAS.
- Cabe aclarar que el número de acceso 345, servirá para realizar la consulta masiva (broadcast), para la habilitación y/o deshabilitación del nivel de privacidad.



- El usuario posteriormente, podrá modificar su nivel de privacidad, a través del envío de las palabras correctas (ALTA o BAJA) al 345 o marcando el *10# o enviando un mensaje de texto a un servicio específico.
- Si el usuario que respondió a la primera consulta (con las palabras ALTA o BAJA) y posteriormente solicita deshabilitar/ habilitar servicios VAS y no cuenta con servicios de suscripción vigente, el usuario, enviará un sms al 345 con las palabras (ALTA o BAJA), o ingresará al *10# opción 6 SERVICIOS VAS opción 1 "Solicitar servicios VAS", recibirán los mensajes descritos en el 6.2 Consulta a usuarios pre y postpago antiguos y/o nuevos para la utilización de Servicios de Valor Agregado (A-1) y (A-2).
- Si el usuario que no se encuentra habilitado para utilizar servicios VAS posteriormente solicita suscribirse a un servicio enviando una palabra clave a un número específico, se enviará un mensaje de texto del número de acceso 345, para que pueda habilitar su nivel de privacidad. El mensaje es el siguiente (A-4):

Para solicitar servicios de información o entretenimiento como backtones, juegos, y otros envía ALTA. Para no acceder envía BAJA. Más información 103 (A-4)

- Si el usuario responde de una forma afirmativa al mensaje posteriormente enviado, deberá recibir un mensaje confirmando su habilitación a Servicios de Valor Agregado. El mensaje de confirmación a la habilitación de servicios VAS serán los descritos en el 6.2 Consulta a usuarios pre y postpago antiguos y/o nuevos para la utilización de Servicios de Valor Agregado (A-1). El mismo mensaje será aplicado al *10# opción 6 SERVICIOS VAS opción 4 Solicitar Servicios VAS opción 1 Habilitación servicios VAS.
- Cuando el usuario envía la palabra BAJA recibirá un mensaje de texto del número de acceso 345 confirmando su deshabilitación a Servicios de Valor Agregado, el mensaje que se enviará se encuentra descrito en el 6.2 Consulta a usuarios pre y postpago antiguos y/o nuevos para la utilización de Servicios de Valor Agregado (A-2). El mismo mensaje sera aplicado al *10# opción 6 SERVICIOS VAS opción 1 Autorizar Servicios VAS opción 2 Deshabilitación servicios VAS.
- El usuario móvil podrá realizar la modificación de su nivel de privacidad aún cuando se encuentre suscrito a servicios VAS, permaneciendo los servicios actuales, pero no podrá realizar suscripciones posteriores. Para desactivarse de los servicios actuales el usuario deberá enviar la palabra baja al número de acceso correspondiente a cada servicio.
- El usuario podrá realizar modificaciones a través del número de acceso 345 o *10# y se tomará válido el último cambio que realice.
- Se deberá tener acceso a las listas de usuarios pre y postpago que aceptaron utilizar servicios VAS en la primera consulta y los usuarios que luego modifiquen su nivel de privacidad.



- La respuesta del usuario prepago y postpago deberá ser almacenada para la creación de listas blancas y negras de VAS.
- Por defecto, aquellos usuarios que no respondieron la consulta inicial, que enviaron una palabra errónea o usuarios nuevos pre y postpago, tendrán habilitados el nivel de privacidad.
- Todos los logs de interacción con el usuario en el nivel de privacidad, deben ser registrados y almacenados en la base de datos respectiva, para respaldo de Odeco.
- El *10# será utilizado para la habilitación y/o deshabilitación del nivel de privacidad y para la visualización de servicios
- Los medios de acceso para la habilitación y/o deshabilitación del nivel de privacidad son los siguientes:
 - *10# opción Servicios VAS
 - Multicentro online
 - Número de acceso 345

6.3 Validación de Crédito para usuarios pre y postpago que solicitan una suscripción.

6.3.1 USUARIOS PREPAGO

Al suscribirse a un servicio VAS, el usuario recibirá los mensajes que confirmen su aceptación a la suscripción del servicio.

QQQQ: Solicitaste la suscripción RRRR a SSSSSS x UU sms a TTT,00 VVVV descontado de crédito, envía la opción para aceptar o NO cancelar (B-1)

El doble optin o el mensaje de información tendrá una validez hasta las 23:55, pasada la hora, quedará inválida y el usuario deberá enviar nuevamente la palabra clave.

El descuento del crédito (monto unitario, según la oferta), será ÚNICAMENTE de su bolsa GEN, en el caso que el usuario no cuente con crédito suficiente, se deberá enviar un mensaje de recarga de crédito. Ejemplo:

"Si el usuario quiere suscribirse a un servicio semanal, con cobro diario de Bs1 x 1 sms recibido y el precio total de la suscripción es de Bs. 7 se procede a la validación del cobro diario y no así del monto total de la suscripción."

Después de validar el crédito móvil y realizado el cobro, se enviará un mensaje de texto con el descuento. Ejemplo:

"MOVILGATE:Tu solicitud a la suscripción RRRRR SSSS fue exitosa y se desconto TTT de tu YYYY. ByC: www.entel.bo. Mas informacion 103" (B-2)



Ejemplo:

Tu solicitud a la suscripción mensual a Backtone 12345 fue exitosa y se descontó Bs. 3,50 de tu crédito. ByC www.entel.bo. Más información 103.

Si el usuario prepago responde de una forma afirmativa a la solicitud de suscripción y/o demanda del servicio, se deberá crear log's de la aceptación de la solicitud a la suscripción al servicio para respaldo de Odeco.

6.3.2 USUARIOS POSTPAGO

Los usuarios postpago, podrán utilizar su límite de consumo controlado, los mismos recibirán el mensaje denominado "doble optin", mensaje enviado a los usuarios postpago.

Todos los usuarios postpago que adquieran un servicio Vas deberán tener suficiente crédito al monto total que requiera el servicio, caso contrario se enviará el mensaje correspondiente informándole que no cuenta con el suficiente crédito de consumo.

Si el usuario postpago se encuentra en un plan que tiene una tarifa básica o una tasa mínima con un consumo controlado igual a cero, el monto a ser descontado será de su monto prepago.

Se elimina el límite de consumo de Servicios de Valor Agregado del "Multicentro online".

El mensaje de confirmación, deberán ser guardados (generación de CDR's), los mismos podrán ser utilizados para cualquier reclamo que se presente.

Asi mismo el consumo VAS se verá reflejado en forma separada en su facturación de acuerdo a la normativa Facoco (ver ficha FACOCO).

6.3.3 Estado de líneas

6.3.3.1 Líneas en cuarentena

Cuando la línea ingrese al estado de cuarentena, los servicios de VAS de suscripción que no puedan ser cobrados durante este periodo, serán dados de baja al momento de no poder ser cobrados, para ello se enviará el siguiente mensaje:

Se canceló tu suscripción al servicio RRRR SSSS por no contar con acceso a tu CRÉDITO MÓVIL/. Para suscribirte envía SSSS al XXX (número de acceso) (A-13)

Para los servicios con un pago anticipado, el servicio deberá permanecer activo por el periodo del servicio suscrito, mientras la línea permanezca activa.

6.3.3.2 Corte temporal, perdida o cambio de tecnología Pre a post pago o viceversa.



- Cuando el usuario ingresa o se encuentre en corte temporal, pérdida o deuda no se dará de baja definitiva los servicios suscritos VAS.
- Si el usuario postpago migra definitivamente (portabilidad) a prepago y se encuentra suscrito a un Servicio de Valor Agregado , la suscripción del servicio se deberá dar de baja informado a los proveedores de dicho evento.

6.4 Servicios de suscripción para usuarios Prepago y Postpago:

Los usuarios que requieran suscribirse a Servicios de Valor Agregado, deberán contar con los siguientes requisitos:

Alta del servicio.- Cada vez que el usuario quiera suscribirse a un servicio, deberá recibir un mensaje de texto detallando lo siguiente:

- a) Nombre del proveedor del Servicio de Valor Agregado de entretenimiento.
- b) Tipo del Servicio de Valor Agregado de entretenimiento(contenidos de texto, imagen video, ringbacktones, backtones y otro similares)
- c) Periodicidad y forma de entrega del producto (horas, días) y duración de la habilitación del servicio.
- d) Precio por unidad del producto por el periodo ofertado (en Bolivianos).
- e) Forma de cobro o pago
- f) Mecanismos para la confirmación de aceptación explícita del servicio y el precio por parte de la usuaria o usuario. En el caso de que la usuaria o usuario corresponda a la categoría de servicio Prepago, la solicitud de confirmación deberá especificar que el costo del servicio será debitado del crédito actual, transferido para los Servicios de Valor Agregado. En el caso de que la usuaria o usuario corresponda a la categoría de Post-pago, este deberá autorizar (a través del doble optin), que el precio del servicio será cargado a su consumo mensual.
- g) Indicar la dirección de la página web donde se describe a detalle los términos y condiciones del servicio.

Para ello se incorporará el siguiente mensaje a todos los Servicios de Valor Agregado a suscripción:

QQQQ: Solicitaste la suscripción RRRR a SSSSSS x UU sms a TTT,00 VVVV descontado de tu YYYYY envia SI aceptar o NO cancelar (A-8)

Donde:

QQQ= Nombre del proveedor

RRRR: Periodicidad Ej. Suscripción semanal, mensual, diaria

SSSS: Nombre del servicio

TTT: Precio unitario del servicio

UU: Cantidad de sms enviados.

VV: Forma de cobro

YYYY: Credito



Ejemplo practico:

MOVILGATE:Solicitaste la suscripción semanal a HOROSCOPO x 1 sms a Bs1,00 diario descontados de tu crédito móvil, envía SI aceptar NO cancelar

Ejemplo Ringbacktone:

Entel: Solicitaste la suscripción mensual a Wrecking ball-Milley C x 1 backtone a Bs3.50 mensual descontados de tu CREDITO.envía SI aceptar o NO cancelar

6.4.1 Para usuarios PREPAGO:

Cada vez que el usuario demande o quiera suscribirse a un Servicio de Valor Agregado por cualquier medio, (Ej: enviando un mensaje de texto a un numero de acceso específico) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Validar el crédito móvil
2. Validar la palabra clave que envió el usuario Pre pago y post pago que supere su consumo controlado y pase a prepago:
 - Si el usuario no envía correctamente la palabra clave, se notificará a través de mensaje de texto,(A-3)
3. Suscripción a Servicios de Valor Agregado usuarios prepago
 - Una vez validados, , el crédito móvil/ y la palabra clave, se enviará el mensaje de solicitud de la suscripción del servicio.(B-1).
 - Si el usuario envía la palabra SI, recibirá un mensaje de confirmación a la suscripción del servicio. Ejemplo:

"MOVILGATE:Tu solicitud a la suscripción RRRRR SSSS fue exitosa y se descuento TTT de tu YYYY. ByC: www.entel.bo. Mas informacion 103" (A-14)

Ejemplo:

Tu solicitud a la suscripción mensual a Backtone 12345 fue exitosa y se descontó Bs. 3,50 de tu CRÉDITO. ByC www.entel.bo. Más información 103.

Si el usuario prepago responde de una forma afirmativa a la solicitud de suscripción y/o demanda del servicio, se deberá crear log's de la aceptación de la solicitud a la suscripción al servicio para respaldo de Odeco.

Por cada descuento diario realizado de su crédito móvil, deberá recibir el siguiente mensaje (A-15):



Prepago:

XXXX: Se descontó Bs XX de tu CREDITO. Tu saldo actual CREDITO MÓVIL es Bs. YY

Postpago que pasa a prepago:

XXXX: Se descontó Bs XX de tu CREDITO. Tu CREDITO MOVIL actual es Bs. YY

Si el usuario responde con la palabra NO, se debera enviar el siguiente mensaje:

La transacción no fue realizada (A-16)

Si el usuario responde con una palabra diferente, se deberá enviar el mensaje A-3:

La espera de respuesta a la solicitud de suscripción o participación del servicio será hasta las 23:59 (parametrizable) pasado el tiempo definido, el usuario nuevamente solicitará la suscripción o participación del servicio.

Para todos los usuarios que tienen una solicitud de suscripción pendiente o no confirmen su compra, se enviará un mensaje de texto recordatorio (23:50), el mensaje a ser enviado será el de solicitud de suscripción del servicio.

No se permitira que el usuario tenga solicitudes pendientes de servicios de suscripción, esto quiere decir que si el usuario solicita suscribirse a un servicio VAS y no responde a la solicitud de una forma inmediata y en el transcurso de ese mismo dia, desea suscribirse a otro servicio VAS, el usuario no podra suscribirse al último servicio solicitado, hasta que envíe su aceptación (hasta las 23:55) o rechazo a la suscripción pendiente, recibiendo un mensaje de texto del mismo número de acceso pendiente de suscripción:

*Tienes una solicitud de suscripción a XXXXX del DD/MM/ AA hr. pendiente de respuesta.
Envía SI para aceptar la solicitud o NO para cancelar. (A-17)*

Donde:

XXXXX = Nombre del servicio.

4. Usuarios prepago, que cuentan con una suscripcion vigente.

Para los usuarios que se encuentra suscrito a un servicio VAS y no cuenta con crédito para seguir con su suscripción, se enviará el mensaje (A-4):

Si el usuario no responde hasta las 23:59 (parametrizable), se da de baja el servicio, notificando al usuario, la cancelación de la solicitud de la suscripción al servicio por la falta de crédito y deberá volver al proceso inicial Ejemplo:

"Se canceló tu suscripción al servicio RRRR SSSS por no contar con CREDITO suficiente. Para suscribirte envía SSSS al XXX (número de acceso) (A-19)"

Donde:



RRRR: Periodicidad del servicio
SSSS: Nombre del servicio
XXXX: Número de acceso

A la vez se notificará al proveedor de contenido que no se ha realizado el cobro respectivo y por procedimiento el proveedor sólo podrá enviar el contenido cuando Entel notifique al proveedor, la existencia de crédito y hubiera sido posible el cobro del servicio suscrito. NO se contabilizarán los posteriores intentos para el control de baja. Si el usuario no ha transferido crédito hasta las 23:59 p.m (parametrizable), se procede a la baja del servicio específico al que está suscrito, notificándole al proveedor la baja del servicio.

Si el usuario se encuentra suscrito a un servicio, para la entrega del siguiente contenido, se deberá verificar si éste cuenta o nó con el crédito móvil suficiente de no contar con crédito, se notificará a través de un mensaje de texto, con la recarga de crédito.

Un día antes de la culminación de la suscripción se procederá a enviar un mensaje de texto recordatorio, en el mismo indicaremos que si quiere renovar su suscripción, deberá enviar la palabra clave al número de acceso definido para el servicio.

"Mañana finaliza tu suscripción RRRR SSSS. Solicitas renovar por XX días?.envia Si aceptar No rechazar". (A-20)

Donde:

RRRR: Tiempo de suscripción

SSSS: Nombre del servicio

XX: Número de días

Si el usuario prepago y postpago, envía la palabra SI se enviará el mensaje de texto inicial (doble optin), este mensaje deberá ser solicitado al proveedor para que nuevamente envíe.

Si el usuario envía la palabra NO, finaliza la suscripción de servicios VAS (realizando el último cobro y entrega de contenido),

El usuario podrá desactivar sus servicios cuando lo desee, esto quiere decir que el usuario, puede desactivarse del servicio antes de la fecha límite de la suscripción. Si el usuario realiza esta acción, se enviará el mensaje descrito en el siguiente mensaje denominado desactivaciones del servicio. (A-23)

6.4.2 Para usuarios Postpago:

Se debe realizar la validación del nivel de privacidad, para ello los servicios de valor agregado, se procederá a cobrar del límite de consumo, o de acuerdo al plan que cuenta el usuario.

Se requiere validar la palabra clave del servicio a suscribirse, en el caso que envíe una palabra diferente, se enviará el mensaje (A-3)

Para todas las solicitudes de suscripción, el usuario deberá recibir el "doble-optin", con la información del servicio.



Si el usuario postpago responde a la solicitud de suscripción y/o demanda del servicio, se deberá crear log's de la aceptación de la solicitud a la suscripción al servicio.

Por cada descuento diario realizado de crédito móvil, límite VAS, según corresponda, se enviará el siguiente mensaje (A-15)

Se aplicarán los mensajes (A-14),(A-15), (A-16) y las mecánicas descritas en el punto 6.4.1 Usuarios Prepago, opción 3.

En el caso que el usuario tuviera servicios VAS suscritos se deberá aplicar la lógica de usuarios prepago que no tienen crédito.

Si el usuario no responde hasta las 23:59 (parametrizable), se da de baja el servicio, el cobro se genera inmediatamente después de realizada la recarga suficiente, notificando al usuario media hora antes de la hora establecida, la cancelación de la solicitud de la suscripción al servicio por la falta de crédito y deberá volver al proceso inicial. El mensaje a ser enviado, será el (A-19).

En el caso de que un usuario postpago pase a prepago por exceder su límite de consumo controlado, y cuente con servicios suscritos con una modalidad de pago anticipado, debe mantenerse el servicio activo hasta que complete su suscripción.

Un día antes, se deberá enviar el mensaje descrito en el (A-20)

6.4.3 Aclaraciones:

- El proveedor deberá enviar dicho contenido al momento de la suscripción en la primera entrega y posteriormente los siguientes envíos cumpliendo la programación diaria, mensual, trimestral correspondiente.
- Los Servicios de Valor Agregado a suscripción deberán estar visibles en todos los sistemas mediante la creación de componentes.
- Se tomará como día inicial de la prestación del servicio el mismo día de la confirmación de la suscripción realizada por el usuario, culminando hasta el último día (tomando en cuenta todo el día) de la suscripción del servicio. (según el tiempo establecido en la oferta comercial).
- Cabe recalcar que el único responsable del contenido enviado como parte del servicio, es el mismo proveedor de contenido siendo Entel solamente el canal de reenvío hacia los suscriptores. (para Servicios de Valor Agregado que los proveedores externos comercialicen.)
- Para los Servicios de Valor Agregado de ENTEL deberá tener la misma estructura, siendo ENTEL el responsable del contenido enviado, la programación de envío y cobro del servicio. Se requiere que la aceptación del usuario sea guardada



(aceptación de suscripción o demanda de Servicios de Valor Agregado y de la aceptación de transferencias de crédito).

- Una suscripción diaria puede tener dos contenidos o más en un solo día y un único precio por ejemplo: (tres tips de belleza entregados diariamente a solo Bs.1), o puede que en la suscripción diaria se cobre por cada contenido enviado. Cuando exista un proveedor externo, el contenido que se envíe por cualquier medio de acceso autorizado, no será responsabilidad de Entel, en el caso que exista algún reclamo sobre la no entrega de contenido, el Responsable de atención al cliente (RAC), deberá contar con un aplicativo para la visualización del evento (mensaje de texto) entregado por el número de acceso, el mismo se encuentra detallado en tangram (Anexo XIII).
- El cobro se lo realizará al entregar el primer contenido (parametrizable).

6.5 Consultas de saldo:

- Se elimina el nombre CREDIVAS y se sustituye por "servicios VAS", donde se deberá eliminar la opción "Consulta de Saldo"
- Se elimina la opción CREDIVAS del *105#

6.6 Información complementaria:

- Se deberá prever que los envíos de contenido no siempre serán susceptibles de cobro, en el caso de que se desee regalar como un acuerdo con el proveedor como parte de la oferta de servicio.
- En el caso que un usuario A desee regalar contenido (o dedique una canción, fotografía, etc) al usuario B, el cobro se realizará al usuario A de su crédito móvil.

6.7 Para proveedores de contenido:

- Para evitar saturar el sistema y no molestar a los usuarios, se vio por conveniente que El proveedor tenga un tiempo para enviar el contenido al usuario, desde las 07:00 a.m. hasta las 22:00 p.m. (parametrizable), no se aceptará que el proveedor envíe contenido a la medía noche o en la madrugada estos cronogramas también deberán ser parametrizables.
- Si el usuario solicita suscribirse después de las 23:59, podrá realizarse la suscripción, pero los siguientes envíos de contenido se realizarán en el horario establecido.
- Los cobros serán realizados por Entel, sin embargo es necesario contar con un cronograma de envíos, para contenido que pueda lanzar Entel, en este escenario Entel es el responsable de las entregas, así también de la programación de cobros.
- El sistema realizará el control de los envíos de contenido de acuerdo a una programación preconfigurada en el sistema. Si el proveedor realiza este tipo de



anomalías en las entregas, no se replicará hacia el usuario final, simplemente se tendrá un registro de la anomalía para temas de multas.

6.8 Bajas y/o desactivaciones del servicio

- *Deshabilitación del servicio.*- El usuario podrá contar con las siguientes opciones:

1.- *Enviando un mensaje de texto con la palabra BAJA + la palabra clave del servicio, al numero de acceso respectivo y deberá proceder a la deshabilitación de servicios específicos VAS. Este mensaje también es aplicado a usuario que se desactivan del servicio antes de la fecha limite de la suscripción*

Tu solicitud de eliminar XXXX (horoscopo) fue aceptada. (A-23)

- 2.- Si el usuario envía la palabra BAJA, a un número de acceso específico, se procederá a enviarle la cantidad de servicios asociados al numero de acceso específico y a la vez, preguntarle si quiere desactivarse de todos los servicios de acuerdo al siguiente mensaje:

"Tienes XX servicios de entretenimiento del numero YYY del proveedor ZZZZZ deseas desactivar todos estos servicios? Responde SI para aceptar NO para cancelar". (A-24)

Donde:

XX= Cantidad de servicios

YYY= Número de acceso.

ZZZZZ= nombre del proveedor.

- Si el usuario responde SI, se procede a la baja de todos los servicios VAS asociados a ese numero de acceso:

Tu solicitud para la cancelación de los servicios del número YYY, del proveedor ZZZZZ, fue aceptada. (A-25)

La plataforma deberá informar sobre las bajas solicitadas a los proveedores respectivos.

6.9 Cobros:

Se deberá prever que se tendrán cobros semanales, mensuales, trimestrales, estos mismos se cobrarán al inicio de la suscripción, para estos tipos de cobro se requiere validar el crédito móvil o límite de consumo las dos mecánicas (usuarios pre y post pago).

6.9.1 Cobro por días específicos.-Para esta modalidad, deberán cobrarse días específicos, por ejemplo: lunes, miércoles, viernes, domingo, los mismos se detallarán el periodo que tiene el servicio. Ejemplo:



MOVILGATE: Solicitaste la suscripción semanal BINBIT x 2 sms a Bs2,50 día por medio descontados de tu crédito. envía SI aceptar NO cancelar. (Caso prepago)

Tomar en cuenta, que los Servicios de Valor Agregado, son dinámicos, es decir que pueden existir varias formas de cobro, que el proveedor puede plantear.

6.9.2 Devolución por la no entrega de contenido.- Se deberá contar con un esquema de devolución de cobro. Esta información deberá ser contrastada con el cronograma de envíos del proveedor, el cual deberá realizar la verificación de la entrega de contenido indicado, caso contrario se procede al prorrateo del costo respecto del contenido entregado entre el precio total de la suscripción (tomar en cuenta dos decimales).

- La identificación de estas anomalías, será a solicitud del usuario, quien realice un reclamo y éste sea procedente.
- Personal autorizado de las áreas de Transacciones y Operaciones, podrán realizar devoluciones (si amerita) de acuerdo a las opciones que cuentan las herramientas tangram (para usuarios prepago) y SICO (para usuarios postpago), dichas herramientas son utilizadas por los agentes de Odeco, para realizar la devolución de crédito u otras transacciones.
- Para la herramienta SICO, es necesario realizar la incorporación del siguiente item:
 - Línea de negocio.- Añadir "Servicios VAS"
 - Tipo de Problema.- Añadir "suscripción sin respaldo" (cuando se compruebe que el usuario no cuenta con la confirmación del doble optin, esta opción será comunicada a los agentes de Odeco.
 - Añadir " No entrega de contenido"
 - Añadir "reactivaciones indebidas de servicios"
 - Responsable.- Se mantiene las opciones.
- Los montos para la devolución serán mínimo Bs1 y máximo Bs350, en el caso que la devolución sea mayor a ese monto Personal de Atención al Cliente (R.A.C.), enviará un mail a facturación para su correspondiente análisis(si amerita) y luego se informará al área técnica el error, solicitando la devolución del costo correspondiente, de acuerdo a procedimientos vigentes.

Para usuarios prepago.- se debe incorporar las siguientes tipologías en la herramienta tangram para su correspondiente devolución, si lo amerita:

- 1.- Devolución por la no entrega de contenido
 - 2.- Suscripción doble
 - 3.- Suscripciones sin respaldo (mensaje de confirmación)
 - 4.- Reactivaciones indebidas de servicios
- Para estas devoluciones se debe habilitar el campo para la incorporación del monto y otro campo para detallar el nombre del proveedor.
 - Esta devolución deberá incorporarse a la bolsa que fue descontado el crédito (bolsa GEN).

Para usuario Postpago.- Se debe incorporar las mismas tipologías detalladas anteriormente en la herramienta SICO, para que pueda realizarse la devolución y pueda detallarse en su factura mensual. El detalle de dicha devolución deberá aparecer en la parte de Ajustes y/o devoluciones (según normativa FACOCO).



- La devolución, se realizará en el siguiente ciclo de facturación.

Las devoluciones serán confirmadas con el sistema tangram y reporte de Logs de cobro y logs de doble optin (para identificar la aceptación de suscripción)

El sistema deberá registrar todas las devoluciones por servicio y por proveedor, el mismo deberá ser reflejado en reportes mensuales y detallados en el módulo de conciliaciones (para aplicar las multas establecidas en el contrato).

Cabe aclarar que el cobro se realizará a la entrega del contenido del servicio de Valor Agregado. Ejemplos:

Modalidad	Servicio	Forma de cobro	Cantidad de eventos a entregar	Cantidad de eventos entregados	Contenido de regalo	Monto debitado Bs	Monto devuelto Bs
Suscripción semanal	piropos	diaria	7	8	1	7	0
Suscripción semanal	musica	semanal	3	4	2	5	1,67
Suscripción mensual	imagenes	mensual	4	4	0	10	0
Suscripción mensual	imagenes	diaria	30	33	3	5	0
Suscripcion de cobros específicos	Club binbit	Dia por medio	4	4	0	10	0

6.9.3 cobro solo por mensajes originantes (MO) o mensajes terminantes (MT)

Es necesario prever que se podrá contar con modelos de negocio, donde se le cobre el costo del servicio solo por enviar un mensaje originante (MO) o solo el mensaje terminante (MT).

Por otro lado, se puede contar con un modelo de negocio, donde solo se le cobre al proveedor por los mensajes terminantes (MT) o mensajes originantes (MO).

6.10 Servicio a demanda.-

6.10.1 Servicios a demanda Chat, votación, concursos y trivias.

El usuario podrá participar de estos servicios, haciendo el descuento indicado en la oferta comercial, donde el usuario recibirá un mensaje informando el saldo actual de su crédito móvil / limite de consumo controlado, por cada evento o mensaje enviado por el usuario, el mensaje a ser enviado será el descrito en el mensaje (A-15).

Para los servicios a demanda, los envíos de sms siempre serán en línea.



6.10.2 Servicios a demanda sin contenido multimedia:

Para usuarios prepago y postpago, se deberá validar el nivel de privacidad (para aquellos que se encuentran en la lista negra), el crédito móvil y la palabra clave. Cabe aclarar que pueden tener una o varias palabras claves en un mismo número de acceso o servicio.

Si el usuario se encuentra habilitado para utilizar servicios VAS y cuenta con crédito móvil, se enviará el siguiente mensaje:

QQQQ: Solicitaste participar a SSSSSS x UU WWW a TTT,00 que seran descontados de tu credito envia SI aceptar o NO cancelar (A-30)

Donde:

QQQ= Nombre del proveedor

SSS= Nombre del Servicio

UU= Cantidad de contenido

WW=Tipo de servicio (Ej: sms)

TTT= Precio unitario del Servicio

RRR= crédito

Ejemplo:

ENTEL: Solicitaste participar a MAGNIFICAS x 1 sms a Bs7,50 que seran descontados de tu crédito. Envia SI aceptar o NO cancelar.

Si el usuario responde de una forma afirmativa, se procede a enviarle un mensaje de texto con la confirmación de su solicitud.

QQQQ:Tu solicitud para participar a SSSSS fue exitosa y se descontó BsTT,00 de tu crédito . ByC www.entel.bo. Más información 103. (A-31)

Ejemplo:

ENTEL:Tu solicitud para participar a MAGNIFICAS fue exitosa y se descontó Bs1,00 de tu crédito.ByC www.entel.bo. Más información 103.

6.10.3 Servicios a demanda y suscripción con contenido multimedia

Servicios a demanda y suscripción solicitados mediante sms cuyo Valor Agregado requiera que el acceso al contenido se remita en una URL, quedará pendiente de complemento Regulatorio.

Servicios a demanda y suscripción a través de la wap y web, donde el usuario, mediante una página web o wap, solicita acceder a contenidos multimedia. En el caso que el usuario solicite la compra o descarga de un contenido, aparecera en la pagina web del proveedor o Entel (si corresponde), un formulario en el cual cuente con las bases y condiciones del



servicio y un campo para la incorporación del número de instancia, se deberá validar lo siguiente, siguiendo el flujo ya establecido:

- Se validará el nivel de privacidad. (usuarios que se encuentren en la lista negra) Se validará el crédito móvil/tasa mínima, tarifa básica
- Envío del mensaje de la solicitud del servicio.

Ejemplo:

QQQQ: Solicitaste la descarga de SSSSSS x VVVV a TTT,00 descontados de tu crédito.
envía SI aceptar o NO para cancelar

Ejemplo:

ENTEL: Solicitaste la descarga de MAGNIFICAS x 1 wallpaper a Bs7,50 descontados de tu crédito. Envía SI para aceptar o NO para cancelar (web y wap)

Una vez que el usuario confirme este mensaje, se le enviará a través de un mensaje de texto a su móvil con el código único, para que pueda ser incorporado en la página web.

*QQQQ: Tu solicitud para la descarga del contenido a través de la web fue aceptada.
Ingresa el código XDFASDDF para descargar el contenido solicitado (A-32)*

Si el usuario introduce el código alfanumérico, se realiza la descarga y se envía el mensaje una vez finalizada la misma.

Si el usuario no incorpora el código alfanumérico hasta las 23:59 (parametrizable) y posteriormente desea incorporar el código, se enviará el siguiente mensaje en la web

El código expiró, solicite el servicio nuevamente. (A-33)

Si el usuario incorpora un código alfanumérico incorrecto, se enviará el mensaje

El código es incorrecto, verifique e intente nuevamente. (A-34)

Se deberán crear logs almacenando la respuesta de los usuarios prepago y postpago sobre la confirmación de la solicitud de participación del servicio, teniendo la confirmación del descuento de la bolsa de crédito móvil o límite de consumo controlado (usuarios postpago) por la descarga del contenido.

Los servicios Wap, serán reconocidos a través del IP de navegación de la terminal móvil, el mismo podrá verificar si cuenta con crédito móvil o límite de consumo controlado (usuarios postpago). Se aclara que el tráfico de datos, se cobrará de la bolsa Gen y Bon.

Cuando soliciten la descarga del contenido, se validará el crédito móvil o límite de consumo controlado (precio total), para realizar la acción.



Para los servicios WAP, se implementará un esquema de reserva al inicio de la descarga hasta las 23:59 (parametrizable) del día de la reserva y una vez realizada la descarga se confirmará el cobro, caso contrario la reserva expira.

El cobro en este caso deberá efectuarse cuando finalice la descarga.

Entel no se responsabiliza del contenido que envía el proveedor.

6.11 Cobros.-

Los cobros se realizarán conforme a los flujos ya expuestos o del servicio que el proveedor presente, enmarcados en los lineamientos de Servicios de Valor Agregado.

Validar crédito de la bolsa, GEN y para usuarios postpago límite de consumo, tarifa básica y tasa mínima, según corresponda.

6.12 Servicios de información, consulta y solidarios

De acuerdo a la normativa de Servicios de Valor Agregado, el usuario realizará el descuento de su crédito móvil/ límite de consumo controlado, tasa mínima o tarifa básica, según corresponda.

6.13 Medios de acceso de Servicios de Valor Agregado

Para los Servicios de Valor Agregado que tengan mecanismos de acceso como IVR, deberán contener la siguiente información:

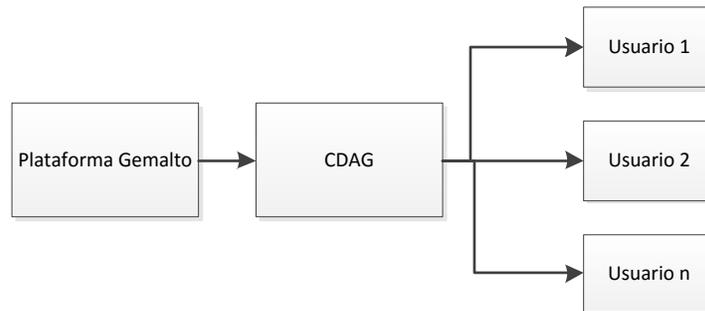
1. Nivel de privacidad (para usuarios que se encuentren en la lista negra)
- 2.- Crédito en la bolsa GEN (crédito móvil) y para usuario postpago límite de consumo controlado, tarifa básica y/o tasa mínima, según corresponda.

Para servicios ussd, deberá contar con una opción para la confirmación de servicios VAS. Por ser más interactivos, se sugiere incorporar mayor información como ser (servicios suscritos, consulta de crédito móvil, etc).

Para los servicios a través de SIM, se requiere enviar un ussd push pidiendo la confirmación de la solicitud de servicios VAS (para servicios de suscripción).

Se deberá coordinar con el área de implementación core y el proveedor Sendatel, para la integración del esquema de cobro de Servicios de Valor Agregado en la SIM de Entel.

SERVICIOS VAS EN LA SIM DE ENTEL



Actualmente, el área de desarrollo de productos, cuenta con un módulo para la configuración de contenidos, se sugiere, incorporar mensajes sat push para el envío de mensajes doble optin y el saldo.

6.14 INTEGRACIÓN PARA FACTURACIÓN

En el nuevo esquema de VAS, se contempla dos modelos de negocio como ser:

- Costo por la prestación del servicio: En este modelo, ENTEL cobra del total bruto o monto cobrado a los usuarios, un porcentaje que representa un valor de los costos de la prestación del servicio, llamado Costo por la prestación del servicio CPS.
- Revenue Share: Modelo de negocio, en el cual el proveedor tiene un porcentaje de participación de los ingresos netos. Entel no requiere emitir una factura.
- Volumen de mensajes de texto: Básicamente, se podrá realizar tráfico de mensajes de texto, sin cobro al usuario, donde se realizará un cobro al proveedor por el volumen de mensajes de texto cursados por nuestra red. La modalidad, se basa en que la empresa o proveedor, pagará a Entel por cada mensaje de texto cursado por la RED. Para este punto solo se requiere un reporte sobre la cantidad de mensajes de texto cursados bajo un número corto, por el precio del mensaje de texto que Valor Agregado de Entel defina.

6.14.1 Costo por la prestación del servicio

6.14.1.1 Cálculo para la emisión de facturas del modelo de negocio CPS.

Se requiere emitir una factura al proveedor sobre el costo de la prestación del servicio, este monto deberá ser facturado sobre lo que ENTEL efectivamente cobró en el correspondiente mes.

1º El proveedor emitirá una factura comercial a ENTEL con los montos efectivamente cobrados (total bruto).

2º. Entel emitirá una factura comercial por el costo de la prestación del servicio, la fecha tendrá que ser del último día en el que se generó el tráfico.



Dentro del sistema deberá ingresar los datos por proveedor, servicios, impuestos, un costo por la prestación del servicio variable y multas variables.

Se manejará un esquema de notas de débito o crédito para las diferencias, si eventualmente se presentaran.

Las liquidaciones a favor de la EMPRESA serán realizadas en base a la información de FACTURACIÓN consolidada por ENTEL S.A. correspondientes al PERIODO DE FACTURACIÓN, descontando de la suma del importe facturado por ENTEL S.A. el valor de los costos de la prestación del servicio, de acuerdo al siguiente cálculo:

La emisión de la factura que ENTEL S.A., emitirá al proveedor de Servicios de Valor Agregado será el siguiente:

$$\text{Total bruto} * \text{Costo de la prestación del servicio} = \text{Monto a ser facturado}$$

Cálculo para la conciliación

Se pretende la automatización del proceso de conciliación y facturación. El objetivo, es que el proceso de descuentos (multas, costo por la prestación del servicio, IT, IC,,) puedan ser visualizados ya sea en la herramienta actual Infoview (herramienta de datos) o sugerir una nueva herramienta. La base de datos con la información mencionada, deberá tener una relación con el modulo de facturación (se sugiere que sea la herramienta SIADIN o puedan sugerirnos otra herramienta donde puedan emitir facturas para los proveedores de Servicios de Valor Agregado.

Para las planillas de conciliación o datos enviados a las distintas áreas, se necesita un cálculo automático sobre el pago al proveedor de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Total bruto} - \text{CPS} - \text{IMP} - \text{INC} - \text{MULT} - \text{DEV} = \text{Pago al proveedor}$$

Ver excel adjunto

Para la conciliación, se requiere que el proveedor cuente con un campo, donde, incorporen los datos efectivamente cobrados (cantidad de eventos, total bruto), para que puedan conciliarse con nuestros datos (2da fase).

Se requiere un módulo de conciliación, donde se visualizará por el área de desarrollo de productos, lo siguiente:

- Nombres de los servicios
- La cantidad de mensajes de texto por cada servicio (deberá ser un espacio que el proveedor deberá llenar, la misma deberá ser para recabar la información de los datos que el proveedor reporte).
- El total bruto (este dato deberá ser multiplicado por la tarifa y la cantidad de eventos).
- Las tarifas por cada servicio deberá ser visualizado (esta parte no será libre).



Cuando esta parte se encuentre con la información del proveedor, deberá ser conciliada con los reportes que nosotros generemos (realizando una conciliación).

Para el área de desarrollo de productos, se procederá a visualizar la cantidad conciliada, con el proceso de descuentos (multas, costo por la prestación del servicio, IT, IC).

En este modelo de negocio, se paga con los datos efectivamente cobrados por ENTEL. El modulo de conciliación de datos, será para un control sobre los datos generados.

El proveedor podrá visualizar la planilla con los datos efectivamente cobrados los descuentos, multas, costos por la prestación del servicio, IT, IC., previo ok del área de desarrollo de productos.

6.14.1.2 Revenue Share

En este modelo, se realiza la conciliación de datos, las planillas de conciliación y la información a ser detallada son las mismas del módulo de conciliación del modelo de negocio CPS.

Para el calculo de conciliación de proveedores con Revenue Share se utiliza la siguiente fórmula:

PROGRAMA/Nombre del servicio	NUMERO ACCESO	TARIFA BS.	CANT. SMS	TOTAL BRUTO BS	13% IVA (*)	3% IT IMPUESTOS (*)	2,5% INCOBRABL ES (*)	cantidad de multas	TOTAL NETO D/li	Revenue share (*)	TOTAL BS FINAL
PURA VIDA	956	2	195	390	50,7	11,7	9,75	1	317,85	55%	174,82
EL MAÑANERO/ LPZ	4523	1	3	3	0,39	0,09	0,075		2,445	65%	1,59
QUE NO ME PIERDA/ EL MAÑANERO	123	2,5	1587	3967,5	515,775	119,025	99,1875	2	3233,5125	30%	970,05
TOTAL			1.785	4.360,50	566,87	130,82	109,01	3	3.553,81		1.146,46

En este modelo de negocio, el proveedor es quien emite la factura.

6.14.2 Cálculos para el área de contabilidad

Se requiere un reporte de provisiones, de acuerdo al siguiente cálculo:

$$\text{Total bruto} * 0.87\% = \text{Total neto (Dato para Provisiones)}$$

Esta información deberá ser visualizada por el área de contabilidad (la visualización de los datos deberá estar disponible a partir del primer día del mes siguiente). Cuando los datos netos se encuentren disponibles, se requiere enviar una notificación al área de Contabilidad y al área de desarrollo de productos.

Cabe mencionar, que las provisiones pueden sufrir acumulación de datos, esto quiere decir que puede provisionarse los datos del mes anterior.

Para los proveedores que tienen un modelo de negocio de ingresos compartidos o Revenue Share, se deberá contar con el siguiente cálculo:



Total Neto * 0.87 = Total monto a provisionar

Esta información será visualizada por el área de contabilidad.

6.14.3 FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.

Para el tema de facturas, deberá estar con la fecha del último mes que se generó el tráfico de mensajes de texto.

De acuerdo a las reuniones sostenidas con el área de Facturación, Contabilidad y Desarrollo y Mantenimiento, la alternativa sugerida es el "LPT", pero la Subgerencia de Mercadeo recomienda emitir facturas para proveedores VAS a través de la herramienta SIADIN, puesto que es una herramienta que realiza la facturación de tráfico, mientras que el LPT, solo realiza la facturación a usuarios de ENTEL, no a terceras empresas.

Se solicita que la herramienta de facturación SIADIN (sugerida) tenga una conexión con la plataformas VAS, para que pueda visualizarse los datos que se procederan a facturarse.

Antes de realizar la emisión de la factura, se requiere una previsualización de datos, los mismos deberán ser aprobados por el jefe y/o Gerente de área (opcional).

Asimismo, se solicita un reporte por proveedor y por mes sobre lo efectivamente facturado. Ejemplo:

Por Mes

Mes	Proveedor	Monto facturado
Marzo 2014	Binbit	Bs10.000
Marzo 2014	Bersolid	Bs.1000

Por Proveedor:

Proveedor	Proveedor	Monto facturado
Binbit	Marzo-2014	Bs10.000
Binbit	Abril - 2014	Bs15.000

Las facturas deberán tener la siguiente información:

- Nombre de la factura
- NIT
- Fecha de emisión
- Glosa de la factura

En el caso que el proveedor, solicitara a ENTEL una facturación conjunta, se tomará los datos efectivamente cobrados por ENTEL. La dosificación de la factura será responsabilidad del proveedor externo VAS.

6.14.3.1 Información para la factura para los usuarios postpago: Para la factura, se visualizará el nombre genérico como ser:



- **TÍTULO:** Servicios VAS
- **SUBTÍTULOS:** Categoría (Anexo VI)
- Nombre del proveedor
- Importe total por categoría (algo genérico).

6.14.3.2 Información para Tangram y multicentro online. - De acuerdo al detalle que se encuentra plasmada en la ficha facoco, adjunto la información para la prefectura y detalle de llamadas:

Para la prefectura:

- Categoría
- Subcategoría
- Número corto
- Nombre proveedor
- Nombre del servicio
- Forma de cobro.
- Tarifa.
- Cantidad de eventos.
- Monto debitado.

Para los servicios VAS, se deberá reflejar evento por evento, con el siguiente detalle (Ver anexo VI):

- Número de acceso.
- Subcategoría, nombre del proveedor y nombre del servicio deberán concatenarse.
- Fecha de inicio
- Unidad facturable
- Tarifa
- Importe total.

Adicionalmente, se requiere información más detallada para el usuario final como ser:

- Se elimina la asignación de un monto o límite VAS. Para usuarios corporativos a través del multicentro online.
- Para usuarios Prepago, incorporar el saldo actual
- Servicios suscritos detallando el nombre del servicio y el nombre del proveedor y el periodo de suscripción (para usuarios pre y postpago).
- Para una segunda fase, se podrá realizar la compra de paquetes.

6.18 ATENCIÓN AL CLIENTE

Se requiere que el agente de call center, visualice los servicios a los que el usuario está suscrito, además de poder darlos de baja a solicitud del usuario. Según la reunión sostenida, se indicó que el sistema para la visualización de servicios, será Tamgran.

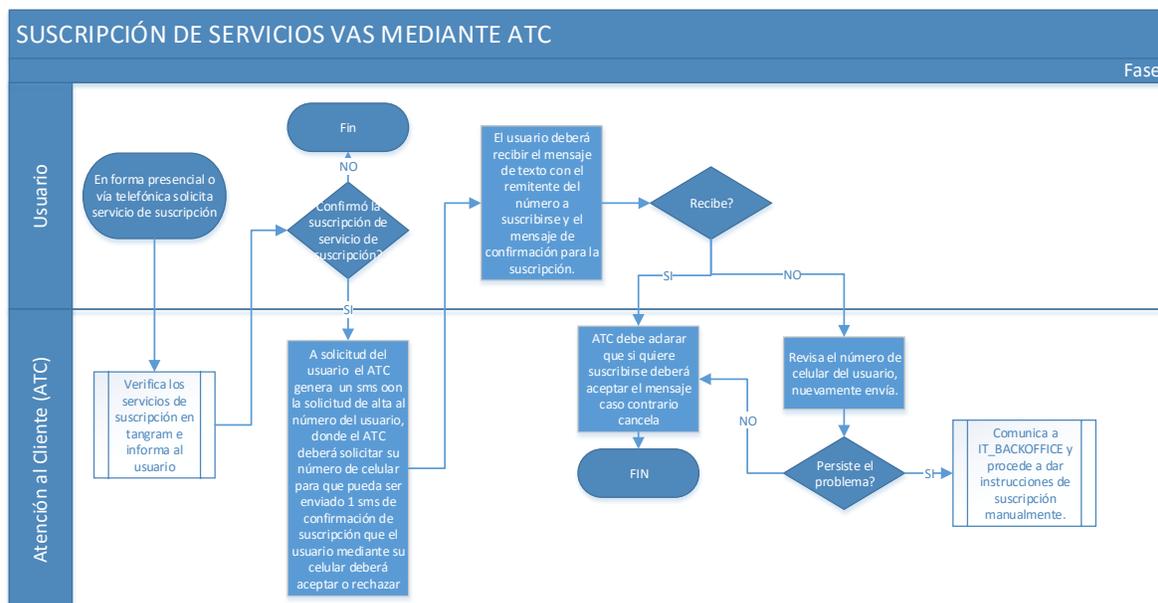


Se requiere que el usuario de atención al cliente visualice los medios de acceso por los cuales el usuario, realizó su habilitación y/o deshabilitación del nivel de privacidad.

En el caso que los agentes de call center, reciban Odecos o reclamos de primera instancia, de servicios de proveedores VAS, deberán ser enviados (como tickets de atención) a el o los proveedores. Para este punto se sugiere realizar un aplicativo que concentre y sea visible para los agentes de call center la información generada y los proveedores de contenido.

Por otro lado, se requiere que el agente de call center pueda generar un sms de suscripción del servicio, mediante la aplicación tangram, donde ayude al usuario a suscribirse a cualquier servicio VAS.

El Agente de call center deberá genera una solicitud de alta de suscripción, mediante la herramienta tangram, de la siguiente manera:



6.18.1. Información para Tangram.

La información para Atención al cliente, deberá contar con la siguiente información:

- Fecha de habilitación de Servicios de Valor Agregado. (fecha en la que respondió en forma afirmativa a la consulta realizada para servicios VAS).
- Categoría.
- Subcategoría
- Modalidad.
- Clase de Servicio.
- Detalle del servicio.
- Forma de cobro.
- Cantidad de eventos.
- Tarifa.
- Monto debitado.



- Fecha inicio de la suscripción.
- Fecha fin de la suscripción.
- Fecha y hora de la entrega de contenido.
- Fecha y hora de la entrega de contenidos de regalo
- Transferencias realizadas de la bolsa GEN a la Bolsa VAS y viceversa
- Devoluciones
- Baja de servicios VAS.
- ACon las tipologías a ser incorporadas en tangram y Sico, es necesario generar un reporte mensual sobre las devoluciones y odecos procedentes, los mismos deberán estar detallados en reportes que deberán ser transmitidos al área de datawarehouse.
- Visualización sobre los medios de acceso que el usuario utilizó para habilitar o deshabilitar su nivel de privacidad (número de acceso 345 o *10#)

El detalle de la información que se debe detallar en el Multicentro Online y Tamgran se refleja en los Anexos XII y XIII

1. Marco económico.

No aplica

2. Definiciones Contables.

El área de contabilidad deberá definir esquemas contables en prepago y postpago ya que el ingreso deberá ser detallado por servicio y por proveedor. Anexo 13

Actualmente, no se cuenta con una separación contable, para Servicios de Valor Agregado. De acuerdo al mail, se adjunta el ciclo contable de Servicios VAS.

3. Requisitos técnicos

Se requiere el control de keywords, que el proveedor nos tendrá que proporcionar

Reportes.- Los reportes deberán detallar la cantidad de eventos (mensajes de texto), efectivamente cobrados y el monto bruto por cada servicio y por proveedor.(Anexo X)

Actualmente contamos con la herramienta Infoview, para la visualización de tráfico VAS, que es proporcionada por el área de del datawarehouse y de IT Mediación .Estos reportes nos ayudan a realizar conciliaciones con el proveedor.

Visualización de sms para verificar que el proveedor no realice publicidad dentro del contenido.

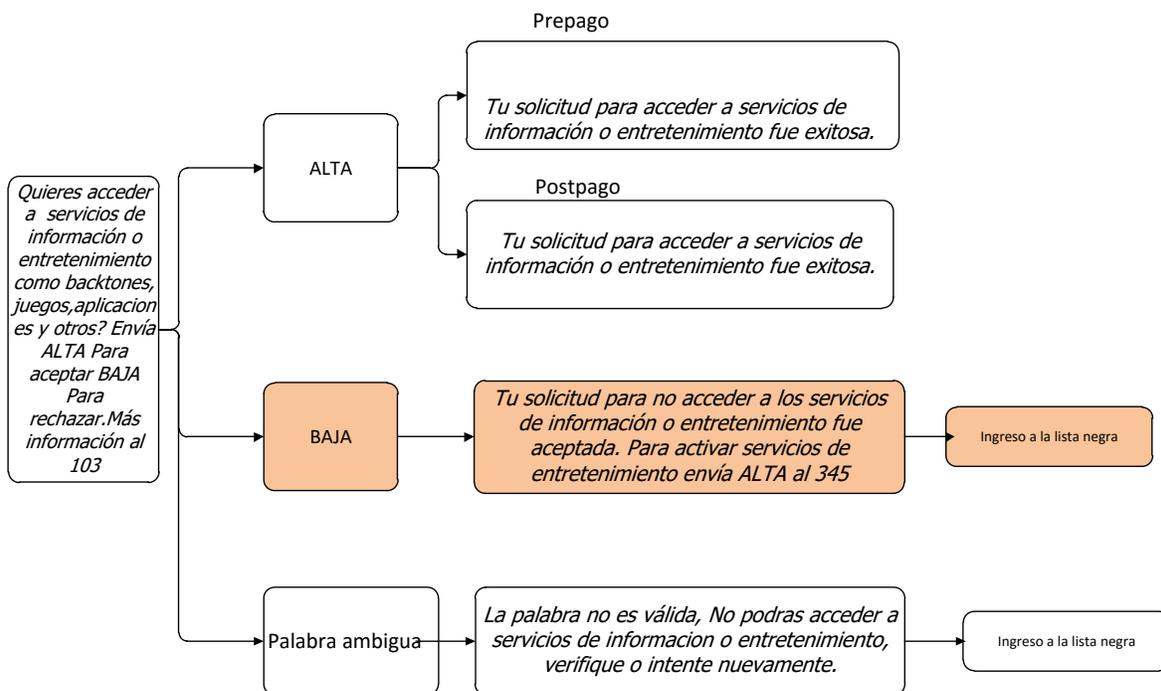
4. Requerimientos Regulatorios.

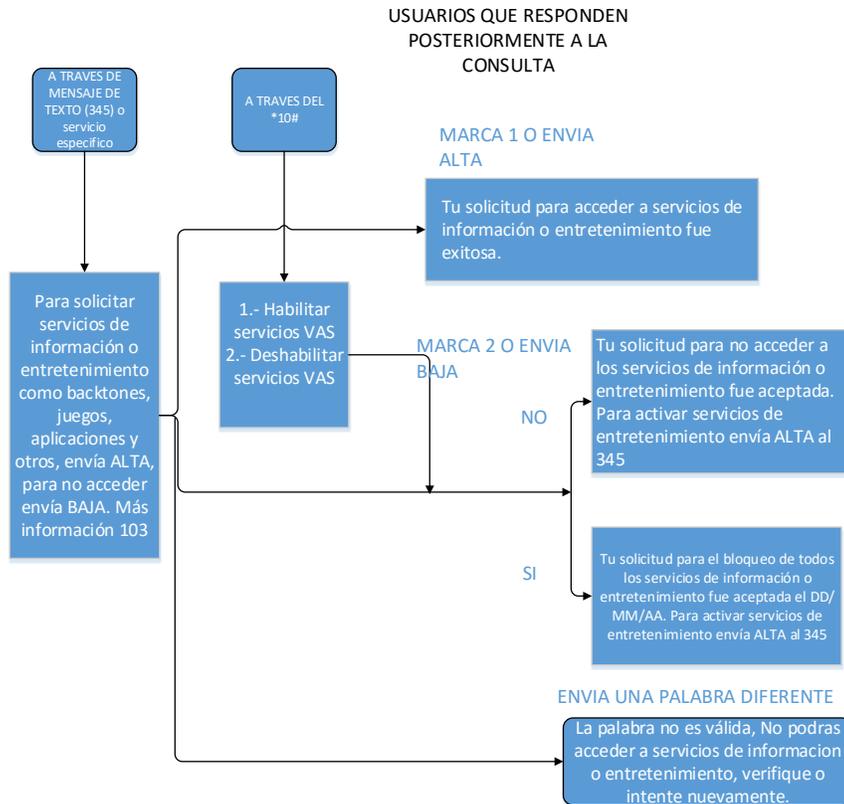
El usuario deberá leer e informarse sobre los términos y condiciones de servicios VAS, incluidas en la página web de Entel, para que usuarios pre y post pago, puedan conocer los servicios VAS.



ANEXOS NIVEL DE PRIVACIDAD

USUARIOS QUE RESPONDEN LA CONSULTA POR PRIMERA VEZ

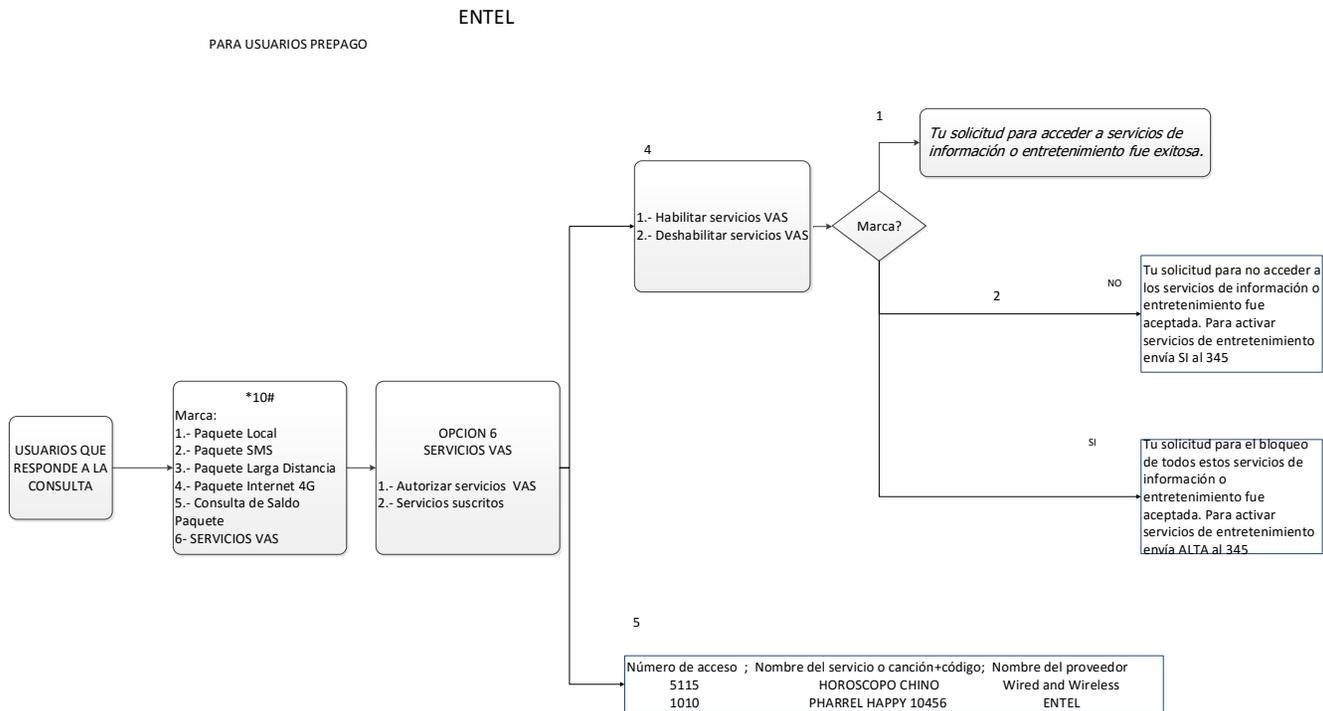






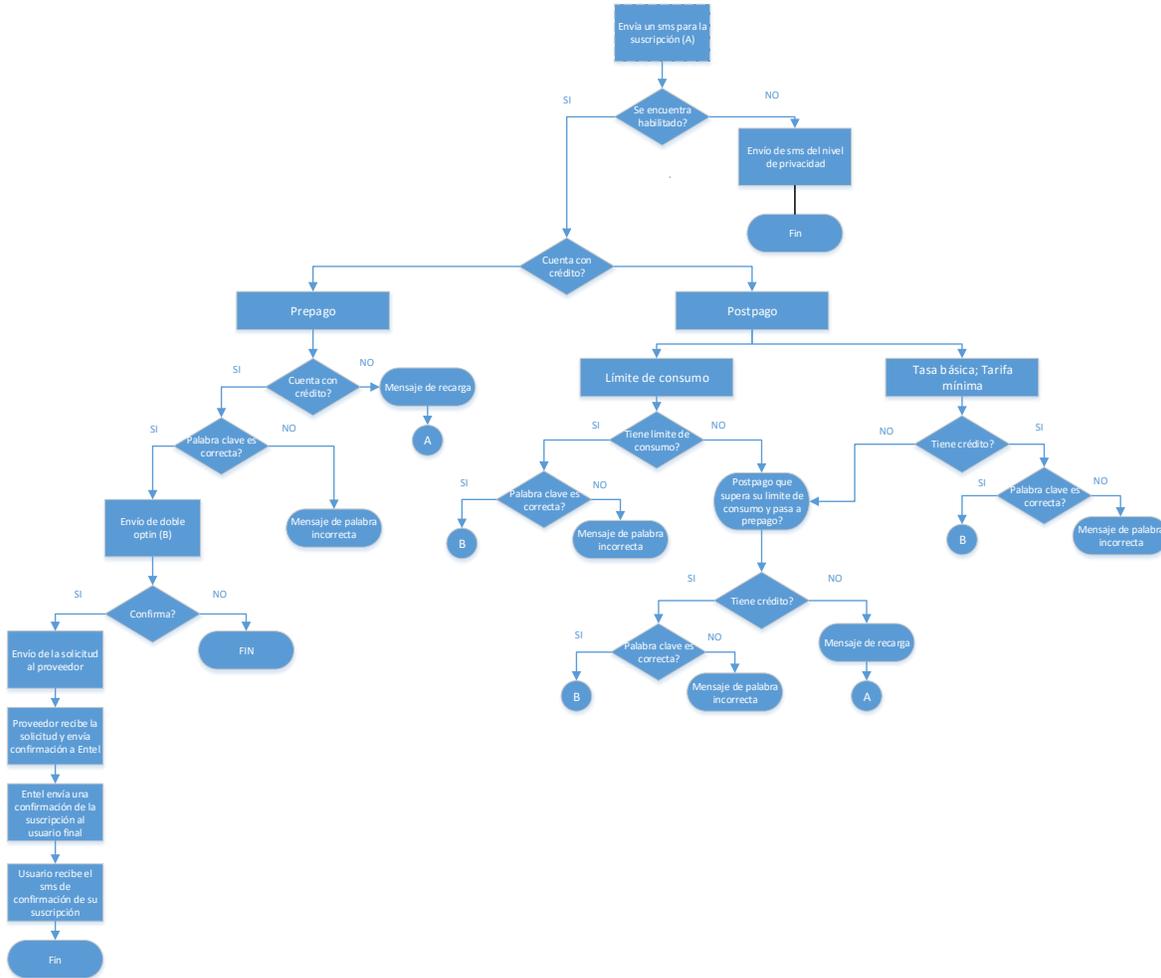
ANEXO I

CONTENIDO DEL *10# PARA USUARIOS PREPAGO y POSTPAGO



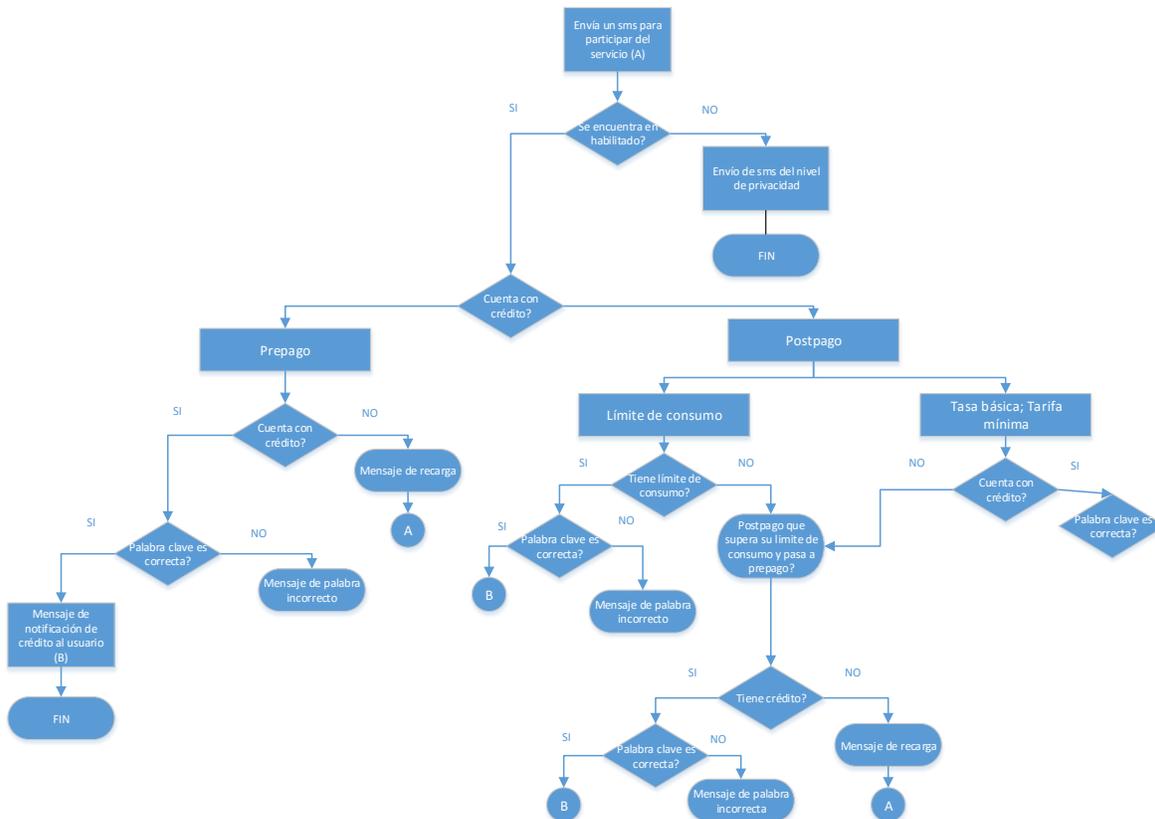


ANEXO III FLUJO DE LA MECÁNICA DE SUSCRIPCIÓN



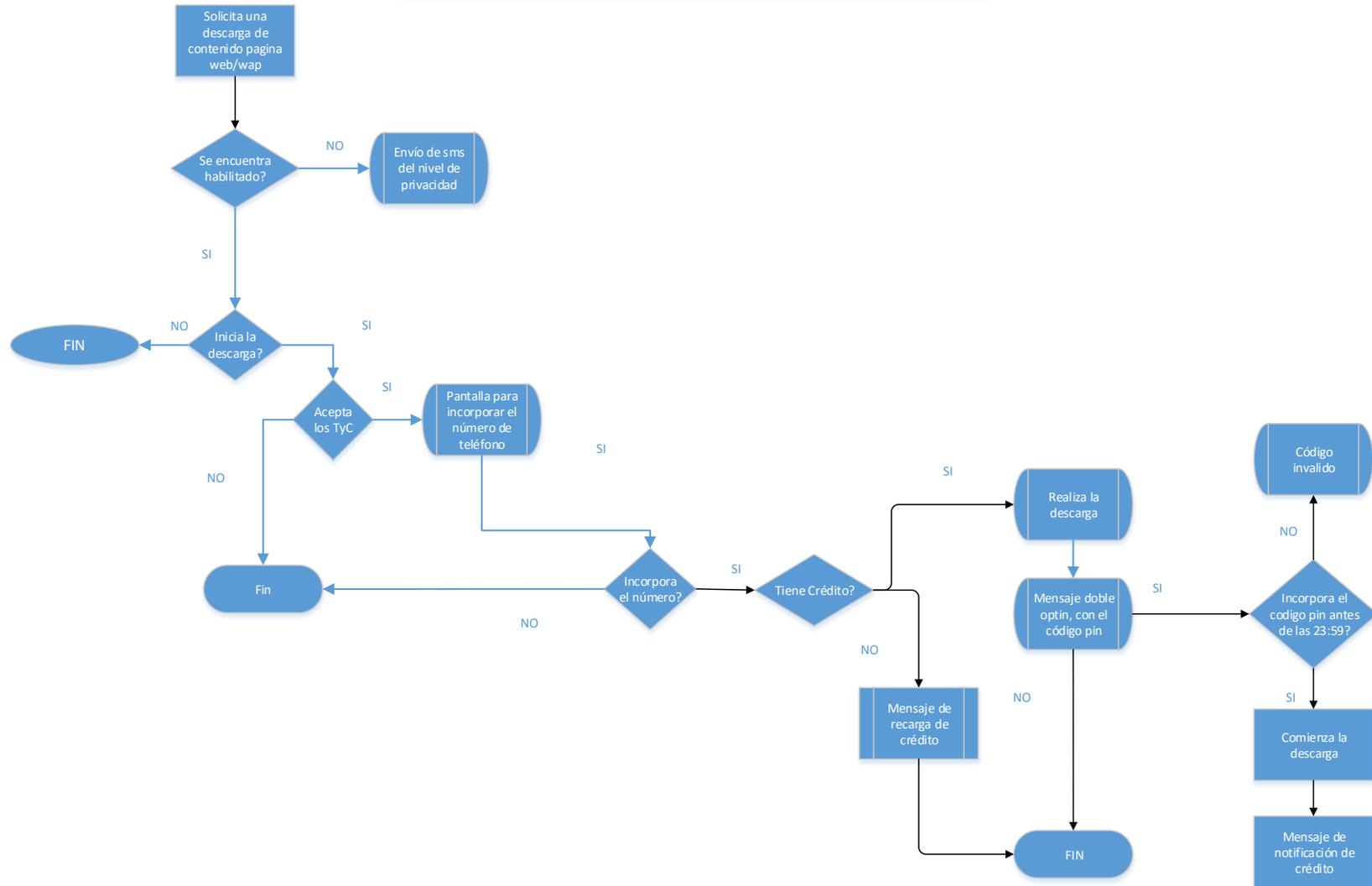


ANEXO IV FLUJOS DE SERVICIOS A DEMANDA





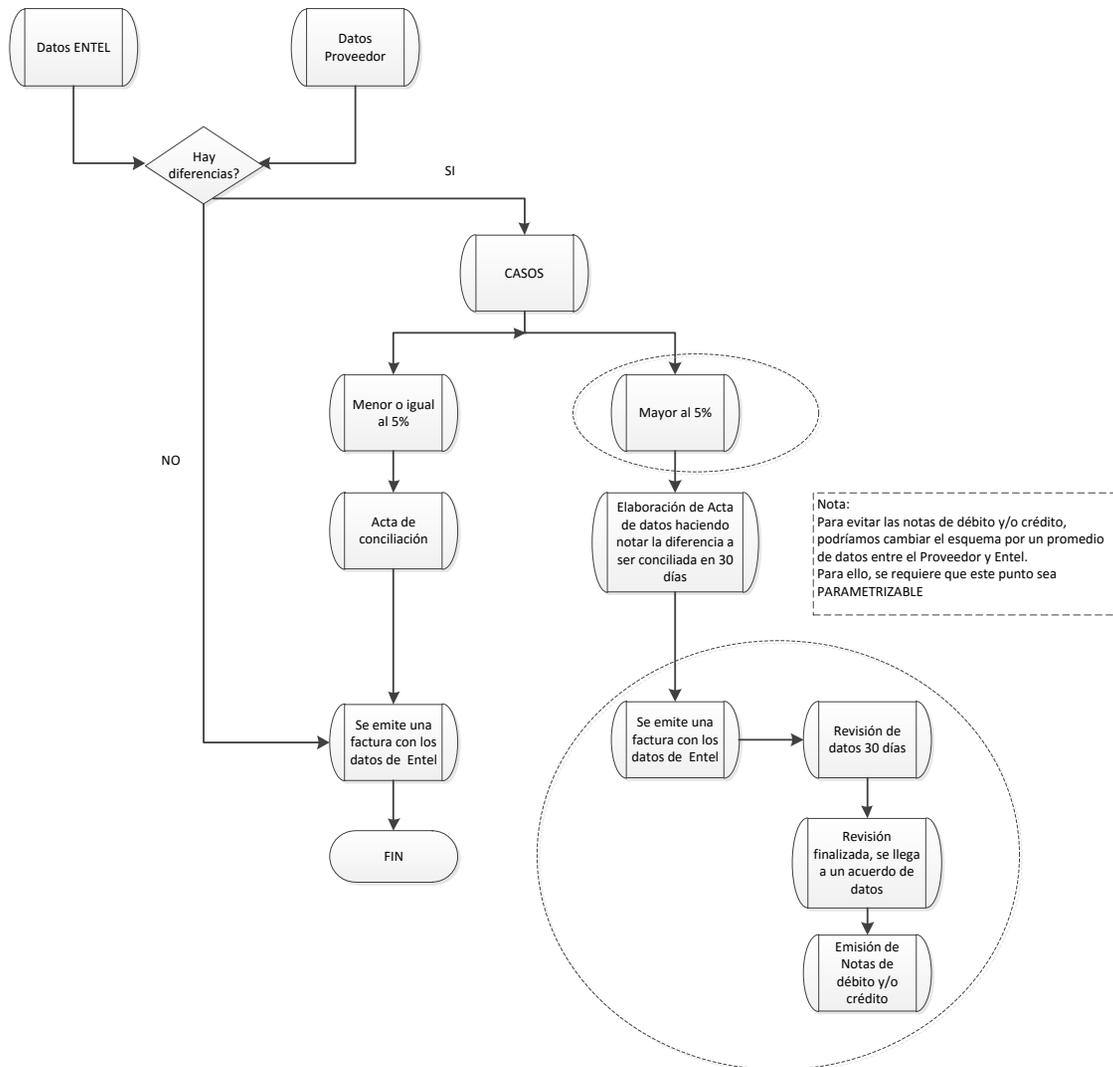
ANEXO V FLUJOS DE SERVICIOS A DEMANDA WAP Y WEB





ANEXO VI ESQUEMA DE FACTURACIÓN

MODULO DE FACTURACIÓN





Servicios VAS: Deberá ser reemplazado por el detalle de los servicios de proveedores VAS, según lo que utiliza el usuario. la misma respeta el orden que el actual detalle de llamadas:

- Clase de servicio VAS (consulta, votación, demanda)
- Número corto
- Nombre del servicio

Nombredelproveedor

Z1																		
DETALLE DE LLAMADAS																		
Z2						Z3												
DATOS USUARIO						RESUMEN												
fecha de disposicion						TIPO EVENTO	TOTAL EVENTOS	DURACION TOTAL	Unidad Facturable	Consumo UCRs LIBRES	Consumo Bs. LIBRES	Consumo UCRs Acumulados	Consumo Bs. Acumulados	Duración EXCEDENTE	Importe EXCEDENTE (Bs.)			
Cuenta 40623373						LLAMADAS AUTOMÁTICAS MÓVIL	165		SEG			33,00	18,18	13.339,00	148,33			
INSTANCIA 72550861						NAVEGACIÓN DE DATOS	49		MBY			567,20	-	690,80	24,72			
CORREO ELECTRÓNICO						NAVEGACIÓN DIRECTA	9		MBY			33,00	-	156,10	24,62			
RAZÓN SOCIAL: ORDINACIÓN DESARROLLO RURAL GTZ						PAQUETE 300 MB	1		EVE				-	1,00	30,00			
NITICI 1,01E-09						SMS SALIENTE	73		EVE			5,00	-	73,00	13,60			
PERIODO FACTURACIÓN: MAYO 2011 - 31 MAYO 2011						ACTIVACION-CONTENIDO-BINBIT-PROMO INTERNET	1		EVE				-		1,00			
FECHA DE EMISIÓN 7 JUNIO 2012						CONTENIDO - BINBIT - PROMOCION INTERNET	2		EVE				-		2,00			
Nuestra página WEB: www.entel.bo						Evento - BINBIT - PROMOCION INTERNET	2		EVE				-		2,00			
						Total general	297					638,2	18,17607	14259,9	246,27045			
Z4																		
DETALLE DE TRAFICO																		
ORIGEN	Localidad o País Origen	Carrier	N° Destino	Localidad o País Destino	Descripción Tipo de Evento	FECHA/HORA de Inicio	DURACION TOTAL	Unidad Facturable	Consumo UCRs Libres	TARIFA LIBRES	Consumo Bs. Libres	Consumo UCRs Acumulados	TARIFAS ACUMULADO	Consumo Bs. Acumulados	Duración EXCEDENTE	Tarifa EXCEDENTE (Bs.)	Importe EXCEDENTE (Bs.)	
72550861		10	68216655		SMS SALIENTE	21/02/2013 18:30		EVE							1	0,20000	0,20000	
72550861		0	68216655		LLAMADAS AUTOMÁTICAS	21/02/2013 18:31		SEG							2	0,01333	0,02666	
72550861		0	68216655		LLAMADAS AUTOMÁTICAS	21/02/2013 19:38		SEG							49	0,01333	0,65317	
72550861		10	-		NAVEGACIÓN DE DATOS	22/02/2013 00:15		MBY							3,5	0,20000	0,70000	
72550861		10	-		NAVEGACIÓN DE DATOS	22/02/2013 00:19		MBY							0,1	0,20000	0,02000	
72550861		10	-		NAVEGACIÓN DE DATOS	22/02/2013 00:23		MBY							56,5	0,20000	11,30000	
72550861		10	68216655		SMS SALIENTE	22/02/2013 10:39		EVE							1	0,20000	0,20000	
20360		0	72550861		Contenido-binbit-horoscopo	22/02/2013 10:39		EVE									10,00000	
20360		0	72550861		Contenido - BINBIT - PROMOCION INTERNET	23/02/2013 10:39		EVE							1	1,00000	1,00000	
72550861		0	20360		BAJA-CONT-BINBIT-HOROSCOPO	23/02/2013 00:00		EVE							1	-	-	
20360		0	72550861		BAJA-CONT-BINBIT-PROMOCION INTERNET	27/02/2013 00:00		EVE							1	1,00000	1,00000	
72550861		0	20360		DEMANDA- BINBIT - JUEGOS	22/02/2013 10:49		EVE							1	1,00000	1,00000	
72550861		0	20360		Evento - BINBIT - PROMOCION INTERNET	23/02/2013 10:49		EVE							1	1,00000	1,00000	



En la prefactura: Se incorporará la información solo de la categoría de Servicios de Valor Agregado. Las categorías solo se visualizarán si el usuario genera tráfico.

1ra. parte

CONSUMO	TARIFA (Bs)	CANTIDAD	DURACION	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES LIBRES USADAS	BOLIVIANOS ACUMULADOS	IMPORTES SIN DESCUENTO (Bs.)	DESCUENTOS (Bs)	IMPORTE FINAL (Bs.)
SERVICIO VAS									
Auditexto		84	0	EVE			15	0	15
Consulta e informaciones									
Contenido Multimedia									
Interaccion Web									
Televotacion y concursos									
Chat									
A correos electronicos									
Valores de cambio									
Servicios dentro de la Red									
PARCIAL SERVICIO VAS							15	0	15

2da. Parte.- Se incorpora un resumen de los servicios VAS por categorí

Categoría	Subcategoría	Numero corto	Proveedor	Nombre del Servicio	Forma de cobro	Tarifa	Cantidad de eventos	Monto debitado
Auditexto	Servicio IVR	-----	Sendantel	Encuentren a Nemo	diaria	1,5	8	12
CHAT	CHAT	4060	Wired and wireless	El mañanero	diaria	2	9	18
CHAT	CHAT	-----	Ipx	chat online FACEBOOK	diaria	5	2	10
Televotación concurso	Votacion	8050	Ciberson	Viaje al pais de las maravillas	diaria	8	1	8
Contenido multimedia	Contenido	9050	Bersolid	Madam Tru	diaria	1	7	7
Contenido multimedia	Musica y videos	3020	IPX	RINGBACKTONE	Semanal	7	3	7



ANEXO VIII
REPORTE DE RESPUESTA DE USUARIOS PARA LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS VAS

Nro de instancia	Nro. De acceso solicitando respuesta	Nombre del proveedor	Respuesta de la solicitud	Fecha de solicitud - inicio
735xxxxx	2777	binbit	SI	01-03-13
720xxxxx	4060	WyW	NO	01-08-13

• **REPORTE DE LOS MEDIOS DE ACCESO QUE EL USUARIO UTILIZÓ PARA HABILITAR SU NIVEL DE PRIVACIDAD**

Medios de acceso	Numero de acceso	Nro de instancia	Respuesta de la solicitud	Fecha de solicitud - inicio
Sms	345	735xxxxx	SI	01-03-13
sms	1010	720xxxxx	NO	01-08-13
ussd	*10#	720xxxxx	1	01-10-14



ANEXO IX REPORTES PARA LA FACTURACIÓN

4.- Cuadro resumen por proveedor y facturación

Para el proveedor

Nombre del proveedor: BINBIT

Cantidad de multas en el mes:

1

Mes	Monto a factura por la empresa	IT	Incobrables	Multas	% CPS	Costo por la prestación del servicio	Pago al proveedor
oct-13	4.360,50	130,82	109,01	0,00	55%	2.398,28	1.722,40

** Las multas son variables y se computarán de forma mensual.

Como un dato adicional las multas son acumulables, es quiere decir que se contabilizarán las multas, esto determinará la resolución de contrato con el proveedor.

Para la factura que emitirá ENTEL

Nombre del proveedor: BINBIT

NIT: 10224555

Mes	Descripción	Comisión de Entel
oct-13	Pago Servicios de Valor Agregado	2.398,28

Para los servicios que tiene varios CPS, se requiere la agrupación por CPS.

CPS: Costo por la prestación del servicio

Para este punto se necesita la validación de jefes y/o gerentes de área

(otras tablas anexas al EXCEL)



Fórmulas para el módulo de facturación y conciliación

Las liquidaciones a favor de la EMPRESA serán realizadas en base a la información de FACTURACIÓN consolidada por ENTEL S.A. correspondientes al PERIODO DE FACTURACIÓN, descontando de la suma del importe facturado por ENTEL S.A. el valor de los costos de la prestación del servicio los impuestos, los incobrables y las multas conforme la siguiente fórmula:

$$FAC_{OPE} = FAC_{SVA} \times (100\% - IT - IC - MULTAS) - CPS$$

Donde:

FAC_{OPE} : Importe Facturado a liquidar a favor de la EMPRESA.

FAC_{SVA} : Suma del Importe Facturado por ENTEL S.A. a sus usuarios por el uso de todos los Servicios de Valor Agregado.

$$FAC_{SVA} = \sum_{i=1}^n (FAC_{SVA_i})$$

IT : Impuesto a las transacciones. (Valor del 3% estático)

IC : Incobrables (valor estático 2.5%)

$MULTAS$: Multas detalladas. (esta parte será variable. La información será proporcionada por el modulo VAS)

CPS : Pago por Costos asociados a la prestación de SERVICIOS

Se sugiere que los costos (IT, IC, MULTAS, CPS) sean parametrizables.

Por lo que el pago por los costos asociados a la prestación de SERVICIOS a ser calculada está en función a:

$$CPS = \sum_{i=1}^n (FAC_{SVA_i} \times \%CPS)$$

Dónde:

n : Cantidad de Servicios de Valor Agregado provistos por la EMPRESA

FAC_{SVA_i} : Importes Facturados por el Servicio de Valor Agregado i

$\%CPS$: Porcentaje de cobro por costos asociados a la prestación de servicios



MULTAS

1. OBJETO.-

Establecer las multas que serán aplicadas por ENTEL S.A. a la EMPRESA siempre y cuando se demuestre responsabilidad de la misma en los eventos que afecten al SERVICIO.

2. MULTAS.-

Las multas se aplicarán siempre en los siguientes eventos, no siendo estos excluyentes de otros casos que se pudieran presentar:

Cobros indebidos.

Reintentos de Cobro que no cumplan con la normativa vigente.

Suscripciones indebidas, las cuales se entiende por:

Suscripciones no autorizadas vía WEB u otro medio.

Suscripciones telefónicas.

Suscripciones sin respaldo.

Reactivaciones indebidas de servicios.

Caídas o inhabilitación temporal de la página web y/o herramientas proporcionadas por la EMPRESA.

Problemas en el funcionamiento del SERVICIO.

Broadcast no autorizado.

Venta Cruzada de los SERVICIOS sin previa autorización.

Introducción de nuevos canales y/o contenido sin autorización.

Incumplimiento en la cantidad de mensajes periódicos comprometidos al usuario.

Incumplimiento en la mecánica de suscripción y desactivación declarada por la EMPRESA.

Retraso en tiempo de respuesta de entrega de contenido.

Publicidad no autorizada por ENTEL S.A.

Uso de marca de ENTEL S.A. sin autorización.

No disponibilidad de las herramientas (web services y otros) de consulta provistas por la EMPRESA a ENTEL S.A.

No disponibilidad de página web, web services y otros de consulta del Call Center para ENTEL S.A.

Suscripción automática a los usuarios que entran en estado expirado, es decir, usuarios que perdieron o dieron de baja su línea comercial.

No envío de la información y/o documentación solicitada.

Incumplimiento a la implementación de nuevas políticas solicitadas al EMPRESA en los tiempos solicitados por ENTEL S.A.

No entregar herramientas de soporte requeridas por ENTEL S.A.

Otros relacionados con los anteriores numerales, el Contrato Principal y Anexos.

Los eventos anteriormente identificados, se computarán de forma mensual. Serán tomados en cuenta para el conteo los eventos ocurridos entre las 00:00:00 del primer día de mes hasta las 23:59:59 del último día del mes. La multa se aplicará sobre los ingresos del respectivo mes que genere la prestación de los Servicios, en función a lo establecido en la tabla siguientes



Cantidad de eventos	Porcentaje de multa sobre ingresos (PARAMETRIZABLE)
3	5%
5	7%
7	10%
10	Facultad de ENTEL S.A. para resolver contrato.

Si la EMPRESA acumule quince (15) multas, independientemente que hayan ocurrido las mismas en diferentes meses, ENTEL S.A. podrá resolver el presente contrato de pleno derecho sin necesidad de requerimiento judicial o extra judicial alguno, sin perjuicio de exigir a la EMPRESA el pago de daños y perjuicios ocasionados, o en su defecto y facultativamente para ENTEL S.A. según sus intereses, seguir aplicando acumulativamente las multas señaladas precedentemente.

Cuando el envío de mensajes no facturados sobrepase el 10% del total de mensajes facturados, éstos serán sumados a la comisión correspondiente a ENTEL S.A., tomando en cuenta un promedio de las tarifas de todos los servicios de la EMPRESA.

Para el módulo de facturación, se requiere que el proveedor, tenga la opción de llenar sus datos, para poder ser comparados por nuestros datos. (solo incorporación de datos)



ANEXO X
REPORTES DE SERVICIOS VAS

- Clase de pago (pre pago, post pago)
- Periodo de tráfico
- Tipo de servicio
- Modalidad
- Proveedor
- Nombre del servicio
- Código de cobro
- Eventos registrados
- Monto valorizado
- Tarifa
- Cuadro de ingresos generados por proveedor, este mismo puede ser acompañado por un ranking de proveedores Ej:

SMS – CONTENIDO

TOP 20

N°	Nombre Proveedor	Monto Valorizado	N°	Nombre Proveedor	Monto Valorizado
1	CIBERSONS / BERSOLID	8.358.402	1	CIBERSONS / BERSOLID	37.71%
2	TIM WE	7.662.390	2	TIM WE	34.57%
3	MY ALERT	1.746.989	3	MY ALERT	7.88%
4	MOVIL GATE	943.838	4	MOVIL GATE	4.26%
5	SMS AMERICAS	810.166	5	SMS AMERICAS	3.66%
6	IGMC	577.791	6	IGMC	2.61%
7	COMUNISUR / LIDERCROY	491.173	7	COMUNISUR / LIDERCROY	2.22%
8	TOING	386.342	8	TOING	1.74%
9	EFE UNO	292.751	9	EFE UNO	1.32%
10	INFOEXPRESS	265.375	10	INFOEXPRESS	1.20%
11	GALA	157.739	11	GALA	0.71%
12	W&W	145.096	12	W&W	0.65%
13	GAMELOFT	105.200	13	GAMELOFT	0.47%
14	UNIVERSAL	61.631	14	UNIVERSAL	0.28%
15	NETPEOPLE	57.175	15	NETPEOPLE	0.26%
16	FUN FACTORY	29.604	16	FUN FACTORY	0.13%
17	TELEMEDIA / CONECTIUM	24.976	17	TELEMEDIA / CONECTIUM	0.11%
18	LEMON QUEST	20.370	18	LEMON QUEST	0.09%
19	TOING/PMOVIL/IGMC	11.224	19	TOING/PMOVIL/IGMC	0.05%
20	GALA PRODUCCIONES	6.432	20	GALA PRODUCCIONES	0.03%

Donde: Monto valorizado = monto cobrado.

Ranking de proveedores

AÑO	
ME S	
Suma de Monto Valorizado	
Nombre Proveedor	Total
CIBERSONS/ BERSOLID	270.863,50
COMUNISUR/ LIDERCROY	47.560,70
GALA	43.845,00
IGMC	147.568,70
MOVIL GATE	68.965,00
MY ALERT	131.909,20
PERVASIVE	35.089,50
SMS AMERICAS	130.476,00
TIM WE	800.470,50
UNITEL	47.786,00
Total general	1.724.534,10

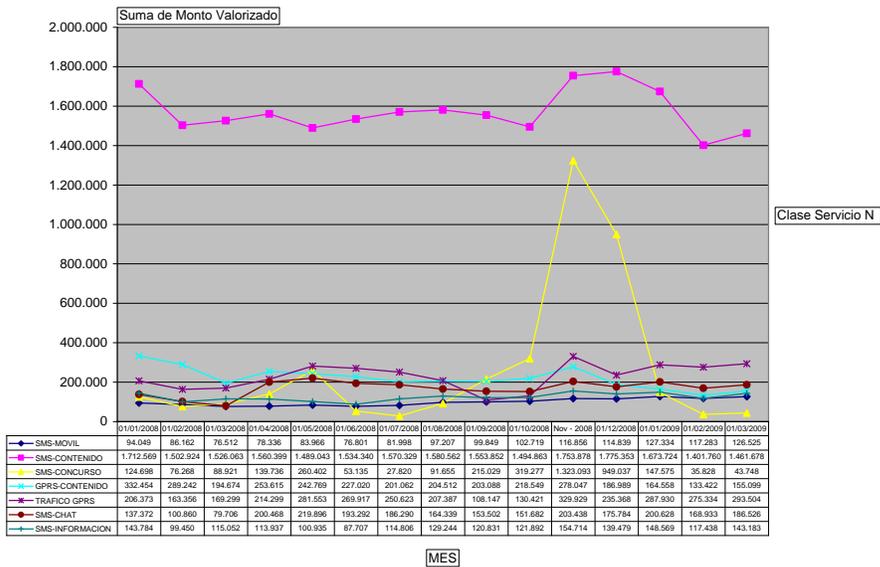


LICITACIÓN PÚBLICA N° 016/2017
"Solución integral para la provisión de un Sistema de entrega de servicios de Valor Agregado (SDP/VAS) y Calling Card para ENTEL S.A."

- Ingresos generados por servicios. Este puede ser acompañado con un cuadro evolutivo por ejemplo:

Clase Servicio N	Monto Valorizado	Clase Servicio N	Monto Valorizado
SMS-MOVIL	37.079.958	SMS-MOVIL	48,52%
SMS-CONTENIDO	22.164.021	SMS-CONTENIDO	29,00%
SMS-CONCURSO	3.852.474	SMS-CONCURSO	5,04%
GPRS-CONTENIDO	3.144.807	GPRS-CONTENIDO	4,11%
TRAFICO GPRS	3.129.935	TRAFICO GPRS	4,10%
SMS-CHAT	2.336.191	SMS-CHAT	3,06%
SMS-INFORMACION	1.707.833	SMS-INFORMACION	2,23%
SMS-VOTACION	1.108.583	SMS-VOTACION	1,45%
SMS-TV	452.323	SMS-TV	0,59%
SMS-JUEGO	333.451	SMS-JUEGO	0,44%
SMS-CONSULTA	306.777	SMS-CONSULTA	0,40%
GPRS-VAS	247.639	GPRS-VAS	0,32%
SMS-TRAFICO	198.487	SMS-TRAFICO	0,26%
SMS-MAIL	187.515	SMS-MAIL	0,25%
SMS-WEB	118.782	SMS-WEB	0,16%
SMS-CELUAMSO	30.259	SMS-CELUAMSO	0,04%
MMS	17.450	MMS	0,02%
SMS-VAS	9.189	SMS-VAS	0,01%
SMS-TRIVIA	1.113	SMS-TRIVIA	0,00%
SMS-SOCIAL	896	SMS-SOCIAL	0,00%
Total general	76.427.683	Total general	100,00%

ANO(Todas)



Adicionalmente, se solicita el siguiente reporte:

- Cantidad de usuarios suscritos por servicio VAS
- Duración de la suscripción
- Cantidad de líneas que no renovaron su suscripción

Casi toda la información detallada, actualmente es emitida, por la herramienta Infoview.)



ANEXO XI
CICLO CONTABLE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

CICLO CONTABLE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO		Debe	Haber
CONTABILIDAD			
<u>COBRANZA A IMPUTAR SICO II - TRANSITORIA</u>		1.000,00	
C204010013			
<u>IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES</u>		30,00	
T101010002			
<u>ING. A DEVENGAR VENTAS DE TARJETAS MOVIL BOB</u>			870,00
D301130004			
<u>DEBITO FISCAL IVA</u>			130,00
D303010001			
<u>IMPTO A LAS TRANSACCIONES POR PAGAR</u>			30,00
D303020001			
Glosa: Por la compra de Credito			
CONTABILIDAD			
<u>ING. A DEVENGAR VENTAS DE TARJETAS MOVIL BOB</u>		500,00	
D301130004			
<u>AIR TIME LOCAL</u>			300,00
M203030001			
<u>LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL DE UN TEL</u>			100,00
M203050003			
<u>ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO SMS (VAS)</u>			100,00
SXXXXXXXX Cta. A ser creada NO OPERATIVA			
Glosa: Por el consumo del trafico cursado VAS			
ADMINISTRACION			
<u>COMISIONES PROVEEDORES DE CONTENIDOS M</u>		87	
N207020005			
AL 87%			
<u>PROVISIONES FACTURAS Y BIENES A RECIBIR</u>			87
D101010003			
AL 87%			
ADMINISTRACION			
<u>PROVISIONES FACTURAS Y BIENES A RECIBIR</u>		87	
D101010003			
<u>CREDITO FISCAL IVA BOB</u>		13	
C401030001			
<u>PROVEEDORES COMUNES (BINBIT)</u>			100
D101020001			
FACTURACIÓN			
MARK OPERATIVO			
<u>DEUDORES COBRANZA MOVIL GSM</u>		30	
C202010003			
<u>IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES</u>		0,9	
T101010002			
<u>TRANSMISION DE DATOS A CLIENTES URBANOS</u>			26,1
M201040006			
<u>DEBITO FISCAL IVA</u>			3,9
D303010001			
<u>IMPTO A LAS TRANSACCIONES POR PAGAR</u>			0,9
D303020001			



CONTABILIDAD		Debe	Haber
ADMINISTRACIÓN			
MARK OPERATIVO			
<u>PROVEEDORES COMUNES</u>		70	
D101020001			
<u>IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES</u>		1,35	
T101010002			
<u>Banco Mercantil</u>			19,5
<u>MULTA A CONTRATISTAS</u>			45
M503090001			
<u>IMPTO A LAS TRANSACCIONES POR PAGAR</u>			1,35
D303020001			
<u>OTROS INGRESOS OPERATIVOS (IT 3% Incobrable 2.5%)</u>			5,5
M503120001			
COBRANZAS			
MERCADEO			
<u>PROVEEDORES COMUNES</u>		30	
D101020001			
<u>COBRANZA A IMPUTAR COMPENSACIONES RED FIJA</u>			30
C204010015			
CONTABILIDAD			
<u>COBRANZA A IMPUTAR COMPENSACIONES RED FIJA</u>		30	
C204010015			
<u>COBRANZA A IMPUTAR SICO II - TRANSITORIA</u>			30
C204010013			
CONTABILIDAD			
<u>COBRANZA A IMPUTAR SICO II - TRANSITORIA</u>		30	
C204010013			
<u>DEUDORES COBRANZA MOVIL GSM</u>			30
C202010003			
Fuente: área de contabilidad. Mail enviado el 19/02/2014			



ANEXO XII MULTICENTRO ONLINE

Servicios Activos	Información de salida/ consumo creditas	Historial de servicios	Autorización Servicios VAS	Pestañas
-------------------	---	------------------------	----------------------------	----------

SERVICIOS ACTIVOS

Períodos	Desde	DD/MM/AA	Hasta	DD/MM/AA							
Fecha de Alta de suscripción	Número de acceso	Clase de servicio	Detalle del servicio	Nombre del Proveedor	Modalidad del servicio	Periodo del servicio	Forma de Cobro del servicio	Cantidad	Tarifa del servicio Bs	Monto debitado	Desactivación automática
23/03/2014	377.7	Pirpos	Frases celebres	MOVILGATE	Suscripción	semanal	diario	3	1	3	<input type="checkbox"/>
04/04/2014	205.0	Votación	Chicoatón-Carlos	BINBIT	Demanda	diario	diario	1	1	1	<input type="checkbox"/>
05/04/2014	102.0	Votación	Mis feicool	ENTEL	Demanda	diario	diario	1	1	1	<input type="checkbox"/>
23/10/2013	101.0	Ringbacktone	10666 - Bituno Mars	ENTEL	Suscripción	Mensual	Mensual	1	3.5	3.5	<input type="checkbox"/>
23/10/2013	101.0	Ringbacktone	10666 - shakira	ENTEL	Suscripción	Mensual	Mensual	1	3.5	3.5	<input type="checkbox"/>
23/10/2013	101.0	Ringbacktone	10666 - Nilvana	ENTEL	Suscripción	Mensual	Mensual	1	3.5	3.5	<input type="checkbox"/>

HISTORIAL DE SERVICIOS

Períodos	Desde	DD/MM/AA	Hasta	DD/MM/AA								
contenido enviado + contenido de regalo												
Fecha de Alta de suscripción	Número de acceso	Clase de servicio	Detalle del servicio	Nombre del Proveedor	Modalidad del servicio	Periodo del servicio	Forma de Cobro del servicio	Cantidad	Tarifa del servicio Bs	Monto debitado	Fecha fin del servicio	Fecha de baja del servicio
23/10/2013	377.7	Horoscopo	Horoscopo Chino	OPRA TEL	Suscripción	semanal	diario	8	1	7	30/10/2013	29/10/2013
23/10/2013	205.0	Votación	Chicoatón-Orfana	BINBIT	Demanda	diario	diario	1	2.5	2.5	23/10/2013	23/10/2013
01/03/2014	101.0	Ringbacktone	10456 - SHAKIRA	ENTEL	Suscripción	Mensual	Mensual	1	3.5	3.5	01/04/2014	23/03/2014

AUTORIZACION SERVICIOS VAS

Número de acceso	Nro de instancia	Respuesta de la solicitud	Fecha de solicitud - Inicio
345	7300000	Ata	01/03/2013
1010	7200000	Beja	01/08/2013
*10#	7200000	1	01/10/2014



ANEXO XIII TAMGRAN

Servicios Activos Historial de servicios Información del saldo/ consumo créditos Autorización Servicios VAS **Resúmenes**

SERVICIOS ACTIVOS

Periodos		Desde	DDMM/AA	Hasta	DDMM/AA								
Fecha de Alta de suscripción	Número de acceso	Categoría	Subcategoría	Clase de servicio	Detalle del servicio (*)	Nombre del Proveedor	Modalidad del servicio	Periodo del servicio	Forma de Cobro	Cantidad	Tarifa	Monto debitado	Desactivación automática
23/10/2013	3777	Contenido multimedia	contenido	Propias	Frases cerebros	MOVILGATE	Suscripción	semanal	diario	3	1	3	[X]
23/10/2013	3777	Contenido multimedia	votación	Votación	Chicostation-Cerios	BINBIT	Demanda	diario	diario	1	1	1	
23/10/2013	2060	Televisión y concurso	votación	Votación	Mis felicitad	ENTEL	Demanda	diario	diario	1	1	1	
23/10/2013	1010	Contenido multimedia	Musical videos	Ringbacktone	10686 - Bruno Mars	ENTEL	Suscripción	Mensual	Mensual	1	3,5	3,5	[X]

HISTORIAL DE SERVICIOS

Periodos		Desde	DDMM/AA	Hasta	DDMM/AA								
Fecha de Alta de suscripción	Número de acceso	Categoría	Subcategoría	Clase de servicio	Detalle del servicio (*)	Nombre del Proveedor	Modalidad	Periodo del servicio	Forma de Cobro	Cantidad	Tarifa	Monto debitado	Fecha fin
23/10/2013	3777	Contenido multimedia	contenido	Horoscopo	Horoscopo chino	OPRATEL	Suscripción	semanal	diario	8	1	7	29/10/2013
23/10/2013	2060	Televisión y concurso	votación	Invitación	Chicostation	BINBIT	Demanda	diario	diario	1	2,5	2,5	23/10/2013
01/04/2014	1010	Contenido multimedia	Musical videos	Ringbacktones	10466 - SHAKRA	ENTEL	Suscripción	Mensual	Mensual	1	3,5	3,5	01/09/2014

AUTORIZACION SERVICIOS VAS

Número de acceso	Nro de instancia	Respuesta de la solicitud	Fecha de solicitud - Inicio
345	735xxxxx	Alta	01/03/2013
1010	720xxxxx	Baja	01/08/2013
*10#	720xxxxx	1	01/10/2014

(*)Detalle del servicio

Fecha de entrega del contenido	Hora de envío	Nro de contenidos	Contenido del mensaje
23/10/2013		1	
24/10/2013		1	
23/10/2013		1	

