

Contrato: INDOTEL / ALTICE DOMINICANA S.A.

Proceso: INDOTEL/CCC-LPN-2021-0001, para la contratación de una empresa de telecomunicaciones para la provisión de una canasta digital social que incluye un servicio de internet y un teléfono inteligente, Proyecto Conectar a los no Conectados, Plan Bianual de proyectos 2021-2022

1ero de abril de 2022

ANEXOS

Anexo I-Propuesta Técnica Altice Dominicana,S.A.

Anexo II-Manual de Lineamientos Generales para la Administración Operativa de la Canasta Digital Social.

Anexo III-*“Cronograma de entrega de Cantidades Adjudicadas”*.





REPUBLICA DOMINICANA, PUERTO RICO Y VENEZUELA

2006

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

SECRETARÍA DE ESTADO DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA

SECRETARÍA DE ESTADO DE EDUCACIÓN

Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)

Plan Bianual de proyectos de Desarrollo 2021-2022

CANASTA DIGITAL SOCIAL



Manual de Lineamientos Generales Para la Administración Operativa

Abril 2022

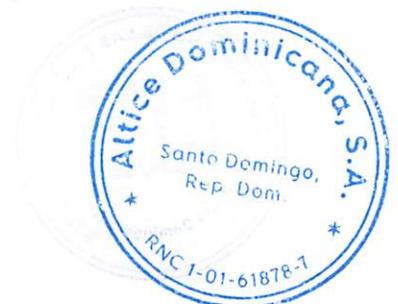


Tabla de contenido

I. Introducción	4
1.1. Antecedentes	5
II. Proyecto Canasta Digital Social	8
2.1 Objetivo	8
2.2 Descripción.....	8
2.3 Provincias y municipios a impactar	9
2.4 Plan de Internet Móvil	10
2.5 Especificaciones técnicas del teléfono inteligente	11
2.6 Costo del Plan (Servicio de Internet + celular)	11
2.7 Actores responsables de la ejecución del proyecto.....	12
III. Alcance del Manual	13
3.1 Rol y Obligaciones de los Involucrados.....	13
3.2 Protocolo de Comunicación entre los actores involucrados	18
3.2.1 Comunicaciones entre SUPERÁTE e INDOTEL.....	19
3.1.2. Comunicaciones entre la prestadora de Servicios de Telecomunicaciones y el INDOTEL.....	19
3.1.3. Comunicaciones entre SUPÉRATE y las beneficiarias	20
3.1.4. Comunicaciones entre la prestadora del servicio y las beneficiarias	20
3.1.5. Comunicaciones entre la Dirección del FDT y la Unidad de Gestión	20
3.1.6. Lineamientos de promoción del Proyecto.....	21
IV. Procesos para la Gestión Operativa de la Canasta Digital	21



4.1 Procesos de la Canasta Digital Social	21
4.1.1 Selección de las Beneficiarias	22
4.1.2 Activación del Plan del servicio y entrega de equipos a las beneficiarias	22
4.1.3 Facturación	25
4.1.4 Desconexión y Reconexión del servicio	28
4.1.4.1 Desconexión del Servicio	28
4.1.7 Cancelación Del Servicio	33
4.1.6. Servicio al cliente	36
4.1.7 Reportes e Informes	38
4.1.8 Monitoreo y Seguimiento	39
4.1.9 Evaluación del Proyecto	41



I. Introducción

El subsidio de una Canasta Digital Social se contempla en el marco del Componente Subsidio a la Demanda del Proyecto Conectar a los no Conectados del Plan Bianual 2021-2022 del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, INDOTEL y tiene por objetivo contribuir a la autonomía e independencia de las mujeres jefas de hogares en condiciones de pobreza de la República Dominicana, mediante el uso de Internet y las tecnologías digitales, para que puedan alcanzar su desarrollo social y económico, y el bienestar y cuidado de ellas y sus familias.

El componente consiste en dotar a 2,000 mujeres jefas de hogares en condiciones de pobreza de una Canasta Digital Social compuesta por un plan de conectividad a Internet de banda ancha y un celular inteligente, subsidiada por el INDOTEL durante 24 meses.

La Canasta Digital Social impactará 17 los siguientes municipios de 12 provincias: Juan Santiago, San Juan de la Maguana, Neiba, Fundación, Vicente Noble, Pedernales, San Pedro de Macorís, Consuelo, Los Llanos, Quisqueya, Ramón Santana, Santa Cruz de El Seibo, San Ignacio de Sabaneta, Santiago Rodríguez, Mao, Monte Plata, Hato Mayor del Rey y el Distrito Nacional.

Los actores involucrados en esta iniciativa, además del INDOTEL, son el Programa SUPÉRATE, ALTICE DOMINICANA, S. A. (empresa adjudicataria), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y las beneficiarias de la canasta.

Este manual contiene los lineamientos generales para la administración operativa de la Canasta Digital Social en los que se indican el rol y obligaciones de los actores involucrados relacionadas con los aspectos comunicaciones entre los actores, los procesos que se llevan a cabo para su implementación, así como las pautas para el seguimiento, control y evaluación de la misma.

Dentro de las razones tomadas para la implementación de esta iniciativa se encuentran las consideraciones de ONU Mujeres sobre los efectos de la Pandemia del COVID-19, que han dejado al descubierto, que la mayor parte de las 3,900 millones de



personas no conectadas a Internet en el mundo son mujeres de los entornos rurales más pobres y que no tienen las herramientas ni la formación necesarias para aprovechar la conexión digital. El acceso limitado a las nuevas tecnologías, limita su poder de “generar economía y transformación y, sobre todo, limita su participación y su conocimiento”.

En el contexto actual de la República Dominicana, los datos disponibles del Censo por Barrido del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) 2018¹ reflejan que la pobreza, medida por el Índice de Calidad de Vida (ICV), afecta en mayor medida, a las mujeres. Del total de hogares incluidos en su base de datos, el 60% está bajo la responsabilidad de una mujer, lo que representa, en términos absolutos, un estimado de un millón doscientos sesenta y tres mil hogares.

1.1. Antecedentes

La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 en su Capítulo VII: Promoción del Servicio Universal, en el Artículo 43, Proyectos de desarrollo, ordinal 43.1, indica: “A los efectos del cumplimiento de lo establecido por el Artículo 3, inciso a), apartados i) y iii) de la presente ley, el órgano regulador formulará un plan bianual de proyectos concretos a ser financiados, los que se denominarán ‘Proyectos de desarrollo’, de acuerdo con la reglamentación”.

Los lineamientos de la Política Social del INDOTEL sobre el servicio universal (Resolución No. 024-10 del 2 de marzo del 2010) establecen que los proyectos bajo esta política deben estar destinados a llevar el servicio de las telecomunicaciones a todo el

¹ **Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN):** entidad responsable de la identificación, elegibilidad y priorización de los hogares en situación de pobreza que conforman el universo preestablecido de participantes de los programas sociales que, por sus condiciones socioeconómicas, requieren ser asistidos por el Gobierno dominicano, mediante subsidios a la demanda o transferencias condicionadas según lo disponen los Decretos 1073-04 y 426-07. El SIUBEN ha proporcionado los datos provenientes del Censo por Barrido del año 2018 para la selección de provincias, municipios y los hogares, y aportará los datos nuevos del censo del 2021 que servirá como línea base para el estudio del impacto del proyecto. Con esta institución se firmó un convenio de colaboración interinstitucional en diciembre del 2020.



territorio nacional, especialmente a aquellas comunidades urbanas y rurales de escasos recursos económicos, donde no llega el servicio o el servicio es precario, para contribuir al cierre de la brecha digital y proporcionar acceso y cobertura universal a los servicios de telecomunicaciones.

Se establece en el capítulo VII de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153- 98 lo siguiente:

"Art. 43. Proyectos de desarrollo.

- 43.1 A los efectos del cumplimiento de lo establecido por el Artículo 3, inciso a) apartados i) y iii), de la presente Ley; el órgano regulador formulará un plan bianual de proyectos concretos a ser financiados, los que se denominarán "Proyectos de desarrollo" de acuerdo a la reglamentación.
- 43.2 Una vez asignado cada proyecto se realizará el seguimiento de su ejecución de acuerdo a lo que disponga la reglamentación.

La Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con las modificaciones de la Ley No. 449-06, establece en su Artículo 26, lo siguiente:

Por lo antes expuesto, se elaboró el Plan Bianual 2021-2022, aprobado con la Resolución No. 010-2021, de fecha 18 de febrero del año 2021 que incluye el proyecto "Conectar a los no Conectados" cuyo objetivo es "Lograr que las personas de zonas rurales y semiurbanas en condiciones de vulnerabilidad y niveles significativos de pobreza utilicen y adopten el internet y las tecnologías digitales en gran parte de sus necesidades específicas, para lograr su desarrollo humano". Para tal fin, dicho proyecto consta de tres componentes: 1) Acceso e Infraestructura, 2) Subsidio a la Demanda; y 3) Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades

1. Acceso e Infraestructura

El componente de Acceso e Infraestructura consiste en un proyecto que dotará del acceso y conectividad a la banda ancha de calidad a 17 comunidades rurales no servidas o



con bajos niveles de penetración de Internet, para contribuir a la reducción de la brecha digital de la República Dominicana, bajo las premisas de una conectividad significativa, que se refiere a un uso regular de Internet y un dispositivo móvil apropiado con capacidad de conexión a Internet vía Wi-Fi, que haga posible que estas tecnologías tengan un impacto positivo en su calidad de vida.

2. Subsidio a la Demanda (Canasta Digital Social)

Este componente consiste en la entrega de una Canasta Digital Social subsidiada parcialmente por 24 meses (servicio de Internet de banda ancha y de un dispositivo de acceso inteligente), a 2,000 mujeres jefas de hogares en condiciones de pobreza, preferiblemente solteras, con Índices de Calidad de Vida ICV1, ICV2, en edades comprendidas entre 20 y 50 años, nivel de educación básica, con por lo menos un miembro de la familia activo en la escuela, y beneficiarias de programa SUPÉRATE.

3. Apropiación Social y Desarrollo de habilidades

Este Componente tiene por objetivo potenciar la apropiación social de las tecnologías digitales en mujeres jefas de hogares y jóvenes estudiantes para que amplíen sus oportunidades de insertarse en el campo social y laboral y lograr su desarrollo humano.

El programa de Capacitación Digital Básica con enfoque de género consiste en la elaboración de un Programa de Capacitación Digital Básica con Enfoque de Género y el entrenamiento a la red de capacitadores(as) que replicarán dicho programa con las mujeres jefas de hogares, beneficiarias del Componente de Subsidio a la Demanda del Proyecto Conectar a los No Conectados, Plan Bianual de Proyectos 2021-2022.

El convenio de cooperación entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el SUPÉRATE (**CONV- NO GUB-009-2021**) para la implementación del proyecto "Conectar a los no Conectados" enmarcado en el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo para el período 2021-2022, las partes acuerdan establecer las bases de



cooperación, con miras a aunar esfuerzos, sinergias y experiencias mutuas para una efectiva implementación del proyecto "Conectar a los no Conectados", en específico, de los componentes de Acceso e Infraestructura, Subsidio a la Demanda y Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades.

II. Proyecto Canasta Digital Social

2.1 Objetivo

Contribuir a la autonomía e independencia de las mujeres jefas de hogares en condiciones de pobreza, mediante el uso de Internet y las tecnologías digitales, para que puedan alcanzar su desarrollo social económico, y el bienestar y cuidado de ellas y sus familias.

2.2 Descripción

La Canasta Digital Social consiste en dotar de un subsidio parcial al servicio de Internet de banda ancha y de un dispositivo de acceso inteligente, por 24 meses, a 2,000 mujeres jefas de hogares en condiciones de pobreza, preferiblemente solteras, con Índices de Calidad de Vida ICV1, ICV2, en edades comprendidas entre 20 y 60 años, nivel de educación básica, con por lo menos un miembro de la familia activo en la escuela, y beneficiarias de programa SUPÉRATE.

Asimismo, las beneficiarias recibirán el beneficio de un programa de alfabetización digital con enfoque de género para que puedan desarrollarse en el ámbito personal y económico utilizando las tecnologías digitales.



Regional	Provincia	Municipio
Región del Valle	Eías Piña	Juan Santiago
	San Juan	San Juan de la Maguana
Región Enriquillo	Bahoruco	Neiba
	Barahona	Fundación
		Vicente Noble
Pedernales	Pedernales	
Región Este I	San Pedro de Macorís	Consuelo
		Los Llanos
		Quisqueya
		Ramón Santana
		San Pedro Macorís
Región Este II	Hato Mayor	Hato Mayor del Rey
	El Seibo	Santa Cruz de El Seibo
Región Noroeste	Santiago Rodríguez	San Ignacio de Sabaneta
	Valverde	Mao
Región Santo Domingo Norte	Monte Plata	Monte Plata
Región Ozama	Gran Santo Domingo	Distrito Nacional

2.4 Plan de Internet Móvil

La prestadora de servicios de telecomunicaciones adjudicataria entregará a cada una de las beneficiarias, un Plan Pospago de Internet Móvil con 100 minutos de voz, 10 GB Básico- INDOTEL + un Bono mensual de 10 GB para un total de 20 GB por un período de veinticuatro (24) meses y un teléfono inteligente a partir de la activación del servicio.



La prestadora, en caso de no satisfacer los niveles de servicio requeridos (señal, velocidad, consistencia del servicio etc.) conforme a la resolución 016-15 sobre la calidad del servicio de telecomunicaciones, deberá tomar las acciones correctivas en un tiempo máximo de 3 meses, período en el cual deberá continuar prestando del servicio, a partir de notificación formal del INDOTEL.

2.5 Especificaciones técnicas del teléfono inteligente

- Pantalla de 6.5"
- Memoria RAM de 3GB
- 64GB de almacenamiento interno
- Resolución HD 720p
- Cámara de 13 MP
- Sistema operativo Android
- Cargador A/C
- Auriculares

Los teléfonos inteligentes suministrados por la prestadora deben ser nuevos (NO REFURBISHED). Cualquier elemento que no esté contemplado y que sea necesario para la correcta entrega y puesta en operación de los equipos y servicios, deberá ser incluido por la prestadora.

Los equipos deben ser entregados, a sus beneficiarias finales, con folletos o manuales que definan las características y funciones del equipo. No se limita la presentación de una oferta de dispositivo con características físicas y lógicas superiores a las especificadas.

2.6 Costo del Plan (Servicio de Internet + celular)

El Plan otorgado a las beneficiarias tiene un costo de RD\$1,061.12 con impuestos incluidos de los cuales las beneficiarias pagarán un copago de RD\$200.00 pesos dominicanos mensuales y el INDOTEL RD\$861.12.00, con impuestos incluidos.



2.7 Actores responsables de la ejecución del proyecto

La Canasta Digital Social es una iniciativa que involucra a INDOTEL, SUPÉRATE, SIUBEN, la empresa de telecomunicaciones ALTICE (adjudicataria) y las funciones de cada uno se detallan a continuación:

-Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL): Regulador de las Telecomunicaciones en el país, y responsable de garantizar la oferta y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones.

-PROGRAMA SUPÉRATE: Responsable de implementar la estrategia de salida de la pobreza, dando apoyo al mejoramiento del ingreso y la inversión del capital humano de las familias en pobreza extrema, con capacidad de promover y desarrollar diferentes programas sociales. Tiene la responsabilidad, además, de diseñar y ejecutar la Política Social del gobierno.

-Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN): entidad responsable de la identificación, elegibilidad y priorización de los hogares en situación de pobreza que conforman el universo preestablecido de participantes de los programas sociales que, por sus condiciones socioeconómicas, requieren ser asistidos por el Gobierno dominicano, mediante subsidios a la demanda o transferencias condicionadas según lo disponen los Decretos 1073-04 y 426-07.

El SIUBEN ha proporcionado los datos provenientes del Censo por Barrido del año 2018 para la selección de provincias, municipios y los hogares, y aportará los datos nuevos del censo del 2021 que servirá como línea base para el estudio del impacto del proyecto. Con esta institución se firmó un convenio de colaboración interinstitucional en diciembre del 2020.

-Prestadora de servicios de telecomunicaciones: Es una concesionaria del Estado para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones consistentes en servicios finales,



servicios portadores, servicios de valor agregado y servicios de difusión por suscripción, en todo el territorio nacional.

-Beneficiarias: Mujeres jefas de hogares en condiciones de pobreza (ICV1 e ICV2), en edades entre 20 a 60 años, nivel escolar básico y con por lo menos un miembro de la familia inscrito en la escuela, y beneficiarias del programa SUPÉRATE.

III. Alcance del Manual

Este manual establece los lineamientos generales para la administración operativa de la Canasta Digital Social relacionados con el protocolo de comunicación entre las partes, sus roles y obligaciones, los procesos de gestión que se llevan a cabo para la implementación, así como las pautas para el seguimiento, control y evaluación de la misma.

3.1 Rol y Obligaciones de los Involucrados

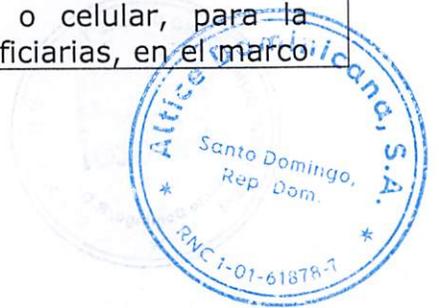


En la siguiente tabla, se visualizan las especificaciones de roles y funciones para cada uno de los socios estratégicos involucrados en este proyecto.

Involucrados	Roles y Obligaciones
<p>INDOTEL/FDT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suministrar los recursos financieros del proyecto • Supervisar la gestión del Proyecto con actores involucrados. • Promover la realización de acciones planificadas. • Instruir al coordinador del Proyecto. • Avalar los resultados y decisiones del coordinador del Proyecto. • Vigilar que los recursos destinados al Proyecto estén disponibles para garantizar su efectiva operación. • Coordinar el monitoreo y evaluación del proyecto, facilitando resultados sobre el avance del mismo, para mantener informado al Consejo Directivo del INDOTEL y compartir esta información con el resto de las instituciones involucradas en el proyecto.
<p>Unidad de Gestión/FDT-INDOTEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, supervisar y controlar los procesos financieros. • Gestionar, supervisar y monitorear la operación del proyecto con todos los actores involucrados. • Dar seguimiento a la prestadora de del servicio para que cumpla con los plazos establecidos y el servicio definido. • Resolver consultas y solicitudes acerca de la operación del Proyecto. • Contribuir con los procesos de evaluación del Proyecto en el ámbito de sus competencias. • Coordinar con SUPÉRATE, para mantener actualizada la información relativa a las beneficiarias y realizar oportunamente la actualización de información que se requiera, para avanzar hacia el cumplimiento de las metas en los plazos establecidos.



	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de acciones institucionales para el seguimiento y evaluación de impacto del programa.
<p>SUPÉRATE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una base de datos de mujeres jefas de hogares potenciales beneficiarias de la Canasta Digital Social, la información de las mujeres que cumplan con los criterios definidos en el diseño conceptual de la Canasta Digital Social. • En conjunto con INDOTEL, seleccionar a las beneficiarias del programa, de acuerdo con los criterios que fundamentan el mismo. Para esto, utilizará información del SIUBEN. • Suministrar la información relativa a las beneficiarias del programa de forma oportuna, así como con el formato y detalle requerido. <p>Mantener actualizada la información sobre las beneficiarias del Proyecto de tal forma que se puedan verificar periódicamente las condiciones de elegibilidad. Realizar actualizaciones en cuanto a la ubicación geográfica, número de teléfono y número de identificación, de las beneficiarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la confiabilidad y calidad de la información de las mujeres jefas de hogares, potenciales beneficiarias, remitida al INDOTEL • Proveer a la Unidad de Gestión de la Canasta Digital Social del INDOTEL acceso a la base de datos de las beneficiarias e información de las consultas realizadas por las mismas. • Definir el sistema que utilizarán para la gestión operativa del Programa Canasta Digital Social, en coordinación con el INDOTEL • Autorizar a la Directora del FDT del INDOTEL a suministrar al coordinador de la Canasta Digital Social, la información específica de: nombre completo, número de cédula, provincia, municipio, distrito municipal y número de teléfono de la casa o celular, para la identificación de las personas beneficiarias, en el marco



de este convenio.

- Suministrar a la Unidad de Gestión/FDT-INDOTEL la información necesaria para la elaboración de manuales, lineamientos e instrumentos que permitan la implementación operativa de la Canasta Digital Social, cuando así se requiera y de acuerdo con sus competencias.
- Aplicar los procesos y lineamientos que regulan la operación del Proyecto Canasta Digital, de acuerdo con sus competencias.
- Adoptar todas las medidas necesarias para controlar que el personal designado utilice en forma debida las bases de datos de consulta, garantizando el principio de confidencialidad.
- Suministrar a la Unidad de Gestión/FDT-INDOTEL información para el monitoreo y evaluación del Proyecto, tales como indicadores, estadísticas y otros, en el marco de sus potestades y competencias.
- Participar en los procesos de control, monitoreo y evaluación de resultados relativos al Proyecto
- Implementar y mantener en ejecución los programas complementarios (Plan de Alfabetización Digital con Enfoque de Género) para la promoción del uso y aprovechamiento de las prestaciones del Proyecto a lo largo de la intervención.
- Mantener actualizada la información sobre las beneficiarias del Proyecto de tal forma que se puedan verificar periódicamente las condiciones de elegibilidad de las mismas.



Involucrados	Roles y Obligaciones
<p align="center">Prestadora de servicios de telecomunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer los servicios establecidos en el Contrato, de acuerdo a lo establecido (Servicio de Internet móvil + un dispositivo inteligente móvil), el beneficio aplica por dos años o 24 meses. • Brindar servicio de garantía y soporte correspondiente al dispositivo móvil provisto en el marco del programa durante los primeros 12 meses, según la Política del Fabricante. • Cumplir con lo dispuesto en el Manual de Lineamientos Operativos de la Canasta Digital Social y del Contrato de Servicios firmado con el INDOTEL. • Guardar absoluta y completa confidencialidad sobre todos los datos e información a que tenga acceso durante y después de la vigencia del presente contrato. • Cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones vigente • Suministrar al INDOTEL información para el monitoreo y evaluación del programa, tales como indicadores, estadísticas y otros, en el marco de sus potestades y competencias.



<p>Mujeres jefas de hogares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Firmar el "Acta Compromiso" del Proyecto. • Suscribir el contrato de adhesión en la oficina habilitada por la Prestadora en el municipio de su residencia o en el lugar que fuera indicado en la convocatoria hecha a las beneficiarias por parte del INDOTEL/SUPERATE, previa coordinación con ALTICE. • Hacer uso adecuado del Plan de Conectividad y del Celular Inteligente proporcionado prestaciones del Proyecto (Servicio de Internet móvil + un dispositivo inteligente móvil), el beneficio aplica por dos años o 24 meses. • Asumir el copago del precio del Servicio establecido en el Proyecto. • Informar a SUPÉRATE y al INDOTEL en caso del retiro anticipado del Proyecto. Según aplique, se le entregará la Carta de Salida del Proyecto, debiendo posteriormente ir a ALTICE para dar cumplimiento a cualquier pago pendiente. • En caso de falla del dispositivo, gestionar la garantía ante ALTICE, de acuerdo con lo establecido por la Política de Garantía del fabricante, que debe ser entregada por ALTICE al momento de la contratación por la beneficiaria.
--	--

3.2 Protocolo de Comunicación entre los actores involucrados



Este protocolo establece la forma de comunicación que utilizarán las partes involucradas en la operación. El medio utilizado para tal fin será principalmente digital.

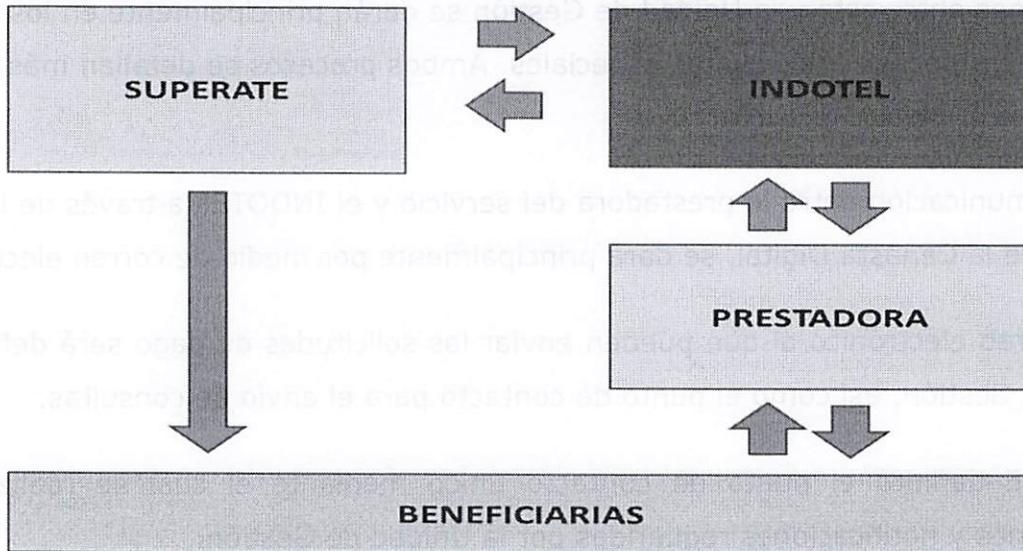


Figura 1 Comunicaciones entre involucrados del programa
Fuente: Unidad de Gestión, 2022

3.2.1 Comunicaciones entre SUPERÁTE e INDOTEL

La comunicación entre SUPÉRATE y el INDOTEL se dará a través de reuniones de coordinación y seguimiento operativo periódicas y la presentación de los informes mensuales de seguimiento del Proyecto.

El punto de contacto establecido por SUPÉRATE para la coordinación es la Dirección de Genero de SUPÉRATE.

El correo establecido por SUPÉRATE para recibir las notificaciones referentes al programa es canastadigitalsocial@SUPÉRATE.gob.do

El punto de contacto para la recepción y envío de información es La Unidad de Gestión del INDOTEL.

3.1.2. Comunicaciones entre la prestadora de Servicios de



Telecomunicaciones y el INDOTEL

El INDOTEL, a través de la Unidad de Gestión de la Canasta Digital, es el canal de comunicación del Proyecto ante la prestadora del servicio de telecomunicaciones. Las comunicaciones entre esta y la Unidad de Gestión se darán principalmente en los procesos de pagos y de atención de consultas especiales. Ambos procesos se detallan más adelante en el presente manual.

La comunicación entre la prestadora del servicio y el INDOTEL a través de la Unidad de Gestión de la Canasta Digital, se dará principalmente por medio de correo electrónico.

El correo electrónico al que pueden enviar las solicitudes de pago será definido por la Unidad de Gestión, así como el punto de contacto para el envío de consultas.

ALTICE definirá el punto de contacto único mediante el cual se realizarán las comunicaciones y notificaciones requeridas por la Unidad de Gestión.

3.1.3. Comunicaciones entre SUPÉRATE y las beneficiarias

La comunicación entre SUPÉRATE y las beneficiarias se realiza con el fin de dar seguimiento al Proyecto. Esta será en todo momento de acuerdo con los lineamientos propios de SUPÉRATE.

3.1.4. Comunicaciones entre la prestadora del servicio y las beneficiarias

La comunicación entre ALTICE y las beneficiarias se contempla en el marco de la contratación del servicio, cobro, soporte y garantías relacionadas al proyecto. Esta se hará acuerdo con los lineamientos propios de ALTICE para el tratamiento de sus clientes.

3.1.5. Comunicaciones entre la Dirección del FDT y la Unidad de Gestión

La comunicación entre la Dirección del FDT y la Unidad de Gestión se dará a través de reuniones de coordinación y seguimiento operativo periódicas, la presentación de los



informes mensuales de seguimiento del Proyecto, establecidos más adelante entre los procesos de la Unidad de Gestión, así como mediante consultas relacionadas con el mismo.

El canal de comunicación entre la Dirección del FDT y la Unidad de Gestión se efectuará mediante notificaciones y en los procesos diarios entre ambos interlocutores.

3.1.6. Lineamientos de promoción del Proyecto

INDOTEL de manera conjunta con SUPÈRATE y ALTICE definirá la estrategia comunicacional del proyecto, a través de los canales que se establezcan para tal fin, de acuerdo con los lineamientos y estándares establecidos para tales efectos.

IV. Procesos para la Gestión Operativa de la Canasta Digital

En este capítulo se establecen los lineamientos generales que se llevarán a cabo para para la gestión administrativa y operativa de la Canasta Digital. Los procesos contemplados se aprecian en la siguiente figura.

Mapa de procesos Canasta Digital Social

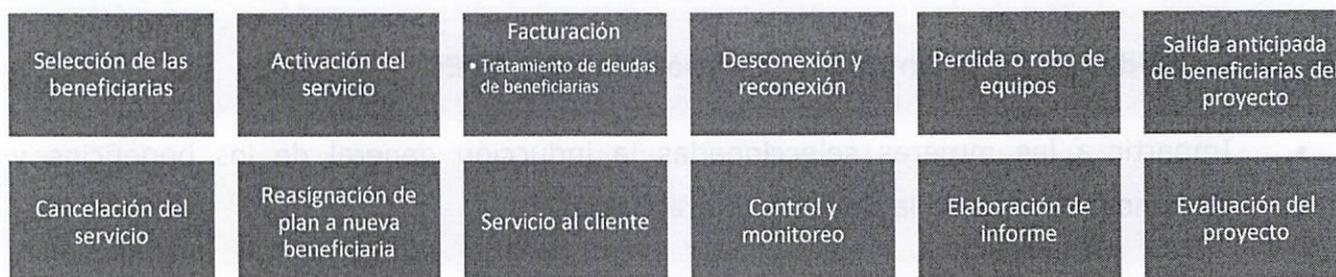


Figura 2 Mapa de procesos Canasta Digital Social.
Fuente: Unidad de Gestión, 2022

4.1 Procesos de la Canasta Digital Social



4.1.1 Selección de las Beneficiarias

La selección de las beneficiarias de la Canasta Digital Social es realizado conjuntamente entre la Unidad de Gestión del INDOTEL y el Programa SUPÉRATE.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Elaborar la base de datos de las mujeres jefas de hogares con los perfiles establecidos en el proyecto para seleccionar conjuntamente con el INDOTEL a las beneficiarias finales.
- Informar a las mujeres jefas de hogares que han sido seleccionadas beneficiarias del proyecto Canasta Digital Social y convocarlas a las reuniones de inducción general de la canasta digital social.
- Gestionar la firma del Acta de Compromiso por parte de las beneficiarias.
- Informar a las beneficiarias la fecha y lugar del municipio en que firmarán el contrato del servicio y recibirán el Plan activado y el teléfono celular inteligente por parte de ALTICE.
- Suministrar a la Unidad de Gestión del INDOTEL la lista de las mujeres seleccionadas que han aceptado ser beneficiarias de la Canasta Digital, un original físico del Acta de Compromiso firmada y una copia en formato digital.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión del INDOTEL

- Impartir a las mujeres seleccionadas la inducción general de los beneficios y responsabilidades de la Canasta Digital Social.
- Proporcionarle a ALTICE la lista final de las beneficiarias.

4.1.2 Activación del Plan del servicio y entrega de equipos a las beneficiarias

- La activación del servicio y entrega de los equipos a las beneficiarias se hará en



coordinación con ALTICE y el INDOTEL, de acuerdo a lo indicado a continuación:

Responsabilidades de la Unidad de Gestión del INDOTEL

- Coordinar con ALTICE la logística de entrega de los equipos a las beneficiarias, asegurando, ambas instituciones, que dichas entregas se realicen dentro del cronograma estipulado.
- Participar presencialmente con ALTICE en todas las entregas de equipos a las beneficiarias.
- Recibir los equipos por parte de ALTICE que, por alguna razón, no fueron entregados a las beneficiarias dentro del cronograma estipulado, y firmar un recibo de descargo como acuse de recibo de los mismos; y coordinar con SUPERATE para la segunda convocatoria a las beneficiarias, que no excederá de los siguientes quince (15) días calendario, y finalmente coordinar con ALTICE para fines de que se complete el proceso de validación y firma de Contrato en esa nueva fecha.
- Informar a ALTICE en caso de que cualquiera de las beneficiarias renuncien al beneficio de la Canasta Digital Social antes de recibir el equipo; e indicarle por escrito la nueva beneficiaria que fue seleccionada.

Responsabilidades de ALTICE

- Activar el servicio de internet, una vez reciba la lista de las beneficiarias por parte del INDOTEL.
- Participar presencialmente con el INDOTEL, de acuerdo al cronograma de entrega consensuado por ambas instituciones, en todas las entregas de equipos a las beneficiarias para garantizar la firma del contrato y la foto biométrica.
- Entregar un teléfono inteligente a la beneficiaria de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato de adjudicación. Deberá cumplir con la marca, modelo y especificaciones técnicas del teléfono inteligente ofertado. Recibiendo las beneficiarias equipos nuevos, sin señales de uso ni daños.
- Entregar el Manual de Usuario del equipo que contiene la información general para

el uso del equipo.

- Solicitar la firma de la beneficiaria en el documento de Entrega Conforme del dispositivo móvil, en el cual deben quedar claramente definidos la marca, el modelo, el número de serie, el nombre, el número de cédula y la firma de la beneficiaria.
- Indicar a la beneficiaria, expresamente y por escrito los procedimientos, alcances y condiciones para hacer valer las garantías de los dispositivos entregados.
- Mantener en operación el servicio de voz y data para las beneficiarias suscritas, de conforme a las especificaciones contratadas y contempladas en la propuesta técnica.
- Cumplir con el plan de minutos y de internet ofertados para las 2,000 beneficiarias, con las condiciones establecidas en su oferta,
- Una vez concluido el plazo de 24 meses, la prestadora se compromete a ofrecerles a las beneficiarias un nuevo plan, el cual puede mantener las mismas condiciones de las establecidas en el Contrato o de algunos de sus planes comerciales.

Responsabilidades de la beneficiaria

- Firmar el Acta del Compromiso en la que asume el copago de los RD\$200.00 correspondiente al pago diferenciado del precio base del servicio RD\$1,061.12.
- Suscribir el contrato del Plan del Servicio de voz y data con ALTICE en la oficina habilitada por la Prestadora en su municipio de residencia o en el lugar que fuera previamente convocado por el INDOTEL/SUPERATE, presentando su Cédula de Identidad y Electoral y el Acta de Compromiso.
- Hacer uso adecuado del Plan de Conectividad y del Celular Inteligente proporcionado prestaciones del Proyecto (Servicio de voz y data + un dispositivo inteligente móvil), el beneficio aplica por dos años o 24 meses.
- Cuidar y no perder el equipo. En caso de perderlo, se le dará baja del proyecto.
- En caso de falla del dispositivo, gestionar la garantía de acuerdo con lo establecido por la prestadora de servicios de telecomunicaciones.
- Informar a ALTICE y a SUPÉRATE en caso del retiro anticipado del Proyecto.

- Cumplir con los requisitos, procesos y plazos estipulados en este manual de lineamientos generales.
- Reportar a SUPÉRATE cualquier situación que amerite un manejo especial.
- Suministrar informaciones requeridas por INDOTEL, para la medición de impacto del Proyecto.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Acompañar presencialmente al INDOTEL en la entrega del plan y los equipos a las beneficiarias, de acuerdo al cronograma de entrega consensuado entre el INDOTEL, ALTICE y SUPERATE.

4.1.3 Facturación

El Proyecto Canasta Digital Social se ha establecido para un período de 30 meses a partir de la firma del contrato con la empresa adjudicataria, según lo establecido en el pliego de condiciones.

La prestadora del servicio deberá emitir facturas por separado tanto al INDOTEL como a las beneficiarias del Plan de conectividad, que incluyan el monto a pagar por cada una de las partes. Los procedimientos de facturación y cobro que serán utilizados son los que administrativa y procedimentalmente utiliza la Prestadora.

4.1.3.1 Facturación INDOTEL

La facturación al INDOTEL se realizará a partir de la firma del contrato de Adjudicación con ALTICE, a la fecha de corte, de acuerdo a sus procedimientos.

Responsabilidades de ALTICE

Enviar al INDOTEL la factura mensual con el desglose del monto del total a pagar por el servicio del internet contratado, el dispositivo móvil y los impuestos correspondientes asegurando la debida facturación del servicio. La factura debe incluir:



- Nombre cliente))
- Registro Nacional del Contribuyentes (RNC E-mail asociado a cliente, si es suministrado (ej: jperez@email.com)
- Número Cuenta factura (123456)
- Número servicio factura (809-999-9999)
- Monto facturado (ej: 200)
- Descripción del cargo facturado (ej: plan INDOTEL...)
- Mes factura (Ej: Abr-2022)
- Estatus vencimiento factura o deuda (Ej: corriente, 30 días atraso, 60 días atraso)
- Pagos facturas (monto y mes del pago)
- Cantidad facturas emitidas por mes.
- Cantidad de facturas emitidas por cuenta o servicio, para control del total a emitir y posible traspaso del servicio.
- Otras informaciones generales a considerar y relacionadas a la factura

Nota: Para que la solicitud de pago del subsidio se haga efectiva, la prestadora de servicios debe remitir al INDOTEL, a más tardar la fecha de corte de la factura mensual, la siguiente documentación de soporte de la factura:

- Certificaciones al día de la TSS y DGII.
- Listado de las nuevas beneficiarias activadas, con la constancia del contrato firmado y equipo recibido.
- Reporte que incluya el nombre de cada una de las beneficiarias y un detalle de su estado de pago. Por ejemplo, el estado de pago del copago correspondiente: normal, en mora 1 mes, en mora 1+ meses, suspendido, cancelado.

Nota: La no presentación de los documentos requeridos inhabilita el pago de la factura automáticamente.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- Revisar y analizar la factura y la documentación de soporte recibida de parte de la prestadora de servicios y la nómina remitida por SUPÉRATE.
- En caso de encontrarse algún error en la factura, la Unidad de Gestión solicitará la corrección de la misma o la emisión de una nota de crédito o débito, según



corresponda el caso. Se le dará a ALTICE un plazo no mayor a dos (2) días hábiles para la gestión que corresponda, para que la Unidad de Gestión pueda proceder a la solicitud del pago de la factura.

- Realizar la solicitud de pago de la factura, de acuerdo a los procesos internos del INDOTEL.
- Enviar a SUPÉRATE la lista de las beneficiarias que han activado el servicio de voz y data y recibido el celular inteligente.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Mantener actualizada la base de datos de las beneficiarias del proyecto, cuyo total deberá siempre coincidir con la cantidad de cuentas activadas en ALTICE.

4.1.3.2 Facturación de las beneficiarias

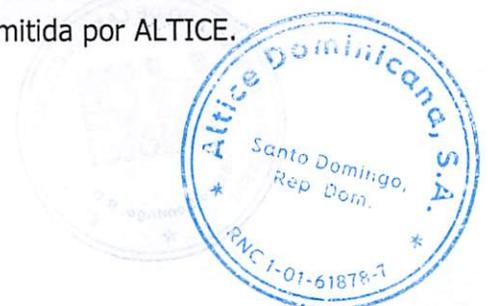
Responsabilidades de ALTICE

La facturación las beneficiarias iniciará luego de la activación del servicio en la fecha establecida por el sistema de facturación de ALTICE y debe incluir:

- Nombre cliente (Juan Perez)
- Cédula de Identificación Personal y Electoral (001-1234567-8)
- E-mail asociado a cliente, si es suministrado (ej: jperez@email.com)
- Número Cuenta factura (123456)
- Número servicio factura (809-999-9999)
- Monto facturado (ej: 200)
- Descripción del cargo facturado (ej: plan INDOTEL...)
- Mes factura (Ej: Abr-2022)
- Estatus vencimiento factura o deuda (Ej: corriente, 30 días atraso, 60 días atraso)
- Pagos facturas (monto y mes del pago)
- Cantidad facturas emitidas por mes

Responsabilidades de la beneficiaria

- Realizar el copago mensual de los RD\$200 correspondiente a las cuotas por el beneficio del servicio voz + datos dentro del plazo establecido por la factura emitida por ALTICE.



Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- Realizar llamados de atención a la Prestadora cuando se presenten situaciones relacionadas con la contratación y entrega de dispositivos, con la calidad del servicio y otras quejas presentadas por las beneficiarias.
-

4.1.4 Desconexión y Reconexión del servicio

4.1.4.1 Desconexión del Servicio

El servicio se suspenderá treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha de vencimiento de la factura. Si es día feriado se mueve para el día siguiente, si cae sábado y/o domingo, se computa el lunes.

Responsabilidades de ALTICE

En el caso de que la beneficiaria incumpla con el copago de las cuotas y facturas vencidas, después de la fecha máxima de pago establecida, ALTICE ejecutará las siguientes acciones:

- Notificar a la beneficiaria de que el servicio se suspenderá por falta de pago.
- Suspender el servicio y notificar a la beneficiaria.

Nota aclaratoria: La suspensión del servicio no implica la suspensión de la facturación mensual.

- Incluir en el **Reporte Cuentas Suspendidas por falta de pago** que debe enviar mensualmente al INDOTEL (ver proceso Elaboración de Informe) las beneficiarias que tengan más de dos (2) meses sin tener movimientos de pago.
- A solicitud del INDOTEL, la Prestadora, mensualmente debe enviar un reporte que indique las beneficiarias con morosidad, Adicionalmente, debe evidenciar la Gestión de Cobro realizada para la recuperación de los fondos.
- Indicar en la documentación de soporte de la facturación los depósitos por concepto



de copago, la lista de beneficiarias en estado de morosidad, para conocimiento y registro del INDOTEL.

Responsabilidad de Unidad de Gestión:

- Solicitar a la Prestadora la suspensión del servicio cuando sea necesario.
- Notificar a SUPÉRATE sobre la situación imperante mediante un reporte mensual elaborado para tal fin.
- La Unidad de Gestión reconocerá el cobro del subsidio hasta dos meses después de que la beneficiaria iniciara su estado de morosidad.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Dar seguimiento a las beneficiarias, en estado de morosidad, para que paguen las facturas atrasadas para evitar que el servicio sea cancelado y ellas separadas del Plan de Conectividad.

4.1.4.2 Reconexión del servicio

La reconexión del servicio se realizará una vez la beneficiaria cumpla con los pagos de las facturas adeudadas.

Responsabilidades de la beneficiaria:

Para que el servicio sea reconectado la beneficiaria deberá:

- Pagar las facturas del copago vencidas, cargos por reconexión y, cualquier otro cargo generado por la mora.

Responsabilidades de ALTICE

Una vez la beneficiaria haya realizado el pago, ALTICE deberá:

- Reestablecer el servicio bajo condiciones normales.
- Incluir la información en el **Reporte Cuentas Suspendidas por falta de pago** que debe enviar mensualmente al INDOTEL (ver proceso Elaboración de Informe) y



actualizar en su sistema.

- **NOTA:** Si la beneficiaria no paga las facturas vencidas y los cargos generados por mora, y el servicio se encuentre en plazo de cancelación, el mismo se cancela y pasa a una gestión de cobros regular a la beneficiaria, conforme a la política interna de Altice.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión

- Notificar a SUPÉRATE, sobre la situación a través del Reporte de Novedades que debe enviarle mensualmente.

4.1.5 Pérdida del equipo

Responsabilidades de la beneficiaria

- Reportar a la mayor brevedad, la pérdida del equipo a Altice y realizar la denuncia en el cuartel de la Policía Nacional más cercano y a su residencia.
- Reportar a SUPERATE en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a la denuncia en la policía.
- Reponer el teléfono en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario en caso de que quiera permanecer en el proyecto. En caso contrario, se le cancelará el servicio y dejará de ser parte del programa por lo que deberá pagar la deuda el copago pendiente al último ciclo de facturación.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Informar a la beneficiaria el procedimiento a seguir



- Reportar al INDOTEL la pérdida del equipo

Responsabilidades de la unidad de gestión (INDOTEL)

- Solicitar a Altice la cancelación del servicio, en caso de que la beneficiaria no reponga el equipo, y el bloqueo del IMEI asociado al equipo.
- Cancelar el saldo pendiente del costo del equipo, de acuerdo a lo establecido en la tabla de amortización provista por ALTICE.

Responsabilidades de ALTICE

- Reconectar el servicio cuando la beneficiaria sustituya el equipo
- suspender el servicio, hasta tanto la beneficiaria reponga el equipo.
- Bloquear el IMEI del equipo perdido.
- Cancelar el servicio a solicitud del INDOTEL.
- Cobrar a la beneficiaria la suma pendiente por concepto de copago.
- Cobrar el INDOTEL el saldo remanente del costo del equipo perdido

4.1.1.6. Salida anticipada

La beneficiaria puede retirarse del Programa antes de los 24 meses establecidos, notificando al INDOTEL a través de los contactos establecidos.

Responsabilidades de la beneficiaria

- Solicitar al Enlace de SUPERATE de su comunidad la carta de salida del proyecto.



- Entregar al Enlace de SUPERATE de su comunidad el celular en buenas condiciones de funcionamiento y solicitar acuse de recibo del mismo.
- Pagar el monto pendiente de la última factura del servicio.
- Pagar a ALTICE los RD\$200.00 por los meses que resten para completar los 24 meses, si desea quedarse con el equipo. [MLG1]
- Presentar la Carta de Salida del proyecto pagar a ALTICE y pagar la deuda pendiente asociada a los RD\$200.00 pesos correspondientes al copago del Plan de Servicio.

Responsabilidades de SUPERATE

- Entregar a la beneficiaria la carta de salida de proyecto
- Recibir el equipo y entregar a la beneficiaria el acuse de recibo correspondiente.
- Enviar de inmediato al INDOTEL, la carta de salida del proyecto, para su autorización.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión del INDOTEL

- Enviar la carta de salida del proyecto a ALTICE para que proceda a la cancelación del servicio.
- Verificar si el servicio puede ser transferido a otra beneficiaria.
- Informar a SUPERATE de la cancelación del servicio y solicitarle el nombre de otra beneficiaria para reasignar el mismo, en caso de que aplique.

Responsabilidades de ALTICE

- Informar a la beneficiaria las consecuencias del trámite de retiro anticipado del Programa



- Cancelar el servicio a solicitud del INDOTEL.

4.1.7 Cancelación Del Servicio

La Cancelación o Desactivación del servicio se realizará a partir de sesenta (60) días del vencimiento y treinta (30) días de la desconexión antes de la cuarta (4ta) factura y puede originarse por las siguientes causas:

- Incumplimiento del copago por parte de la beneficiaria.
- Pérdida o daños irreparables del equipo.
- Salida anticipada de la beneficiaria del proyecto, con o sin justificación.
- Fallecimiento de la beneficiaria.
- Traslado de la beneficiaria hacia otro municipio no contemplado en el proyecto o donde no haya señal.
- No uso del plan contratado.
- Otras causas identificadas.

Sin embargo, por cualquiera que sea la causa, las responsabilidades de las partes son las siguientes:

Responsabilidades de las beneficiarias

- Informar a SUPÉRATE la causa por la cual se retirará del proyecto.
- Cancelar el servicio en la estafeta de ALTICE en el municipio que le corresponda, e informar el motivo de la cancelación.
- Pagar el valor correspondiente al copago pendiente hasta la fecha.
- Reportar a SUPÉRATE el motivo de la cancelación del servicio y salida del proyecto.

NOTA: En el caso del fallecimiento de la beneficiaria, un familiar de la misma debe presentar a la prestadora el Acta de Defunción emitida por el Registro Civil. También reportar a SUPÉRATE el fallecimiento de la beneficiaria, y entregarle al acta defunción.



Responsabilidades de ALTICE

- Solicitar el pago del valor correspondiente al copago pendiente hasta la fecha.
- Cancelar el servicio, conforme al protocolo establecido por la empresa. Si la beneficiaria deja un saldo pendiente, indicarlo en su sistema de facturación para los fines correspondientes.
- Reportar la baja de la beneficiaria indicando la causa de la misma, en el **Reporte de novedades** que debe enviar mensualmente al INDOTEL (ver proceso Elaboración de Informe) y actualizar en su sistema.
- Mantener un registro, control y seguimiento del proceso de facturación del servicio de las beneficiarias del Proyecto.
- Se realizará la cancelación contemplando la fracción de los días desde la activación hasta la fecha de corte, de acuerdo a lo establecido por el sistema de facturación de la prestadora.

Responsabilidades de SUPÉRATE:

- Informar a la beneficiaria las consecuencias del trámite de retiro anticipado del Proyecto, de acuerdo a lo establecido en el Acta Compromiso firmada entre la beneficiaria, INDOTEL y SUPÉRATE.
- Indicar en el expediente de la beneficiaria la razón por la cual la beneficiaria salió del proyecto e eliminarla de su la base de datos.
- En el caso del fallecimiento de la beneficiaria, enviar el Acta de Defunción a la Unidad de Gestión del INDOTEL, con carácter de urgencia.
- Enviar a la Unidad de Gestión del INDOTEL la propuesta de sustitución de la nueva beneficiaria.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión:

- Informar a la prestadora para que realice la cancelación del servicio.
- En caso del fallecimiento de la beneficiaria, solicitar a ALTICE la cancelación del

servicio basado en la información remitida por SUPÉRATE.

4.1.5.1. Gestión de cobro

En caso de que la Beneficiaria del Proyecto deje de cancelar las cuotas correspondientes, la Prestadora debe iniciarla Gestión de Cobro de acuerdo con sus lineamientos internos.

Reasignación del servicio a una nueva beneficiaria

En caso de que el servicio se cancele por cualquier causa aplicable establecida en este manual el INDOTEL podrá reasignar una nueva beneficiaria el saldo remanente del Plan de Servicio, , siempre y cuando se puedan contabilizar 12 meses de servicio, los cuales pueden sumarse de una o varias cancelaciones del plan.

Responsabilidades de la Unidad de Gestión (INDOTEL)

- Seleccionar, en coordinación SUPERATE, la nueva beneficiaria.
- Notificar a ALTICE, mediante Carta Solicitud, la reasignación del servicio a la nueva beneficiaria indicando la cantidad de meses del servicio subsidiado que se le está otorgando.
- Coordinar, conjuntamente con ALTICE y SUPERATE, la entrega a la nueva beneficiaria del equipo con el servicio activado, mediante la firma del Contrato de Servicios.

Responsabilidades de SUPERATE

- Seleccionar, en coordinación INDOTEL, a la nueva beneficiaria.
- Coordinar la firma del Acta Compromiso por parte de las beneficiarias que indique la cantidad de meses del servicio subsidiado que se le está otorgando.
- Enviar al INDOTEL el Acta compromiso firmada por la beneficiaria.

Responsabilidades de la nueva beneficiaria (ver proceso Activación del servicio 4.1.2).

Responsabilidades de ALTICE (ver proceso Activación del servicio 4.1.2).



Nota: ALTICE asignará un nuevo número de teléfono a la beneficiaria

4.1.6. Servicio al cliente

El servicio de atención a las beneficiarias permitirá a todos los involucrados relacionarse directamente con las mismas a fin de escuchar, recibir y satisfacer sus necesidades.

Responsabilidades de las Beneficiarias

- Reportar a la prestadora del servicio el robo o pérdida del celular, averías tanto en el servicio como del celular, cambios de dirección, errores en la facturación, entre otros.
- En caso de reporte de robo del equipo por la Beneficiaria a ALTICE, esta última procederá a la suspensión del servicio y a colocar el equipo en el Sistema de Series Negadas, conforme a la reglamentación que esté vigente. La Beneficiaria deberá reportar la situación al INDOTEL y este determinará la salida del programa o cualquier otra decisión, debiendo notificar por escrito a ALTICE. La suspensión de la línea no detendrá la facturación.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Atender aquellas consultas, observaciones o quejas de las beneficiarias, cuando ameriten la aplicación de un algún procedimiento establecido en el Manual Operativo del Programa y en el marco de sus potestades y posibilidades. En caso de presentarse algún inconveniente, comunicarlo de manera inmediata a INDOTEL.

Responsabilidades de la unidad de gestión del INDOTEL

- Canalizar con la prestadora de servicio las consultas, observaciones o quejas realizadas por las beneficiarias a través de SUPÉRATE.

Responsabilidades de ALTICE

- Atender consultas, observaciones o quejas relativas al servicio de Internet y el funcionamiento del celular inteligente y emitirá una orden de servicio numerada con



el número del caso a tratar, conforme a los procesos de manejo de reclamaciones vigentes en ALTICE.

- Atender los reportes de avería que pueda presentar el servicio o equipo, en sus centros de atención al cliente o vía telefónica.
- Corregir a la mayor brevedad posible cualquier avería, fallo o inconveniente reportado por el **INDOTEL** o la Beneficiaria y en caso de que el **INDOTEL** lo requiera, **ALTICE** proveerá apoyo, actualización, soporte y asistencia técnica relacionada con el funcionamiento y el uso de los equipos que constituyen el objeto del presente contrato, así como cualquier inconveniente presentado con el servicio.
- Proporcionar al **INDOTEL** una matriz de escalamiento, mediante la cual se pueda contactar directamente al Ejecutivo u Oficial de cuenta para dar el seguimiento al caso reportado hasta su solución.

4.1.6.1 Gestión de servicios y garantías

Responsabilidades de la beneficiaria

Para hacer efectiva la garantía correspondiente al celular inteligente debe seguir el siguiente protocolo:

- Reportar la avería del dispositivo a la prestadora, en los primeros 7 días luego de la activación del servicio.

Nota: quedan excluidos de la garantía los daños que experimenten el equipo y/o accesorios causados por negligencia, impericia, imprudencia, mal uso o contravención a las disposiciones que contiene el manual de uso.

- Pagar la reparación del equipo que este fuera del plazo de la garantía.

Responsabilidades de ALTICE

- La garantía de los dispositivos debe incluir como mínimo toda falla o defecto que afecte el funcionamiento y desempeño de los equipos y que no sea atribuible al software de terceros (programas que se adicionan a los originalmente cargados en

el equipo).

- La prestadora se acoge al alcance de la garantía del fabricante, contenido en el Manual de usuario.
- Revisar el equipo para dar un diagnóstico, una vez sea recibido en el Centro de Reparación. El centro de Reparaciones de ALTICE tomará entre siete (7) a quince (15) días plazo máximo para la solución del problema.
- En caso de que el operador no cuente en sus inventarios con otro dispositivo igual, y que conforme a la garantía del fabricante aplique un cambio de equipo, ALTICE podrá sustituirlo por otro con características similares o superiores, pero nunca inferiores a las indicadas en el contrato base.
- En caso de que la prestadora verifique que el daño al equipo o a los accesorios fueron causados por negligencia, impericia, imprudencia, mal uso o contravención a las disposiciones que contiene el manual de uso, la beneficiaria tendrá que pagar la reparación.

Responsabilidades del INDOTEL

- Informar a SUPÉRATE para que actualice el expediente de la beneficiaria.

4.1.7 Reportes e Informes

Responsabilidades de ALTICE

- Enviar al INDOTEL mensualmente, un reporte de novedades que incluyan informaciones que permitan evaluar la ejecución del proyecto, a saber:
- **Tráfico de datos:** que muestre la cantidad de megas usados por las beneficiarias por municipios. Debe contener aquellas beneficiarias que no hacen uso del servicio, con el fin de que se generen las acciones necesarias que incentiven su uso y aprovechamiento del servicio subsidio o la cancelación del servicio.
- **Reportes de avería del dispositivo:** que incluya el total de averías reportadas por las beneficiarias y solucionadas por la prestadora del servicio, por municipios.



- **Reporte Averías del Servicio:** que indique el total de reportes de averías del servicio realizadas por las beneficiarias y solucionadas por la prestadora del servicio, por municipios.
- **Reporte Cuentas desconectadas por falta de pago:** que incluya la cantidad de cuentas desconectadas por falta de pago, por municipios.
- **Reporte de Cuentas canceladas por falta de pago:** que incluya la cantidad de cuentas canceladas, por municipios.
- **Reporte de Cuentas canceladas por pérdida o daños irreparables al equipo:** que incluya la cantidad de cuentas que fueron canceladas, por municipios.
- Estado de cuenta del INDOTEL
- Otros reportes de acuerdo a las necesidades surgidas, de conformidad con la normativa legal vigente.

Responsabilidades de SUPÉRATE

Enviar al INDOTEL mensualmente:

- Reporte de las novedades de las beneficiarias (cambio de dirección, fallecimiento, pérdida del equipo, retiro anticipado, entre otros)
- Listado de las beneficiarias que incluyan informaciones generales sobre la misma.
- Reportes de mujeres jefas de hogar beneficiarias del proyecto que hayan dejado de pertenecer al Programa SUPÉRATE
- Otros reportes de acuerdo a las necesidades surgidas.

Responsabilidades del INDOTEL

- Elaborar informe de estado y avance del proyecto.

4.1.8 Monitoreo y Seguimiento

Responsabilidades de INDOTEL



- Supervisar y monitorear el avance de la ejecución del proyecto de acuerdo con la planificación del mismo.
- Elaborar Informe de estado y avances del proyecto
- Reporta novedades a SUPÉRATE.
- Solicitar a SUPÉRATE el seguimiento a beneficiarias que presenten cualquiera de las situaciones descritas previamente en ese documento entre ellas: bajo o no uso del servicio, reportes de robo o pérdida del equipo, solicitudes cambios de dirección y atrasos en el pago del copago, órdenes de suspensión y cancelación del servicio anticipado por parte de la beneficiaria, entre otros.
- Realizar reuniones periódicas con SUPÉRATE para control y monitoreo del programa.
- Mantiene un registro actualizado de las beneficiarias, su estatus, carta compromiso, copia del contrato de servicio, constancia de entrega del equipo e informes de novedades y/o seguimientos.
- Control, seguimiento y evaluación periódica del uso y aprovechamiento de la Canasta
- Analizar cada uno de los reportes recibidos para elaborar el Informe de Estado y Avance de la Canasta Digital Social para la toma de decisiones y el cumplimiento de las evaluaciones trimestrales realizadas por las diferentes instituciones que verifican el cumplimiento de las metas físico financieras de los proyectos en ejecución.
- Reportar a SUPÉRATE casos identificados por la prestadora de servicio que ameriten seguimiento y descritos previamente en este documento, a saber: bajo o no uso del servicio, reportes de robo o pérdida del equipo, solicitudes cambios de dirección y atrasos en el pago del copago, órdenes de suspensión y cancelación del servicio anticipado por parte de la beneficiaria, entre otros.

Responsabilidades de SUPÉRATE

- Enviar mensualmente la nómina de beneficiarias actualizada al INDOTEL.



- Asistir al INDOTEL en el Control, seguimiento y evaluación periódica del uso y aprovechamiento de la Canasta, tales como:
- Beneficiarias con morosidad que se rehúsan a pagar el servicio.
- Beneficiarias que argumentan pérdida o daño de los dispositivos.
- Beneficiarias que cambian de dirección, especialmente aquellas que se trasladan a otros municipios.
- Realizar muestreos aleatorios para identificar que las beneficiarias permanecen en el mismo municipio.
- Beneficiarias con problemas de registro en la base de datos del programa.
- Beneficiarias que ya no pertenecen al Programa SUPÉRATE.
- Reuniones periódicas con INDOTEL para control y monitoreo del programa.
- Dar seguimiento a las consultas de las beneficiarias y comprobar su veracidad.
- Mantener actualizada la base de datos de las beneficiarias del programa.

4.1.9 Evaluación del Proyecto

Responsabilidades de la Unidad de Gestión del INDOTEL

- contratación de una empresa que realizará una evaluación de impacto del Subsidio a la Canasta Digital Social.
- Recopilar indicadores de procesos y operativos, así como estadísticas generales del proyecto.

Responsabilidades de ALTICE

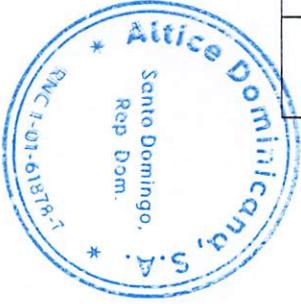
- Suministrar al INDOTEL los reportes descritos en el Proceso Elaboración de Informes.



Versión No.	Elaborado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Ubicación del Documento
01	Unidad de Gestión Canasta Digital Social	08/feb/2022	Amparo Arango, Directora FDT	08/feb/2022	



Provincia/ Municipios	Lugar de encuentro	Contactos	Total Beneficiarios	Marzo 5	Marzo 6	Marzo 7	Marzo 8	Marzo 9	Marzo 11	Marzo 12	Marzo 13	Marzo 18	Marzo 19	Marzo 20	Marzo 21	Marzo 22	Marzo 23	Marzo 25	Marzo 26
San Juan De La Maguana	Auditorio de la UNICO	Madelin Mateo / 809-604-6300	316	8:00 AM a 12:00 PM / 2:00 PM a 4:00 PM / 6:00 PM a 8:00 PM / Amparo / Regier / Baniol	8:00 AM a 12:00 PM / 2:00 PM a 4:00 PM / Amparo / Baniol / Regier / Baniol (Trama casa completo)														
Juan Santiago	Centro Capacitacion Superior Juan Santiago		31																
El Seibo	Sidon de Acos de la Gobernacion El Seibo	Melvin Mingo / 839-838-0482	97																
Monte Plata	Ayuntamiento Monte Plata	Fernely Amador / 829-564-5254	372		8:00 AM a 12:00 PM / 2:00 PM a 4:00 PM / Regier / Hector / Baniol														
Hato Mayor	Sidon de conferencia de la oficina nacional de superate	Melvin Mingo / 829-838-048	55																
Genuevo	Ayuntamiento Genuevo	Janey Julgendo / 829-715-8062	93			8:00 AM a 12:00 PM / Hector / Regier / Baniol													
Rancho Sanjima		Santa C. Valdez, Alacides / 829-659-1200	12																
Quisqueya	Club Recreacion Paraiso (Instituto Cibao)	Richard Henrich, Alacides / 829-360-3600	35				8:00 AM a 4:00 PM / Baniol / Mat												
Los Llanos		Yovanny B. Abiza / 829-531-4795	49			2:00 AM a 4:00 PM / Hector / Regier / Baniol													
San Pedro De Macoris	Gobernacion	Melvin Mingo / 829-838-0482, Aracelis Villaverde, Gobernadora / 829-766-8907	759					8:00 AM a 12:00 PM / 2:00 PM a 4:00 PM / Hector / Baniol / Danabey / Regier / Mat											
San Ignacio De Sabana	Ayuntamiento de Sabana		62																
Misa	Ayuntamiento de Misa	Yus Saint Hilair / 829-573-7727	140																
Preferans	Gobernacion		94																
Bahona	Ayuntamiento		32																
Fundacion	Centro de Superate	Paula Ochoa / 829-570-1044	39																
Vicente Noble	Centro de Superate		52																







Propuesta

SERVICIOS MÓVILES PARA EL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL).

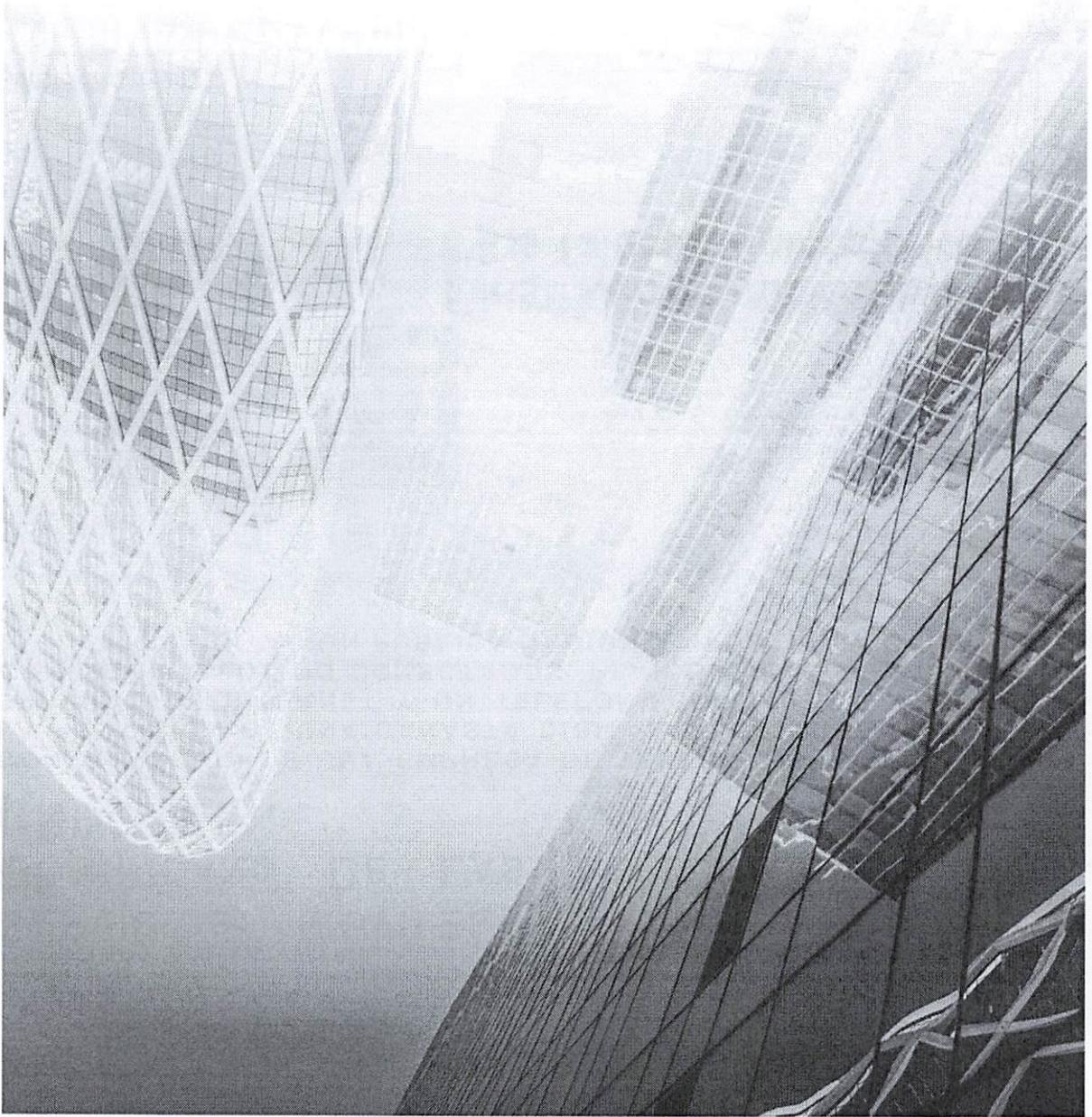
CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES PARA LA PROVISIÓN DE UNA CANASTA DIGITAL SOCIAL QUE INCLUYE UN SERVICIO DE INTERNET Y UN TELÉFONO INTELIGENTE, PROYECTO CONECTAR A LOS NO CONECTADOS, PLAN BIANUAL DE PROYECTOS 2021-2022 - LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL INDOTEL-CCC- LPN-2021-0001

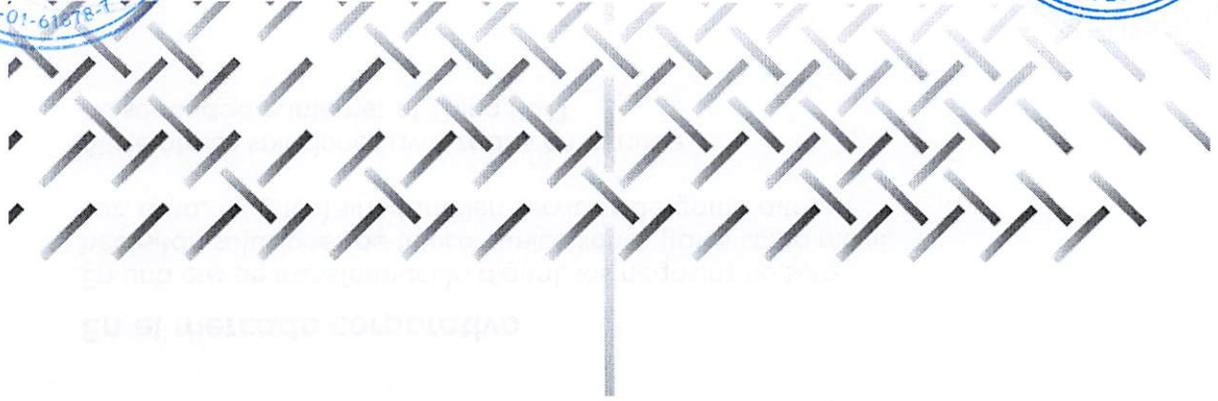


16 Diciembre 2021,

Este documento muestra información general de la empresa, así como la **Propuesta Técnica**, bienvenida al cliente y contactos en la empresa.





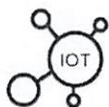


Un camino a la convergencia





Compañero en la
transformación
digital de las empresas.



Comunicaciones
unificadas.



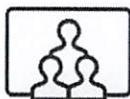
Relaciones
con los clientes.



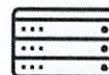
Central de datos
y nube.



Seguridad



Internet
de las cosas.



Red de negocios
(LAN / Wi-Fi).

Conectividad en servicios fijos, móvil, video, convergencia

FIBRA

3G

Red de alta
velocidad

4G

4G+

En el mercado corporativo

En una era de transformación digital, los negocios no solo necesitan soluciones de telecomunicaciones (tales como móvil, voz, data, TV y fijo) sino también servicios de gama alta.

Altice ofrece soluciones avanzadas en la nube, de seguridad e Internet of Thing (IoT)



Altice

Altice Republica Dominicana, una subsidiaria de Altice N.V., es una compañía líder de telecomunicaciones y entretenimiento, llevando servicios móviles residenciales y de negocios a más de 4.8 Millones de clientes a nivel nacional.

Altice Republica Dominicana está comprometida a proveer productos de alta calidad, la mejor experiencia para el cliente y servicio superior para mantener a las personas conectadas y leales a nuestra empresa.



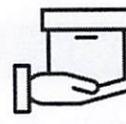
Full-Service Provider
Fijo, Móvil, Contenido y
Entretenimiento, Servicios
Convergentes



**Cobertura Nacional e
Internacional, Fija (Fibra) y
Móvil (LTE).**



**Servimos más de 4 millones
de clientes, 22k empresas en
todos los segmentos del**



**Productos diseñados para
cada Sector Comercial.**



Portafolio AlticeDo



MÓVIL

Flotilla Net
 Flotilla Net Ilimitado
 M2M Telemedia
 MiFi por Velocidad
 MiFi por Capacidad
 Roaming Negocios
 Fleet Manager
 Internet para tu Smartphone



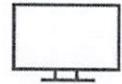
INTERNET

Internet Fijo
 Internet Simétrico
 Internet Asimétrico



VOZ

Soluciones Troncales IP
 TI Troncales y POTS
 DID / Toll Free
 Paquetes de Minutos
 Larga Distancia
 Servicios Opcionales



ENTRETENIMIENTO

IPTV Hospitality
 Altice TV Negocios



VAS

Desarrollo de Apps
 Servicios de Seguridad
 Data Center
 Servicios Complementarios
 * Soluciones de Microsoft Office 365
 * Kaspersky
 * Desarrollo Paginas Web
 * Sistema de contabilidad



DATA LINK

Enlace de Datos



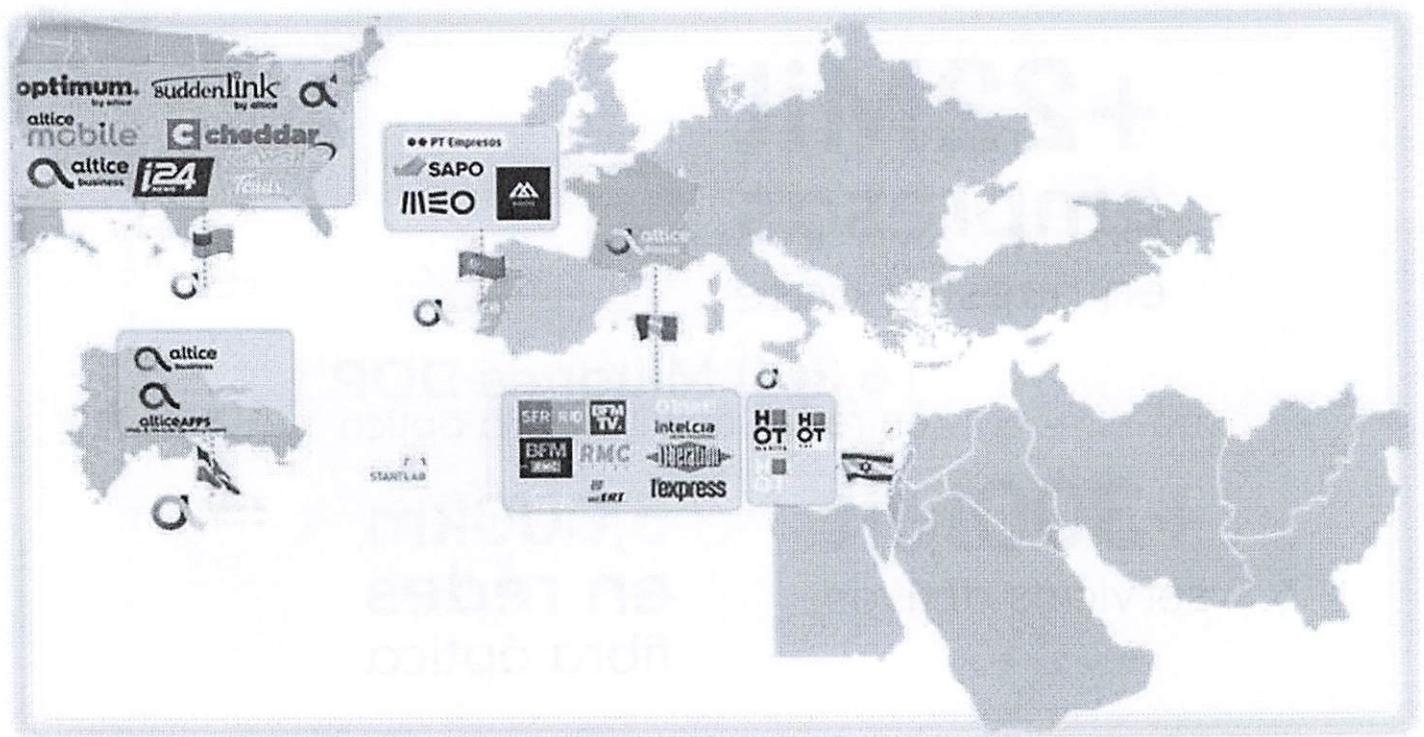
CPE

Centrales Telefónicas





Nuestras Marcas



+22Mil
empresas
en nuestra base

+6,200 Millones DOP
en redes móvil y fibra óptica

+300Mil
servicios activos

+5,000km
en redes
fibra óptica





Nuestros clientes cuentan con múltiples canales de atención para satisfacer sus necesidades:

 <p>Asistencia telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios móviles: <p>Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit.</p>	 <p>Asistencia vía email (Oficial de cuentas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Canál de asistencia vía correo electrónico disponible para: <p>Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam.</p>	 <p>ConciERGE (VIP Assistance)</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio premium para clientes Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam. 	 <p>Canales alternos</p> <ul style="list-style-type: none"> Página web <p>Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.</p>
---	--	--	---

Con nuestros canales de contacto y autoservicio, buscamos ofrecerles soluciones simples y con altos estándares de calidad de la mano de un equipo comprometido y capacitado en el manejo de clientes empresariales.



Resumen Ejecutivo

Esta propuesta contiene los Servicios y Equipos, PARA LA PROVISIÓN DE UNA CANASTA DIGITAL SOCIAL QUE INCLUYE UN SERVICIO DE INTERNET Y UN TELÉFONO INTELIGENTE, PROYECTO CONECTAR A LOS NO CONECTADOS. Incluye la activación de servicios de Flotas para Dos Mil (2,000) líneas, de las cuales todas tendrán un Plan de Internet 10GB Básica más un (1) Bono de 10GB adicional por la vigencia del contrato, para un total de 20GB. Contiene Equipos de última generación, para el Proyecto de las líneas del cliente Instituto Dominicano De Las Telecomunicaciones (INDOTEL), Santo Domingo, República Dominicana.

Proveer a 2,000 beneficiarias un servicio de internet por un período de veinticuatro (24) meses y un teléfono inteligente a partir de la activación del servicio de 10GB + Un (1) Bono de 10 GB adicionales por cada beneficiaria.

El proyecto se implementará en 10 (diez) provincias y quince (15) municipios con altos índices de pobreza, con bajos niveles de penetración de internet fijo y con energía eléctrica convencional, según se detalla en el Pliego de condiciones - punto 2.8 Especificaciones Técnicas (págs.# 28, 29 y 30).

Requerimientos técnicos del servicio:

Velocidad:

- Velocidad de bajada 10 Mbps
- Velocidad de subida 3 Mbps

Capacidad:

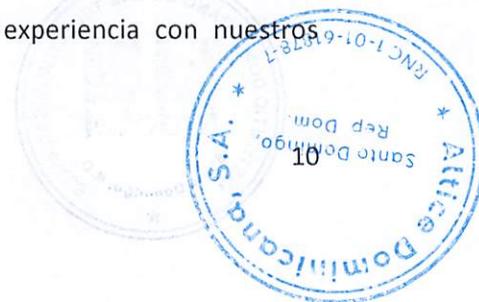
- Capacidad de navegación 10 GB mensual
- 100 minutos de voz mensual, combinados sin ningún tipo de restricción.

Requerimientos técnicos teléfono inteligente:

- Pantalla de 6.5"
- Memoria RAM de 3GB
- 64GB de almacenamiento interno
- Resolución HD 720p
- Cámara de 13 MP
- Sistema operativo Android
- Cargador A/C
- Auriculares

Con la implementación de este proyecto las beneficiarias disfrutarán de servicios con alta calidad, proporcionados sobre plataformas de últimas tecnologías 4G - LTE.

Como características inherentes de los servicios de Altice, la estabilidad de nuestra red, la variedad y calidad en el diseño de nuestras propuestas, así como de igual forma los precios competitivos que ofrecemos; garantizan que nuestros clientes puedan tener la mejor experiencia con nuestros productos y servicios.





Altice cuenta con una experiencia de más de 30 años manejando servicios de Telecomunicaciones a nivel nacional, con esta tecnología servimos miles de clientes de Negocios como: UADS, UCSD, UCE, UCNE, UCATECI, UCATEBA, INTEC, UNEV, UAPA, UTECO, ICDA, ISTC, BARNABUSBUSINESS SCHOOL, MINERD, MESCYT, Banco De Reservas, Banco Agrícola, Ministerio de Agricultura, IAD, Banco Popular, Banco BHD-Leon, ARS Humano, LOTEKA, Latinomovil, ARS Meta Salud, Dirección General de Aduanas, DGII, Policía Nacional, Salud Publica, 911, COE, SENASA, MITUR, DNCD, Ministerio de Educación, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Interior y Policía, PROMESE/CAL, DIGESTT, SUPERATE, CTC, Procuraduría de la Republica Dominicana, Dirección General de Pasaportes, OPTIC, CONSEJO DEL PODER JUDICIAL, entre otros. Estamos convencidos de que esta propuesta le permitirá al cliente Instituto de las Telecomunicaciones (INDOTEL) lograr sus objetivos en lo referente a los servicios de Voz e Internet Móvil en un equipo Smartphone.

Requerimiento El Instituto Dominicano De Las Telecomunicaciones (INDOTEL):

3. Descripción, condiciones del servicio y del teléfono inteligente

Para el logro del objetivo propuesto, el Oferente debe cumplir con las condiciones indicadas a continuación.



El Oferente debe proveer a 2,000 beneficiarias un servicio de internet por un período de veinticuatro (24) meses y un teléfono inteligente a partir de la activación del servicio por cada beneficiaria



a. Requerimientos técnicos del servicio

Cada oferente podrá ofrecer el servicio de la forma que desee, siempre que se ajuste a las condiciones mínimas de velocidad y capacidad establecidas a continuación:

Velocidad:

- Velocidad de bajada 10 Mbps
- Velocidad de subida 3 Mbps

Capacidad:

- Capacidad de navegación 10 GB mensual
- 100 minutos de voz mensual, combinados sin ningún tipo de restricción.

El adjudicatario en caso de no satisfacer los niveles de servicio requeridos en este pliego (señal, velocidad, consistencia del servicio etc.) conforme a la resolución 016-15 sobre la calidad del servicio de telecomunicaciones, deberá tomar las acciones correctivas en un tiempo máximo de 3 meses, período en el cual deberá continuar prestando del servicio.

b. Requerimientos técnicos del teléfono inteligente

- Pantalla de 6.5"
- Memoria RAM de 3GB
- 64GB de almacenamiento interno
- Resolución HD 720p
- Cámara de 13 MP
- Sistema operativo Android
- Cargador A/C
- Auriculares

Los teléfonos inteligentes suministrados por la empresa adjudicataria deben ser nuevos (NO REFURBISHED).

Cualquier elemento que no esté contemplado en el pliego de condiciones y que sea necesario para la correcta entrega y puesta en operación de los equipos y servicios, deberá ser incluido por el Oferente/Proponente en la Propuesta Técnica, así como el costo del mismo en la Propuesta Económica.

Los equipos deben ser entregados a sus beneficiarias finales con folletos o manuales que definan las características y funciones del equipo. No se limita la presentación de una oferta de dispositivo con características físicas y lógicas superiores a las especificadas





Alcance del Proyecto

Para cumplir con esta solicitud, Altice propone su participación en la propuesta de Servicios de Líneas Móviles (Flotilla-INDOTEL) Todas con Datas Básica de 10GB, un (1) Bono adicional de 10GB, para un total de 20GB y 100 minutos de voz mensual, combinados Voz y Data (sin bloqueo). Este es un plan diseñado para cumplir con las necesidades del cliente y nuestro apoyo a esta iniciativa. Por tal razón hemos creado un plan único que llevará por nombre y solo para esta propuesta de **FLOTILLA NET ALTICE BUSINESS – INDOTEL** que contará con 200,000 minutos No ponderados distribuidos entre las 2000 líneas c/u con 100 minutos. De igual modo hemos creado un plan especial que llevará por nombre **DATA BASICA 10GB – INDOTEL** con un Bono adicional de 10GB Básico Mensuales; este bono se otorga al INDOTEL como apoyo de Altice en este proyecto que impacta a mujeres de escasos recursos.

Responsabilidades de Altice – Flotilla Móvil

- Se contempla la entrega de 2,000 Equipos Móviles de la marca Samsung A12, que incluye **Cargador tipo A/C y Auriculares**.
- Otorga un **PLAN FLOTILLA NET ALTICE BUSINESS – INDOTEL**, con 200,000 minutos no ponderados 100% al segundo, distribuidos 100 minutos para cada línea.
- Servicios de data móvil de 10GB Básica para un total 2,000 líneas de la flota, más un Bono mensual de 10GB para un total de 20GB por línea. Este Plan llevara por nombre **DATA BASICA 10GB – INDOTEL** con un Bono adicional de 10GB Básico mesual.
- En caso de adicionar líneas, las mismas adquirirán las mismas condiciones que las existentes.
- Proveer herramienta o portal de Administración y Reporterías del uso de estos servicios.
- La penalidad para el Servicio de Flota con Plan Net Altice Business - INDOTEL, será basada en descuentos otorgados y subsidios por equipos entre el tiempo de contrato del plan contratado en las líneas activas.
- Para las solicitudes de Upgrade el cliente mantendrá su penalidad por subsidio de equipo y/o descuento.
- **Adicional:** Ofrecemos Servicios de Llamadas Altice Business de Grupo, para todas las líneas dentro de la flotilla.



Políticas de Entrega de los 2000 Servicios Móvil:

Una vez adjudicados y previo firma de contrato, se coordinará con INDOTEL el cronograma para la entrega de los equipos tomando en cuenta las observaciones y prioridades que determine el INDOTEL, para la entrega en las provincias descritas en el proceso.

Puntos Importantes:

1. Firma de contrato, Nos apegamos a lo indicado en pliego de condiciones, citado en el punto 2.5 Cronograma de la Licitación (punto 15).
2. Tiempo estimado para la entrega de los equipos a INDOTEL, nos apegamos a lo referido en el punto 5.2.2 Inicio del Suministro del Pliego: "Una vez formalizado el correspondiente Contrato de Suministro entre la Entidad Contratante y el Proveedor, éste último iniciará el Suministro de los Bienes y servicios que se requieran mediante el correspondiente pedido, sustentado en el Cronograma de Entrega de Cantidades Adjudicadas, que forma parte constitutiva, obligatoria y vinculante del presente Pliego de Condiciones Específicas. Los Proveedores tendrán hasta 90 días en horario regular, para hacer la entrega de los Bienes y servicios que les fueren adjudicados a partir de la firma del contrato."
3. Altice Dominicana, S.A., Cuenta con la logística de distribución requerida para cumplir con lo establecido en el Pliego de Condiciones, asegurando la entrega en los tiempos definidos por el INDOTEL conforme a sus prioridades en las provincias y municipios que tendrá impacto el proyecto. Nos acogemos al Pliego de Condiciones - punto 5.2.3 Modificación del Cronograma de Entrega "La Entidad Contratante, como órgano de ejecución del Contrato se reserva el derecho de modificar de manera unilateral el Cronograma de Entrega de los Bienes y servicios Adjudicados, conforme entienda oportuno a los intereses de la institución."
4. Logística de entrega, será ejecutada conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones. Altice Dominicana, S.A., entrega al INDOTEL un Cronograma donde se describe la logística a implementar para cumplir con lo requerido en el Pliego de Condiciones, punto 6.2. "Una vez concluido el proceso de licitación del Proyecto, y para la fecha de la firma del Contrato, la Adjudicataria, en caso de que deba hacer ajustes, cambios, adiciones o remociones de tareas en el cronograma entregado con la propuesta técnica, debe presentar el cronograma definitivo donde se incluyan los ajustes, cambios, adiciones o remociones de tareas, de acuerdo con las circunstancias, pero sin aumentar nunca el plazo de entrega o finalización propuesto. El cronograma debe ser presentado en un archivo en hoja de cálculo, en formato digital y papel."

Anexamos Cronograma de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Condiciones -punto C Documentación Técnica, numeral 5 "Cronograma de firma de contrato con la beneficiaria, activación y entrega de equipos"





5. Nuestra oferta se mantendrá vigente por un período de Sesenta (60) días hábiles, contado a partir de la fecha del acto de apertura, como lo establece el Pliego de Condiciones- punto 3.8 Plazo de Mantenimiento de Oferta: “3.8 Plazo de Mantenimiento de Oferta Los Oferentes/

Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de 60 días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura.”
6. **Forma de Pago:** Conforme a las políticas de pago establecidas en Altice Dominicana, S.A., luego de la fecha de corte de la factura el cliente Corporativo tiene 25 días para realizar el pago. Suspensión: Se suspende 30 días calendario de la fecha de vencimiento de la factura. Si es día feriado se mueve para el día siguiente, si cae sábado y/o domingo se mueve para el lunes. Desactivación: Se desactivan a partir de 60 días del vencimiento y 30 días de la suspensión. Antes de la 4ta factura
7. **Garantía y Reparación de Equipos:** El tiempo de respuesta y solución del problema está sujeto a nuestro suplidor Samsung, por lo que el periodo será mayor a 5 días hábiles, en ese sentido, Altice Dominicana, S.A., recurrirá a préstamo de equipo. Considerar que la gama a prestar sería sujeto a disponibilidad (gama Media/Alta).

Responsabilidades El Instituto Dominicano De Las Telecomunicaciones (INDOTEL).

- El cliente es responsable de la integridad de los equipos Móviles Entregados.
- El cliente es responsable elegir / Modificar la logística de entrega y distribución de sus equipos Móvil, presentado en el Cronograma de Altice Dominicana, S.A.
- El cliente es responsable de reportar las averías que pueda presentar el servicio o equipo en nuestros centros de atención al cliente. También puede contactar directamente a su ejecutivo u oficial de cuentas, para abrir un ticket utilizando el medio descrito en nuestra matriz de escalamiento la cual anexamos a esta propuesta. Nuestro departamento de Servicio al Cliente proveerá al cliente el número de ticket/caso para el debido seguimiento hasta su solución.
- Confirmar cantidad de beneficiarias por Provincia/Municipio – de acuerdo al punto 2. Aspectos generales del proyecto: “El proyecto se implementará en 10 (diez) provincias y quince (15) municipios con altos índices de pobreza, con bajos niveles de penetración de internet fijo y con energía eléctrica convencional. De manera preliminar se presenta una selección de los municipios. No obstante, dicho cuadro puede sufrir variaciones siguiendo las recomendaciones finales del Consejo Directivo.”



- Confirmar fecha de reunión para la elaboración del Manual de Operaciones – punto 6.4. “Para la puesta en servicio del subsidio, se elaborará un manual de operaciones, acordado entre el INDOTEL y la adjudicataria, que formará parte integral del contrato de adjudicación donde se establecerá los procedimientos a seguir para el funcionamiento del proyecto.”

Matriz escalamiento Segmento Móvil B2B

Contact Center B2B *1600 / *1100	B2B Claims negocios@altice.com.do	Service Support Center Service_support_Center@altice.com.do Solucionestis@altice.com.do	Especialistas
Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
Inmediatamente	72 horas laborables	48 horas calendario	48 horas calendario

Matriz escalamiento Tecnico Service Support Center

Service Support Center Service_support_Center@altice.com.do Solucionestis@altice.com.do	Odalis Ogando 809-859-1317 809-845-1317 oogando@altice.com.do	Elias Cruz 809-859-1227 809-845-1227 ecruz@altice.com.do	Victor Borges 809-859-1164 809-845-1164
Nivel I Soluciones Tis	Nivel II Gerente SSC	Nivel III Director OSC	Nivel IV Director Network





Características Generales Del Plan:

- Acceso al Portal de Auto Gestión (Altice Business One)
- Llamadas Altice Business dentro del grupo incluidas.
- El Paquete de minutos de este Plan, es “No ponderado”.
- Minutos contratados disponibles para llamadas de Altice a la competencia y zona1 de larga distancia.
- Paquete de Datos de 10GB con un (1) Bono adicional de 10GB mensual, para un total de 20GB, Plan especial para este proyecto (Plan de 10gb básico – INDOTEL)
- Puede adquirir paquetico si el cliente (INDOTEL) opta por mantener las líneas bajo la condición cerradas/controladas. Esta opción se elige desde el Portal Web (Altice Business One).
- Contrato 24 Meses.

- Flotilla Desk, esta opción permite a los usuarios llamar a líneas fijas (hasta 3) sin agotar los minutos de su plan, este servicio debe ser solicitado por el INDOTEL en caso de requerirlo, indicando cuales serían las líneas fijas a incluir.
- Nuestros servicios cuentan con un Portal Web (**Altice Business One**) donde el cliente tendrá disponible una herramienta para administrar y controlar los servicios de Voz, Data y SMS.
- Hunting list, White list y black, Bloqueo de SMS a Destinos Promocionales, Creación de grupos dentro de la flota.
- Rollover a 90 días.



Nuestros clientes cuentan con múltiples canales de atención para satisfacer sus necesidades:

 <p>Asistencia Telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios móviles: Responsables de cuenta: 8098591600 / *1600 L-V 9am a 6pm / Sab 9am a 1pm Usuarios finales: 8098591100 / *1100 L-V 8am a 8pm / Dom 9am a 1pm Servicios fijos: 8093345000 L-V 8am a 6pm / Sab 9am a 1pm <p>Compromiso de atención de menos de 20 segundos.</p>	 <p>Asistencia vía email (oficial de cuentas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Canal de asistencia vía correo electrónico, disponible para: <ul style="list-style-type: none"> Crear solicitudes Seguimientos a sus reclamaciones Consultas Solicitar duplicado de facturas Enviar documentos <p>Compromiso de respuesta en menos de 24 horas laborales. L-V 8am a 6pm - Sábados 9am a 1pm</p>	 <p>ConciERGE (VIP Asistencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio premium para clientes estratégicos, con un tratamiento personalizado a sus requerimientos y asesoría continua sobre el manejo y selección de los productos y servicios que ofrecemos. <p>L-V 8am a 6pm - Sábados 9am a 1pm Duty para manejo de casos especiales fuera de horario</p>	 <p>Canales alternos</p> <ul style="list-style-type: none"> Página WEB www.altice.com.do/negocios Desde su móvil *100# <ul style="list-style-type: none"> Consulta de balance Revisión de facturas Realizar pagos Códigos de descuento Consulta de balance Información de planes y ofertas Consulta de fidelizantes Cambio de contraseña Artículo Roaming Suspensión por robo <p>Nuestros canales alternos ofrecen la facilidad de operar 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>
---	---	--	---

Con nuestros diferentes canales de contacto y autoservicio, buscamos ofrecerles soluciones simples y con altos estándares de calidad, de la mano de un equipo comprometido y capacitado en el manejo de clientes empresariales.

Contactos en el área de negocios:

Ejecutiva de Negocios	e-mail	Teléfono	Móvil
Lidia Abreu	labreu@altice.com.do	809-859-1441	809-845-7463
Gerente de Negocios	e-mail	Teléfono	Móvil
Santo Anglada	sanglada@altice.com.do	809-859-4665	809-845-7561

