



ANEXO E

Resumen ficha de producto VAS

La ficha abajo indicada es un resumen, el detalle de la misma deberá ser discutida con el ofertante elegido en esta licitación.

Para acceder a servicios de valor agregado con costo, los clientes prepago deberán contar con crédito disponible en bolsas de consumo determinadas; los clientes postpago podrán utilizar su límite de consumo controlado., en el caso que el usuario pase a prepago deberá utilizar su crédito prepago. Podrán existir servicios VAS sin costo.

La utilización o no de los servicios de valor agregado siempre serán sujetos a la decisión previa del cliente consultado y en consecuencia debe ser informado explícitamente sobre los servicios que elija. Debe tenerse en cuenta situaciones en las que el cliente deja pendiente la utilización o no el servicio. Eso se gestionará mediante mensajes de notificación y respuesta mediante un acceso numérico, USSD o por atención al cliente. Los mensajes de notificación intercambiados deben garantizar el correcto entendimiento y transacción del cliente en relación a la aceptación o baja de las suscripciones servicios de valor agregado por parte del cliente. Es importante además llevar una bitácora de dichas interacciones y mensajes que se generen para efectos comerciales y regulatorios.

La suscripción a los servicios VAS (a suscripción o demanda) de un cliente prepago se hace descontando de bolsas de consumo de crédito definidos. Existirán notificaciones y solicitudes de respuesta por parte del usuario así como los logs respectivos para asegurar y llevar un control de la interacción respectiva y de la efectivización del cobro por parte de Entel o en su defecto el no cobro del mismo y la razón de ello.

La suscripción a los servicios VAS (a suscripción o demanda) de un cliente postpago se hace descontando de su límite consumo. Existirán notificaciones y solicitudes de respuesta por parte del usuario así como los logs y CDRs respectivos para asegurar y llevar un control de la interacción respectiva y de la efectivización del cobro por parte de Entel o en su defecto el no cobro del mismo y la razón de ello. El consumo VAS se verá reflejado en forma separada en su facturación de acuerdo a la normativa sobre los procesos de facturación. Existen situaciones administrativas de líneas telefónicas en cuarentena, corte, pérdida, dadas de baja, etc. que serán consideradas al momento de interactuar con los servicios VAS.

Los proveedores/socios de Entel que bajo su responsabilidad gestionen los contenidos de los servicios de valor agregado, desde su envío, deberán cumplir con el servicio al momento de la suscripción de acuerdo a los pactado en tiempo y forma; asimismo deberán sujetarse a horarios de envío de las notificaciones a riesgo de aplicársele multas de acuerdo a causales y procedimientos que serán analizados durante la implementación. Los Servicios de Valor Agregado a suscripción deberán estar visibles en todos los sistemas mediante la creación de componentes. Entel será responsable de envío del contenido, la programación del envío y el cobro del servicio en función a condiciones de tiempo y forma previamente acordadas con el proveedor/socio (por ejemplo: formas de cobro, frecuencia de pago de comisiones al



proveedor, si se cobra mensajes originantes y/o terminantes. Si el proveedor/socio no cumple con la entrega de todos o algunos contenidos, existiendo el reclamo respectivo y procedente del cliente, se prevé la devolución en el monto, al centavo, que se establezca de los contenido no enviados o si no hay suficiente información se procederá a prorrateos. La devolución se hará a las bolsas de consumo en prepago o al límite de crédito de postPago. Si la devolución supera los Bs350 existe un proceso administrativo de revisión y análisis antes de proceder a la devolución. Las devoluciones, al igual que los cobros está sujetas a generación de logs así como registro a mostrar en la facturación, contabilidad y reportística.

Existirán servicios a demanda como Chat, votación, concursos y trivias así como servicios de información, consulta y solidarios que descontarán crédito o límite de consumo controlado al cliente suscrito de acuerdo a la oferta comercial que se maneje. Existirán también servicios sin contenido multimedia para participar, por ejemplo, en concursos o votaciones o existirá servicios con contenido multimedia que permiten al cliente solicitar el servicio mediante sms y en respuesta se le facilita una URL donde se encuentran las condiciones y decisiones por parte del cliente para aceptar y consumir el servicio adquirido y recibir las notificaciones. Las interacciones y accesos serán registrados para efectos comerciales o regulatorios. Entel no se responsabiliza del contenido que envía el proveedor.

Los medios de acceso a los servicios VAS previstos en principio son mediante IVR, USSD y a través e SIM (si fuera actualmebnte procedente) previa coordinación con el proveedor que integre VAS a las SIM; asimismo está previsto la atención al cliente mediante operadores, Relacionado al tema, 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.

Actualmente se contemplan modelos de negocio que aplican costo a la prestación del servicio, existe un porcentaje de participación con el proveedor/socio de Entel o volúmen de mensajes de texto que se cobrará al proveedor/socio. Se gestionará la facturación de estos modelos a los proveedores/socios. Se realizarán controles previos y se generarán reportes y pre-facturas para conocer los montos a facturar por cada mes o proveedor/socio en los respectivos periodos. Asimismo, se solicita un reporte por proveedor y por mes sobre lo efectivamente facturado. Existe opción de facturación conjunta en cuyo caso el proveedor/socio es responsable por la dosificación tributaria. La información para las facturas están mayormente contempladas en la última resolución de impuestos nacionales.

Los servicios VAS serán identificados de manera individual y tendrá efectos contables a nivel de ingresos y gastos. Existen esquemas contables que serán discutidos durante la implementación de VAS.

Existirán distintos reportes resumen describiendo por servicio VAS la modalidad, forma de cobro, cantidad de eventos a entregar y entregados así como los montos debitados y devueltos. Asimismo información de la oferta, ejecución y resultados obtenidos donde exista información relacionada a: 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 y tarifa. Tamién cuadros de ingresos generados por proveedor, este mismo puede ser acompañado por un ranking de proveedores.



Igualmente reportes que muestren la Cantidad de usuarios suscritos por servicio VAS, Duración de la suscripción, Cantidad de líneas que no renovaron su suscripción. También se implementarán reportes detallados de los servicios VAS ofrecidos relacionados a la oferta, ejecución y resultados obtenidos donde exista información relacionada a: 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.

Se implementarán también reportes de control y conciliación para determinar con precisión los montos a pagar al proveedor/socio y/o los beneficio obtenidos por el servicio VAS. Los formatos de los reportes así como la posibilidad de nuevos reportes, serán acordados durante la etapa de implementación.
