

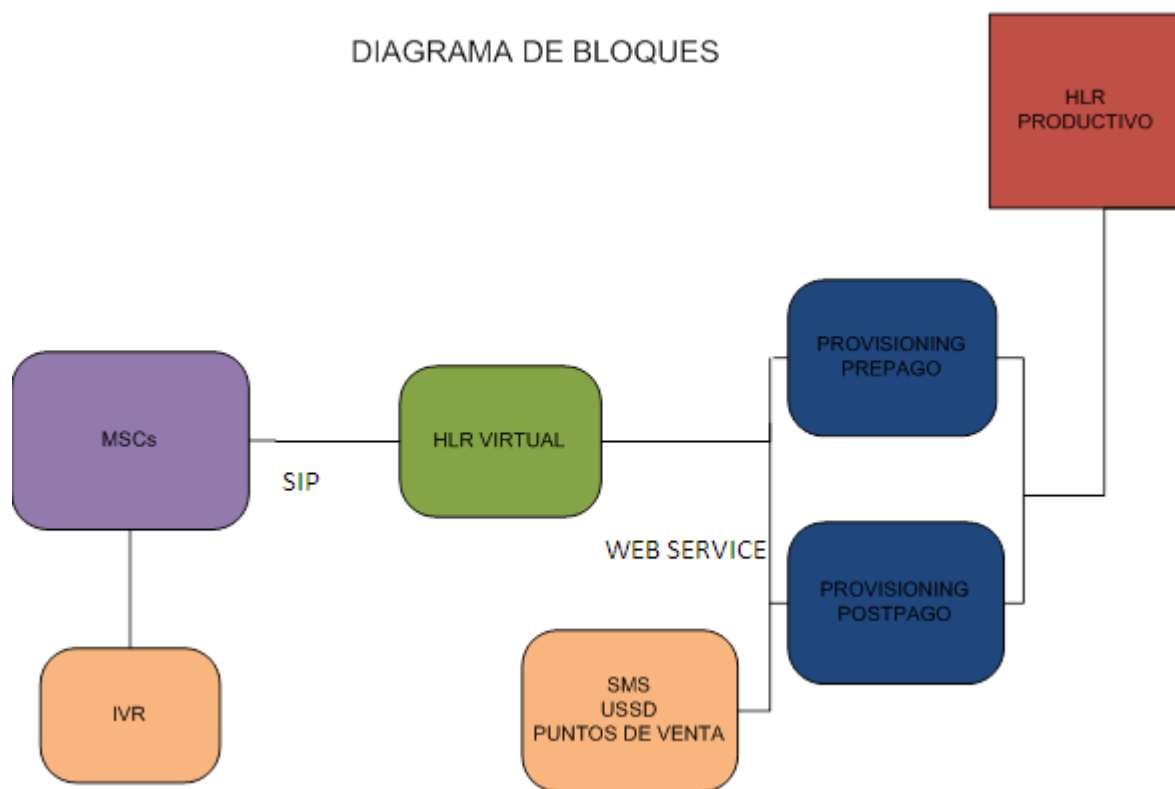
RESPUESTAS A LAS CONSULTAS DE REUNION DE ACLARACION DE FECHA 30 DE MAYO DE 2014

TEMAS TRATADOS	ACLARACIÓN-durante la reunión de aclaración	ACLARACIONES COMPLEMENTARIAS
<p>Oberthur Technology S.A.: Las consultas fueron enviados por correo electrónico.</p> <p>1. Que escenarios tienen activación? Como son los escenarios de activación que deben ser soportados por la plataforma? La activación automática es para prepagos / pospagos? Existe un tipo de activación que se inicie en forma manual, por ejemplo para los pospagos?</p>	<p>Se tienen activaciones de pre-pago y post-pago se deben realizarán en forma manual y automático.</p> <p>El cambio de SIM debe realizarse interactuando mediante menús de las SIM, y se debe mantener su número.</p>	<p>Inicialmente trabajaremos con activaciones Prepago. Respecto a activaciones Postpago actualmente es en forma manual por lo que se está evaluando automatizar este proceso. En relación a las reposiciones abarcaran a usuarios Prepago y Postpago.</p>
<p>2. Como es el escenario de una activación desde el punto de venta y como es el escenario de un cambio de SIM? Como seria la integración de la nueva plataforma en estos escenarios? Detallar cuales son las integraciones requeridas.</p> <p>Definir los flujos o diagramas de todo el proceso, Ejm. los escenarios de activación.</p>	<p>Se aclarará, detallará y se publicará en la página WEB.</p>	<p>El punto de venta interactuará mediante una interfaz web toda la información y procedimientos de activación y/o reposición. Las plataformas de provisionamiento se integrarán a la plataforma del HLR virtual por Web Service. Los principales elementos q formaran parte de esta solución es detallada en la figura 1 Ver Anexo 1(detallado más abajo).</p>
<p>3. Como debemos realizar el provisioning de los sistemas de Entel (HLR etc.)? Conectando al batch sistema de provisioning de Entel? O conectando directamente a cada uno de los elementos que deben ser aprovisionados?</p>	<p>No, ENTEL ya tienen un interfaz que realiza todas las integraciones en línea.</p>	<p>Se conectaran a los sistemas de provisionamiento de Prepago y Postpago</p>
<p>4. Cuál es el proveedor del sistema de provisioning al cual se debe conectar la plataforma? Como es la interfaz para integración</p>	<p>El sistema de provisioning es In-HOUSE. La interfaz para integración es WEB SERVICE</p>	<p>Se confirma la interfaz Web Service</p>

TEMAS TRATADOS	ACLARACIÓN-durante la reunión de aclaración	ACLARACIONES COMPLEMENTARIAS
6. Como es el proceso o flujo para hacer el Rollback de una activación? Existen interfaces para hacer el rollback del provisioning? Como son esas interfaces?	Si, existen. Existe una interacción sobre WEB service. Si existe un flujo para realizar un RollBack de integración y si existen...	Las activaciones y procesos de rollback utilizan las mismas interfaces de provisionamiento.
7. Para el punto de venta, existe actualmente una interfaz de frontend que se terminaría conectando a la plataforma para hacer la activación o el punto de venta debería tener una interfaz directa desarrollada por nosotros?	Se aclarará, confirmará y se publicará en la página WEB.	El punto de venta deberá tener una interfaz directa a ser desarrollada por el proveedor. Ver Requerimiento 1.2 punto 11
8. Con que sistemas la plataforma deberá integrarse para obtener los IMSI y MSISDN definitivos? Los IMSI y MSISDN definitivos serán enviados a la plataforma en lotes (batch) o la plataforma deberá solicitarlos a cada activación? Cuáles serían las interfaces para integración?	Se tendría que cargar a la plataforma con un lote. Las interfaces para integración es el WEB SERVICE.	Con los mismos sistemas de provisionamiento y validamos que es más óptimo realizar la activación con cada requerimiento.
9. Como está pensado hacer el ingreso de datos por parte del usuario? Cuáles son los datos del usuario que deben ser colectados y como y quien los valida? (3.2 Req. 14). cuáles son los datos en las diferentes tecnologías para la activación y quien los validaría	Los datos deben validarse después de la activación del SIM. Especificado en el punto 14. Los datos se validan en el sistema provisioning, pero requiere otros pasos y flujos adicionales para la validación de los usuarios.	Para el ingreso de datos por el usuario mínimamente se requiere: Nombre completo, Cedula de Identidad, Departamento (ejemplo: La Paz, Santa Cruz), ICCID de la SIM. En el caso de que su solución brinde información de localización esta será utilizada para la activación de la línea según su ubicación. La validación de la información introducida en el escenario de activación es realizada posteriormente por los sistemas de provisioning. Para el caso de reposición la información introducida por el cliente se validaría con el sistema de provisionamiento por lo que se requiere establecer un flujo. En el caso de la tecnología LTE la activación y reposición de la línea requiere de las funcionalidades de

TEMAS TRATADOS	ACLARACIÓN-durante la reunión de aclaración	ACLARACIONES COMPLEMENTARIAS
		localización para que se asocien a clusters vigentes y en constante actualización.
13. Favor detallar cual es el nivel de soporte técnico de ENTEL S.A. en actual vigencia para que podamos ofrecer el nivel más adecuado de soporte (2.1 Req. 20 y 3.1 Req. 20).	Se adjuntará el SLA y se publicará en la página WEB.	Ver anexo 2(detallado más abajo).
14. Favor indicar que sistema de backup utiliza Entel? Habría necesidad de cotizar licencias para uso de este sistema o los proporcionará Entel? Caso sea necesario para el proveedor cotizar las licencias, favor indicar los requerimientos para tal (modelo de licencia, cantidad...). ENTEL ya tiene un sistema de backup.	Cada uno tiene un servidor de backup independiente.	Entel proporcionará el sistema de backup Networker y que se almacenan en librerías de cintas LTO5. El oferente deberá indicar las políticas de backup que deberá tener la solución.
15. Favor confirmar que para los escenarios de realización de operaciones desde el POS (2.2 Req. 18 y 3.2 Req. 11) las mismas se realizarían utilizando la SIM insertada en un terminal móvil y no en otro dispositivo tal cual lectores de tarjeta SIM u otros.	En los puntos de venta se deben hacer interfaces gráficas y la SIM estará en la terminal del usuario.	En los puntos de venta se deben hacer interfaces gráficas integrados al HLR virtual y la SIM estará en la terminal del usuario.
Consultas Gemalto 2/06/2014: Plataforma OTA: favor confirmar que no se pide migración de la OTA actual.		Confirmamos que no se requiere migración de la OTA actual Gemalto.
Plataforma Virtual HLR: favor confirmar número estimado de activaciones anuales.		El requerimiento para el primer año es de 1 millón de activaciones
2.1.9 y 3.1.9 y 3.2.19: Solicitamos especificaciones sobre los protocolos a usar contra sistema de provisioning y sistema de billing para el aprovisionamiento de las líneas definitivas. Favor Confirmar que para el		La integración de su solución será a través de Web Service y a un sólo sistema de provisionamiento y billing. Referirse al anexo 1(detallado más abajo).

TEMAS TRATADOS	ACLARACIÓN-durante la reunión de aclaración	ACLARACIONES COMPLEMENTARIAS
aprovisionamiento no hay que interactuar con diversas plataformas individuales sino con una única plataforma de aprovisionamiento.		
2.2.22 y 3.2.27 Provisión de Hardware. Entendemos que no se requiere provisión de hardware		Si. El hardware será provisto por Entel por lo que el oferente debe especificar y detallar los requerimientos de su solución.
2.2.22 y 3.2.27 Cloud Computing: Solicitamos especificación del Software de base utilizado por entel para el ambiente virtualizado.		El software base es VMWare 5.1
3.2.6: confirmar que no se requiere compatibilidad con tarjetas de releases anteriores al 6		Si se requiere compatibilidad con tarjetas de releases 6.
3.2.32: favor detallar interfases, protocolos y arquitectura de la solución de backup de Entel		Entel proporcionará el sistema de backup Networker y que se almacenan en librerías de cintas LTO5. El oferente deberá indicar las políticas de backup que deberá tener la solución.
3.2.34: favor detallar el grado de disponibilidad y tolerancia a fallas del ambiente virtualizado de Entel		Alta disponibilidad con ambiente clusterizado y de total redundancia.



1. INTRODUCCION

El SLA, establece los parámetros de calidad que EL PROVEEDOR se compromete a cumplir y las penalizaciones y/o compensaciones asociadas para los casos en que no se cumplan los niveles de servicio acordados.

2. OBJETIVO

Garantizar los tiempos de respuesta del PROVEEDOR ante problemas y/o fallas (clasificados en el punto 5), presentados en su Plataforma que ofrece el servicio.

3. ALCANCE

El proveedor será responsable de la atención, seguimiento, tiempos de respuesta y solución de fallas presentadas en la plataforma.

4. NIVELES DE SOPORTE

ENTEL S.A

Debido a que Entel S.A. no tiene acción sobre la Plataforma, no interviene en el soporte de la misma.

PROVEEDOR

En función a la tipología, el PROVEEDOR procederá a la atención y reporte de la solución del problema en los tiempos establecidos.

Durante el periodo de duración de este Contrato, el PROVEEDOR debe comprometerse a mantener un equipo, que brindará Soporte a los Sistemas, que incluye:

- a) Personal con la experiencia y la capacidad necesaria para brindar soporte a Entel.
- b) Acceso adecuado a sus sistemas, a fin de proporcionar al sistema soporte profesional.
- c) Mantener una versión actualizada del software.
- d) Conocimiento del tipo de Hardware, Docware, Software y documentación o partes que estén autorizadas para uso de Entel.
- e) Personal autorizado de contacto para Entel.

5. DEFINICION DE NIVEL DE PRIORIDADES

a. Emergencia

La Emergencia denota la existencia de un problema muy serio (caída del sistema/problemas técnicos severos) exigiendo una acción inmediata, independientemente de la fecha u hora. Este tipo de prioridad requiere aislar la falla para determinar la raíz del problema. Estos problemas suelen causar efectos mayores en el servicio, tráfico, tarifación o funciones de mantenimiento y operación.

b. Nivel de Prioridad A (Nivel A)

Cuando hay un problema grave en el Sistema que está causando su alteración o interrupción, como también una degradación en el desempeño del Sistema, disminución en el servicio o pérdida de capacidad con relación al Sistema.

Si este problema también afecta la operación y mantenimiento por intermedio de los sistemas de gestión, que puede derivar en quejas de Entel o en el incremento significativo de trabajo para el Personal de Mantenimiento de Entel.

c. Nivel de Prioridad B (Nivel B)

Implica un problema grande en el Sistema el cual afecta en menor grado al servicio, pero requiere una especial atención debido a que puede ser un problema potencial. Este Nivel de Prioridad puede impactar el funcionamiento del Sistema para operar normalmente.

d. Nivel de Prioridad C (Nivel C)

Se refiere a un problema menor en el Sistema que no está afectando seriamente la operación, el servicio y el mantenimiento del mismo. Sin embargo, puede resultar en un error menor en el Sistema, o en un error menor de la documentación, o en las medidas de estadística que no afecta la Operación y Mantenimiento del Sistema

e. Acuerdo del Nivel de Prioridad

La clasificación del problema enviado por Entel, debe prevalecer, sin importar si el problema es una Emergencia o un Nivel de Prioridad A, B o C. A menos que el PROVEEDOR diga lo contrario. En caso de presentarse una discrepancia, se definirá conjuntamente la prioridad, la cual tendrá vigencia desde la fecha de apertura del problema.

6. SERVICIO DE SOPORTE EMERGENCIA

a. Especificación del Servicio

El PROVEEDOR, de acuerdo a los Nodos de los Sistemas sujetos a los Sistemas de Soporte bajo este contrato proveerá Soporte de Emergencia 24 horas, 7 días a la semana durante todo el año. El propósito de este Servicio de Emergencia está restringido a las acciones para identificar la causa del problema de Emergencia y volver a poner en funcionamiento y en Servicio Comercial los Sistemas tan pronto como sea posible, así también incluye el trabajo y soporte remoto cuando sea requerido. El problema o la alteración que causa la situación de emergencia no es necesariamente subsanada bajo el Servicio de Soporte de Emergencia.

i. Tiempos de Respuesta

Dentro de un máximo de 15 minutos calculados desde el momento en que Entel hizo la llamada a los números telefónicos proporcionados para emergencia, el PROVEEDOR regresará la llamada a Entel para recibir toda la información relacionada con el problema o interrupción. El PROVEEDOR encontrará una solución temporal para que vuelva a poner en operación el sistema tan pronto como sea posible para restablecer y poner en Servicio Comercial al sistema.

b. Soporte de Emergencia en Sitio

Si el problema es de tal naturaleza que no puede ser solucionado remotamente, el PROVEEDOR proporcionará Soporte en Sitio. Un personal calificado del PROVEEDOR se trasladará al sitio que lo requiera.

El PROVEEDOR elaborará un reporte detallado de la causa del problema, análisis realizado y procedimientos seguidos para solucionar el mismo y evitar que ocurra nuevamente.

El PROVEEDOR está en la obligación de asistir en sitio cuando las fallas sean provocadas por malas intervenciones del personal del PROVEEDOR y se haya agravado el problema.

i. Tiempos de Respuesta

Cuando el servicio de Soporte de Emergencia en Sitio sea solicitado por Entel, los tiempos de respuesta son:

1. Nodos en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz en una hora
2. 3. Cualquier otro Nodo del Sistema en Bolivia en el menor tiempo posible, que se suman al tiempo de transporte (vuelo, taxi, etc.) y tiempo de espera en el aeropuerto.

Los tiempos antes citados deben ser considerados como Tiempos de Respuesta acordados. Los Tiempos de Respuesta son calculados desde el momento en que Entel, solicita Soporte de Emergencia en el lugar al PROVEEDOR y estos tiempos estarán sujetos a itinerarios de vuelos vigentes (el primer vuelo disponible).

7. SERVICIO DE ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS DE ENTEL

a. Especificación del Servicio

Entel notificará al PROVEEDOR de un problema de acuerdo al Nivel de Prioridad A, B o C, relacionado al sistema, a través de una llamada al Soporte Local del PROVEEDOR. Un Requerimiento de Servicio al Cliente (CSR) será abierto y el PROVEEDOR responderá con información apropiada acerca del problema reportado.

i. Tiempo de Respuesta

Mediante el Servicio de Atención a los Requerimientos de Entel, el PROVEEDOR presentará sin demora soluciones profesionales y convincentes para eliminar los diferentes Niveles de Prioridades A, B y C, de problemas en el Sistema y para poner a funcionar el Sistema en condiciones normales.

Nivel de Prioridad A: 5 días hábiles desde la recepción de la información requerida de Entel y de la confirmación de recepción por parte del PROVEEDOR: Dicha información no será demorada ni retenida por ningún motivo.

Nivel de Prioridad B: 15 días hábiles desde la recepción de la información requerida de Entel y de la confirmación de la recepción por parte del PROVEEDOR: Dicha información no será demorada ni retenida por ningún motivo.

Nivel de Prioridad C: 25 días hábiles desde la recepción de la información requerida de Entel y de la confirmación de la recepción por parte del PROVEEDOR: Dicha información no será demorada ni retenida por ningún motivo.

Nota: Los días se refieren a días calendario.

Para estos Niveles de Prioridades donde el PROVEEDOR no puede proporcionar a Entel con una solución dentro del tiempo especificado anteriormente, el PROVEEDOR otorgará a Entel la siguiente información a los dos días de excedido el tiempo de respuesta: (días laborales)

- a) Por qué el PROVEEDOR no ha sido capaz de proporcionar a Entel soluciones
- b) Descripción técnica detallada del problema,
- c) Información detallada de la propuesta de solución al problema presentado, y
- d) Un cronograma.

No serán incluidos en la reducción de tarifas los Requerimientos de Servicio a Entel (CSR) que son considerados en el Nivel C, que claramente no tengan solución hasta futuras entregas de software. Todo Requerimiento de Servicio a Entel será cerrado después de 3 días de observación cuando la solución ha sido implementada en el primer Nodo del Sistema.

8. RESUMEN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

La siguiente tabla se especifica los Tiempos de Respuesta, para los distintos Servicios:

Categoría de Servicio	Lugar	Tiempo de Respuesta	Solución Parcial	Solución	Comentario
Servicio de Soporte de Emergencia	-----	15min	3 horas	24 horas	
Servicio de Soporte de Emergencia en sitio	Santa Cruz La Paz	1 hora	-----	-----	
Servicio de Soporte de Emergencia en sitio	Cochabamb a, otras ciudades	1 hora + T 1 hora + T	-----	-----	T = Tipo de Transporte (Vuelo, taxi, etc.), y el tiempo de espera en el Aeropuerto
Servicio de Atención a los Requerimientos de Entel	A	100%	3 días calendario	5 días hábiles	
	B	100%	10 días hábiles	15 días hábiles	
	C	100%	15 días hábiles	25 días hábiles	

9. ESCALAMIENTO DE COMUNICACIÓN

El escalamiento, está destinado a notificar a los responsables del PROVEEDOR, cuando no se estén cumpliendo los compromisos y tiempos de respuesta estipulados.

10. ELABORACIÓN DE REPORTES

El PROVEEDOR elaborara reportes mensuales de todas las actividades realizadas (trouble shooting) para solucionar los diferentes problemas presentados (Críticos, Mayores y Menores).

11. REUNIONES DE EVALUACIÓN

Realización de reuniones mensuales para revisión y evaluación de problemas suscitados.

12. PENALIDADES Y/O COMPENSACIONES

El no cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por el PROVEEDOR y de acuerdo al grado de reincidencia, será sujeto de las siguientes sanciones:

1.-Servicio de Emergencias:

- 30 minutos → 0,5%
- 1 hora→ 1 %
- Hora adicional → 1,50%

2.- Servicio de atención a los requerimientos de Entel

Nivel de Prioridad	Tiempo de retraso	Porcentaje de reducción en conciliaciones finales
Nivel A	Por cada día de retraso	0,3%
Nivel B	Por cada día de retraso	0,2%
Nivel C	Por cada día de retraso	0,1%