



LICITACIÓN PÚBLICA N° 007/2019
"PROVISION DE CONTAC CENTER"

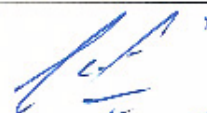
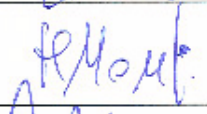
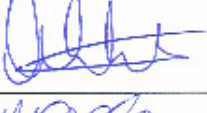
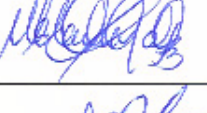
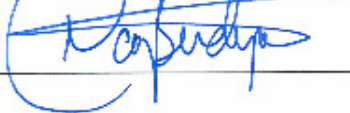
ACTA REUNIÓN DE ACLARACIÓN

FECHA: 01/02/2019

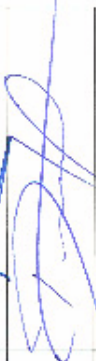
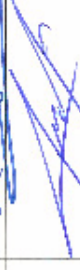
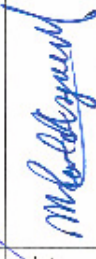
HORA DE INICIO: 09:30 a.m.

HORA DE CONCLUSIÓN: 11:30 a.m.

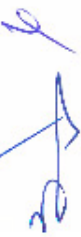
PARTICIPANTES.

POR ENTEL SA.			
Nro.	NOMBRE	UNIDAD	FIRMA
1.	Elizabeth Foronda	ENTEL	
2.	Juan Carlos Flores	ENTEL	
3.	Pablo Ventura	ENTEL	
4.	Humberto Montellano	ENTEL	
5.	Alvaro Arce	Datacom	
6.	Maria Marlen Gálvez	Datacom	
7.	Alberto Coronel	Subgerente de Adquisiciones a.i.	
8.	Patricia Bernal	Profesional de Adquisiciones	
9.	Varonía Berdeja	Asesor Legal	



PROVEEDORES				
Nro.	EMPRESA	NOMBRE	Teléfono – email	FIRMA
1.	ITC SERVICIOS SRL	RONALD LUZIO	<u>rluzio@itcservicios.com</u> 71012806	
2.	BOMESCO SRL	DAVID MEAVE	<u>david.meave@bomESCO@.com.bo</u> 77532843	
3.	ALPHA SYSTEMS SRL	MARCOS BAZURCO	<u>marcos.bazurco@alphasys.com.bo</u> 69722983	
4.	PRACSO PROFIT	JAIME MACIAS	<u>jaime.macias@pracso-profit.com</u> 77790107	
5.	DIMA Ltda.	ERIK ZABALA SANJINES	<u>ezabala@dima.com.bo</u> 78188538	
6.	SOLUCIONES DAL SRL	MARIA PAOLA RODRIGUEZ VARGAS	<u>prodriguez@cytcomunicaciones.com.ar</u> 77799168	







N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
1	CAPACIDADES INICIALES. Punto 1. * IVR: Considerando que la plataforma de Contact Center actualmente está operando con 360 puertos de IVR concurrentes, el dimensionamiento solicitado de 1000 puertos de IVR es correcto o solamente se deben considerar los 360 puertos concurrentes indicados en su pliego?. Adicionalmente la cantidad de troncales SIP requerida en el pliego (800), no concuerda con la cantidad de puertos de IVR que se requerirían (1000). * CHAT bot: ¿ Cuantos chatbot se requieren inicialmente como parte de esta provision? (Cual es el alcance de la integración solicitada para el o los chatbots ¿ Se integraran con base de datos? ¿ Si es así? ¿ Que base de datos es? CRM: Entel tiene CRM. Si es así? ¿ Cual es? * Campañas Outbound: ¿ Cuantas campañas son las requeridas inicialmente y de que tipo? (con agente, sin agente) ¿ Si se dispone de flujo inicial de cada una de ellas?	CAPACIDADES INICIALES Punto 1 • Se requiere el licenciamiento de 1000 puertos de IVR (agentes virtuales). 800 troncales SIP bidireccionales no solo son para el IVR, sino también para interconexiones internas. • Se requieren 130 licencias de atención. Esta funcionalidad se integrará con base de datos Oracle, SQL, MySQL mediante webservices y/o APIs • Actualmente Entel está en proceso de implementación por lo que la nueva plataforma tendrá que integrarse a la antigua y nueva, ver Punto 7 Servicios, pág. 67 • Se realizará inicialmente tres campañas de Outbound: Telemarketing, Telecombranzas y Televentas con agente y sin agente. Se dispone de los flujos para la implementación.
2	CONTACT CENTER Punto 10 ¿ Cuántas encuestas concurrentes se tendrían inicialmente?	CONTACT CENTER Punto 10 • Inicialmente tendríamos 430 encuestas concurrentes de acuerdo a la cantidad de agentes concurrentes, una vez que ellos liberen la llamada se solicitará una encuesta.
3	Punto 25 ¿Cuál es el promedio de duración de las llamadas para poder dimensionar el almacenamiento?	Punto 25 • Promedio ponderado de la duración de la llamada en conjunto es de 9 minutos, considerando todos los skills



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
4	Punto 28 ¿El WFM requerido contemplará los 560 agentes nominales?	Punto 28 • Si, contemplara los 560 agentes nominales
5	Punto 38 ¿Favor confirmar si los agentes que se emplearan para campañas OUTBOUND tambien seran empleados en actividades OUTBOUND blending? ¿Las campañas de OUTBOUND seran grabadas por la grabadora?	Punto 38 • ZTE SMART Punto 48 • Si, son considerados mixtos • Dependiendo del tipo de campaña, donde intervenga un agente humano y un usuario final
6	IVR Punto 56 ¿Qué cantidad de registros se barrera en promedio en una campaña OUTBOUND?	IVR Punto 56 • Dependiendo la necesidad se debe considerar un registro promedio de 150000 usuarios a nivel cliente
7	REPORTES Punto 16 Las encuestas que realizará ENTEL a sus clientes se realizarán también por textp (Chat, SMS, redes sociales), ¿adicionalmente a las encuestas solicitadas por voz? Que cantidad de encuestas simultaneas de texto se correrán?	REPORTES Punto 16 • Si, son adicionales a las encuestas de voz. Por ejemplo tenemos 500 SMS por hora ver pag.23

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
8	CAPACIDADES INICIALES Punto 1. • IVR: Considerando que la plataforma de contact center actualmente está operando con 360 puertos de IVR concurrentes, el dimensionamiento solicitado de 1000 puertos de IVR es correcto o solamente se deben considerar los 360 puertos concurrentes indicados en su pliego? . Adicionalmente la cantidad de troncales SIP requeridas en el pliego (800), no concuerda con la cantidad de puertos de IVR que se requerirían (1000). • CHAT BOT: Cuantos chatbot se requieren inicialmente como parte de esta provisión? {Cuál es el alcance de la integración solicitada para el o los CHATBOTS. Se integrarán con base de datos? . Si es así? Qué base de datos es? • CRM: Entel tiene CRM. Si es así, cuál es? • Campañas Outbound: Cuántas Campañas son las requeridas inicialmente y de qué tipo? (con agente, sin agente). Se dispone del flujo inicial de cada una de ellas?	• Se requiere el licenciamiento de 1000 puertos de IVR (agentes virtuales). 800 troncales SIP bidireccionales no solo son para el IVR, sino también para interconexiones internas. • Se requieren 130 licencias de atención. Esta funcionalidad se integrará con base de datos Oracle, SQL, MySQL mediante webservices y/o APIs • Actualmente Entel esta en proceso de implementación por lo que la nueva plataforma tendrá que integrarse a la antigua y nueva, ver Punto 7 Servicios, pág. 67 • Se realizará inicialmente tres campañas de Outbound: Telemarketing, Telecobranzas y Televentas con agente y sin agente. Se dispone de los flujos para la implementación.
9	CONTACT CENTER Punto 10 • Cuántas encuestas concurrentes se tendrán inicialmente?	• Inicialmente tendríamos 430 encuestas concurrentes de acuerdo a la cantidad de agentes concurrentes, una vez que ellos liberen la llamada se solicitará una encuesta.

[Handwritten signatures and initials]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
10	Punto 25 • Cuál es el promedio de duración de las llamadas para poder dimensionar el almacenamiento?	• Promedio ponderado de la duración de la llamada en conjunto es de 9 minutos, considerando todos los skills
11	Punto 28: • El WFM requerido contemplará los 560 agentes nominales?	• Si, contemplara los 560 agentes nominales
12	Punto 38 • Para determinar el alcance de la integración con CRMs, con qué CRM cuenta Entel?	• ZTE SMART
13	Punto 48 • Favor confirmar si los agentes que se emplearan para campañas OUTBOUND también serán empleados en actividades OUTBOUND (blending)? • Las campañas de OUTBOUND serán grabadas por la grabadora?	• Si, son considerados mixtos • Dependiendo del tipo de campaña, donde intervenga un agente humano y un usuario final
14	IVR Punto 56 • Qué cantidad de registros se barrer en promedio en una campaña OUTBOUND?	• Dependiendo la necesidad se debe considerar un registro promedio de 150000 usuarios a nivel cliente
15	REPORTES Punto 16 • Las encuestas que realizará ENTEL a sus clientes se realizarán también por texto (Chat, SMS, redes sociales), adicionalmente a las encuestas solicitadas por voz? Que cantidad de encuestas simultáneas de texto se correrán?	• Si, son adicionales a las encuestas de voz. Por ejemplo tenemos 500 SMS por hora ver pag.23



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
16	Características técnicas generales: 1. A que se refiere con: "...plataforma Virtualizada Carrier Class de alto desempeño, escalable, de gran capacidad...." (ítem 6)	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES 1. De acuerdo a la tendencia tecnología buscamos una solución virtualizada, que sea independiente a hardware. De alto desempeño debido a la importancia de la atención a nuestros clientes finales, acorde a una empresa líder en telecomunicaciones como lo es ENTEL S.A.
17	2. Con respecto al ítem 7: "...Tolerancia y control de sobrecarga del sistema para manejar el 20% de carga adicional de la Plataforma ofertada, el oferente debe informar el requerimiento de hardware necesario en el Data Center de Entel S.A., software y/o licencias que estén incluidas en su oferta. En lo referente a la carga de procesamiento (tomando en cuenta el 20% adicional de sobre carga), el proveedor debe asegurar su funcionamiento en base a su experiencia, en caso de presentarse algún problema al respecto el proveedor deberá asumir las ampliaciones respectivas sin costo para ENTEL S.A." o Se espera que la plataforma se licencie, en su totalidad asumiendo un 20% mas de canales, Usuarios, Supervisores, PBX, etc. Explicar el alcance esperado de este punto.	2. Se requiere que la plataforma ofertada soporte un 20% más de procesamiento sin costos adicionales.
18	3. Con respecto al ítem 13: "... Todos y cada uno de los elementos del sistema deberán generar alarmas para cortes de servicio total o parcial. Además de generar log de alarmas, eventos, operación y sistema, con la capacidad de almacenamiento de 3 meses y transferencia a medio externo histórico...."	3. Alarmas en falla de procesamientos, de capacidad, de servicio afectado, falta de recurso de señalización, uso de licencias, concurrencia de recursos y otros.



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
19	o Podría dar ejemplos concretos de a que se refiere con corte de servicio total o parcial, y el tipo de alarma esperada. Detallar. 4. Con respecto al ítem 34: "...El proveedor debe tomar en cuenta que Entel S.A. dispone actualmente de estaciones virtualizadas (VDI) para los agentes en la ciudad de La Paz: Nano PCs 100 unidades en servicios y 150 usuarios concurrentes. La infraestructura para VDI es el siguiente: Fabricante: Cisco Cisco UCS B200 M3 Blade Server (PID UCSB-B200-M3) Actualmente el hypervisor en esta infraestructura es Red Hat Enterprise Virtualization V4.2.5. En caso de que el oferente no disponga la interoperabilidad/compatibilidad correspondiente, deberá incluir en su oferta el software, licenciamiento y servicios para la implementación de la Plataforma VDI virtualizada en el Data Center de Entel S.A. .." o Detallar cuál es el Sistema Operativo instalado en las Nano PCs o En el caso de no tratarse de terminales Windows. ¿Es posible utilizar teléfonos hard phones?	4. CENTOS, En la Nano PC solo se tomará encuentra softphone

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

A

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
20	5. Con respecto al ítem 35: "...Los equipos que se dispone en el Data Center de Entel S.A. para la virtualización de la Plataforma Contact Center es: Fabricante: Huawei - Chassis E9000 - Blade CH121 v3 - Blade CH121 v5 Actualmente el hypervisor en esta infraestructura es Vmware V6.0. En caso de que el oferente no disponga la interoperabilidad/compatibilidad correspondiente, deberá incluir en su oferta el software, licenciamiento y servicios para la implementación de la Plataforma Contact Center virtualizada en el Data Center de Entel S.A. ¿Es necesario que la oferta provea Sistema Operativo Base (Windows Server para los servidores virtuales, dentro del VMWare? o En el caso de requerirse Bases de Datos, ¿éstas deben formar parte de la oferta?	5. Si es necesario el S.O.. Es necesario que se contemple todo el licenciamiento de Software.
21	Características técnicas específicas: 6. Con respecto al ítem 1: - o ¿Qué actividad esperan hacer los Usuarios de Back-office? - o ¿Qué funcionalidad/actividad se espera de los Agentes virtuales? - o Por favor, clarificar el siguiente entendimiento: § Se espera que el sistema soporte 560 Agentes nominales, de los cuales el máximo de concurrencia será 430. (no son 560 + 430)	CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS 6. La actividad que realizaran los agentes back office es de generar tráfico outbound/inbound e interacción con SMS. Los agentes virtuales generaran tráfico outbound/inbound con 300 canales concurrentes con ASR- TTS para ejecutar diferentes actividades. Si es exacto, 560 nominales de los cuales son 430 concurrentes.



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
22	7. Con respecto al ítem 11: "...El sistema de atención Omnicanal debe soportar nativamente redundancia en el Data Center principal y geo redundancia en el Data Center alterno...." o ¿Se espera que el sistema tenga Switchover Activo/Pasivo, y modelo de redundancia para Disaster Recovery en el sitio de contingencia?	7. Esperamos que el oferente presente una solución a nuestro requerimiento de activo/pasivo.
23	8. Con respecto al ítem 37: "...La jornada del cliente debe estar embebido en la Interface de Agente, con las siguientes características: • Cuando inicia la interacción • Cuando finaliza la interacción • Número de interacciones	8. Si es correcto la jornada del cliente debe estar asociado al interfaz del agente.
24	9. Canal por el cual hubo la interacción..." o Clarificar este punto, y lo esperado con respecto a la Jornada embebida.	9. Por ejemplo, si un agente respondió una interacción por algún canal de Redes Sociales o por una llamada dentro de la jornada.
25	10. Con respecto al ítem 44: "...La interface de Agente debe permitir registrar códigos de cierre por interacción y por canal. (Registro de interacciones)..." o Clarificar a que se refiere por Canal	10. Se define canal al medio de interacción que utiliza el cliente (llamada telefónica, redes sociales, SMS, etc)
26	11. Con respecto al ítem 78: "...La solución propuesta debe permitir proporcionar, sin intervención del Agente, atención a las consultas de un cliente. o Detallar ejemplos, de las transacciones de los clientes	11. Ejemplo: consulta de saldos, deuda, descripción de productos, etc. realizado por el cliente.



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
27	12. Con respecto al ítem 79: "...El texto para la transformación a voz puede estar en un fichero de texto, una variable del sistema. o Detallar a que se refiere con un fichero o variable	12. El texto para la interacción a voz TTS puede estar definido en un archivo de texto o una variable de la plataforma.
28	13. Con respecto al ítem 81: "...La solución debe permitir la configuración de la periodicidad con la que el mensaje vuelve a ser sintetizado con nueva información o interacción.... o Detallar la funcionalidad esperada	13. Por ejemplo, avisos periódicos para el cliente que pueden programados en calendario y hora.
29	14. Con respecto al ítem 88: "...Esta solución de grabación debe contemplar un almacenamiento de al menos 3 meses en línea y deberá facilitar el backup a un medio externo..." o Se espera que el Storage sea provisto por la solución? O solo un cálculo de espacio requerido?	14. Entel proveerá la capacidad de storage
30	15. Con respecto al ítem 159: "...La solución propuesta debe contemplar la entrega de una plataforma abierta de desarrollo de funciones avanzadas de integración con procesos de negocio..." o Detallar la funcionalidad esperada	15. Capacidad de realizar consultas a las bases de datos de la plataforma ofertada.
31	16. Con respecto al ítem 160: "...La solución debe registrar y reportar si está siendo vulnerada por: ataques de denegación de servicio, intrusiones, suplantación de identidad, man in the middle u otros.... o Se espera que la solución de Red incluya equipamiento de seguridad específico. Si es así, especificar el tipo de solución esperada: ej. Firewalls, IDS, etc.	16. No se espera que se incluya equipamiento de seguridad.

[Handwritten signatures and initials]

A

R



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
32	Funcionalidades: 17. Con respecto al ítem 8: "...El proveedor deberá tener la función de análisis de respuesta (like, no like y otros) de los mensajes para clasificarlos como positivos, negativos o neutrales..." o ¿Podría detallarse la funcionalidad esperada?	Funcionalidades: 17. Se requiere cuantificar en redes sociales la recepción de las publicaciones realizadas por Entel.
33	18. Con respecto al ítem 17: "...Se deben establecer una pauta de Evaluación que contemple: 1. Saludo o bienvenida 2. Detección del problema 3. Análisis 4. Gestión de la Solución 5. Cierre de interacción..." o Podría detallar la funcionalidad esperada	18. Es el análisis que se debe realizar en cada interacción por medio del Speech Analytics
34	19. Con respecto al ítem 28: "...Poder crear organizaciones anidadas en estructura de árbol (Jerárquica) de manera que permitan heredar las características de la organización predecesora. Dicha herencia que podrá ser modificada de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa y contar con la posibilidad de modificar el nombre de las organizaciones, programa o skill o campaña de agente (Ver Anexo C) en cualquier momento..." o Podría clarificar la funcionalidad esperada	19. Dentro del workforce se requiere poder crear organizaciones las cuales pueden ser jerárquicas y tener autonomía para editar esta información y su estructura asociada.
35	20. Cuál es la expectativa funcional de la integración de WFM y el Software de Recursos Humanos? Detallar	20. Ver el punto 40 al 58 de funcionalidades Workforce Management y Optimización.

A

gila

K A

Handwritten signatures and initials in blue ink.



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
36	21. Con respecto al ítem 88: "...Cuál es la cantidad de interacciones mensuales que esperan ser atendidas por el Chat-Bot, por cada tipo de canal (web, Email, etc.) Servicios	21. 8876 interacciones promedio por mes.
37	22. Con respecto al ítem 2: "...Servicio de Baby Sitting por el lapso mínimo de 2 meses que iniciará a requerimiento de ENTEL. Con personal idóneo y con experiencia certificada en la plataforma ofertada (en idioma español)..." o ¿Se espera que la persona esté en sitio, en remoto, o un mix de ambas opciones?	Servicios 22. En sitio
38	23. Con respecto al ítem 3: "...El proveedor deberá brindar horas de trabajo para desarrollo dentro del periodo de garantía de dos años. Sin costo para Entel S.A." o ¿Que cantidad de horas se espera (al año) como parte de este requerimiento? o ¿Se espera que la persona esté en sitio, en remoto, o un mix de ambas opciones?	23. Depende del oferente, considerar que este ítem es calificable. La persona puede estar remoto, en sitio o como considere el oferente.
39	24. Con respecto al ítem 5: "...Se deberá proveer todos los servicios asociados a la implementación de la Plataforma, entre los cuales se debe considerar: 1. Site Survey. 2. Instalación de software. 3. Comisionamiento de todo el software. 4. Preparación de Scripts, MOPs, carga de datos. o ¿A que se refiere con MOPs, y carga de datos?	24. MOP se refiere al Procedimiento de Operación y Mantenimiento (Documento con el procedimiento de intervención de una Plataforma en tráfico). Carga de datos se refiere a la configuración de la Plataforma.



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
40	25. Con respecto al ítem 7: "...1. Integración hacia la red de Fijo-Móvil de Entel S.A. 2. Integración hacia las redes de Transmisión IP de ENTEL S.A. 3. Integración hacia a los sistemas que interactúan actualmente con el Call center: o ¿Qué se espera como parte de la integración con las redes de Transmisión IP o Fijo-Móvil? o Al ser una solución SIP: ¿Estas redes entregan SIP?	25. Se espera que garanticen conectividad e interoperabilidad con las plataformas existentes y en servicio comercial. Si estas interconexiones serán implementadas con protocolo SIP.
41	26. Con respecto al ítem 7: "...3. Integración hacia a los sistemas que interactúan actualmente con el Call center: o Qué se espera de la integración? Detallar los casos de uso. o Detallar los Web Services que se utilizan. Ejemplos de cada uno	26. Extraer y consultar información. En la etapa de implementación e integración se brindará la información correspondiente y se realizaran reunión con el personal de Entel S.A.
42	27. Con respecto al ítem 7: "5. Integración con web services al sistema SAFE Sistema de Administración de Filas de Entel para consultas sobre interacciones del cliente en los multicentros. o Cuáles son los servicios del sistema? o Qué tipo de webservices es cada uno? o Desarrolle el caso de uso de la integración	27. Es un sistema de administración de filas (ticketera en nuestros multicentros). Se realizará la integración por medio de webservices de consulta ejemplo reservar una visita al multicentro vía call center, redes sociales, email, etc.
43	28. Con respecto al ítem 9: "...1. El proveedor debe garantizar la Migración transparente de las aplicaciones del Call Center (incluyendo configuración de IVR y Reportes) hacia la nueva solución ofertada..." o Detallar cada uno de los flujos de IVR que esperan reemplazarse	28. En el proceso de la implementación se intercambiará la información correspondiente con el oferente adjudicado.

A

MA

MA

MA



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
44	Integración al sistema de Gestión ZSMART ENTEL 29. Con respecto al ítem 1: "...Habilitación de interfaz NBI" o Que se espera de la integración. o Casos de uso o Cual es el objetivo de dicha interfaz?	Integración al sistema de Gestión ZSMART ENTEL 29. Se espera la captura de alarmas y archivos de desempeño del sistema con el objetivo de centralizar la gestión, el NBI se integra a un elemento de Capa superior North Bound Interface. 30. Element Management System OSS Operation System Support. Permitirá la gestión centralizada de la Plataforma ofertada (captura de alarmas, captura de archivos de desempeño, estadísticas e inventario)
45	30. Con respecto al ítem 2: "...Servicios de integración EMS-OSS..." o Que significan las siglas EMS-OSS o Que se espera de la integración. o Casos de uso o Cual es el objetivo de dicha interfaz?	
46	CONSULTAS ADICIONALES 1. CONSULTA SOBRE puntos: 19, 20, 21, 22 y 29 (Pag. 19) – "CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES": ENTEL puede proveer un plano y/o describir de manera mas precisa las dimensiones del espacio fisico en el cual se instalará la plataforma, misma que será logicamente instalada con el CORE y otros sistemas??. Planteamos esta preocupación ya que no tenemos inconveniente en poder proveer todos los materiales, ductos, cableados, etc., pero desconocemos los Metros cuadrados totales para llevar a cabo esta tarea. Ejemplo: una cosa es que TODA la infraestructura tecnologica se encuentre dentro de un	CONSULTAS ADICIONALES 1. Se realizará el site surveys con el oferente adjudicado.

A

[Handwritten signatures and initials]



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
	mismo espacio físico y otra cosa es que probablemente el Contact Center se encuentre remotamente en un edificio lejano donde se tenga que cablear ambientes en distintos pisos que demandan muchos MTs2	
47	2. CONSULTA DEL punto 23 – "CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES": podemos deducir que ENTEL está solicitando un servicio llave en mano por una duración total de 2 años, correcto??. Eso implica contemplar el servicio de soporte tecnico al software, hardware, redes, conexiones, etc.... es asi?	2. Ver el punto 8 SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO RED CORE que corresponde a la Garantía.
48	3. CONSULTA punto 26 – "CARACTERISTICAS TECNICAS GENERALES": Consideramos muy subjetivo este requerimiento, ya que teléfonos entregar la plataforma 100% en teléfonos , pero nadie puede garantizar que meses/años posteriores elé funcionario de ENTEL solicite "nuevas funcionalidades" que no estaban contempladas en el presente requerimiento y eso puede producir teléfonos "subjetiva" en las Gerencias de ENTEL que teléfono asumir que es nuestra teléfonos proveerles todo sin costo adicional. Sugereimos sea revisado este punto y/o redactado de otra manera, de forma tal que no deje desprotegidos a los proveedores	3. La redacción de la consulta no es adecuado, lo que requiere Entel es la migración de una plataforma en producción de forma transparente.
49	4. CONSULTA DEL punto 1 – "CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS":	4. 300 teléfonos hardphone

A

[Handwritten signatures and initials]



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
	Para evitar confusiones, por favor especificar la cantidad exacta de teléfonos SIP, hardphones... que desea ENTEL sean cotizados	
50	5. CONSULTA DEL Punto 30 – REPORTES: "El proveedor deberá proporcionar capacidad de almacenamiento de hasta 6 meses en Plataforma y 5 años en back up para facilitar la recuperación de data". Se refiere a que el proveedor debe contemplar la provisión a ENTEL de un HARDWARE de almacenamiento (Storage)?? O se refiere a que la Plataforma de Contact Center sea capaz de almacenar información histórica en meses y años? 6. CONSULTA DEL Punto 9 - SERVICIOS - MIGRACION: "El proveedor debe garantizar la Migración transparente de las aplicaciones del Call Center (incluyendo configuración de IVR y Reportes) hacia la nueva solución ofertada." Por favor, describir las características técnicas del actual call center de ENTEL. Marca, versión, cuenta con soporte técnico corporativos o no	5. El oferente no debe suministrar hardware de almacenamiento para reportes.
51		6. El Call Center actual de Entel es una plataforma AVAYA Versión 5.2.1 Call Center. No se cuenta con soporte técnico.

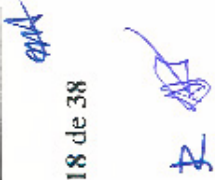
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature and initials in blue ink]

[Handwritten signature and initials in blue ink]

N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
	7. TIEMPO DE PROVISION Y LUGAR DE ENTREGA: - Requerimiento: "La entrega de la Plataforma y los servicios de instalación e implementación deben realizarse en un tiempo máximo de 120 días calendario, contabilizados a partir de la suscripción del Contrato. Se debe presentar el cronograma detallado del proyecto". CONSULTA: Los tiempos solicitados en el RFP (3 meses) nos resultan muy cortos, si no casi imposibles de cumplir por lo complejo de la solución solicitada y el alcance total. Por lo tanto, solicitamos que este tiempo sea extendido a por lo menos 8 meses, caso contrario, se considere la posibilidad que los proveedores podamos plantear un cronograma de instalación y Entrega presentado por FASES donde el orden de las fases sea totalmente discutido por las partes y distribuidos en un tiempo mayor. NOTA: No se lee en ningún capítulo la solicitud del RFP el contar con diversos ambientes tales como: Desarrollo, Pre-Producción y Producción. Va existir dicha necesidad como mejor práctica para este proyecto?? De ser afirmativo en que escala del ambiente de Producción quiere contar Entel	
52		7. El Pliego es claro en el tiempo de implementación 120 días
53	8. CONSULTA DE LOS PUNTOS 84 AL 93 (Sobre FUNCIONALIDADES): Existe alguna preferencia o actual iniciativa de ENTEL que lo incline hacia el uso de alguna plataforma de computación cognitiva específica (IBM Watson, Google, etc)?? El Bot será aplicado de manera indistinta a los diferentes canales	8. La Plataforma ofertada con todas las funcionalidades solicitadas deberán residir en su entorno propia y en el data center de Entel. El bot se requiere para plataformas de difusión masiva ejemplo: página web y/o redes sociales para diferentes segmentos.

A





N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
	digitales como primer frente a un segmento de cliente específico o a todos los segmentos??	
54	9. CONSULTA DE LOS PUNTOS 16 AL 27 (Sobre IVR – SPEECH ANALYTICS) Entendemos que se esta solicitando Speech Analytics en tiempo real para la detección de palabras predefinidas, existe la posibilidad de que podamos hacer uso del Bot en el canal de voz, es del interés de ENTEL hacer uso de dicha funcionalidad??. Así mismo una vez transferida la llamada a un agente se puede seguir aplicando la evaluación de las palabras tanto por parte del agente como del cliente. Esta funcionalidad es de interés de ENTEL?? NOTA: No se lee en ningún capítulo de la solicitud del RFP la información necesaria para poder estimar el esfuerzo de desarrollo de la aplicación de IVR. Así como cualquier opción de autoservicio que se desee implementar	9. SI. Se coordinará con el oferente adjudicado.
55	10. CONSULTA DEL PUNTO 73 (Sobre IVR): No se especifica algún número/cantidad de campañas simultáneas y tipo que se desean colocar en producción, Ejemplo: Cobranzas, Recordatorios, Fidelización, etc- También existe la posibilidad de hacer uso del BOT para este canal, es del interés de ENTEL de contar con dicha funcionalidad?	10. SI existe el interés. Se coordinará con el oferente adjudicado
56	11. CONSULTA DEL PUNTO 53 (Discador Saliente): ENTEL puede suministrar tipos de filtro para el ordenamiento de las listas de discado?	11. No puede. La solución debe considerar estos filtros u otros mecanismos para el ordenamiento de estas listas.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials and marks in blue ink]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
57	12. CONSULTA DE LOS PUNTOS 11 A LA 15 (TTS): Existe un fabricante deseado para que sea usado/integrado a su "engine" de TTS??	12. No
58	13. CONSULTA DE LOS PUNTOS "FUNCIONALIDAD" (Web chat – Whatsapp): Ya existe la iniciativa por parte de ENTEL con WhatsApp para ser usuarios del producto WA Empresarial, ya que es total responsabilidad de los clientes y no se acepta realizar dicha gestion en nombre de otras compañías De Igual manera se puede usar la funcionalidad de BOTS en este canal, es interes de ENTEL usarlo?	13. La gestión e implementación del módulo es responsabilidad del oferente, la utilización de un bot de este canal es de interés de Entel.
59	14. SOBRE EL WFM: Existe en estos momentos experiencia por parte de ENTEL del uso activo de alguna solución de WFM?	14. Si. Con una solución in house.
60	15. CONSULTA SOBRE "SERVICIOS – Numeral 2": Puede describir las funciones que ENTEL espera que sean realizadas durante el periodo de Baby Sitting?? Y será solo para instalaciones de LA PAZ o tambien en SANTA CRUZ?	15. Solo para instalación de La Paz, se requiere la transferencia de know how, resolución de problemas y capacitación.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right and several initials at the top right.]



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
61	16. CONSULTA SOBRE "SERVICIOS – Numeral 3": Este esquema lo hemos manejado con otros clientes bajo la funcionalidad de bolsas/jornadas de trabajo que pueden ser usadas bajo las necesidades del cliente. Entel estaría interesado en usar un esquema parecido?. Por favor, dimensionar un paquete de horas mas preciso, ya que el periodo de garantía solicitado es de 2 años, por lo tanto, llegado el caso aceptando este punto ENTEL podría solicitar horas de desarrollo FULL TIME al proveedor sin costo, y eso equivale a tener RRHH 100% disponibles para hacer desarrollos. Por favor especificar mejor este punto, nos parece que esta muy abierto y ambiguo.	16. El oferente debe presentar una propuesta. Considerar que es un punto calificable.
62	17. CONSULTA SOBRE "SERVICIOS – Numeral 7": Por favor detallar el requerimiento de las colas físicas bajo la integración de un sistema de gestión de colas físicas. No se tiene detalle de dicho sistema para evaluar la factibilidad y estimar el esfuerzo	17. Es un sistema de administración de filas (ticketera en nuestros multicentros). Se realizará la integración por medio de webservices de consulta ejemplo reservar una visita al multicentro via call center, redes sociales, email, etc.
63	18. FORMA DE PAGO: Solicitamos que ENTEL reconsidere la forma de pago de la siguiente manera: a) el pago de Equipos, Software, Materiales y Servicios sea 80% contra la adjudicación y/o firma de contrato: b) El 20% restante de pago de "Equipos, Software y Materiales" con la emisión del certificado de Aceptación Provisional por parte de ENTEL S.A. y presentación de factura por parte del proveedor c) El 20% de los "Servicios", contra la emisión previa del	18. Se mantiene la forma de pago detallado en el TBC.



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
Nº	Certificado de Control de Calidad y el Certificado de Aceptación Provisional por parte de ENTEL S.A	
64	19. PRESENTACION DE OFERTAS (Pág. 4): Solicitamos a ENTEL que la fecha de presentación de ofertas sea postergada hasta el 29/FEB/19, debido a que el requerimiento es muy amplio y consideramos que tenemos que disponer de mayor tiempo para la elaboración de la oferta	19. Solicitar mediante una nota oficial a la Subgerencia de Adquisiciones.
65	PUNTO 10 Al mencionar nuevas integraciones, debemos tener claro que el tipo de aplicaciones nuevas a integrar, tengan que considerar que las mismas deben ser compatibles con la solución ofertada, ¿Es correcta la interpretación?	10. SI. Es correcto
66	PUNTO 12 Se entiende que solo se debe incluir las funcionalidades requeridas/ofertadas en la propuesta garantizando la activación, carga de datos, funcionamiento, prueba de funcionamiento y carga de las funcionalidades y licencias de acuerdo al Roadmap que sean habilitadas para las funcionalidades ofertadas y no así para las funcionalidades opcionales que no están incluidas en la propuesta, ya que no es posible dimensionar costos de módulos o funcionalidades futuras o adicionales ¿Es correcta la interpretación?	12. SI. Es correcto

6
P
A
F
H
M
J
K
L
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z

12



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
67	PUNTO 35 Si la infraestructura descrita está disponible para montar el ContactCenter sobre Vmware V6.0, nos pueden indicar la capacidad de recursos que se podrían disponer por ciudad (suponiendo que están en sitio principal y alterno por redundancia): ¿Cuántos vCPU en cada sitio? ¿Cuanta memoria RAM en cada sitio? ¿Qué capacidad de discos duro en cada sitio? ¿Cuántos puertos de red en cada sitio? En caso que nuestro ContactCenter requiera de mayor capacidad a la disponible, entendemos que recién se debe incluir Hardware adicional para montar todas las funcionalidades requeridas, y en ese caso si aplican los puntos 19 y 20 que están a continuación, ¿Es correcto?	35. En base a la solución ofertada, el oferente debe proveer esta información de acuerdo al punto 154 de la pág. 41 Características Técnicas Específicas "Plataforma de Hardware".
68	PUNTO 19,20,34 ¿Cuáles son todas las aplicaciones de Agent Desktop que se necesitan mantener? ¿Qué Sistema Operativo corre en las Nano PC? ¿Que configuración de HD tienen las Nano PC (memoria, CPU, disco duro, y puertos in/out para headset)? ¿Van a utilizar los headset existentes?, si es así ¿Que modelo son? ¿Las Nano PC pueden desplegar aplicaciones Windows?. Por favor explicar y aclarar que software y aplicaciones están ejecutándose en la infraestructura de VDI.	19 y 20 Si. Es correcto 34. 1) Aplicaciones web (Datacom y Entel), correo Outlook, office, Acrobat Reader y Softphone. 2) NANO PC NT-IBR31 Memoria 4 Gigas, HDD 120 Gigas, CPU de 1.7 Mhz y puertos USB 2.0 Headset 3) se reutilizarán los Headset actuales marca Plantronics 4) Marca FOXCONN Encore PRO HW510 5) No pueden correr aplicaciones Windows 6) Redhat virtualization

6/11/2017
0
H
2017

A

11/11

R



Nº	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
69	PUNTO 1 ¿RRSS se refiere a Media Sociales (redes sociales)? ¿Cuál es el CRM que utilizan? ¿Los 400 agentes son concurrentes?, en caso que no, especificar la cantidad de agentes concurrentes y la cantidad de agentes nominales. Se entiende que para este caso la solución ofertada debe considerar un conector CRM o solo un PopUp Screen e integración al IVR?. Para el requerimiento de grabación de voz, ¿Los 560 agentes nominales requieren esta funcionalidad? O ¿Cuántos agentes nominales requieren grabación de voz? En relación a las 800 troncales SIP, especificar la distribución de estas 800 troncales, si solo estarán en un solo Gateway, o distribuidas en varios, ej. Gateway-La Paz, Gateway – Cochabamba, Gateway – Santa Cruz. Cantidad de SIP Trunks en cada uno, y especificar si es que las 800 SIP trunks se concentrarían en 1 solo Gateway, como garantizan la alta disponibilidad? Los gateways requeridos, serán reutilizados? En caso afirmativo, solicitamos puedan indicarnos el detalle técnico de los mismos. En caso de no reutilizar, especificar los lugares donde se requerirán los gateways y con que cantidad de SIP trunks.	Características Técnicas Específicas 1. SI 2. ZTSMART 3. No. Se debe considerar 430 agentes concurrentes 4. Agentes nominales 560 5. Considerar POPUP e integración al IVR 6. Solo los recurrentes 430 agentes 7. Con el oferente adjudicado se coordinará esta actividad 8. No será reutilizado ningún componente 9. Con el oferente adjudicado se coordinará esta actividad
70	PUNTO 3 (CARACT ESPECIFICAS) ¿El music on hold debería depender del número de interno? ¿Cuántos grupos de music on hold requieren?	3. No depende del interno. Nos referimos a la música de espera hacia el cliente cuando espera ser atendido por un agente o la transferencia por el agente a otro grupo el cual debe ser configurado en la Plataforma ejemplo: diferencia por servicio.

CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
Nº		
71	PUNTO 11 (CARACT ESPECIFICAS) Para lograr lo solicitado, especificar las funcionalidades y licenciamiento del software de virtualización VMware, y la cantidad de procesadores físicos en los que está instalada la plataforma VMware.	11. En caso que el oferente sea adjudicado se enviara la información correspondiente.
72	PUNTO 15 (CARACT ESPECIFICAS) Aclarar si es nominal o simultanea (concurrente).	15. Debe poder registrar 560 agentes, concurrentes o simultáneos solo 430 agentes.
73	PUNTO 47 (CARACT ESPECIFICAS) ¿La plataforma de scripting está ya desarrollada? y debemos integrarnos? o si es necesario proveer una plataforma de completa de scripting para que los administradores puedan armar todas las estrategias.	47. No está desarrollada, el oferente debe incluir la configuración del script asociado a una campaña
74	PUNTO 50 (CARACT ESPECIFICAS) ¿El mínimo es la cantidad de campañas o skills creadas en el sistema?.	50. SI
75	PUNTO 56 (CARACT ESPECIFICAS) ¿La plataforma de scripting está ya desarrollada? y debemos integrarnos? o si es necesario proveer una plataforma de completa de scripting para que los administradores puedan armar todas las estrategias.	56. No está desarrollada, el oferente debe incluir la configuración del script asociado a una campaña
76	PUNTO 64 (CARACT ESPECIFICAS) El protocolo CCXML no aplica para todos los IVRs, En nuestra arquitectura, el control de llamadas en IVR es realizado a través del protocolo SIP, que también es standard. Por lo tanto no se necesita hacer uso de CCXML. ¿Eso es válido? ¿Podríamos colocar dicho protocolo como opcional o eliminarlo del requerimiento? O podrían aclarar que funcionalidad tiene este protocolo, para ofrecer una alternativa.	64. Si es válido se incluye las dos opciones.

A

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
77	PUNTO 14 (FUNCIONALIDADES) Aclarar si este registro solamente se lo considera para la plataforma del Contact Center o para otras aplicaciones o sistemas a integrar? Si están contemplando a otras aplicaciones o sistemas, especificar cuáles?	14. Inicialmente solo en el Contact center.
78	PUNTO 16 (FUNCIONALIDADES) Aclarar, si el análisis de voz tendrá que considerar para la totalidad de llamadas entrantes y salientes o solo para un porcentaje de ellas, de ser así, que porcentajes para entrantes y que porcentajes para salientes? Adicionalmente, aclarar si este análisis de voz tendría que ser también para las llamadas grabadas?	16. La totalidad de llamadas entrantes y salientes. También para llamadas grabadas.
79	PUNTO 75 (FUNCIONALIDADES) Aclarar si el análisis de la interacción tipo texto, será para la totalidad de la mensajería de texto entrante y saliente, y si no es la totalidad, en que porcentajes (entrante y saliente) desearían este análisis? Aclarar y especificar ¿Qué tipo de análisis desean realizar?	75. La totalidad de los mensajes entrantes y salientes. El análisis que se requiere analizar son palabras claves, respuestas definidas y otros.
80	PUNTO 7 (REPORTES) Aclarar si se desea tener un total del tiempo que la misma llamada estuvo en HOLD? O bajo que detalle?	Reportes 7. Se requiere un reporte histórico de la cantidad de veces que la misma llamada se puso en espera por el agente.
81	PUNTO 84 (CARACT ESPECIFICAS) ¿Cuál es el volumen de llamadas que necesita ser grabada y su duración (Inbound y Outbound)?	84. La totalidad de llamadas cursadas inbound /outbound la duración promedio para inbound 9 minutos y outbound 5 minutos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

A

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
Nº		
82	PUNTO 2 (CARACT ESPECIFICAS) ¿Cuál es el volumen de Llamadas en IVR y duración? ¿Cual es el porcentaje o volumen de llamadas en cola y tiempo promedio en cola? ¿Cual es el volumen de llamadas de Outbound y tasa de completamiento (del total de llamada de Outbound con Marcador, cual es el porcentaje a ser atendido por el cliente)?	2. El volumen de llamadas en IVR es de 11 855 534 anual con una duración promedio de 1 minuto. No tenemos la cantidad de llamadas en cola ni el tiempo. No disponemos de la información para llamadas outbound para IVR.
83	PUNTO 1 (FUNCIONALIDADES) Por favor detallar y especificar las integraciones RRSS.	1. El oferente debe presentar una solución transparente para Entel S.A. en redes sociales. Se requiere una plataforma omnicanal con todas las prestaciones para ponerla en producción por lo que deberá realizar todas las gestiones para este objetivo.
84	PUNTO 14 (FUNCIONALIDADES) Esta interfaz debe ser desarrollada por el proveedor es para el cliente externo o para que los agentes puedan coleccionar esta información?	Es para el cliente externo y debe ser desarrollado por el oferente.
85	(FUNCIONALIDADES) ¿Qué tipo de integración para envío de SMS? Será del tipo webservices, Rest API o SMPP. Si es esta última especificar versiones soportadas.	SMS. Es de tipo SMPP 3.4
86	PUNTO 23 (CARACT GRALES) ¿A que se refiere a registrarse a los contratos de mantenimiento vigente?, el software de Contactcenter igual se ofrecerá a 2 años independiente al soporte del equipamiento donde se instalará?	23. Se refiere a los SLA descritos en el punto 8 Soporte y Mantenimiento
87	PREGUNTA GENERAL: Para los distintos módulos y aplicaciones que componen la solución del ContactCenter ¿Es posible presentar un modelo de	Pregunta General El requerimiento es la implementación de la Plataforma Contact center en el Data Center de Entel, no está considerado el modelo de suscripción.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
	suscripción? O ¿Debe ser todo On Premises o que módulos son indispensables que sean On Premises?	
88	1. A que se refiere con: "...plataforma Virtualizada Carrier Class de alto desempeño, escalable, de gran capacidad..."?(ítem 6)	1. De acuerdo a la tendencia tecnología buscamos una solución virtualizada, que sea independiente a hardware. De alto desempeño debido a la importancia de la atención a nuestros clientes finales, acorde a una empresa líder en telecomunicaciones como lo es ENTEL S.A.
89	2. Con respecto al ítem 7: "...Tolerancia y control de sobrecarga del sistema para manejar el 20% de carga adicional de la Plataforma ofertada, el oferente debe informar el requerimiento de hardware necesario en el Data Center de Entel S.A., software y/o licencias que estén incluidas en su oferta. En lo referente a la carga de procesamiento (tomando en cuenta el 20% adicional de sobre carga), el proveedor debe asegurar su funcionamiento en base a su experiencia, en caso de presentarse algún problema al respecto el proveedor deberá asumir las ampliaciones respectivas sin costo para ENTEL S.A."	2. Se requiere que la plataforma ofertada soporte un 20% más de procesamiento sin costos adicionales.
	o Se espera que la plataforma se licencie, en su totalidad asumiendo un 20% mas de canales, Usuarios, Supervisores, PBX, etc.? Explicar el alcance esperado de este punto.	

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

A



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
90	3. Con respecto al ítem 13: "...Todos y cada uno de los elementos del sistema deberán generar alarmas para cortes de servicio total o parcial. Además de generar log de alarmas, eventos, operación y sistema, con la capacidad de almacenamiento de 3 meses y transferencia a medio externo histórico...." o Podría dar ejemplos concretos de a que se refiere con corte de servicio total o parcial, y el tipo de alarma esperada. Detallar. 4. Con respecto al ítem 34: "...El proveedor debe tomar en cuenta que Entel S.A. dispone actualmente de estaciones virtualizadas (VDI) para los agentes en la ciudad de La Paz: Nano PCs 100 unidades en servicios y 150 usuarios concurrentes. La infraestructura para VDI es el siguiente: Fabricante: Cisco Cisco UCS B200 M3 Blade Server (PID UCSB-B200-M3) Actualmente el hypervisor en esta infraestructura es Red Hat Enterprise Virtualization V4.2.5. En caso de que el oferente no disponga la interoperabilidad/compatibilidad correspondiente, deberá incluir en su oferta el software, licenciamiento y servicios para la implementación de la Plataforma VDI virtualizada en el Data Center de Entel S.A. " o Detallar cuál es el Sistema Operativo instalado en las Nano PCs o En el caso de no tratarse de terminales Windows. ¿Es posible utilizar teléfonos hard phones?	3. Alarmas en falla de procesamientos, de capacidad, de servicio afectado, falta de recurso de señalización, uso de licencias, concurrencia de recursos y otros.
91		4. CENTOS, En la Nano PC solo se tomará en cuenta Soft phone



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
92	5. Con respecto al ítem 35: "... Los equipos que se dispone en el Data Center de Entel S.A. para la virtualización de la Plataforma Contact Center es: Fabricante: Huawei - Chassis E9000 - Blade CH121 v3 - Blade CH121 v5 Actualmente el hypervisor en esta infraestructura es Vmware V6.0. En caso de que el oferente no disponga la interoperabilidad/compatibilidad correspondiente, deberá incluir en su oferta el software, licenciamiento y servicios para la implementación de la Plataforma Contact Center virtualizada en el Data Center de Entel S.A. ¿Es necesario que la oferta provea Sistema Operativo Base (Windows Server para los servidores virtuales, dentro del VMWare? o En el caso de requerirse Bases de Datos, éstas deben formar parte de la oferta?	5. Si es necesario el S.O. Es necesario que se contemple todo el licenciamiento de Software.
93	Características técnicas específicas: 6. Con respecto al ítem 1: - o ¿Qué actividad esperan hacer los Usuarios de Back-office? - o ¿Qué funcionalidad/actividad se espera de los Agentes virtuales? - o Por favor, clarificar el siguiente entendimiento: § Se espera que el sistema soporte 560 Agentes nominales, de los cuáles el máximo de concurrencia será 430. (no son 560 + 430)	6. La actividad que realizaran los agentes back office es de generar trafico outbound/inbound e interacción con SMS. Los agentes virtuales generaran trafico outbound/inbound con 300 canales concurrentes con ASR- TTS para ejecutar diferentes actividades. Si es exacto, 560 nominales de los cuales son 430 concurrentes.

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten signature]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
94	7. Con respecto al ítem 11: "...El sistema de atención Omnicanal debe soportar nativamente redundancia en el Data Center principal y geo redundancia en el Data Center alterno...." o ¿Se espera que el sistema tenga Switchover Activo/Pasivo, y modelo de redundancia para Disaster Recovery en el sitio de contingencia?	7. Esperamos que el oferente presente una solución a nuestro requerimiento de activo/pasivo.
95	8. Con respecto al ítem 37: "...La jornada del cliente debe estar embebido en la Interface de Agente, con las siguientes características: • Cuando inicia la interacción • Cuando finaliza la interacción • Número de interacciones	8. Si es correcto la jornada del cliente debe estar asociado al interfaz del agente.
96	9. Canal por el cual hubo la interacción..." o Clarificar este punto, y lo esperado con respecto a la Jornada embebida.	9. Por ejemplo, si un agente respondió una interacción por algún canal de Redes Sociales o por una llamada dentro de la jornada.
97	10. Con respecto al ítem 44: "...La interface de Agente debe permitir registrar códigos de cierre por interacción y por canal. (Registro de interacciones)..." o Clarificar a que se refiere por Canal	10. Se define canal al medio de interacción que utiliza el cliente (llamada telefónica, redes sociales, SMS, etc)
98	11. Con respecto al ítem 78: "...La solución propuesta debe permitir proporcionar, sin intervención del Agente, atención a las consultas de un cliente. o Detallar ejemplos, de las transacciones de los clientes	11. Ejemplo: consulta de saldos, deuda, descripción de productos, etc. realizado por el cliente.

[Handwritten signatures and initials]

A

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
N°		
99	12. Con respecto al ítem 79: "...El texto para la transformación a voz puede estar en un fichero de texto, una variable del sistema. o Detallar a que se refiere con un fichero o variable	12. El texto para la interacción a voz TTS puede estar definido en un archivo de texto o una variable de la plataforma.
100	13. Con respecto al ítem 81: "...La solución debe permitir la configuración de la periodicidad con la que el mensaje vuelve a ser sintetizado con nueva información o interacción....o Detallar la funcionalidad esperada	13. Por ejemplo, avisos periódicos para el cliente que pueden programados en calendario y hora.
101	14. Con respecto al ítem 88: "...Esta solución de grabación debe contemplar un almacenamiento de al menos 3 meses en línea y deberá facilitar el backup a un medio externo..."o ¿Se espera que el Storage sea provisto por la solución? ¿O solo un cálculo de espacio requerido?	14. Entel proveerá la capacidad de Storage.
102	15. Con respecto al ítem 154: El oferente deberá especificar las características de los requerimientos necesarios para la implementación de la Plataforma de Contact Center en el Data Center de Entel S.A. o La oferta debe incluir solo los requerimientos de Hardware y Software (Servidores, Sistemas Operativos, Base de Datos, Hypervisor, etc.) o también debe incluirse la provision de dichos elementos?	15. ENTEL proveerá la infraestructura(Hardware). El oferente deberá proveer el software y licencias necesarias para la plataforma.
103	16. Con respecto al ítem 159: "...La solución propuesta debe contemplar la entrega de una plataforma abierta de desarrollo de funciones avanzadas de integración con procesos de negocio..."o Detallar la funcionalidad esperada	16. Capacidad de realizar consultas a las bases de datos de la plataforma ofertada.

N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
104	17. Con respecto al ítem 160: "...La solución debe registrar y reportar si está siendo vulnerada por: ataques de denegación de servicio, intrusiones, suplantación de identidad, man in the middle u otros.... o Se espera que la solución de Red incluya equipamiento de seguridad específico. Si es así, especificar el tipo de solución esperada: ej. Firewalls, IDS, etc.	17. No se espera que se incluya equipamiento de seguridad.
105	18. Con respecto al ítem 8: "...El proveedor deberá tener la función de análisis de respuesta (like, no like y otros) de los mensajes para clasificarlos como positivos, negativos o neutrales..." o ¿Podría detallarse la funcionalidad esperada?	18. Se requiere cuantificar en redes sociales la recepción de las publicaciones realizadas por Entel.
106	19. Con respecto al ítem 17: "...Se deben establecer una pauta de Evaluación que contemple: 1. Saludo o bienvenida 2. Detección del problema 3. Análisis 4. Gestión de la Solución 5. Cierre de interacción..." o Podría detallar la funcionalidad esperada	19. Es el análisis que se debe realizar en cada interacción por medio del Speech Analytics
107	20. Con respecto al ítem 28: "...Poder crear organizaciones anidadas en estructura de árbol (Jerárquica) de manera que permitan heredar las características de la organización predecesora. Dicha herencia que podrá ser modificada de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa y contar con la	20. Dentro del Workforce se requiere poder crear organizaciones las cuales pueden ser jerárquicas y tener autonomía para editar esta información y su estructura asociada.

[Handwritten signatures and initials]

N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
	posibilidad de modificar el nombre de las organizaciones, programa o skill o campaña de agente (Ver Anexo C) en cualquier momento...." o Podría clarificar la funcionalidad esperada	
108	21. ¿Cuál es la expectativa funcional de la integración de WFM y el Software de Recursos Humanos? Detallar	Ver el punto 40 al 58 de funcionalidades Workforce Management y Optimización.
109	22. Con respecto al ítem 88: "... Cuál es la cantidad de interacciones mensuales que esperan ser atendidas por el Chat-Bot, por cada tipo de canal (web, Email, etc.)	22. 8876 interacciones promedio por mes
110	23. Con respecto al ítem 2: "...Servicio de Baby Sitting por el lapso mínimo de 2 meses que iniciará a requerimiento de ENTEL. Con personal idóneo y con experiencia certificada en la plataforma ofertada (en idioma español)..." o ¿Se espera que la persona esté en sitio, en remoto, o un mix de ambas opciones?	23. En sitio
111	24. Con respecto al ítem 3: "...El proveedor deberá brindar horas de trabajo para desarrollo dentro del periodo de garantía de dos años. Sin costo para Entel S.A..." o ¿Que cantidad de horas se espera (al año) como parte de este requerimiento? o ¿Se espera que la persona esté en sitio, en remoto, o un mix de ambas opciones?	24. Depende del oferente, considerar que este ítem es calificable. La persona puede estar remoto, en sitio o como considere el oferente.

[Handwritten signatures and initials]

72



N°	CONSULTAS ESCRITAS	RESPUESTA
112	25. Con respecto al ítem 5: "...Se deberá proveer todos los servicios asociados a la implementación de la Plataforma, entre los cuales se debe considerar: 1. Site Survey. 2. Instalación de software. 3. Comisionamiento de todo el software. 4. Preparación de Scripts, MOPs, carga de datos. o ¿A que se refiere con MOPs, y carga de datos?	25. MOP se refiere al Procedimiento de Operación y Mantenimiento (Documento con el procedimiento de intervención de una Plataforma en tráfico). Carga de datos se refiere a la configuración de la Plataforma.
113	26. Con respecto al ítem 7: "...1. Integración hacia la red de Fijo-Móvil de Entel S.A. 2. Integración hacia las redes de Transmisión IP de ENTEL S.A. 3. Integración hacia a los sistemas que interactúan actualmente con el Call center: o ¿Qué se espera como parte de la integración con las redes de Transmisión IP o Fijo-Móvil? o Al ser una solución SIP: ¿Estas redes entregan SIP?	26. Se espera que garanticen conectividad e interoperabilidad con las plataformas existentes y en servicio comercial. Si estas interconexiones serán implementadas con protocolo SIP.
114	27. Con respecto al ítem 7: "...3. Integración hacia a los sistemas que interactúan actualmente con el Call center: o ¿Qué se espera de la integración? Detallar los casos de uso. o Detallar los Web Services que se utilizan. Ejemplos de cada uno	27. Extraer y consultar información. En la etapa de implementación e integración se brindará la información correspondiente y se realizaran reunión con el personal de Entel S.A.

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA																														
115	<table><tr><th>SISTEMA</th><th>TIPO DE INTEGRACIÓN</th></tr><tr><td>BU ADSL</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>CAMPAÑA TELECOMUNICAZAS</td><td>web services</td></tr><tr><td>CÓDIGOS DE ACCESO</td><td>web services</td></tr><tr><td>FACTURADOR (CRM postpago)</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>PORTAL DATACOM</td><td>web services</td></tr><tr><td>Q-RUN</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>Q-FLOW</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS</td><td>web services</td></tr><tr><td>RICC</td><td>web services</td></tr><tr><td>SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE SERVICIO</td><td>web services</td></tr><tr><td>TANGRAM</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>ZSMART</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>VOUCHER CENTER</td><td>web services SOAP o RESTFULL</td></tr><tr><td>ARH</td><td>web services</td></tr></table> 28. Con respecto al ítem 7: "5. Integración con web services al sistema SAFE Sistema de Administración de Filas de Entel para consultas sobre interacciones del cliente en los multímetros. o ¿Cuáles son los servicios del sistema? o ¿Qué tipo de webservices es cada uno? o Desarrolle el caso de uso de la integración	SISTEMA	TIPO DE INTEGRACIÓN	BU ADSL	web services SOAP o RESTFULL	CAMPAÑA TELECOMUNICAZAS	web services	CÓDIGOS DE ACCESO	web services	FACTURADOR (CRM postpago)	web services SOAP o RESTFULL	PORTAL DATACOM	web services	Q-RUN	web services SOAP o RESTFULL	Q-FLOW	web services SOAP o RESTFULL	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	web services	RICC	web services	SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE SERVICIO	web services	TANGRAM	web services SOAP o RESTFULL	ZSMART	web services SOAP o RESTFULL	VOUCHER CENTER	web services SOAP o RESTFULL	ARH	web services	28. Es un sistema de administración de filas (ticketera en nuestros multicentros). Se realizará la integración por medio de Web Services de consulta ejemplo reservar una visita al multicentro vía call center, redes sociales, email, etc.
SISTEMA	TIPO DE INTEGRACIÓN																															
BU ADSL	web services SOAP o RESTFULL																															
CAMPAÑA TELECOMUNICAZAS	web services																															
CÓDIGOS DE ACCESO	web services																															
FACTURADOR (CRM postpago)	web services SOAP o RESTFULL																															
PORTAL DATACOM	web services																															
Q-RUN	web services SOAP o RESTFULL																															
Q-FLOW	web services SOAP o RESTFULL																															
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	web services																															
RICC	web services																															
SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE SERVICIO	web services																															
TANGRAM	web services SOAP o RESTFULL																															
ZSMART	web services SOAP o RESTFULL																															
VOUCHER CENTER	web services SOAP o RESTFULL																															
ARH	web services																															
116	29. Con respecto al ítem 9: "...1. El proveedor debe garantizar la Migración transparente de las aplicaciones del Call Center (incluyendo configuración de IVR y Reportes) hacia la nueva solución ofertada..." o Detallar cada uno de los flujos de IVR que esperan reemplazarse	29. En el proceso de la implementación se intercambiará la información correspondiente con el oferente adjudicado.																														



CONSULTAS ESCRITAS		RESPUESTA
117	30. Con respecto al ítem 1: "...Habilitación de interfaz NBI" o Que se espera de la integración. o Casos de uso o ¿Cuál es el objetivo de dicha interfaz?	30. Se espera la captura de alarmas y archivos de desempeño del sistema con el objetivo de centralizar la gestión, el NBI se integra de capa Superior North Bound Interface. 31. Element Management System OSS Operation System Support, Permite la gestión
118	31. Con respecto al ítem 2: "...Servicios de integración EMS-OSS..." o Que significan las siglas EMS-OSS o Que se espera de la integración. o Casos de uso o ¿Cuál es el objetivo de dicha interfaz?	31. Element Management System OSS Operation System Support, Permite la gestión centralizada de la plataforma ofertada (Captura de alarmas, captura de archivos de desempeño, estadísticas e inventario).

[Handwritten signatures and initials]

A



CONSULTAS EN SALA

PARTE LEGAL/ADMINISTRATIVA		
Nro.	TEMAS TRATADOS	ACLARACIÓN/ MODIFICACIÓN
1.	La boleta solicitada está en dólares puede ser emitida en bolivianos	Si puede ser emitida en bolivianos al tipo de cambio oficial.

PARTE TECNICA		
Nro.	TEMAS TRATADOS	ACLARACIÓN/ MODIFICACIÓN
1.	Punto 92. Se solicita que el CHAT BOT sea convencional especificar que clarifique la funcionalidad.	Es la familiarización de las respuestas a los usuarios respuestas típicas que se hacía el cliente predefinidas.
2.	Punto 6 solicita una plataforma virtualizada se podría presentar una plataforma no virtualizada	No. Se requiere una plataforma virtualizada.
3.	Punto 3 características técnicas específicas se podría considerar sistemas de conexiones externas en el punto 13, 17 y 19	No. Es un requerimiento de Entel que los sistemas ACD y CTI sean del proveedor no de terceros.