

ACTA DE RESPUESTA A CONSULTAS
LICITACIÓN PÚBLICA N°046/2026
“RENOVACIÓN PLATAFORMA CONTACT CENTER”

FECHA: 19/10/2026

PARTICIPANTES:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Javier Telleria Bocangel	Subgerente Tecnología de la Información
Sebastian Sanjinez	Jefe Gestión Técnica
Jorge Araujo Campos	Profesional Adm. Sistemas Corporativos
Guadalupe Daneiba Gutierrez Averanga	Profesional de Adquisiciones

PARTE TÉCNICA				
N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
1.	Nube privada HCS y alcance de "implementación nativa" Referencia del pliego: 4.1 y 4.10;	22-23 y 40-41	001. ¿ENTEL confirma que Huawei Cloud HCS 8.1.3 se encuentra instalada, operativa y disponible para alojar la solución objeto de la licitación? 002. ¿Qué componentes de HCS 8.1.3 (cómputo, almacenamiento, redes virtuales, gestión, respaldo y monitoreo) estarán habilitados para el adjudicatario? 003. ¿Qué entiende exactamente ENTEL por «compatibilidad e implementación nativa» sobre Huawei Cloud HCS 8.1.3 o superior? 004. ¿Se admite una aplicación desplegada en máquinas virtuales compatibles sobre HCS, aun cuando el fabricante de la	001. La solución propuesta deberá ser compatible para implementarse en nube nativa sobre la arquitectura de nube Huawei Cloud HCS 8.1.3 o versiones superiores. 002. La solución será instalada en la Nube Tecnológica de ENTEL S.A., para dicho propósito el oferente adjudicado deberá proveer y garantizar la instalación e integración de la solución proveyendo todo el software y servicios profesionales que se requieran, para lograr todas las especificaciones técnicas citadas en este proceso. La Nube Tecnológica de ENTEL S.A., no proporciona recursos de computación inteligente, en

			aplicación no sea el fabricante de la nube? 005. ¿Se requiere certificación expresa del fabricante de la aplicación para HCS o se acepta una matriz oficial de compatibilidad con el hipervisor y sistema operativo subyacentes? 006. ¿Se aceptará una carta de soporte conjunto de los fabricantes de aplicación, virtualización y nube como respaldo de compatibilidad? 007. ¿ENTEL exige utilizar servicios propietarios de HCS — orquestación, gestión, redes o APIs— o basta con ejecutar y operar de manera soportada sobre su infraestructura? 008. ¿Cuáles son los hipervisores, versiones, formatos de máquina virtual y sistemas operativos invitados certificados en el entorno HCS de ENTEL? 009. ¿Se admiten appliances virtuales importados mediante plantillas o imágenes propias del fabricante, y qué requisitos de conversión o registro deberán cumplir? 010. ¿La arquitectura podrá incorporar componentes virtualizados y componentes físicos locales especializados, manteniendo la solución dentro de los centros de datos de ENTEL?	caso de requerirse Hardware adicional para despliegue de tecnologías asociadas a Inteligencia Artificial, el proveedor deberá considerar todo lo concerniente para su despliegue, como provisión de HW, SW, instalación y comisionamiento. 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009 y 010. La solución propuesta deberá ser compatible para implementarse en nube nativa sobre la arquitectura de nube Huawei Cloud HCS 8.1.3 o versiones superiores.
2.	Recursos, dimensionamiento y responsabilidades de infraestructura Referencia del pliego: 4.1, 4.8, 4.14 y 5.2; pp. 21–23, 36, 46 y 49	21–23, 36, 46 y 49	011. ¿Cuál es la capacidad de CPU, memoria RAM, almacenamiento útil y conectividad disponible que ENTEL pondrá a disposición del proyecto en HCS? 012. ¿ENTEL proporcionará inventario y fichas técnicas de hosts, clústeres, redes y almacenamiento para el dimensionamiento de la oferta?	011, 012 y 013. El proveedor deberá elaborar su propuesta considerando todo lo necesario para despliegue de las CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS citadas en el PLIEGO DE CONDICIONES, ENTEL SA., proveerá recursos de CPU, RAM y almacenamiento sobre la arquitectura de nube Huawei Cloud HCS 8.1.3 o versiones superiores.

		013. ¿Existe una cuota reservada para la solución o el adjudicatario deberá considerar la adquisición de capacidad adicional si la actual resulta insuficiente? 014. ¿Qué criterio determina cuándo el equipamiento adicional debe ser proporcionado por el adjudicatario? 015. ¿Los servidores mencionados en el plazo de 90 días corresponden obligatoriamente a nuevos servidores físicos o pueden consistir en recursos virtuales asignados por ENTEL? 016. ¿Se permitirá dimensionar los componentes de telefonía, IVR y bots en clústeres virtuales separados dentro del mismo HCS? 017. ¿Qué criterios de sobreasignación de CPU, memoria, almacenamiento y afinidad/antiafinidad autoriza ENTEL para cargas de voz en tiempo real? 018. ¿Se exige reserva dedicada de recursos para garantizar calidad de voz, y qué métricas de latencia, jitter e IOPS aplican? 019. ¿Qué recursos de GPU/aceleración para LLM están disponibles, y qué partes deberá suministrar el adjudicatario? 020. ¿La provisión de hardware de IA debe integrarse físicamente en HCS o puede operar como nodo local externo conectado mediante APIs seguras?	014 y 015 La Nube Tecnológica de ENTEL S.A., no proporciona recursos de computación inteligente, en caso de requerirse Hardware adicional para despliegue de tecnologías asociadas a Inteligencia Artificial, el proveedor deberá considerar todo lo concerniente para su despliegue, como provisión de HW, SW, instalación y comisionamiento. 016, la solución ofertada deberá soportar las capacidades requeridas. 017 y 018 El proveedor deberá elaborar su propuesta considerando todo lo necesario para despliegue de las características mínimas citadas en el PLIEGO DE CONDICIONES, ENTEL SA., proveerá recursos de CPU, RAM y almacenamiento sobre la arquitectura de nube Huawei Cloud HCS 8.1.3 o versiones superiores. 019 la Nube Tecnológica de ENTEL S.A., no proporciona recursos de computación inteligente, en caso de requerirse Hardware adicional para despliegue de tecnologías asociadas a Inteligencia Artificial, el proveedor deberá considerar todo lo concerniente para su despliegue, como provisión de HW, SW, instalación y comisionamiento. 020 teniendo en cuenta la seguridad de los datos, el sistema debe integrarse físicamente y desplegarse localmente. El proveedor debe
--	--	---	---

				proporcionar un servicio de monitoreo de hardware independiente.
3.	Core de telecomunicaciones e interfaces de voz Referencia del pliego: 4.1	20-21	021. ¿ENTEL puede especificar las plataformas, versiones y puntos de interconexión autorizados del Core Huawei con la nueva solución Contact Center? 022. ¿La señalización SIP/BICC y M3UA debe terminar directamente en la solución Contact Center o se acepta intermediación mediante gateways, SBC u otros elementos de red existentes? 023. ¿La gestión MML debe ser implementada por la plataforma Contact Center o corresponde a los elementos del Core con los que esta se interconecta? 024. ¿Se considera suficiente una interconexión SIP certificada desde la plataforma Contact Center cuando BICC/M3UA se gestionan en elementos de red de ENTEL? 025. ¿ENTEL proporcionará los diagramas lógicos, flujos de señalización, perfiles SIP, códecs y requisitos de seguridad necesarios para diseñar la interconexión? 026. ¿Qué infraestructura SBC o media gateway podrá reutilizarse y qué responsabilidades de configuración asumirán ENTEL y el adjudicatario? 027. ¿Se aceptan adaptadores o gateways certificados de terceros cuando garantizan el cumplimiento funcional y la interoperabilidad requerida? 028. ¿Qué pruebas de interoperabilidad y aceptación exige ENTEL para SIP, DTMF, codecs, transferencia, desvíos, grabación y llamadas salientes?	021 La solución ofertada debe considerar la conexión a la Red de Core SBC de ENTEL SA., usando protocolo estándar SIP. 022 La solución ofertada debe considerar conexión a través del SBC. 23 La solución ofertada debe considerar la gestión implementada por la plataforma de Centro de Contacto. 24 La solución ofertada debe cumplir con los requerimientos de acceso citados en el PLIEGO DE CONDICIONES. 025 y 026 La información será provista al proveedor adjudicado. 027 El oferente deberá considerar lo necesario para dar cumplimiento a lo requerido en el PLIEGO DE CONDICIONES. 028 EL oferente deben considerar todos los puntos funcionales requeridos en el PLIEGO DE CONDICIONES. 029 Durante el proceso de entrega del proyecto, Entel SA., proporcionará los recursos de prueba necesarios.

			029. ¿Qué esquema de numeración, rutas, troncales y capacidad concurrente será entregado por ENTEL para las pruebas y puesta en producción?	
4.	Red de datos, seguridad y accesos Referencia del pliego: 4.9, 4.10 y 5.3	37–41 y 50	030. ¿Qué segmentos de red, VLAN/VPC, direccionamiento IP, DNS, NTP y servicios de directorio se facilitarán dentro de HCS? 031. ¿ENTEL definirá puertos, firewalls, balanceadores, políticas de microsegmentación y rutas entre HCS, Core, CRM y canales externos? 032. ¿Se permiten balanceadores virtuales del fabricante de la aplicación o es obligatorio utilizar los servicios de balanceo disponibles en HCS? 033. ¿Cuál es el procedimiento y plazo para aprovisionar accesos administrativos, cuentas de servicio y reglas de conectividad? 034. ¿Qué estándares de cifrado y gestión de certificados, claves y secretos serán mandatorios? 035. ¿Se requiere integración con los sistemas corporativos de identidad, SSO, MFA, SIEM y registro de eventos de ENTEL? 036. ¿Qué requisitos de residencia, clasificación, custodia y retención de datos aplican a las grabaciones y a los datos utilizados por sistemas de IA? 037. ¿Qué verificaciones de vulnerabilidades, hardening, pruebas de penetración y aceptación de ciberseguridad deben completarse antes de producción?	030. La solución propuesta deberá ser compatible para implementarse en nube nativa sobre la arquitectura de nube Huawei Cloud HCS 8.1.3 o versiones superiores. 031 El proveedor adjudicado debe proporcionar un diseño detallado para la arquitectura de la red. Los firewalls no necesitan ser proporcionados por el proveedor. En su lugar, el proveedor debe proporcionar un servicio de balanceo de carga que pueda ser implementado en una nube privada. 032 El proveedor debe proporcionar un servicio de balanceo de carga que pueda implementarse en una nube privada. 033 y 034 El oferente deberá considerar lo necesario para dar cumplimiento a lo requerido en el PLIEGO DE CONDICIONES. 035. Si. 036 Los datos deben almacenarse dentro de Bolivia y el período de retención debe referirse a lo requerido en el PLIEGO DE CONDICIONES. 037 Antes de la puesta en marcha, es necesario asegurarse de que se hayan cumplido los requisitos de ciberseguridad de Entel SA.

5.	Alta disponibilidad, georredundancia y recuperación Referencia del pliego: 4.1, 4.9, 4.10 y 5.	22, 37–41 y 50	038. ¿ENTEL requiere alta disponibilidad únicamente dentro del centro de datos principal o también continuidad entre sitios geográficos? 039. ¿Están disponibles recursos HCS y conectividad para recuperación ante desastres en una segunda ubicación de ENTEL? 040. ¿Qué objetivos RPO, RTO y disponibilidad contractual deberán demostrarse por componente (ACD, IVR, grabación, WFM, bots y bases de datos)? 041. ¿Se autoriza utilizar mecanismos de alta disponibilidad propios de la aplicación además de funcionalidades de HCS? 042. ¿Qué esquema de respaldo, restauración y pruebas periódicas de recuperación debe aplicarse a configuraciones, bases de datos y grabaciones? 043. ¿Quién será responsable de suministrar herramientas, licencias y almacenamiento de respaldo cuando ya existan servicios equivalentes en la nube de ENTEL? 044. ¿La prueba ATP debe contemplar falla de host, de nodo, de red, de almacenamiento y conmutación entre sitios?	038 y 039 se considera la alta disponibilidad dentro del centro de datos principal, no se considera continuidad entre sitios geográficos. 040 El oferente deberá considerar lo necesario para dar cumplimiento a lo requerido en el PLIEGO DE CONDICIONES. 041 Si, es permitido. 042 El proveedor debe proporcionar una estrategia de respaldo, y Entel SA., proporcionará los recursos de respaldo correspondientes. 043 El proveedor debe proporcionar licencias de aplicación y Entel SA., proporciona recursos. La referencia de respaldo es el elemento anterior. 044 El proveedor debe proporcionar pruebas funcionales y pruebas de alta fiabilidad dentro del sitio.
6.	Integración de sistemas y arquitectura de aplicaciones Referencia del pliego: 4.1, 4.2, 4.5 y 4.13	21, 24–25, 30 y 44–45	045. ¿ENTEL facilitará especificaciones API, entornos de prueba y responsables técnicos del CRM y SmartCare existentes? 046. ¿Cuál es el alcance mínimo y obligatorio de la integración con SmartCare: consultas, actualización, notificación, analítica o intercambio bidireccional? 047. ¿Se admiten middleware, conectores o buses de integración	045 La información será provista al proveedor adjudicado. 046 Se debe considera principalmente las funciones de consulta y notificación. 047 El oferente deberá considerar lo necesario para dar cumplimiento a lo requerido en el PLIEGO DE CONDICIONES.

			de terceros para cumplir los procesos requeridos? 048. ¿La condición de que CTI y ACD sean del mismo fabricante admite soluciones comercializadas y soportadas como conjunto integrado mediante certificación de interoperabilidad? 049. ¿Qué tipos de autenticación, restricciones de tráfico, políticas de API Gateway y límites de consumo aplican para los sistemas corporativos? 050. ¿El sistema de ticketing puede implementarse con un componente integrado por API siempre que conserve experiencia unificada y trazabilidad? 051. ¿Qué información y migración de historial de clientes, casos, IVR, campañas y grabaciones se consideran obligatorias?	048 El Oferente deberá proveer una plataforma de middleware CTI del mismo fabricante que el sistema ACD, asegurando una integración nativa, se debe citar el nombre del fabricante en su propuesta. 049 esta información se la proporcionara al oferente adjudicado 050 Debe desplegarse en la nube privada de Ente SA., incluyendo todo el software, los servicios de entrega y 2 años de Soporte Técnico. Entel no realizará ningún pago adicional. 051 No implica la migración de datos históricos.
7.	Licencias, propiedad y soporte de software Referencia del pliego: 4.1, 4.5, 4.8, 4.14–4.15 y 5.	23, 29–30, 36, 46 y 49	052. ¿El requisito de licenciamiento perpetuo aplica a todos los módulos de la solución, incluidos WFM, grabación, ticketing, ASR, TTS, NLP y LLM? 053. ¿ENTEL admite componentes complementarios con tarifas por consumo o suscripción cuando el núcleo del Contact Center se licencia de manera perpetua? 054. ¿Qué evidencia documental debe presentar el oferente para demostrar los derechos de uso perpetuo y su alcance exacto? 055. ¿Se distingue entre el derecho de uso perpetuo y el servicio temporal de soporte, actualizaciones y mantenimiento? 056. ¿La solución puede emplear licencias existentes de ENTEL, siempre que el oferente garantice compatibilidad, soporte y cantidades exigidas?	052. Si. 053. No se admite; se debe proporcionar un modelo de licencia perpetua. 054. El proveedor debe proveer una propuesta bajo un modelo de licenciamiento perpetuo, ENTEL SA., no realizará pagos adicionales. 055. El proveedor deberá proveer soporte técnico durante el periodo de la garantía, el soporte técnico consiste en servicio de asistencia, remplazo de Hardware, actualizaciones de Software y atención de emergencias. 056. El proveedor debe garantizar la provisión de todos los recursos necesarios para el proyecto. Entel no

			057. ¿Qué obligaciones de soporte y acceso directo al fabricante se exigirán si el despliegue utiliza componentes de distintos fabricantes? 058. ¿Se aceptará soporte coordinado entre fabricante de la aplicación y proveedor de HCS mediante una matriz formal de responsabilidades?	pagará ninguna tarifa adicional. 057. Todo el mantenimiento, los parches de vulnerabilidad, la resolución de problemas y los parches necesarios deben ser proporcionados por el proveedor. Entel no interactuará con ningún otro proveedor que no sea el adjudicado. 058. Si.
8.	Bots, LLM y procesamiento de voz Referencia del pliego: 4.5, 4.7 y 4.8	29–36	059. ¿ENTEL permite integrar motores ASR/TTS, NLP y LLM de terceros mediante interfaces estandarizadas o todos deben formar parte de una plataforma única? 060. ¿Las 30 sesiones de Voicebot y 10 de Chatbot LLM se refieren a concurrencia simultánea y cómo debe demostrarse? 061. ¿La equivalencia funcional de reglas de intención, corpus, slots y «reglas grises» es aceptable, aunque su administración y nomenclatura difieran entre productos? 062. ¿La exigencia de hardware local para LLM implica prohibición absoluta de servicios externos o admite componentes locales híbridos aprobados? 063. ¿Qué idioma, variantes dialectales, umbrales de precisión, latencia y métricas de calidad utilizará ENTEL para aceptar ASR, TTS y NLP? 064. ¿Qué modelos y capacidades mínimas de LLM, controles de datos, aislamiento e inferencia exige ENTEL para su evaluación? 065. ¿La propiedad de los corpus, prompts, flujos, registros y datos de entrenamiento debe transferirse a ENTEL al término del proyecto?	059. La Nube Tecnológica de ENTEL S.A., no proporciona recursos de computación inteligente, en caso de requerirse Hardware adicional para despliegue de tecnologías asociadas a Inteligencia Artificial, el proveedor deberá considerar todo lo concerniente para su despliegue, como provisión de HW, SW, instalación y comisionamiento. 060. Es concurrencia y debe incluirse en las pruebas de rendimiento durante la fase de entrega. 061. Es aceptable. 062. El despliegue debe ser local, no se aceptarán soluciones híbridas en nube pública. 063. Debe soportar idioma español, con características de dialecto similares al idioma local, el oferente deberá reflejar las características que soporta su propuesta. 064. El oferente deberá considerar todo lo necesario en su propuesta para cumplir con los requerimientos del PLIEGO DE CONDICIONES.

				065. Si.
9.	Transición desde la plataforma existente Referencia del pliego: 4.14, 4.17 y 5.2	46–49	066. ¿ENTEL facilitará inventario técnico actualizado de la plataforma Contact Center actualmente operativa para elaborar el plan de migración? 067. ¿Se requiere coexistencia temporal del sistema actual y la nueva solución, y durante cuánto tiempo? 068. ¿ENTEL permitirá ventanas programadas de intervención y pruebas paralelas sin comprometer los servicios de atención? 069. ¿Qué información histórica, configuraciones, campañas, scripts, grabaciones y perfiles de usuarios deben migrarse? 070. ¿ENTEL definirá planes de reversión (rollback), duración máxima de indisponibilidad y criterios de retorno al entorno previo? 071. ¿Qué responsabilidades tendrá ENTEL respecto al mantenimiento de licencias, soporte y disponibilidad de la plataforma actual durante la transición? 072. ¿Los 180 días incluyen coexistencia, migración, estabilización y baja controlada del sistema anterior?	066. La información será provista al proveedor adjudicado. 067. Referirse a los requerimientos de tiempo de entrega del bien y tiempo de servicio del PLIEGO DE CONDICIONES. 068. Los entornos de prueba y producción deben estar aislados. Se debe proporcionar un entorno de prueba dedicado para fines de prueba. 069. Se deben migrar todas las configuraciones de la red en vivo. La información histórica debe migrarse según corresponda. 070. Se coordinará las actividades con el proveedor adjudicado durante el proceso de entrega. 071. EL oferente deberá considerar todo lo necesario en su propuesta para cumplir con los requerimientos del PLIEGO DE CONDICIONES. 072. Si.
10.	Implementación, aceptación y documentación Referencia del pliego: 4.14, 4.16–4.17, 5.2–5.3	46–50	073. ¿Los 90 días de provisión de servidores aplican cuando se utiliza íntegramente capacidad ya instalada en Huawei HCS? 074. ¿El plazo de 90 días de implementación comienza al acta de asignación de recursos virtuales o necesariamente a la entrega física de equipamiento? 075. ¿Qué hitos constituyen la «puesta en servicio» y la	073. 074, 075. Referirse a los requerimientos de tiempo de entrega del bien y tiempo de servicio del PLIEGO DE CONDICIONES. 076 El proveedor adjudicado debe proporcionar documentación de ATP y Entel SA., se reserva el derecho de aprobar o solicitar modificaciones que considere necesarias para verificar todas

			aceptación provisional, y quién los certifica? 076. ¿ENTEL proporcionará modelos de ATP y umbrales de capacidad, resiliencia, calidad de voz, bots y funcionalidad omnicanal? 077. ¿Qué documentación de arquitectura HLD/LLD aportará ENTEL sobre HCS y Core para elaborar diseños dentro del plazo requerido? 078. ¿El plazo de entrega de HLD/LLD a 30 días desde la adjudicación podrá computarse desde la firma contractual o entrega de documentación indispensable? 079. ¿Qué pruebas deben ser ejecutadas en preproducción y cuáles en el ambiente productivo de HCS? 080. ¿Qué condiciones de formación/certificación del personal y de transferencia de conocimiento deberán acreditarse específicamente para administración de HCS?	las características solicitadas de la solución. 077. El oferente deberá presentar el diseño de la solución tanto a nivel lógico como a nivel físico de su solución. 078. Referirse a los requerimientos de tiempo de entrega del bien y tiempo de servicio del PLIEGO DE CONDICIONES. 079. Pruebas de Funcionalidad, Rendimiento y Seguridad. 080. Referirse a los requerimientos de Experiencia del personal del PLIEGO DE CONDICIONES.
11.	Gestión operativa y responsabilidades Referencia del pliego: 4.10, 4.14–4.15 y 5.1	38–41 y 46–49	081. ¿Qué componentes de infraestructura, nube, sistema operativo, red, base de datos y aplicación serán administrados por ENTEL y cuáles por el proveedor adjudicado? 082. ¿ENTEL facilitará una matriz RACI de operación, soporte y escalamiento entre las áreas de Core, HCS, seguridad y Contact Center? 083. ¿Qué responsabilidades y tiempos de atención corresponden a incidentes que afecten simultáneamente a plataforma Contact Center e infraestructura Huawei HCS?	081. La solución será instalada en la Nube Tecnológica de ENTEL S.A., para dicho propósito el oferente adjudicado deberá proveer y garantizar la instalación e integración de la solución proveyendo todo el software y servicios profesionales que se requieran, para lograr todas las especificaciones técnicas citadas en este proceso. 082. El proveedor puede proporcionar una matriz RACI recomendada, que Entel revisará y discutirá con el proveedor adjudicado.

			084. ¿Cómo se coordinarán mantenimiento, parches y cambios en HCS cuando afecten a aplicaciones de atención en tiempo real? 085. ¿El requisito de monitoreo y topología admite herramientas del fabricante de la aplicación integradas a la consola central de ENTEL?	083. El proveedor debe proporcionar Servicio de soporte durante el tiempo de garantía para restaurar las aplicaciones de su solución basadas en el funcionamiento normal de Nube privada de ENTEL SA. 084. ENTEL SA., coordinará el plan de mantenimiento de nube privada con el proveedor adjudicado, el proveedor deberá brindar asistencia y apoyo. 085. El proveedor debe proporcionar una plataforma de monitoreo para su solución.
12.	Alcance contractual y criterios de evaluación Referencia del pliego: Parte I 12-14; Parte II 2, 5.2	12-13, 17-18 y 49	086. ¿En qué consiste la ponderación de 60 puntos técnicos y 40 económicos si el cumplimiento mandatorio se califica únicamente cumple/no cumple? 087. ¿Se admiten tecnologías equivalentes justificadas mediante documentación oficial y pruebas de interoperabilidad? 088. ¿Cuál es la fecha estimada de adjudicación y cuándo se prevé formalizar el contrato? 089. ¿Cómo se coordinarán los hitos contractuales con la disponibilidad efectiva de recursos, interfaces y accesos que ENTEL debe proporcionar? 090. ¿La propuesta debe contemplar obligatoriamente la totalidad de equipos y software o ENTEL podría adjudicar componentes parciales, conforme al Anexo 1?	086. se refiere a: 60 puntos Evaluación Técnica 40 puntos Evaluación Económica 087. Todas las pruebas de la solución deben realizarse durante la fase de entrega y deben pasar la aceptación de Entel SA. 088. NO se tiene fecha estimada de adjudicación 089. Referirse a los requerimientos de tiempo de entrega del bien y tiempo de servicio del PLIEGO DE CONDICIONES. 090. Como se establece en el PLIEGO DE CONDICIONES, para el presente proceso de Contratación ENTEL S.A. establece que, la adjudicación será por el total del requerimiento.
13.	Parte I, Num. 8.1.5 – Matricula de Comercio	6	Se requiere que la empresa tenga como actividad el rubro de Telecomunicaciones y/o actividades inherentes al objeto.	Si es correcto

			Solicitamos confirmar que se consideran también actividades inherentes al objeto el desarrollo, comercialización e implementación de software, servicios de tecnologías de la información, servicios de centros de contacto e integración de soluciones tecnológicas.	
14.	Parte II – Experiencia de la empresa, punto 1	43	Solicitamos confirmar que el requisito de 5 implementaciones de centros de contacto y 1 de centro de contacto con Inteligencia Artificial no exige una cantidad mínima de agentes o posiciones por implementación, ni un monto mínimo de contrato.	El oferente deberá tener experiencia en la implementación de 5 soluciones de centros de contacto mínimamente y 1 solución de centro de contacto con inteligencia artificial, con una capacidad de agentes o posiciones igual o mayor a las capacidades requeridas del centro de contacto inteligente en el PLIEGO DE CONDICIONES, para verificar el cumplimiento el oferente deberá adjuntar documentación de respaldo a su propuesta.
15.	Parte II – Experiencia de la empresa, punto 1	43	Solicitamos precisar qué documentos de respaldo se aceptan para acreditar la experiencia (contratos, órdenes de compra, actas de recepción o conformidad, certificados emitidos por el cliente u otros) y confirmar que se aceptan implementaciones realizadas fuera de Bolivia. Asimismo, confirmar que se consideran válidas las implementaciones prestadas bajo modalidad de servicio en la nube (SaaS).	Se considera como documentos de respaldo: contratos, órdenes de compra, actas de recepción o conformidad, certificados emitidos por el cliente, de implementaciones realizadas en Bolivia o en otros Países bajo modalidad de despliegue Nube Privada o de servicio en la nube (SaaS).
16.	Parte II – Experiencia de la empresa, punto 1	43	Solicitamos precisar qué características mínimas debe tener una implementación para ser considerada "solución de centro de contacto con inteligencia artificial". ¿Se considera válida una implementación que incluya agentes virtuales basados en modelos de lenguaje (LLM) para canales digitales y/o de voz, integrados al CRM y a la operación del centro de contacto?	El proveedor deberá elaborar su propuesta considerando todo lo necesario para despliegue de las CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS citadas en el PLIEGO DE CONDICIONES.

17.	Parte I, Num. 4 – Oferentes elegibles; Num. 8.1 – Asociaciones Accidentales; Parte II – Experiencia de la empresa	3, 7, 43	Para el caso de Asociaciones Accidentales, solicitamos confirmar si la experiencia requerida puede ser acreditada por cualquiera de los socios o de manera acumulada entre ellos.	La experiencia deberá ser acreditada por cualquiera de los socios.
18.	Parte II, Num. 4.1, punto 5 – Arquitectura y modelos de despliegue	20	Se describen dos modelos: a) sobre la nube privada local de ENTEL S.A. y b) de alta capacidad en premisas con provisión de hardware. Solicitamos aclarar cuál de los modelos debe ofertarse (uno de ellos o ambos). Asimismo, confirmar si la infraestructura de cómputo y almacenamiento para la plataforma base (incluido el almacenamiento de grabaciones por 3 meses) será provista por ENTEL S.A. y si el oferente solo debe proveer el hardware asociado a Inteligencia Artificial.	La solución será instalada en la Nube Tecnológica de ENTEL S.A., para dicho propósito el oferente adjudicado deberá proveer y garantizar la instalación e integración de la solución proveyendo todo el software y servicios profesionales que se requieran, para lograr todas las especificaciones técnicas citadas en este proceso. La Nube Tecnológica de ENTEL S.A., no proporciona recursos de computación inteligente, en caso de requerirse Hardware adicional para despliegue de tecnologías asociadas a Inteligencia Artificial, el proveedor deberá considerar todo lo concerniente para su despliegue, como provisión de HW, SW, instalación y comisionamiento.
19.	Parte II, Num. 10, punto 6 – Continuidad y gestión (Huawei Cloud HCS 8.1.3)	36	Se requiere compatibilidad e implementación nativa sobre Huawei Cloud HCS 8.1.3 o superior. Solicitamos confirmar si se acepta una solución que se despliegue sobre la nube privada de ENTEL S.A. mediante máquinas virtuales Linux o contenedores estándar (KVM, VMware, OpenStack y/o Kubernetes), sin requerir certificación específica de HCS. Solicitamos también informar el hipervisor, los sistemas operativos y los recursos (vCPU, RAM, almacenamiento) que ENTEL S.A. pondrá a disposición.	La solución propuesta deberá ser compatible para implementarse en nube nativa sobre la arquitectura de nube Huawei Cloud HCS 8.1.3 o versiones superiores, para dicho propósito el oferente adjudicado deberá proveer y garantizar la instalación e integración de la solución proveyendo todo el software y servicios profesionales que se requieran, para lograr todas las especificaciones técnicas citadas en este proceso.
20.	Parte II, Num. 9, punto 2; Servicios de instalación, punto 1	33, 41	Se requiere que la solución sea implementada dentro de los centros de datos de ENTEL S.A. Solicitamos confirmar si este requisito admite, total o parcialmente, componentes	La totalidad de la solución debe residir en los centros de datos de ENTEL S.A.

			desplegados en infraestructura dedicada del oferente o en nube pública certificada, con residencia de datos y conectividad segura hacia la red de ENTEL S.A., o si la totalidad de la solución debe residir en los centros de datos de ENTEL S.A.	
21.	Parte II, Num. 4.1, punto 1, incisos e) y f) – Interconectividad y Protocolos	18	Se solicita soporte para SIP/BICC y M3UA, y gestión mediante MML. Solicitamos confirmar si es suficiente la interconexión con la Red Central (Core) mediante troncales SIP (con o sin SBC), o si BICC y M3UA son obligatorios. Asimismo, ¿se aceptan interfaces de gestión equivalentes a MML, como API REST, CLI o consola web de administración?	SIP/BICC, M3UA son opcionales para el cumplimiento, la integración y la interconexión se realizan a través de SIP, adicionalmente, el sistema deberá permitir la gestión mediante protocolo MML (Man-Machine Language).
22.	Parte II, Num. 4.2, punto 4 a) – Middleware CTI del mismo fabricante que el ACD; Servicio de soporte, punto 3	22, 42	Solicitamos confirmar si se acepta una solución cuyo núcleo (ACD, CTI, enrutamiento, IVR, omnicanalidad y CRM) sea de un mismo fabricante, integrando componentes especializados de terceros fabricantes para funciones específicas (por ejemplo WFM, motores ASR/TTS o modelos LLM). En ese caso, ¿la apertura directa de casos con los fabricantes aplica a cada componente de terceros?	Todo el mantenimiento, los parches de vulnerabilidad, la gestión de problemas y los parches necesarios son proporcionados por el proveedor. Entel SA., no interactúa con otros proveedores que no sea el adjudicado, ni realiza pagos adicionales.
23.	Parte II, Num. 3 – Resumen del requerimiento (Licenciamiento); Num. 4.1, punto 6	17, 20	Solicitamos confirmar si el licenciamiento perpetuo es excluyente o si se acepta un esquema de licenciamiento por suscripción multianual que cubra, como mínimo, el periodo de garantía. Asimismo, aclarar si las licencias de agentes de voz y multimedia se consideran concurrentes y las de WFM (535) y gestión de casos (525) como nominales.	Se requieren licencias perpetuas; las licencias por suscripción no serán aceptadas. Para las licencias de los agentes se debe considerar concurrentes. Para WFM es licencia nominal, y la licencia para gestión de casos es concurrente.
24.	Parte II, Num. 8, punto 5 – Hardware de IA para LLM	33	Solicitamos indicar el dimensionamiento o los requisitos mínimos esperados del hardware de IA (por ejemplo, tipo y cantidad de GPU). Asimismo, confirmar si se acepta una arquitectura híbrida en la que la orquestación, el contexto y los datos del cliente residan en la infraestructura de ENTEL S.A., y la inferencia del modelo de lenguaje	EL oferente deberá considerar todo lo necesario para dar cumplimiento a las CARACTERISTICAS MINIMAS del PLIEGO DE CONDICIONES. La totalidad de la solución debe residir en los centros de datos de ENTEL S.A.

			se realice mediante servicios LLM de proveedores reconocidos vía API, con cláusulas de confidencialidad y sin retención de datos.	
25.	Parte II, Num. 7 – Servicio de Modelo de Lenguaje (NLP), puntos 1 al 27	30, 31, 32	Los requisitos del Voicebot se describen en base a plantillas de intención, corpus, reglas y slots. Solicitamos confirmar si se acepta una solución que cumpla las mismas funciones (reconocimiento de intenciones, gestión del diálogo multiturno, extracción de datos, preguntas frecuentes, pruebas y estadísticas de no reconocidos) mediante modelos de lenguaje generativos (LLM) con bases de conocimiento configurables por el administrador.	EL oferente deberá considerar todo lo necesario para dar cumplimiento a las CARACTERISTICAS MINIMAS del PLIEGO DE CONDICIONES.
26.	Parte II, Num. 4.2, punto 2 a) – ASR y TTS	21	Solicitamos confirmar si los servicios de Reconocimiento Automático de Voz (ASR) y Síntesis de Texto a Voz (TTS) pueden ser provistos por motores de terceros integrados a la plataforma, y si estos motores también deben desplegarse dentro de la infraestructura de ENTEL S.A.	La totalidad de la solución debe residir en los centros de datos de ENTEL S.A.
27.	Parte II – Servicios de instalación, punto 1; Experiencia del personal, punto 1	41, 44	Se requiere personal certificado por el fabricante. En caso de que el oferente sea el fabricante de la plataforma o una empresa de su mismo grupo, solicitamos confirmar que se acepta la certificación emitida por el propio fabricante a su personal. Asimismo, aclarar a qué fabricante y tipo de certificación se refiere la experiencia “en soluciones de virtualización”.	El OFERENTE deberá disponer de personal capacitado con experiencia certificada abalada por el fabricante en soluciones de virtualización, documentalmente en trabajos similares de instalación, que este altamente capacitada en instalación, afinamiento, solución de fallas y soporte. Este personal deberá ser de primer nivel, el nombre y hoja de vida debidamente documentada de estas personas y deberá estar incluida en su propuesta técnica.
28.	Parte II, Condiciones para la presentación, punto 2; Anexo N° 1 – Adjudicación	16, 48	El punto 2 indica que la adjudicación será por el total del requerimiento, mientras que el Anexo N° 1 señala que ENTEL S.A. se reserva el derecho de realizar adjudicaciones parciales. Solicitamos aclarar cuál prevalece.	Como se establece en el PLIEGO DE CONDICIONES, para el presente proceso de Contratación ENTEL S.A. establece que, la adjudicación será por el total del requerimiento.

29.	Parte II, Num. 5.2 – Tiempo de entrega; Num. 5.4 – Forma de pago; Anexo N° 4	44, 45, 46	Los plazos y pagos se estructuran en torno a la entrega de "servidores y equipos de comunicación". Para una solución que se despliega mayoritariamente sobre la nube privada de ENTEL S.A., solicitamos aclarar cómo se computan los primeros 90 días y cuál es el hito de pago del 80% para licencias de software. Asimismo, indicar la forma y el momento de pago del ítem "Servicios de Instalación" del Anexo N° 4.	Referirse a los requerimientos de Forma de Pago del PLIEGO DE CONDICIONES.
30.	Anexo N° 3 – Modelo de Contrato, cláusulas Sexta, Novena y Décima Segunda	55, 57	El modelo de contrato hace referencia a "ramal o cierre de anillo", a la "Garantía de Módulos y Tarjetas" por 5 años y a la supervisión de la "Subgerencia Red Larga Distancia y Acceso Fijo". Solicitamos confirmar que estas cláusulas serán adecuadas al objeto del presente proceso y que la supervisión estará a cargo de la Subgerencia de Tecnología de la Información, conforme al numeral 3 de la Parte I.	Es un ejemplo modelo de contrato
31.	Anexo N° 1 – Prohibición de competencia; Anexo N° 3, cláusula Décima Octava	48, 59	Solicitamos precisar el alcance de la cláusula de no competencia. ¿Se considera competencia que el proveedor comercialice su plataforma de centro de contacto o servicios de experiencia del cliente a otras empresas en Bolivia o en el exterior?	ENTEL S.A., entiende que el proveedor únicamente comercializa la plataforma y no ofrece servicios como operador de telecomunicaciones. En ese sentido no existiría competencia directa o indirecta en relación a la cláusula citada.
32.	4.1 Arquitectura, Capacidad y Modelo de Licenciamiento - N°6 Licenciamiento	20	Respecto del requisito de licenciamiento perpetuo, ¿podrían precisar si este comprende únicamente el derecho de uso sin vencimiento de la versión adquirida, permitiendo cotizar por separado y mediante cargos recurrentes el soporte, mantenimiento, actualizaciones, infraestructura y consumos de servicios de terceros, o si se exige incluir alguno de estos conceptos dentro del precio de la licencia y, en ese caso, durante qué plazo?	El proveedor debe proveer una propuesta bajo un modelo de licenciamiento perpetuo, ENTEL S.A., no realizará pagos adicionales.

33.	4.1 Arquitectura, Capacidad y Modelo de Licenciamiento - N°6 Licenciamiento	20	Respecto del requisito de licenciamiento perpetuo, ¿se admitirá una propuesta que contemple licencias perpetuas para la plataforma y cargos recurrentes por consumo de servicios especializados de terceros — reconocimiento de voz (STT), síntesis de voz (TTS), inferencia de modelos de lenguaje (LLM) y agentes conversacionales de IA—, considerando que estos servicios se facturan por uso y no pueden incluirse de forma ilimitada dentro del precio de una licencia perpetua, y que excluir esta modalidad impediría utilizar los servicios contemplados en nuestra propuesta y obligaría a sustituirlos por alternativas compatibles con ejecución local y licenciamiento perpetuo, limitadas por los modelos disponibles y el hardware suministrado, con una reducción significativa de las prestaciones y la calidad conversacional de la solución propuesta?	El proveedor debe proveer una propuesta bajo un modelo de licenciamiento perpetuo, ENTEL SA., no realizará pagos adicionales.
34.	4.1 Arquitectura, Capacidad y Modelo de Licenciamiento - N°6 Licenciamiento	20	Respecto del requisito de licencia perpetua, ¿el pago único corresponde únicamente al derecho de uso del software sin vencimiento, pudiendo cotizarse el soporte, mantenimiento y actualizaciones mediante un abono separado? Si estos servicios deben incluirse en el pago inicial, ¿durante cuántos años deberán prestarse?	El proveedor debe proveer una propuesta bajo un modelo de licenciamiento perpetuo, ENTEL SA., no realizará pagos adicionales.
35.	4.8 «Servicio de Modelo de Lenguaje Extenso (LLM)», N° 5	32	Respecto del numeral 5 del apartado 4.8 «Servicio de Modelo de Lenguaje Extenso (LLM)», ¿se admitirá una solución con todos sus componentes de inteligencia artificial alojados en la nube, mediante servicios especializados de terceros consumidos por API — incluyendo reconocimiento de voz (STT), síntesis de voz (TTS), inferencia de modelos de lenguaje (LLM) y agentes conversacionales de IA—, sin exigir el suministro ni la instalación de hardware de IA en dependencias de ENTEL,	La totalidad de la solución debe residir en los centros de datos de ENTEL S.A.

			considerando que restringir la solución a ejecución exclusivamente local impediría utilizar los servicios especializados contemplados en la propuesta avanzado de Microvoz y obligaría a sustituirlos por alternativas locales que representarían una reducción significativa de sus prestaciones y calidad conversacional?	
36.	4.7 Servicio de Modelo de Lenguaje (NLP) N° 5,6 y 7		Respecto de la sección «Servicio de Modelo de Lenguaje (NLP)», específicamente los ítems 5, 6 y 7 (corpus y reglas de reconocimiento por intención), 8 (slots), 12 (entrenamiento del modelo por intención), 15 (configuración de palabras que el motor debe ignorar) y 21 y 22 (incorporación de mensajes no reconocidos a los corpus de intenciones), ¿se aceptará su cumplimiento mediante una solución basada en LLM que alcance los objetivos funcionales solicitados sin implementar dichos mecanismos, CONSIDERANDO que estos corresponden a arquitecturas de generaciones anteriores y han sido sustituidos en la solución de Microvoz por capacidades que no requieren esa configuración ni mantenimiento manual?	El proveedor deberá elaborar su propuesta considerando todo lo necesario para despliegue de las CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS citadas en el PLIEGO DE CONDICIONES, ENTEL SA.
37.	Cantidad Mensual		¿Cuál es la cantidad mensual estimada de llamadas entrantes y salientes que deberá gestionar la plataforma, desglosada por tipo de atención o servicio: agentes humanos, agentes de voz con inteligencia artificial, ¿IVR y campañas automáticas?	El proveedor deberá elaborar su propuesta considerando todo lo necesario para despliegue de las CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS citadas en el PLIEGO DE CONDICIONES, ENTEL SA.
38.	Cantidad Mensual		¿Cuál es la cantidad mensual estimada de conversaciones digitales que deberá gestionar la plataforma, desglosada por canal y por tipo de atención: agentes humanos y agentes de chat con inteligencia artificial?	El proveedor deberá elaborar su propuesta considerando todo lo necesario para despliegue de las CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS citadas en el PLIEGO DE CONDICIONES, ENTEL SA.