

ACTA DE RESPUESTA A CONSULTAS ESCRITAS
LICITACIÓN PÚBLICA N°033/2022
"WORKFLOW SOPORTE EMPRESARIAL"

FECHA: 09 de agosto de 2022

PARTICIPANTES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Javier Telleria	Subgerente Tecnología de la Información
Juan Jose Garcia Sandy	Subgerente de Adquisiciones a.i.
Grover Mario Carlo Quicaña	Profesional Proyectos TI
Tulio German Mamani Mita	Coordinador Proyecto TI
Bernard Alex Franck Vaca Guzman	Profesional Proyectos TI
Paola Verónica Lozano Vargas	Profesional Adquisiciones

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
1.	Puntos 8 y9	7, 9,12,13	La garantía de Seriedad de Propuesta y Garantía de cumplimiento de Contrato, pueden ser Pólizas de Garantía	No. Se debe cumplir lo solicitado en el Pliego de Condiciones: 8.1.9 Garantía de Seriedad de propuesta (<u>Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata</u>), a favor de ENTEL S.A. con una validez de 120 días calendario a partir de la fecha de presentación de Oferta. 9 Inciso 1) Garantía de cumplimiento de contrato (<u>Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata</u>), equivalente al 10% del valor total adjudicado, la vigencia debe ser computable a partir de la fecha de entrega de la documentación para elaboración de Contrato más el periodo de garantía posterior a la fecha de recepción del Bien y/o Servicio.
2.	9.4 DEL CONTRATO MODELO	59/68	¿ Cuánto equivale la póliza de Responsabilidad Civil?	La Póliza de Responsabilidad Civil es definida por la Empresa Oferente, de acuerdo a sus necesidades, para cumplir lo estipulado en el Contrato si es adjudicado.
3.	9. 1 Garantías y Pólizas Requeridas	9/68	Existe la posibilidad de sustituir la Boleta de Garantía por una Póliza de Garantía	No. Se debe cumplir lo solicitado en el Pliego de Condiciones: 8.1.9 Garantía de Seriedad de propuesta (<u>Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata</u>), a favor de ENTEL S.A. con una validez de 120 días calendario a partir de la fecha de presentación de Oferta. 9 Inciso 1) Garantía de cumplimiento de contrato (<u>Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata</u>), equivalente al 10% del valor total adjudicado, la vigencia debe ser computable a partir de la fecha de entrega de la documentación para elaboración de Contrato más el periodo de garantía posterior a la fecha de recepción del Bien y/o Servicio. Inciso 2) Garantía adicional de cumplimiento de contrato (<u>Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata</u>): Tiene por objeto complementar la Garantía de Cumplimiento de Contrato en los casos que el Oferente adjudicado realice una Oferta económica por debajo del ochenta y cinco por ciento (85%) del Precio Referencial del Proceso de Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
4.	Parte I 11.2. Evaluación Económica (Sobre "C" – Oferta Económica): El criterio de calificación económica será el de Menor Precio.	Página 10	En el escenario que participen tres proponentes, como se asigna el porcentaje de la propuesta económica que corresponde al 40% de la evaluación. Se entiende que a la propuesta económica de menor valor se le asigna la máxima puntuación del 40%, ¿Cómo se distribuye la puntuación a los demás proponentes? Se utilizará alguna fórmula diseñada para obtener el valor del puntaje como, por ejemplo: $Pp = 100 \times Pm / Pi$, donde Pp es el puntaje de precio, Pm es el precio más bajo y Pi el precio de la propuesta en consideración.	ENTEL S.A. tiene procedimientos confidenciales establecidos para la asignación de calificación.
5.	Parte I 11.3. Informe Final	Página 11	Adicional a esto, si llegase a ver el caso que 2 oferentes tengan empate en la evaluación final, ¿qué criterios considerarían para un desempate?	ENTEL S.A. tiene procedimientos confidenciales establecidos para ello.
6.	Parte II 8. Alcances de la Licencia	Página 24	Nuestra solución permite licenciar usuarios ilimitados para dos tipos de naturaleza de usuario: Empleados (entiéndase como personal de planta y contratistas). Externos (entiéndase como proveedores, clientes y ciudadanos). Dentro de la expectativa de Entel sobre los usuarios ilimitados, queremos saber si requieren únicamente usuarios ilimitados empleados o requieren usuarios ilimitados empleados y externos. Esto es importante aclarar dado que esto tiene impacto en el costo total del licenciamiento.	Entel S.A. ha formulado como requerimiento calificable el licenciamiento ilimitado de usuarios según Numeral 4.2.1. requerimiento 15. Tiene alcance a Usuarios internos.
7.	Parte II 4.2.2.1. N°1. Cantidad de Procesos a ser Automatizados	Página 29	Solicitamos los manuales de procedimiento de los 6 procesos a ser automatizados, con el fin de tenerlos como insumo para realizar el cronograma de trabajo.	El Anexo N° 7 será ampliado en cuestiones descriptivas y paramétricas. La documentación procedimental únicamente será facilitada a la empresa adjudicada. Se modificará el Pliego en el Anexo 07.
8.	Parte II 4.2.2.1. N°1. Cantidad de Procesos a ser Automatizados	Página 29	Los procesos que están en la versión TO-BE ¿ya tienen la aprobación de los responsables? Es decir, por parte del proveedor no se tendría que hacer ninguna gestión de aprobación de los mismos.	Los diagramas facilitados al proveedor, son flujos de procesos con reglas de negocio ya aprobados por Entel S.A., sin embargo, a tiempo de su validación el proveedor del servicio podrá modificarlos con la finalidad de obtener mejores resultados en su automatización. Como señala el numeral 4.2.2.1 Requerimiento 12.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
9.	Parte II 4.2.2.1. N°1. Cantidad de Procesos a ser Automatizado	Página 29	Solicitamos aclarar el nombre de la herramienta donde tienen implementado los flujos automatizados.	La herramienta actual cumple el Estándar BPMN 2.0
10.	9.1	9	La garantía de cumplimiento de contrato se puede reemplazar por retención del 10% de los pagos?	NO. Se debe cumplir lo solicitado en el Pliego de Condiciones Parte I Información General a los Oferentes, punto: 9 Inciso 1) Garantía de cumplimiento de contrato (Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata), equivalente al 10% del valor total adjudicado, la vigencia debe ser computable a partir de la fecha de entrega de la documentación para elaboración de Contrato más el periodo de garantía posterior a la fecha de recepción del Bien y/o Servicio.
11.	8.1	24	Describir la frecuencia de uso del 90% restante de los usuarios, con qué frecuencia entraran al BPM y que tipo de tareas realizaran?	No se tiene la frecuencia de acceso por segmento de usuarios. Las actividades realizadas en la actual herramienta corresponden a tareas correspondiente a la categoría de Soporte al Negocio como se fundamenta en los Antecedentes del pliego de condiciones (el Soporte al Negocio significa: Actividades administrativas, financieras, logísticas y de recursos humanos).
12.	12.17	28	Confirmar si es un criterio mandatorio incluir el especialista en SAP s/4 Hana, dado que está marcado el box de obligatorio en este punto y por otro lado mencionan que no es obligatorio y que tiene una ponderación adicional en el cuadro de la página 50.	Lo establecido en el Numeral 4.2.1. Requerimiento 17, el especialista de SAP con las certificaciones señaladas es calificable (no excluyente), sin embargo, es indispensable que el equipo del proveedor del servicio cuente con un Profesional con conocimiento sólidos en integración del BPMS con SAP como se indica en Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 14, ya que uno de los requerimientos mandatorios del Pliego de condiciones según Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 4, es que, el proveedor desarrollará todas las integraciones, asimismo, el Anexo 07 señala que la totalidad de las integraciones del BPMS son con el ERP: SAP.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
13.	Parte II N° 2. Experiencia del Oferente. El oferente deberá acreditar ser el proveedor de soluciones de Tecnología de la Información en empresas en el contexto boliviano o internacional. (de al menos tres empresas). Para este punto se debe hacer conocer las Empresas a los que se prestan o presentaron servicios (Se debe acreditar a través de documentación o certificaciones (por ejemplo: copia de contratos, certificado de trabajo o certificado de cumplimiento de contrato).	41	Recomendamos respetuosamente a la Entidad solicitar unos requisitos adicionales en la experiencia de la empresa que permitan garantizar la idoneidad de las empresas que pretenden prestar el servicio. El oferente debe acreditar experiencia específica relacionando mínimo (3) contratos con organizaciones públicas o privadas que reúnan las siguientes condiciones: 1. Los objetos y/o obligaciones de los contratos deben estar relacionados con la implementación de una herramienta tecnológica de BPMS y Prestación de servicio profesional para la automatización de procesos. 2. Al menos una de las certificaciones de los contratos aportados debe acreditar la venta o suministro de licenciamiento de BPMS en empresas de más de 500 empleados. 3. Al menos una de las certificaciones de los contratos aportados debe acreditar la prestación de servicio profesional para la implementación de soluciones de automatización de procesos sobre plataformas de BPMS. 4. Haber prestado servicios de implementación de BPMS en empresas de servicios públicos. 5. Los contratos deben haberse suscrito, ejecutado y terminado en los últimos 5 años, anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, lo que garantiza que el ofertante cuente con experiencia vigente en la tecnología ofertada de BPMS. Si bien un Partner o representante de un producto BPMS puede representar un software de BPMS que cumpla con las características técnicas requeridas no necesariamente tiene la experiencia para implementar proyectos, es por esto que amablemente sugerimos a la entidad evaluar solicitar criterios de experiencia adicional para validar la idoneidad del proponente.	Se acepta la sugerencia, sin embargo, la experiencia requerida de los oferentes será validada de manera igualitaria si refiere a contratos con empresas del sector privado o público, en contexto ya sea nacional o internacional. Se modificará el Pliego en este Numeral.
14.	Parte II 4.2.2.1 Servicios de Automatización de Procesos. N° 14. Conformación de Equipo de Consultores para Automatización de Procesos	Página 35	Recomendamos respetuosamente a la Entidad complementar el Equipo de Consultores, de modo que se cumpla satisfactoriamente el objeto del proyecto, con los siguientes roles profesionales: • Arquitecto Procesos de Negocio (1) • Desarrollador BPMS (2)	El Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 14, hace referencia a una estructura mínima, ya que el proveedor puede incorporar en su equipo la cantidad y perfiles que vea conveniente.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
15.	8.1.9 Garantía de Seriedad de propuesta	Página 7	Para oferentes del exterior, en nuestro caso el domicilio de la empresa es Colombia ¿es posible que la póliza sea expedida por una compañía aseguradora colombiana?	No Se debe cumplir lo solicitado en el Pliego de Condiciones Parte I Información General a los Oferentes, punto: 8.1.9 Garantía de Seriedad de propuesta (Garantía a Primer Requerimiento con las características de renovable, irrevocable y de ejecución inmediata), a favor de ENTEL S.A. con una validez de 120 días calendario a partir de la fecha de presentación de Oferta. Debe ser presentada por el valor de USD 7.500,00 (Siete mil quinientos 00/100 Dólares Americanos); o su equivalente en Bolivianos, al tipo de cambio vigente a la fecha de presentación de ofertas, establecido por el Banco Central de Bolivia (BCB). <u>La Garantía a Primer Requerimiento, deberá ser emitida por una entidad financiera legalmente establecida en el Estado Plurinacional de Bolivia y que cuenten con la autorización de operación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).</u>
16.	3 - 4.1.1. - 1.1	17 - 18	La entidad está solicitando en ítem un “Workflok de Soporte Empresarial” sin embargo en la descripción hacen referencia a un “Software BPMS” por favor aclarar debido a que un workflow y un BPMS pueden ser soluciones diferentes. Indicar/Aclarar por favor si es un BPMS o un Workflow.	El objeto de contrato es la Adquisición de una Plataforma BPMS (Software) y Servicios como se describe en los Antecedentes del Pliego de Condiciones; “Workflow Soporte Empresarial” corresponde al denominativo asignado al Proyecto .
17.	3 - 4.1.1. - 1.2 - 1.3 -- 10 - 10.1 – 12 -12.1	17 – 18 – 25 - 27	En las características (1) de la solución indican “On Premise”, en este caso solicitamos amablemente a la entidad con el objetivo de tener pluralidad de oferentes que se adicione poder ofertar con solución nativa en cloud como PaaS, esto por cuanto la mayoría de soluciones BPMS actualmente se manejan bajo esa modalidad, por costos, no inversión en infraestructura que eleva los costos de adopción de soluciones, tiempo, seguridad, agilidad, flexibilidad, generación de alta movilidad para las entidades que hacen su adopción y aporta valor para el teletrabajo.	Necesariamente Entel S.A. proveerá IAAS en su Nube.
18.	4.1.2. - 1.1 – 4.2.2.1 – 1 – Anexo 7	18 – 29 - 68	Se solicita a la entidad amablemente indicar nombre, detalle, descripción, características, diagramas de flujo, volumetría de cada proceso, ejecución en el mes y anual, frecuencia de uso, enviar información referente a los 6 (seis) procesos definidos para la automatización con el objetivo de validar los pasos para la automatización y hacer un dimensionamiento acertadamente la automatización de cada uno. Se requiere mayor detalle que lo relacionado en el Anexo No. 7.	El Anexo N° 7 será ampliado en cuestiones descriptivas y paramétricas. La documentación procedimental únicamente será facilitada a la empresa adjudicada. Se modificará el Pliego en el Anexo 07.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
19.	4.1.2. - 1.1 - 4.5.1	19 – 22	Se solicita amablemente a la entidad nos indique si tienen las integraciones que debe hacer el futuro proveedor, esto por cuánto se requiere conocer los endpoint o puntos de integración, cuántas integraciones son, que capa de seguridad tienen, también se requiere que la entidad aporte la arquitectura interna para hacer el nuevo diseño con la solución que se ofertará.	El desarrollo de las integraciones debe ser realizadas por el proveedor del servicio como señala el Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 4, asimismo, estos deben ser determinados por el proveedor durante la aplicación de la metodología de automatización BPM aplicado en el proceso.
20.	4.4 - 4.4.1 - 4.4.2 - 4.4.5	22	Se solicita a la entidad amablemente que indique para que casos se requiere el uso de firma digital y cuántas firmas se deben integrar. Indicar cantidad de formularios y documentos	Las Firmas Digitales serán utilizadas en las Notas y Formularios de Solicitudes y Autorizaciones dentro de todos los procesos por parte de los usuarios que aplican flujos de procesos y aquellos usuarios que son instancia de aprobación o autorización. Se aclara que, para la generación de Documentos con Firma Digital (Con valor legal) se debe hacer uso del Servidor HSM de Entel S.A. como señala el numeral 4.2.1. Requerimiento 4.4.
21.	12 -16	28	Se solicita amablemente indicar en referencia a la automatización de procesos ilimitados sin requerir de licenciamiento adicional, cuál es el crecimiento esperado anual, dado que para la adopción de una solución de automatización se debe verificar el número de pasos de cada proceso a automatizar para ver qué capacidad de licenciamiento se requiere.	En cuanto al crecimiento de automatización (Número de Procesos Automatizados), se tiene previsto alcanzar un crecimiento del 133,33 % por año, en los siguientes dos (2) años posteriores a la finalización del presente proyecto.
22.	12 -17 – 6 – 5	28- 50	Se solicita a la entidad para tener pluralidad de oferentes y participación no incluir de carácter obligatorio dentro del equipo mínimo participante en el proyecto un perfil Especialista SAP s/4 Hana, dado que no hace parte del objeto del contrato, lo que se solicita por parte de la entidad es la implementación de un BPMS, por lo tanto no es relevante tener el Especialista de SAP, como si lo es de un especialista en la implementación de la solución ofertada y avalado por el respectivo fabricante. Por favor indicar si el requerimiento de este perfil se hace en base a hacer la adopción con la solución de automatización de SAP BTP, en cuyo caso no habría pluralidad de oferentes.	Lo establecido en el Numeral 4.2.1. Requerimiento 17, el especialista de SAP con las certificaciones señaladas es calificable (no excluyente), sin embargo, es indispensable que el equipo del proveedor del servicio cuente con un Profesional con conocimiento sólidos en integración del BPMS con SAP como se indica en Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 14, ya que uno de los requerimientos mandatorios del Pliego de condiciones según Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 4, es que, el proveedor desarrollará todas las integraciones, asimismo, el Anexo 07 señala que la totalidad de las integraciones del BPMS son con el ERP: SAP.
23.	4.4. - 2	41	Se solicita amablemente a la entidad haga claridad sobre el objeto de las certificaciones solicitadas de experiencia, ya que solicita acreditación al oferente como proveedor de soluciones de tecnología de la información y es muy amplio, por lo que se solicita alineado al objeto de lo que se requiere contratar que el proveedor acredite experiencia en implementación, entrenamiento y soporte de la solución BPM ofertada de automatización de procesos.	Se acepta la sugerencia. Se modificará el Pliego en este Numeral.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
24.	8	5	Se solicita a la entidad amablemente extender el tiempo para la presentación de las ofertas para el 31 de Agosto 2022.	El plazo de entrega de propuestas debe cumplir la fecha inicialmente establecida.
25.	3. Referente al proceso	3	Cuál es el presupuesto asignado por ENTEL para este proyecto (licencias + servicios)?	No es posible dar a conocer información de carácter confidencial según las políticas corporativas internas de Entel S.A.
26.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.1.1. Software BPMS 1. Software BPMS 1.3. La instalación de la Solución On Premise debe ser compatible mínimamente con sistemas operativos Windows Server y/o Linux	18	Para evaluar la compatibilidad necesitamos conocer versiones de sistemas operativos (Windows y Linux) manejan en ENTEL y de los virtualizadores?	Windows / Linux (última versión estable y vigente)
27.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.1. Software IBM 1. Arquitectura BPMS 1.3. Debe incluir al menos los ambientes: - Desarrollo - Q&A (Pruebas) - Producción	19	Para el ambiente productivo requieren que la instalación sea HA? Que tipo?	No, la solución debe soportar para la implementación en una próxima fase.
28.	4.2. Características Técnicas Específicas 4.2.1. Software BPMS 4. Componentes o Funcionalidades Adicionales Mínimos 4.4. Firma Digital 4.4.1. Capacidad de integrarse a gestor de Certificados Digitales implementado en Entel S.A., mismo se encuentra autorizado por Entidad Certificadora Pública de Gobierno según Ley N° 164.	22	Para la firma electrónica, se utilizarán componentes on premise o alguna solución SAAS del cliente?	Las Firmas Digitales (Aquellas con valor Legal) serán generadas por el Servidor HSM implementado ya en Entel S.A.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
29.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.1. Software IBM 1. Arquitectura BPMS 17. Especialista de SAP s/4 Hana en Team de Oferente	28	Solicitan un Especialista de SAP Hana dentro del team. Entendiendo que uno o más procesos se van a integrar a SAP usando los conectores que SAP provee, para que solicitan la incorporar este perfil dentro del equipo? O están visualizando modificaciones en SAP no detalladas en el pliego? Favor de aclarar este punto.	Lo establecido en el Numeral 4.2.1. Requerimiento 17, el especialista de SAP con las certificaciones señaladas es calificable (no excluyente), sin embargo, es indispensable que el equipo del proveedor del servicio cuente con un Profesional con conocimiento sólidos en integración del BPMS con SAP como se indica en Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 14, ya que uno de los requerimientos mandatorios del Pliego de condiciones según Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 4, es que, el proveedor desarrollará todas las integraciones, asimismo, el Anexo 07 señala que la totalidad de las integraciones del BPMS son con el ERP: SAP.
30.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.1.2. Servicios 1. Arquitectura BPMS 15. Usuarios ilimitados 16. Procesos ilimitados	28	Sobre las licencias. Se requiere licencias ilimitadas en usuarios y procesos. ¿Es posible especificar la cantidad de transacciones por segundo (o la medida que pueda compartir) que espera ENTEL?	Tomando como punto de referencia a tres casos (procesos automatizados en actual BPMS), se tiene un reporte de: 3000 transacciones mensuales en relación al proceso más concurrido; no se tiene frecuencias de acceso por usuario.
31.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.1.2. Servicios 1. Arquitectura BPMS 15. Usuarios ilimitados 16. Procesos ilimitados	28	Sobre las licencias. Se debe incluir el soporte de las licencias por cuantos meses / años?	Según Numeral 5.1. Requerimiento 1, se debe dar soporte por un periodo de dos (2) años una vez concluidos todos los servicios en el periodo señalado.
32.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	Para poder estimar la construcción de cada uno de los 6 (seis) procesos requerimos que nos compartan el to-be. Ideal si en la documentación tienen identificado la integración que tiene cada procesos con los principales sistemas de ENTEL	El Anexo N° 7 será ampliado en cuestiones descriptivas y paramétricas. La documentación procedimental únicamente será facilitada a la empresa adjudicada. Se modificará el Pliego en el Anexo 07.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
33.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	De los 6 (seis) procesos solicitados a ser construidos en la nueva plataforma BPMN, cuantos procesos son nuevos y cuantos son los procesos productivos que deberán ser nuevamente construidos?	Tres (3) procesos actualmente son ejecutados en BPMS vigente, y tres (3) proceso son nuevos a implementarse.
34.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	Sobre que plataforma y que versión están construidos los procesos productivos que deberán ser nuevamente construidos? Tendrás estadísticas de sus ejecuciones para compartirnos?	Actualmente en BPMS con soporte de BPMN 2.0, no se cuenta con la demás información.
35.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	Que marca y versión de base de datos requieren que BPMS se integre?	El Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 2, hace referencia a la Integración del BPMS con Active Directory, SAP R/3, SAP s/4 Hana y BD (Base de Datos correspondiente al ERP: SAP).

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
36.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	¿Es necesario mapear el ASIS y el TOBE?	Según Numeral 4.2.2.1 Requerimiento 1, los seis (6) casos de procesos ya se encuentran en To-Be.
37.	4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. Cantidad de Procesos a ser Automatizados - Procesos nuevos definidos en Diagrama en Microsoft Visio (en Nivel To-Be), Flujos pendientes de formalización a notación BPMN 2.0.	29	¿Cuentan con herramienta de diagramas BPMN 2.0?	Según Numeral 4.2.2.1 Requerimiento 1 y 7, los seis (6) casos de procesos deben ser generados y oficializados en notación BPMN 2.0 en la Nueva Plataforma BPMS. Los diagramas proporcionados a la empresa proveedora del servicio están elaborados en Microsoft Visio (extensión *.vsd) como señala el Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 11.
38.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	Documentación de los procesos Asis ?	Como señala el Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 11. Se cuenta con los Diagramas To-Be en extensión de archivos de Microsoft Visio. y Manuales de procedimientos de cada proceso.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
39.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	Para la definición de CASO se tiene un mapeo de la secuencia de procesos base?	No se cuenta con diagrama de secuencias ya que la Metodología a ser aplicada para la automatización es BPM según Numeral 4.2.2.1 Requerimiento 7.
40.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 1. El proveedor como parte del contrato, deberá llevar a cabo la automatización de seis (6) casos de procesos en la nueva plataforma BPMS implementada, estos casos han sido ya seleccionados por Entel S.A.	29	Se tienen identificado los procesos manuales y automáticos que se realizarán en el flujo?	Si, están definidos.
41.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 3. Técnicas de Integración a ser aplicados para la Automatización La plataforma BPMS implementada en infraestructura de Entel S.A., deberá ser integrada con los sistemas requeridos a través de: - A través de solución de integración empresarial (BUS). (En caso de que Entel S.A. así lo disponga).	30	En el pliego ofrecen un BUS de Integraciones como opción para las integraciones. Que Marca y versión de BUS Empresarial tienen?	El bus de integración es un proyecto actualmente en curso y su aplicabilidad será determinada previamente por Entel S.A. (cuando así lo disponga). Según Numeral 4.2.2.1 Requerimiento 3.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
42.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 2. Instancias de Integración En cada caso, el flujo establecido requiere principalmente la integración con las instancias de: SAP s/4 Hana, SAP R/3, DB y Active Directory Además, de considerarse y requerirse, las aplicaciones podrán integrarse con recursos de la Plataforma: Sharepoint y Office365.	30	Sobre el desarrollo de los 6 procesos. ¿Es necesario que nuestro equipo desarrolle en los sistemas con los que se comunica? En caso que sea necesario, especificar cada caso. Por ejemplo en SAP, Sharepoint, o Office 365.	Según Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 3, La implementación y configuración de APIs, Web Services y otras interfaces para acceso a los sistemas desde el BPMS, deberán ser desarrollados por la empresa proveedora del servicio en coordinación con personal de Entel S.A. Ver Anexo 07.
43.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 3. Técnicas de Integración a ser aplicados para la Automatización La plataforma BPMS implementada en infraestructura de Entel S.A., deberá ser integrada con los sistemas requeridos a través de: - A través de solución de integración empresarial (BUS). (En caso de que Entel S.A. así lo disponga).	30	La solución debe considerar características de una solución de integración empresarial (BUS)?	No, únicamente debe considerar la solución BPMS.
44.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos	30	Sobre el Producto. La arquitectura de ENTEL incluye un BUS? En caso que lo incluya, especificar cual	El bus de integración es un proyecto actualmente en curso y su aplicabilidad será determinada previamente por Entel S.A. (cuando así lo disponga). Según Numeral 4.2.2.1 Requerimiento 3.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
	3. Técnicas de Integración a ser aplicados para la Automatización La plataforma BPMS implementada en infraestructura de Entel S.A., deberá ser integrada con los sistemas requeridos a través de: - A través de solución de integración empresarial (BUS). (En caso de que Entel S.A. así lo disponga).			
45.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 3. Técnicas de Integración a ser aplicados para la Automatización La plataforma BPMS implementada en infraestructura de Entel S.A., deberá ser integrada con los sistemas requeridos a través de: - A través de solución de integración empresarial (BUS). (En caso de que Entel S.A. así lo disponga).	30	Cantidad de integraciones que interactúan con los procesos. En base a sus complejidades por proceso.	El Anexo N° 7 será ampliado en cuestiones descriptivas y paramétricas. La documentación procedimental únicamente será facilitada a la empresa adjudicada. Se modificará el Pliego en el Anexo 07.
46.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.1. Características Técnicas Generales 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 3. Técnicas de Integración a ser aplicados para la Automatización La plataforma BPMS implementada en infraestructura de Entel S.A., deberá ser integrada con los sistemas requeridos a través de: - A través de solución de integración	30	¿Se contempla la construcción de servicios de integración en la consultoría?	Según Numeral 4.2.2.1. Requerimiento 3, La implementación y configuración de APIs, Web Services y otras interfaces para acceso a los sistemas desde el BPMS, deberán ser desarrollados por la empresa proveedora del servicio en coordinación con personal de Entel S.A. Ver Anexo 07.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
	empresarial (BUS). (En caso de que Entel S.A. así lo disponga).			
47.	4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 4. Duración de las Actividades de Automatización El tiempo destinado a la automatización de los procesos será de 150 días calendario, una vez concluidas las actividades de instalación de la Solución en Infraestructura de Tecnología de la Información de Entel S.A.	31	Como está designado los tiempos de los 150 días por procesos complejos medio o alto.	El pliego de condiciones señala en su numeral 4.2.2.1, requerimientos: 4 y 5 que el proveedor debe proponer el Cronograma Inicial y la organización de los tiempos diferenciados para la instalación y posterior automatización.
48.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 7. Diseño/Construcción de Formularios e Interfaces de la Aplicación en Plataforma BPMS.	32	Cantidad de formularios por proceso que se realizaran y según su complejidad. (cantidad de inputs por formularios)	El Anexo N° 7 será ampliado en cuestiones descriptivas y paramétricas. La documentación procedimental únicamente será facilitada a la empresa adjudicada. Se modificará el Pliego en el Anexo 07.
49.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 9. Reglas de negocio Los flujos de procesos a ser automatizados, aplican parámetros y reglas definidas según documentación procedimental interna y arquitectura de procesos vigente de Entel S.A. a través de:	34	Cantidad de reglas que se tienen por subproceso.	La información cuantitativa proporcionada en el Anexo 07 toma en cuenta ya a los subprocesos.
50.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.5. Soporte 5. Condiciones Comerciales 5.1. Garantía	42 44	Sobre la Garantía y el soporte. El soporte especificado en el punto 4.5, ¿por cuánto tiempo es requerido?	Según Numeral 5.1. Requerimiento 1, se debe dar garantía y soporte por un periodo de dos (2) años una vez concluidos todos los servicios.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
	Garantía de Funcionalidad El proveedor garantizará a ENTEL S.A. (bajo la cobertura de la garantía de cumplimiento de contrato) la funcionalidad de los servicios implementados y Soporte de la Plataforma BPMS durante un periodo de 2 años en modalidad 24h/7d, sin que este represente costos adicionales para Entel S.A. La garantía entrará en vigencia a partir de la emisión del Certificado de Aceptación Provisional por parte de Entel S.A. (una vez concluidos todos los servicios).			
51.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.5. Soporte 5. Condiciones Comerciales 5.1. Garantía Garantía de Funcionalidad El proveedor garantizará a ENTEL S.A. (bajo la cobertura de la garantía de cumplimiento de contrato) la funcionalidad de los servicios implementados y Soporte de la Plataforma BPMS durante un periodo de 2 años en modalidad 24h/7d, sin que este represente costos adicionales para Entel S.A. La garantía entrará en vigencia a partir de la emisión del Certificado de Aceptación Provisional por parte de Entel S.A. (una vez concluidos todos los servicios).	42 44	Sobre la Garantía y el soporte. Durante el período de Garantía (dos años) , también es responsabilidad del proveedor ejecutar tareas de mantenimiento preventivo / correctivo, monitoreo, actualización de versiones, implementación de parches?	Si, el proveedor deberá cumplir con todos los servicios mencionados.
52.	5. Condiciones Comerciales 5.2. Tiempo de Entrega del Bien y/o Tiempo de Servicio 2. Instalación de Plataforma	46	Sobre la instalación. ¿Qué cantidad de entornos deben ser instalados en alta disponibilidad?	La solución debe soportar para la implementación en una próxima fase.

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTAS DE ENTEL S.A.
53.	5. Condiciones Comerciales 5.2. Tiempo de Entrega del Bien y/o Tiempo de Servicio 2. Instalación de Plataforma	46	Sobre la instalación. ¿Cuáles son los ambientes que deben ser instalados en alta disponibilidad?	La solución debe soportar para la implementación en una próxima fase.
54.	5. Condiciones Comerciales 5.2. Tiempo de Entrega del Bien y/o Tiempo de Servicio 2. Instalación de Plataforma	46	Sobre la instalación. ¿La instalación debe correr sobre algún entorno de contenedores?	La instalación es indistinta.
55.	4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.2.2. Servicios 4.2.2.1.1. Servicios de Automatización de Procesos 7. Actividades de Sensibilización y Gestión del Cambio sobre la vigencia de nueva plataforma (Mínimamente una actividad presencial en Sede Nacional con duración de 4 horas y una actividad virtual para Regionales de Entel S.A., material audiovisual para difusión con duración de 4 horas). 4. Características Técnicas Generales y/o Específicas 4.2.2. Servicios 4.2.2.2. Servicios de Capacitación 3. Modalidad de Capacitación Anexo 6	33 38 67	Indican que tanto la implementación, soporte y capacitación es en sitio, existe la posibilidad de que sea de forma remota el servicio?	Necesariamente existirán reuniones de coordinación presenciales durante el proceso de automatización de procesos, la capacitación puede ser desarrollada en modalidad virtual.
56.	Anexo 7	68	Cuantos subprocesos están considerados por cada complejidad de proceso	La información cuantitativa proporcionada en el Anexo 07 toma en cuenta ya a los subprocesos.