

ACTA DE RESPUESTAS A CONSULTAS ESCRITAS

LICITACIÓN PÚBLICA N° 043/2026 "SOPORTE PLATAFORMA SPARC"

FECHA: 21 de octubre de 2026

PARTICIPANTES:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Javier Ricardo Telleria Bocangel	Subgerente Tecnología de la Información
Jorge Araujo Campos	Profesional Administración Sistemas Corporativos
Ingrid Fabiola Meriles Vasquez	Profesional Administración Sistemas Corporativos
Carmen Blanca Ticona Romero	Profesional Adquisiciones
Waldo Rodriguez Rodriguez	Asesor Legal

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
1.	PARTE I, Objeto	3	Considerando que el proceso comprende la renovación del soporte para doce servidores Oracle SPARC identificados en los Anexos N.º 5 y 6, solicitamos confirmar que el alcance requerido corresponde al soporte técnico y mantenimiento local o remoto para el hardware y el software base oficial de fábrica (Oracle), aceptando expresamente que el mismo será prestado dentro del modelo global del fabricante, sujeto a los términos y condiciones establecidos por sus políticas. Asimismo, solicitamos se adecúe el pliego para establecer expresamente que el alcance, las prestaciones, exclusiones, niveles de severidad, procesos de diagnóstico, objetivos de respuesta, procedimientos de escalamiento, provisión y devolución de piezas, herramientas y obligaciones de colaboración se regirán por las Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle vigentes durante el período de soporte contratado.	Se mantiene lo del pliego
2.	PARTE I, Numeral 8.1	6	¿Existe una fecha mínima de emisión o un periodo máximo de antigüedad para los documentos legales y administrativos requeridos para la presentación de la oferta? En caso afirmativo, agradeceremos especificar los plazos aplicables a cada documento.	No deben necesariamente, debe tener una fecha específica de emisión, sino estar vigentes a la fecha de presentación de su oferta, conforme expresamente señala este numeral en el pliego de condiciones
3.	PARTE I, Numeral 9	9	Considerando que el servicio tiene una duración de 12 meses (post-reconexión) y que las pólizas de Responsabilidad Civil y Accidentes Personales deben mantenerse vigentes durante toda la ejecución contractual, agradeceremos confirmar si esta póliza aplica, y desde qué fecha se computará el plazo de ejecución del contrato, a efectos de determinar la vigencia requerida.	La fecha de vigencia de estas pólizas debe estar vigentes desde la fecha de suscripción del contrato y durante la vigencia del contrato, caso ENTEL S.A. no procesará ningún pago a favor del proveedor
4.	PARTE I, Numeral 9	9	En caso de que esta póliza aplique, agradeceremos confirmar si ENTEL S.A. establece montos mínimos de cobertura por	Siendo que la cobertura de esas pólizas no cubren ni garantizan a ENTEL S.A. el

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			evento, por persona o por el periodo de vigencia de las pólizas, adicionales a los riesgos expresamente señalados. En caso afirmativo, solicitamos especificar los montos requeridos para cada póliza.	proveedor debe prever la cobertura de las mismas ante cualquier eventualidad
5.	PARTE I, Numeral 9, Puntos 3 y 4	9	PRETECO BOLIVIA LIMITADA cuenta con una Póliza de Responsabilidad Civil vigente hasta el 31-DIC-26, que contempla las coberturas señaladas en el pliego. Al respecto, agradeceremos confirmar si ENTEL S.A. aceptará la presentación de dicha póliza, acompañada de un endoso de ampliación de vigencia y/o de los ajustes que correspondan, en caso de ser necesarios, para cubrir la totalidad del periodo de ejecución contractual, sin requerir la contratación de una nueva póliza; Del mismo modo para la nómina del personal asegurado y cubrir la totalidad del periodo de ejecución contractual. Asimismo, agradeceremos precisar si existe una cantidad mínima de personas que deban estar aseguradas o si la cobertura debe comprender únicamente al personal asignado al servicio.	A la fecha de suscripción estas pólizas deben estar vigentes asimismo ser renovadas de ser necesario durante la vigencia del contrato, caso contrario ENTEL no procesara ningún pago a favor del proveedor. Y debe cubrir el seguro a todo el personal del proveedor que intervendrá en la ejecución y desarrollo de la prestación de los servicios a ser contratados por ENTEL S.A.
6.	PARTE II, Resumen de Requerimientos	16	Considerando que el proceso comprende la renovación del soporte para doce servidores Oracle SPARC identificados en los Anexos N.º 5 y 6, solicitamos confirmar que el alcance requerido corresponde al soporte técnico y mantenimiento local o remoto para el hardware y el software base oficial de fábrica (Oracle), aceptando expresamente que el mismo será prestado dentro del modelo global del fabricante, sujeto a los términos y condiciones establecidos por sus políticas.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			Asimismo, solicitamos se adecúe el pliego para establecer expresamente que el alcance, las prestaciones, exclusiones, niveles de severidad, procesos de diagnóstico, objetivos de respuesta, procedimientos de escalamiento, provisión y devolución de piezas, herramientas y obligaciones de colaboración se regirán por las Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle vigentes durante el período de soporte contratado.	
7.	PARTE II, Definiciones de "CUMPLE / NO CUMPLE" y Criterios Mandatorios	16 - 22	El pliego requiere aceptar la totalidad de los criterios mandatorios bajo modalidad "CUMPLE/NO CUMPLE" y la Declaración de Integridad contempla la aceptación sin reservas de sus estipulaciones. Los contratos de comercialización suscriptos con Oracle obligan al oferente a informar al usuario final – y éste debe aceptar - que el soporte se presta conforme a las políticas del fabricante. Por lo tanto, solicitamos que el pliego y el contrato establezcan expresamente que, ante cualquier discrepancia relacionada con el soporte oficial Oracle, prevalecerán: 1. la orden aceptada por Oracle; 2. las Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle vigentes;	Se mantiene lo del pliego
8.	PARTE II, Características Técnicas Generales y Específicas	16 - 19	Las actividades que exceden el diagnóstico y tratamiento de incidentes cubiertos por las políticas Oracle no forman parte de la renovación del soporte oficial. Solicitamos adecuar el pliego para diferenciar: 1. la renovación anual del soporte oficial Oracle; y 2. los servicios profesionales adicionales que ENTEL pudiera estar interesado en requerir.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			Los servicios profesionales adicionales deberán quedar sujetos a: • relevamiento previo; • evaluación de viabilidad; • delimitación del alcance técnico; • identificación de supuestos y exclusiones; • definición de responsabilidades; • Statement of Work o detalle de trabajo; • cronograma y ventanas de intervención; • entregables y criterios de aceptación; • cotización independiente; y • aceptación separada. Las políticas Oracle diferencian expresamente los niveles de soporte técnico de los “servicios adicionales disponibles para compra”.	
9.	Punto 1 Características técnicas generales	16	Solicitamos confirmar que la aceptación técnica y económica de la oferta quedará sujeta a la validación por Oracle del nivel de soporte disponible para cada modelo SPARC T4-4 y T8-2, cada versión de Oracle Solaris y cada componente instalado. Si algún producto, versión o componente se encontrara en Extended Support, Sustaining Support, fuera de Premier Support o próximo al End of Service Life, solicitamos que el alcance se ajuste al nivel efectivamente disponible y que cualquier medida de regularización se cotice separadamente. Oracle se reserva el derecho de establecer fechas de End of Service Life y diferencia Premier, Extended y Sustaining Support según el producto o versión.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
10.	Punto 1 Características técnicas generales	16	Considerando que el servicio oficial del fabricante para brindar soporte técnico y mantenimiento local o remoto para el hardware y el software base de los servidores Oracle SPARC es el único que garantiza: • Atención 7x24x365, • Capacidad de atención a incidentes críticos, • Ingenieros especializados, • Cobertura en sitio con personal especializado, • Acceso al portal global de MyOracleSupport para administrar incidentes/documentación/parches, • Disponibilidad de repuestos originales/nuevos, según las condiciones aplicables descritas en: https://www.oracle.com/contracts/docs/hardware-systems-support-policies-069182.pdf?download=false ¿confirma ENTEL S.A., que requiere contratar el servicio de soporte bajo los estándares de calidad, políticas y prácticas del fabricante ?, o requiere que éste sea provisto por un tercero?	Se mantiene lo del pliego
11.	Punto 2 Características técnicas generales	16 - 17	Las políticas Oracle no establecen un plazo universal para resolver o cerrar toda solicitud de servicio. Un caso puede permanecer abierto por análisis del fabricante, necesidad de reproducir la falla, desarrollo de una corrección,	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			seguimiento de workaround, disponibilidad de piezas o acciones pendientes de ENTEL. Solicitamos eliminar el plazo máximo absoluto de 45 días y establecer que un ticket podrá mantenerse abierto mientras exista gestión, escalamiento o seguimiento documentado conforme a los procesos Oracle.	
12.	Punto 2 Características técnicas generales	16 - 17	Solicitamos eliminar el condicionamiento automático de la emisión del Certificado de Control de Calidad por la mera existencia o antigüedad de un ticket. La certificación deberá proceder cuando el caso haya sido registrado, atendido, diagnosticado o escalado conforme a las políticas Oracle. Deberán excluirse demoras atribuibles a ENTEL, Oracle, terceros, desarrollo de patches, piezas, aduana, logística, restricciones regulatorias o fuerza mayor.	Se mantiene lo del pliego
13.	Punto 5 Características técnicas específicas	18	Considerando que el servicio oficial del fabricante para brindar soporte técnico y mantenimiento local o remoto para el hardware y el software base de los servidores Oracle SPARC es el único que garantiza: Acceso irrestricto a Parches y Actualizaciones de Software tanto en Firmware como en Sistema Operativo desde fábrica.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			según las condiciones aplicables descritas en: https://www.oracle.com/contracts/docs/hardware-systems-support-policies-069182.pdf?download=false ¿confirma ENTEL S.A., que acepta contratar el acceso irrestricto a Parches, Fixes y Actualizaciones de Software, Firmware y Sistema Operativo del fabricante?, o acepta que éstos sean provistos por un tercero?	
14.	Características Técnicas Específicas, puntos 9, 10, 13 y 14	18	Solicitamos que ENTEL detalle todas las piezas retiradas, reparadas, sustituidas o incorporadas durante los últimos veinticuatro meses y proporcione, respecto de cada una: • equipo y serial en el que fue instalada; • descripción de la pieza; • fabricante; • part number; • serial de la pieza, cuando corresponda; • fecha de instalación; • proveedor o técnico interviniente; • condición nueva, usada o reacondicionada; • carácter original Oracle o de tercero; • motivo del reemplazo; • documentación de adquisición; y • estado y destino de la pieza retirada. Solicitamos asimismo confirmar si se utilizaron piezas provenientes de otros equipos soportados o no soportados. Las políticas Oracle impiden transferir partes desde sistemas cubiertos a sistemas sin soporte y condicionan la cobertura ante instalaciones o reparaciones efectuadas por terceros.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
15.	Características Técnicas Específicas, puntos 9, 10, 13 y 14	18	Los contratos de comercialización establecen que Oracle determina qué repuesto debe utilizarse, que solamente pueden utilizarse piezas provistas por Oracle y que las piezas defectuosas deben ser devueltas. Solicitamos adecuar el pliego para confirmar que toda provisión o reemplazo quedará sujeto al diagnóstico, instrucción, autorización, disponibilidad y procedimientos logísticos de Oracle conforme los términos y condiciones de las políticas aplicables del fabricante.	Se mantiene lo del pliego
16.	Punto 9 Características técnicas específicas	18	Considerando que el servicio oficial del fabricante para brindar soporte técnico y mantenimiento local o remoto para el hardware y el software base de los servidores Oracle SPARC es el único que garantiza: • Disponibilidad de repuestos originales/nuevos, según las condiciones aplicables descritas en: https://www.oracle.com/contracts/docs/hardware-systems-support-policies-069182.pdf?download=false a) ¿confirma ENTEL S.A., que acepta contratar la cobertura logística directa del fabricante como cumplimiento de la disponibilidad de repuestos originales?, o acepta que éste incluya repuestos usados/reacondicionados (refurbished) provistos por un tercero?	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			b) ¿confirma ENTEL S.A., que, ante un diagnóstico (documentado desde fábrica) de falla total e identificación de componentes averiados, acepta el restablecimiento del equipo mediante el cambio de partes defectuosas (Break/Fix) ?	
17.	Punto 10 Características técnicas específicas	18	Solicitamos aclarar que la inclusión de piezas y mano de obra se limita a: 1. equipos y seriales aceptados por Oracle; 2. componentes cubiertos; 3. causas de falla comprendidas en el soporte; 4. reemplazos diagnosticados y autorizados por Oracle; y 5. procedimientos de instalación y devolución definidos por el fabricante. Deberán excluirse consumibles, componentes de terceros, fallas preexistentes no aceptadas, intervenciones no autorizadas, uso indebido, condiciones ambientales inadecuadas y demás supuestos excluidos.	Se mantiene lo del pliego
18.	Punto 11 Características técnicas específicas	18	El pliego define como crítico cualquier fallo de hardware o software base que afecte la disponibilidad de un servicio. Los contratos de comercialización exigen utilizar definiciones de severidad equivalentes a las vigentes de Oracle. Solicitamos sustituir la definición del pliego y establecer que la severidad se determinará conforme a las políticas Oracle, considerando impacto, indisponibilidad real, criticidad, existencia de workaround y demás criterios técnicos aplicables.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			Oracle contiene definiciones específicas de severidad y objetivos diferenciados de respuesta. ¿confirma ENTEL S.A., que acepta incorporar los niveles de severidad para todos sus incidentes conforme lo establece el fabricante ?, o acepta que éstos los defina un tercero?	
19.	Punto 11 Características técnicas específicas	18	Solicitamos aclarar que los plazos de treinta minutos y dos horas corresponden, en su caso, al contacto o atención inicial y no garantizan diagnóstico completo, resolución, reparación, reemplazo de piezas ni restablecimiento definitivo. Los tiempos deberán quedar sujetos a la clasificación Oracle, disponibilidad del contacto, acceso remoto, entrega de logs, ubicación, disponibilidad de recursos y demás condiciones previstas por el fabricante. Oracle califica los tiempos como objetivos o estimaciones sujetos a ubicación, disponibilidad de recursos, capacidades remotas y disponibilidad del cliente.	Se mantiene lo del pliego
20.	Punto 12 Características técnicas específicas	18	El pliego exige identificar, resolver y restituir el servicio en un máximo de dos horas para incidentes críticos. Esta obligación contraviene el modelo de soporte Oracle, que establece esfuerzos continuos y comercialmente razonables, pero no garantiza la resolución definitiva de todo incidente en un plazo uniforme. Solicitamos reemplazar la obligación por el compromiso de iniciar y mantener esfuerzos continuos y comercialmente razonables de diagnóstico, escalamiento y resolución, sujetos	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			a la colaboración de ENTEL, disponibilidad de piezas y procesos del fabricante. Oracle no garantiza una operación ininterrumpida o libre de errores.	
21.	Punto 12 Características técnicas específicas	18	Solicitamos modificar el plazo de cuatro horas para establecer que corresponde, cuando sea técnicamente posible, a la evaluación inicial y definición de próximos pasos, y no a una garantía de solución. Las tareas programadas de mantenimiento o upgrade deberán excluirse expresamente de este SLA.	Se mantiene lo del pliego
22.	Punto 13 Características técnicas específicas	18	Solicitamos adecuar el plazo de 24 horas a los objetivos de respuesta aplicables al nivel de soporte contratado. El reemplazo dependerá de la finalización del diagnóstico, clasificación FRU o CRU, ubicación, disponibilidad, acceso al sitio y autorización Oracle. El plazo no deberá interpretarse como garantía absoluta de reparación o restablecimiento.	Se mantiene lo del pliego
23.	Punto 14 Características técnicas específicas	18	Solicitamos que el plazo de 45 días sea considerado estimativo y quede sujeto a disponibilidad global, despacho Oracle, transporte, trámites aduaneros, licencias, controles de importación/exportación y fuerza mayor. No deberán aplicarse multas por hechos fuera del control del oferente adjudicado.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
24.	Puntos 12 y 14 Características técnicas específicas	18	Solicitamos incorporar que el soporte no garantiza operación ininterrumpida, ausencia de errores ni disponibilidad permanente de los sistemas. El adjudicatario y Oracle responderán conforme al alcance y remedios expresamente previstos por las políticas aplicables. Oracle declara que no garantiza una operación ininterrumpida o libre de errores.	Se mantiene lo del pliego
25.	Puntos 9 y 14 Características técnicas específicas	18	El soporte Oracle contempla la reparación o reemplazo de las piezas determinadas por el fabricante. No concede un derecho general a exigir la sustitución total del servidor por un equipo igual o superior sin costo. Solicitamos eliminar esa obligación y establecer que la sustitución integral solamente procederá si Oracle la determina dentro del soporte contratado. Cualquier equipo temporal, contingencia o reemplazo adicional será objeto de viabilidad, SOW, disponibilidad, cotización y aceptación separada. La garantía Oracle prevé reparación o, a opción de Oracle, reemplazo del producto defectuoso. Los <i>whole unit replacements</i> proceden cuando Oracle así lo determina, no por decisión unilateral del cliente.	Se mantiene lo del pliego
26.	Punto 16 Características técnicas específicas	19	Solicitamos que ENTEL informe: • fabricante; • modelo; • part number; • cantidad exacta de puertos;	Se mantiene lo del pliego

Nº	PUNTO / (Nº) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	Nº DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			- número y tipo de transceptores; - especificación SFP/SFP28; - compatibilidad certificada con SPARC T8-2; - compatibilidad con Solaris y firmware instalado; - slots disponibles; - modalidad de instalación; y - pruebas y configuración requeridas. La adquisición de las tarjetas, su instalación y su configuración no forman parte de la renovación del soporte. Solicitamos tratarlas como ítems separados, sujetos a validación Oracle, cotización y, para la instalación y puesta en producción, SOW independiente. Oracle no presta soporte sobre productos de terceros instalados o conectados y puede exigir su retiro cuando interfieran con el diagnóstico.	
27.	Punto 1 Experiencia del proveedor	19	Solicitamos que ENTEL precise los documentos y mecanismos verificables para acreditar experiencia, personal certificado y capacidad técnica exigida a todos los oferentes, con criterios uniformes de evaluación. La acreditación de la condición de Partner Oracle, cuando corresponda, deberá diferenciarse de la habilitación real para ofrecer cada modalidad de soporte solicitada.	Se mantiene lo del pliego
28.	Punto 1 Capacitación	20	El curso requerido no forma parte del alcance estándar de la renovación del soporte Oracle. Solicitamos que ENTEL precise: - nombre y código del curso; - duración; - modalidad;	La empresa adjudicada debe presentar junto a la propuesta los cursos de administración disponibles para que ENTEL S.A. determine su participación, previa validación del temario.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			- temario; - idioma; - perfil de participantes; - si debe ser Oracle University; - si requiere instructor autorizado; y - si “certificación” significa credencial profesional, examen oficial o certificado de asistencia. Solicitamos separar esta prestación de la renovación y tratarla como servicio o producto independiente, sujeto a alcance, disponibilidad, cotización y aceptación separada del soporte oficial del Fabricante.	
29.	Punto 2 Capacitación	20	El pliego dispone que el oferente deberá gestionar la participación de al menos tres personas en eventos anuales patrocinados por el fabricante. Solicitamos que ENTEL precise qué gestiones espera, indicando con el mayor grado de detalle las actividades y gestiones requeridas al oferente.	La empresa adjudicada invite a apersonas del equipo técnico para la presentación de nuevas versiones de productos, que enriquezcan las soluciones en produccion.
30.	Punto 2 Capacitación	20	Solicitamos tener presente que la participación de empleados o funcionarios de una entidad estatal en eventos patrocinados por Oracle, y cualquier eventual cobertura de gastos, se encuentra sujeta a la evaluación y autorización exclusiva de Oracle conforme a sus políticas, la FCPA y los lineamientos del DOJ y la SEC. Solicitamos confirmar que: - el oferente no garantiza invitación, autorización ni admisión; - la decisión corresponde exclusivamente a Oracle;	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			3. una negativa de Oracle no constituirá incumplimiento; 4. no se aplicarán multas por dicha negativa; y 5. la cláusula no obliga al oferente a financiar gastos de los funcionarios públicos o empleados de la entidad de sector público ENTEL.	
31.	Tiempo de Provisión del Servicio	21	Solicitamos distinguir la fecha de firma del contrato de la fecha de aceptación de la orden y activación efectiva del soporte Oracle. Pedimos especificar qué obligaciones comenzarán en cada hito y establecer un mecanismo documentado de coordinación para evitar que PRETECO resulte obligada a prestar cobertura de fábrica aún no activada por causas no imputables a ella.	Se mantiene lo del pliego
32.	Punto 5.3. Forma de Pago	22	Las tarifas de soporte Oracle se pagan globalmente en dólares estadounidenses, anualmente por adelantado y las órdenes, una vez aceptadas por el fabricante, son no cancelables y no reembolsables. Solicitamos se adecúe la moneda y forma de pago a lo establecido en las políticas de soporte del fabricante.	Se mantiene lo del pliego
33.	ANEXO No 1	24	Solicitamos suprimir la prohibición general de competir, directa o indirectamente, con los servicios de ENTEL. Subsidiariamente, solicitamos delimitarla a conflictos de interés concretos relacionados con la ejecución del contrato, uso indebido de información confidencial o conductas definidas de competencia desleal, sin impedir las actividades comerciales ordinarias de PRETECO ajenas al objeto contractual.	Se mantiene lo del pliego
34.	ANEXO No 2	26	El pliego requiere aceptar la totalidad de los criterios mandatorios bajo modalidad "CUMPLE/NO CUMPLE" y la Declaración de Integridad contempla la aceptación sin reservas de sus estipulaciones.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			Los contratos de comercialización suscriptos con Oracle obligan al oferente a informar al usuario final – y éste debe aceptar - que el soporte se presta conforme a las políticas del fabricante. Por lo tanto, solicitamos que el pliego y el contrato establezcan expresamente que, ante cualquier discrepancia relacionada con el soporte oficial Oracle, prevalecerán: 1. la orden aceptada por Oracle; 2. las Políticas de Soporte de Hardware y Sistemas de Oracle vigentes;	
35.	ANEXO No 3	28 - 35	Solicitamos incorporar al contrato resultante las cláusulas obligatorias establecidas por Oracle para el contrato de soporte de usuario final, incluyendo: • políticas Oracle vigentes; • fechas de inicio y fin del periodo de soporte; • seriales y ubicaciones; • limitación de responsabilidad de Oracle; • El oferente y Oracle son partes independientes, por lo que existe prohibición de imponer obligaciones no aceptadas por Oracle; • Terminación con causa vinculada con el suplemento de renovación del servicio de soporte.	Se mantiene lo del pliego
36.	ANEXO No 3	28 - 35	Solicitamos que ENTEL evalúe, únicamente si Oracle lo exige expresamente y se documenta la base contractual correspondiente, una estipulación delimitada de tercero beneficiario respecto de derechos específicos del fabricante. Solicitamos precisar dichos derechos y excluir cualquier extensión general de obligaciones o inmunidades de Oracle frente a ENTEL.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
37.	ANEXO No 3	28 - 35	Solicitamos incorporar el derecho de Oracle a remitir directamente a ENTEL alertas, información técnica, comunicaciones de soporte y encuestas de satisfacción.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
38.	ANEXO No 3 – Cláusula TERCERA	29	Respecto de la cláusula tercera del modelo contractual, solicitamos precisar el orden de aplicación entre el contrato, el pliego, las actas de aclaración vinculantes y los documentos comerciales del fabricante incorporados por referencia. La prevalencia de las condiciones Oracle debería limitarse exclusivamente a las prestaciones oficiales cubiertas por el fabricante y no alterar las obligaciones adicionales de PRETECO.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
39.	ANEXO No 3 – Cláusula QUINTA	29	Solicitamos aclarar que el precio fijo corresponde a la configuración, seriales, cobertura, período y servicios confirmados por Oracle. Cualquier reinstalación, OPSQ, sistema desfasado, cambio de serial, componente adicional, ampliación, reducción, tarea correctiva, impuesto o modificación de alcance deberá ser objeto de cotización y aceptación separada. Oracle puede aplicar cargos de reinstalación, ajustes anuales y recargos por sistemas desfasados.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
40.	ANEXO No 3 – Cláusula SEXTA	29	Las tarifas de soporte Oracle se pagan globalmente en dólares estadounidenses, anualmente por adelantado y las órdenes, una vez aceptadas por el fabricante, son no cancelables y no	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones

Nº	PUNTO / (Nº) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	Nº DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			reembolsables. Solicitamos se adecúe la moneda y forma de pago a lo establecido en las políticas de soporte del fabricante.	
41.	ANEXO No 3 – Cláusula DÉCIMA	30	La cláusula exige garantizar los servicios durante un año después de la aceptación provisional. El soporte oficial se presta durante el período contratado y no continúa gratuitamente luego de su vencimiento. Solicitamos eliminar la garantía posterior más allá de la fecha de finalización del periodo de soporte confirmada por Oracle.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
42.	ANEXO No 3 – Cláusula DÉCIMA TERCERA	31 - 32	Las multas se vinculan con tiempos de resolución, restablecimiento y piezas que no coinciden con las condiciones del soporte Oracle. Solicitamos eliminarlas respecto de objetivos del fabricante sujetos a esfuerzos comercialmente razonables. Solo deberán aplicarse por obligaciones propias, expresas y directamente imputables al adjudicatario, excluyendo actos u omisiones de ENTEL, Oracle, terceros, transportistas, aduana, autoridades, desarrollo de correcciones, disponibilidad de piezas y fuerza mayor.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
43.	ANEXO No 3 – Cláusula DÉCIMA TERCERA	31 - 32	Solicitamos que ninguna multa se aplique automáticamente y que se requiera: • notificación detallada; • identificación de la obligación incumplida; • acreditación de imputabilidad; • análisis de causalidad; • plazo suficiente de descargo; y • decisión fundada.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			La mera superación de un objetivo de respuesta Oracle no deberá presumir incumplimiento.	
44.	ANEXO No 3 – Cláusulas DÉCIMA TERCERA, VIGÉSIMA PRIMERA Y VIGÉSIMA QUINTA	31 - 34	Solicitamos revisar proporcionalmente el régimen de responsabilidad para distinguir daños directos acreditados, daños indirectos y supuestos especiales. Cualquier límite o exclusión deberá ser expreso, negociado y compatible con obligaciones esenciales, confidencialidad, dolo, culpa grave y demás límites legales aplicables. No se solicita una exoneración general frente a ENTEL.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
45.	ANEXO No 3 – Cláusula DÉCIMA OCTAVA	33	En relación con la cláusula décima octava del modelo contractual, solicitamos confirmar que las obligaciones de no competencia, si se mantuvieran, no restringirán la venta lícita de tecnología y servicios a otros clientes no relacionados con este contrato. Solicitamos armonizar cualquier restricción con el alcance limitado solicitado respecto del Anexo N.º 1.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
46.	ANEXO No 3 – Cláusula VIGÉSIMA	33	Solicitamos aclarar que la prohibición de cesión o subrogación no impedirá: • la prestación del soporte oficial brindado directamente por el fabricante; • la utilización de subcontratistas autorizados por parte del fabricante; • la gestión de partes por un WDA; • la intervención de operadores logísticos; • la transferencia del soporte a otro proveedor autorizado por Oracle; o	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			la participación de recursos técnicos adicionales designados por Oracle. Oracle puede utilizar subcontratistas y proveedores autorizados para prestar soporte.	
47.	ANEXO No 3 – Cláusula VIGÉSIMA PRIMERA	33	Solicitamos prever un procedimiento de suspensión o terminación del soporte cuando el fabricante suspenda justificadamente prestaciones esenciales, con obligación de notificación inmediata a ENTEL, identificación de la causa, plazo de subsanación cuando proceda y medidas razonables de mitigación. La suspensión no debe constituir una facultad discrecional e irrestricta del adjudicatario.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
48.	ANEXO No 3 – Cláusula VIGÉSIMA SEGUNDA	34	Solicitamos regular expresamente los efectos de la conclusión anticipada por decisión de ENTEL respecto de importes de soporte Oracle efectivamente ordenados, activados, acreditados y contractualmente no recuperables, siempre que la causa de terminación no sea imputable a PRETECO. Debe establecerse un mecanismo de liquidación y verificación documental, sin reconocer automáticamente importes no devengados o evitables.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
49.	ANEXO No 3 – Cláusula VIGÉSIMA TERCERA	34	Solicitamos que las auditorías de ENTEL: - tengan preaviso razonable; - se realicen en horario comercial; - se limiten al contrato; - no interfieran con las operaciones; - respeten la confidencialidad;	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			- no accedan a sistemas Oracle, credenciales, información de terceros o inventarios compartidos; y - no excedan derechos que Preteco puede conceder. ENTEL podrá recibir evidencia razonable de cumplimiento del oferente, pero no información confidencial Oracle ni de otros clientes.	
50.	ANEXO No 3 – Cláusula VIGÉSIMA CUARTA	34	Solicitamos incorporar la autorización para utilizar herramientas Oracle de diagnóstico y conexión, incluyendo la recopilación y transmisión de datos técnicos y de configuración a Oracle. El tratamiento se realizará conforme a las condiciones de uso, políticas de privacidad y prácticas de seguridad Oracle. ENTEL deberá asegurar que no se incluyan datos sensibles o de negocio ajenos al diagnóstico.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
51.	ANEXO No 3 – Cláusula VIGÉSIMA CUARTA	34	Solicitamos excluir de la propiedad exclusiva de ENTEL: - información preexistente de Preteco; - propiedad intelectual Oracle; - herramientas; - documentación y procedimientos; - credenciales; - información del Spares Club; - datos de otros clientes; - reportes internos; y - información que deba comunicarse a Oracle.	Se mantiene el modelo del Pliego de Condiciones
52.	ANEXO No. 4	36	Las tarifas de soporte Oracle se pagan globalmente en dólares estadounidenses, anualmente por adelantado y las órdenes, una vez aceptadas por el fabricante, son no cancelables y no	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			reembolsables. Solicitamos se adecúe la moneda y forma de pago a lo establecido en las políticas de soporte del fabricante.	
53.	ANEXO No. 5	37	El fabricante establece que antes de activar el Soporte para cualquier equipo Servidor Oracle sin servicio hace más de 90 días, el sistema de hardware deberá ser calificado como elegible para el servicio antes de que pueda reinstalarse el soporte técnico (OPSQ – Oracle Premier Support Qualification). Solicitamos informar la fecha exacta de vencimiento del último período de soporte oficial Oracle de cada uno de los doce equipos, individualizados por modelo y número de serie, e indicar si durante los últimos veinticuatro meses contaron con algún nivel de soporte, garantía, soporte de tercero o cobertura temporal.	Se mantiene lo del pliego
54.	ANEXO No. 5	37	Las políticas Oracle establecen que, cuando Premier Support for Systems ha permanecido vencido durante más de noventa días, el equipo debe ser calificado como <i>service-ready</i> mediante Oracle Premier Support Qualification antes de reinstalar el soporte. También pueden resultar aplicables cargos de reinstalación y trabajos correctivos previos. Solicitamos adecuar el pliego para establecer que: 1. la renovación estará sujeta a la validación y aceptación de cada equipo por Oracle; 2. ENTEL deberá facilitar accesos, logs, archivos de diagnóstico, inventarios y ventanas de intervención; 3. la activación dependerá de la emisión de la correspondiente calificación o aceptación por Oracle;	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			4. los trabajos correctivos requeridos para alcanzar la condición <i>service-ready</i> no integran automáticamente la renovación; 5. dichos trabajos se contratarán, cuando corresponda, mediante SOW y cotización separados; y 6. los plazos de soporte se computarán desde la activación confirmada por Oracle.	
55.	ANEXO No. 5	37	Solicitamos confirmar que la aceptación técnica y económica de la oferta quedará sujeta a la validación por Oracle del nivel de soporte disponible para cada modelo SPARC T4-4 y T8-2, cada versión de Oracle Solaris y cada componente instalado. Si algún producto, versión o componente se encontrara en Extended Support, Sustaining Support, fuera de Premier Support o próximo al End of Service Life, solicitamos que el alcance se ajuste al nivel efectivamente disponible y que cualquier medida de regularización se cotice separadamente. Oracle se reserva el derecho de establecer fechas de End of Service Life y diferencia Premier, Extended y Sustaining Support según el producto o versión.	Se mantiene lo del pliego
56.	ANEXO No. 6	38	El fabricante establece que antes de activar el Soporte para cualquier equipo Servidor Oracle sin servicio hace más de 90 días, el sistema de hardware deberá ser calificado como elegible para el servicio antes de que pueda reinstalarse el soporte técnico. Solicitamos informar la fecha exacta de vencimiento del último período de soporte oficial Oracle de cada uno de los doce equipos, individualizados por modelo y número de serie, e indicar si durante los últimos veinticuatro meses contaron	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			con algún nivel de soporte, garantía, soporte de tercero o cobertura temporal.	
57.	ANEXO No. 6	38	Las políticas Oracle establecen que, cuando Premier Support for Systems ha permanecido vencido durante más de noventa días, el equipo debe ser calificado como service-ready mediante Oracle Premier Support Qualification (OPSQ) antes de reinstalar el soporte. También pueden resultar aplicables cargos de reinstalación y trabajos correctivos previos. Solicitamos adecuar el pliego para establecer que: la renovación estará sujeta a la validación y aceptación de cada equipo por Oracle; que ;ENTEL deberá facilitar accesos, logs, archivos de diagnóstico, inventarios y ventanas de intervención; que la activación dependerá de la emisión de la correspondiente calificación o aceptación por Oracle; que los trabajos correctivos requeridos para alcanzar la condición service-ready no integran automáticamente la renovación; que dichos trabajos se contratarán, cuando corresponda, mediante SOW y cotización separados; y; que los plazos de soporte se computarán desde la activación confirmada por Oracle.	Se mantiene lo del pliego
58.	ANEXO No. 6	38	Solicitamos confirmar que la aceptación técnica y económica de la oferta quedará sujeta a la validación por Oracle del nivel de soporte disponible para cada modelo SPARC T4-4 y T8-2, cada versión de Oracle Solaris y cada componente instalado. Si algún producto, versión o componente se encontrara en Extended Support, Sustaining Support, fuera de Premier Support o próximo al End of Service Life, solicitamos que el alcance se ajuste al nivel efectivamente disponible y que cualquier medida de regularización se coticie separadamente.	Se mantiene lo del pliego

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS ENTEL S.A.
			Oracle se reserva el derecho de establecer fechas de End of Service Life y diferencia Premier, Extended y Sustaining Support según el producto o versión. Para los servidores del Anexo N.º 6, solicitamos especificar qué cobertura concreta espera ENTEL y el tratamiento de sus componentes y versiones de sistema operativo cuando no exista Premier Support. Solicitamos una aclaración técnica vinculante para evitar ofertas con alcances diferentes o no comparables.	
59.	CONSULTA FINAL	N/A	Considerando que las condiciones identificadas afectan el alcance técnico, económico y contractual del soporte oficial Oracle, solicitamos confirmar que las respuestas a estas consultas: modificarán los criterios mandatorios incompatibles, formarán parte integrante del pliego y contrato, prevalecerán frente a disposiciones generales contradictorias.	Se mantiene lo del pliego