

**ACTA DE CONSULTAS ESCRITAS
LICITACIÓN PÚBLICA N° 018/2022**

**“MODERNIZACIÓN DE PLATAFORMA GESTIÓN DE
ORDENES FTT”**

FECHA: 05 de agosto de 2022

PARTICIPANTES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMAS
Javier Telleria Bocangel	Subgerente tecnología de la información	
Tulio German Mamani Mita	Coordinador Proyectos TI	
Ramiro Julio Veramendi Santalla	Profesional sistemas Sop. a Ope. de Red	
Leonardo Aguilar Siñani	Profesional Proyectos TI	
Juan Jose García Sandy	Subgerente Adquisiciones a.i.	
Vidalía Veizaga Rivera	Profesional Adquisiciones	

ANEXO N° 5
MODELO DE PRESENTACIÓN CONSULTAS ESCRITAS

N°	PUNTO / (N°) DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PÁGINA DEL DEL PLIEGO DE CONDICIONES	CONSULTA DEL OFERENTE	RESPUESTA DE ENTEL S.A.
1.	(2)	3	Se puede presentar opción de suscripción en lugar de licenciamiento perpetuo?	No
2.	(9). (1)	9	¿Cuándo se devuelve el 10% de garantía y bajo qué condiciones?	La garantía se devuelve al finalizar el periodo de garantía.
3.	(9). (2)	10	¿Cuál es el presupuesto referencial del proceso?	Por normativa de ENTEL S.A., para este proceso no se publica el Precio Referencial.
4.	4.2.6 (1)	24	Los flujos a desplegar serán definidos en el documento de alcance, ¿Todos los cambios solicitados por Entel? posteriores a la firma de ese documento y el gasto asociado, será asumido por Entel?	Los gastos asociados a los cambios, que se requieran durante el desarrollo del proyecto, deben ser asumidos por el oferente (Los despliegues están estructurados en Fases, donde se tienen ajustes y mejoras, los cambios hacen referencia a estos ajustes y mejoras. Ver Anexo N°7).
5.	4.2.13 (1)	32	¿Se contará con soporte de 3er nivel de todos los elementos a integrar, además de la documentación respectiva a ser provista por Entel?	Si se contará con soporte y se contará con la documentación respectiva.
6.	Anexo 6. (5)	62	¿En qué consiste Manual?... ¿Qué interfaz y protocolo pueden soportar?	Manual no es un protocolo de integración, hace referencia a una tarea dentro del flujo para que una persona lo ejecute. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
7.	5.3	40	Se puede presentar una solución alojada 100% en nube pública de Amazon Web Services (AWS)?	No.
8.	Anexo 11	64	Nos podrían proveer una estimación de la cantidad de Servicios a ser gestionados: - Servicios de internet residencial - Servicios Corporativos - Este servicio solo incluye IPTV? - Servicios de VozIP - Servicios de TV/IPTV - Cantidad de decos (STBs) - Existen servicios de IPTV que no requieren un deco de Entel (OTT puro). ¿Cuántos?	- Servicios de internet residencial entre 100000 – 150000 - Servicios Corporativos entre 4000 – 8000 Este servicio solo incluye IPTV? • El servicio Residencial puede ser solo IPTV o tener acompañado el Internet. - Servicios de VozIP entre 800 – 1200 - Servicios de LE entre 500 – 1000 - Servicios de TV/IPTV entre 1200 – 1700 - Cantidad de Decos (STBs) entre 1600000-200000 - Existen servicios de IPTV que no requieren un deco de Entel (OTT puro). • Actualmente no existen, pero debe soportar
9.	Anexo 11	64	Podrían ampliar esta proyección: Tasa de crecimiento Red 50% Tasa de crecimiento Usuarios anual 30%	Ambos porcentajes son anuales.

			Estas tasas son distribuidas entre los 5 años o interanuales	
10.	4.2.2 Madurez de la solución propuesta, punto 4 La solución propuesta deberá contar con al menos una certificación en APIs abiertas TMFORUM.	19	Se podrá especificar cual es el nivel de certificación de Open APIs que se requiere? Ya que una solo Open API certificada es muy poco para un proyecto de esta escala	Se considerará cualquier Open API perteneciente a los dominios SERVICE y RESOURCE del framework Open APIs del TM Forum (Especificar en la propuesta las Open APIs certificadas de su solución en los dominios mencionados)
11.	4.2.3 Requerimientos Técnicos Generales. 5-Los sistemas a solución propuesta deberán estar basados en una arquitectura de microservicios, configurable, de alto rendimiento, fiable, modular, escalable de disponibilidad y resiliente, con capacidad de integrarse a un sistema de gestión.	20	Podrían confirmar si el sistema se instalará on premises en datacenter de Entel?, en caso positivo, quien será responsable de proveer las licencias de orquestación de microservicios?	Si, será on premises en Datacenters de Entel. Las licencias de orquestación de microservicios deberán ser cubiertos por el oferente Referirse al punto 4.2.20
12.	4.2.1 • Ejecución de los servicios TT: FTTH, IPTV+OT: o Servicios de Gestión del Proyecto o Servicios de Modelado e implementación de Flujos de Negocio o Servicios de Integración. o Servicios de Migración de Datos o Servicios de Transferencia de Conocimiento o Servicios de consultoría en Gestión del Servicio y Gestión del Recurso	22	¿Cuáles líneas de negocio serán soportadas en el OSS y servicio de aprovisionamiento?	Deben soportar las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • FTTH • IPTV • Línea Fija • Cloud • VoIP • Troncal SIP • Correo Electrónico • Televisión Satelital • TV Smart • LTE

13.	<p>4.2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustes y Mejoras flujos comerciales preventa y postventa FTTH, IPTV+OT. • Ajustes y Mejoras flujos TT, FTTH, IPTV+OT. • Ajustes y Mejoras flujos TT Servicios Fijos. • Migración flujos TT ODECO & TVSAT. 	23	<p>Podrán por favor describir los servicios: TT ODECO & TVSAT, IPTV+OT?</p>	<p>TT ODECO: es 1 flujo de reclamos comerciales para diversos servicios (Trouble Ticket)</p> <p>TT TVSAT: es 1 flujo de reclamos técnicos para las fallas del servicio Televisión Satelital.</p> <p>IPTV: es 1 flujo de reclamos técnicos para las fallas del servicio IPTV</p> <p>OT: Dentro de los flujos debe existir la opción de impresión de las Ordenes de Trabajo.</p>
14.	<p>4.2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustes y Mejoras flujos comerciales preventa y postventa FTTH, IPTV+OT. • Ajustes y Mejoras flujos TT, FTTH, IPTV+OT. • Ajustes y Mejoras flujos TT Servicios Fijos. • Migración flujos TT ODECO & TVSAT. 	23	<p>¿Las líneas de producto que no son fibra actualmente se migrarán a fibra? ¿Se cambiarán de tecnología?</p>	Si.
15.	<p>4.2.1 El proyecto se implementará en cuatro fases de manera secuencial (culminada una fase se dará inicio de inmediato la siguiente fase) cuyos entregables se detallan a continuación:</p>	18	<p>¿Con OT se refieren a OTT? ¿O cual es el significado de OT?</p>	<p>OT: Dentro de los flujos debe existir la opción de impresión de las Ordenes de Trabajo.</p>
16.	<p>4.2.1 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste fino flujos Comerciales preventa y postventa TTTH.IPTV+OT 	19	<p>¿Con TTTH se refieren a FTTH?</p>	Si.
17.	<p>4.2.3 5</p> <p>Los sistemas de la solución propuesta deberán estar basados en una</p>	20	<p>¿Qué sistema de gestión? ¿Entel proveera el sistema de gestión?</p>	<p>Las licencias de orquestación de microservicios deberán ser cubiertos por el oferente</p> <p>Referirse al punto 4.2.20</p>

	arquitectura de microservicios, configurable, de alto rendimiento, fiable, modular, escalable de alta disponibilidad y resiliente, con capacidad de integrarse a un sistema de gestión.			
18.	4.2.3 8 El acceso al portal web responsivo deberá ser a través del AD (Active Directory) para usuarios internos y propios de la solución para usuarios externos	21	¿Se debe realizar alguna integración con el AD de Entel?	Si, para usuarios internos de Entel.
19.	4.2.3 7 Deberá soportar ABMs (Altas, bajas, modificaciones) masivas (Bulk) por plantilla a través de un portal web responsivo o herramienta alternativa.	20	Cuál será el máximo de abm masivos que se espera realizar	Aproximado 10000.
20.	4.2.4 2 Deberá soportar ABMs (Altas, bajas, modificaciones) masivas (Bulk) por plantilla de los elementos de los inventarios físicos, lógicos y de servicios a través de un portal web responsivo.	21	Cuál será el máximo de abm masivos que se espera realizar	Aproximado 10000
21.	4.2.5 13 El oferente debe garantizar que el sistema se encargue de recibir la orden de un sistema externo y gestionarlo en su ejecución; es decir su formato, auditoria, reportes.	22	¿A que se refiere "Gestionar la orden en formato, auditoría y reportes"?	Información histórica detallada de las órdenes. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
22.	4.2.5 17 El oferente debe garantizar que el sistema provea la información necesaria para ponerse en contacto con el	22	¿Que es considerada "Información Necesaria" por Entel?	Se definirá en la etapa de relevamiento de los flujos. Referirse al punto 4.2.12

	cliente si existiera un cambio en la orden de trabajo.			
23.	4.2.5 2 El proponente debe garantizar de que cualquier modificación en la gestión de órdenes sea configurable.	21	¿A que nivel deben llegar estas modificaciones? (Flujo, datos, parametros, etc)	Flujos, datos, parámetros, etc. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
24.	4.2.5 10 El oferente debe garantizar que el sistema cuente con la funcionalidad de descomponer la orden del cliente a ordenes de productos y de ordenes de productos a ordenes de servicios.	22	¿Cual es la diferencia entre los 3 tipos de ordenes?	Este punto está relacionado a la descomposición de ordenes en RFS y CFS (Resource Facing Services y Customer Facing Services)
25.	4.2.5 11 El oferente debe garantizar que el sistema permita la distribución y asignación de las ordenes de productos y servicios a otros módulos y/o sistemas.	22	¿Cuales son los posibles sistemas externos?	Favor referirse al Anexo N° 6
26.	4.2.5 8 El oferente debe garantizar que el sistema cuente con la funcionalidad para regresar a una actividad o varias actividades pasadas en el flujo de trabajo.	21	Sin restricciones? Es decir si el flujo paso a una actividad de facturacion puede volver a un comienzo, anulando la facturacion? Como se hara en bajas? Una vez borrados los recursos puede volver a crearlos nuevamente?, se necesita activacion fisica	Si, y debe ser gestionado por Roles. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
27.	4.2.5 13 El oferente debe garantizar que el sistema se encargue de recibir la orden de un sistema externo y gestionarlo en su ejecución; es decir su formato, auditoria, reportes.	22	Auditoria en recepcion de ordenes?	Información histórica detallada de las órdenes. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
28.	4.2.5 21 El oferente debe garantizar que el sistema permita suspender	22	Interrumpiendo el flujo automatico? Mientras es suspendida, no se permitira el ingreso de otra orden del cliente?	Si, los procesos posteriores deberían quedar en cola. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos

	temporalmente una orden del cliente hasta que el cliente determine la continuación de esta.			
29.	4.2.6. 1 El oferente se adecuará a los flujos de trabajo que ENTEL S.A. actualmente tiene y debe realizar los cambios en cualquier momento durante la vigencia del contrato sin que esto se considere un Requerimiento de Cambio.	23	- Esto implica que entel puede realizar nuevos requerimientos o cambiar los mismos inclusive en la fase final de implementación o en la fase de babysitting sin que esto sea considerado solicitud de cambio? - Por otro lado, como manejará entel aquellos requerimientos que puedan incidir en la fecha de salida en producción del sistema?	Si, los gastos asociados a los cambios, que se requieran durante el desarrollo del proyecto, deben ser asumidos por el oferente (Los despliegues están estructurados en Fases, donde se tienen ajustes y mejoras, los cambios hacen referencia a estos ajustes y mejoras. Ver Anexo N°7).
30.	4.2.8 2 El oferente debe elaborar y publicar reportes periódicos que muestren el estado actual. <ul style="list-style-type: none"> • Report e Mensual. • Report e Semestral. • Report e Anual. 	25	A que se refiere Entel con "Estado Actual"? Estado actual de que? ¿Que datos deberían mostrar estos reportes?	Estado Actual de las solicitudes en referencia a la Fuerza de Trabajo. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
31.	4.2.8 11 El oferente deberá garantizar que el sistema incluya la funcionalidad de programar una actividad de un trabajo particular.	25	Que quiere decir Entel con la frase "Trabajo Particular"?	Se refiere a el tener la facilidad de poder asignar una orden de trabajo OT, entre diferentes contratistas de zonas diferentes a requerimiento. Se definirá a detalle en la fase de relevamiento de los flujos.
32.	4.2.8 27 El oferente deberá garantizar que el sistema tenga interfaces para recibir órdenes desde los sistemas de Gestión de Ordenes de Servicio, Gestión de Orden de Recursos o Gestión de Problemas de Servicio.	26	- Cuales son los sistemas de gestion de ordenes de servicio, ordenes de recurso y problemas de servicio? es posible conocer sobre que tecnologías están implementados los mismos y los proveedores de dichas soluciones? - Si son interfaces planeadas a futuro, Entel garantiza que dichos sistemas serán implementados antes de la salida en producción del sistema requerido en esta Licitación?"	Se tiene dos sistemas, lado BSS, que dispararán las ordenes hacia el WFM a través de interfaces Rest, SOAP y/o APIs de Base de Datos. Son interface que estarán disponibles durante la implementación. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos

33.	4.2.8 5 En lo que respecta a reportes del WFM se debe manejar distintos KPIs para identificar metas, habilidades por trabajador, etc.	25	- ¿Qué parametros se tomará en cuenta para la medición de estos KPIs? - ¿Se debe contar con alguna interfaz o formulario del trabajador para asignar habilidades u obtener las mismas de acuerdo a la medición de KPIs?"	Ambos se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos.
34.	4.2.8 17 El oferente deberá garantizar que el sistema permita asignar personal según prioridad de la orden de trabajo.	25	¿Esta asignación debe ser automática?¿Qué criterios se tomará en cuenta para elegir al usuario que debe manejar la orden?	La asignación debe tener contemplar ambas opciones, manual y automática. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos.
35.	4.2.8 21 El oferente deberá garantizar que el sistema asigne personal según habilidades requeridas para desempeñar el trabajo.	26	¿Se debe contar con alguna interfaz o formulario del trabajador para asignar habilidades?	Las habilidades serán asignadas por Roles. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos.
36.	4.2.8 35 El oferente deberá garantizar que el sistema incluya la coordinación entre ordenes de trabajo relacionadas y/o dependientes.	26	¿Estas ordenes de trabajo se deben poder relacionar o unir?	Solo relacionar, los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos.
37.	4.2.8 37 El oferente deberá garantizar que el sistema gestione las diferentes áreas geográficas.	27	¿A que nivel se debe organizar estas áreas geográficas? (departamento, localidad, municipio)	Deben estar organizadas por: <ul style="list-style-type: none"> - País - Departamento - Provincia - Municipio - Localidad Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
38.	4.2.8 41 El oferente deberá garantizar que el sistema tenga módulo de administración de usuarios múltiples, alertas de SMS/mail y notificaciones móviles, función de chat en vivo.	27	¿El chat en vivo debe ser contemplado en el mismo módulo o aplicaciones externas de mensajería instantánea?	El chat debe estar contemplado en el mismo módulo. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
39.	4.2.8 43 El oferente deberá contar con una aplicación móvil (Gestión de Fuerza de Trabajo) que cumpla con todos	27	¿La aplicación móvil debe cumplir con todos los puntos anteriores (1 - 41)?	Debe cumplir con los puntos del 1 al 42 Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos

	los puntos descritos anteriormente.			
40.	4.2.8 13 El oferente deberá garantizar que el sistema permita la asignación de actividades manuales a un personal disponible.	25	Interviniendo la estructura del flujo automatico? Que actividades manuales?	Se refiere a los flujos que tienen actividades manuales. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
41.	4.2.8 15 El oferente deberá garantizar que el sistema incluya la funcionalidad de despachar personal técnico sobre ordenes de trabajo ya asignadas.	25	¿enviar una cuadrilla mas a una orden donde ya se tiene una cuadrilla asignada?	Hace referencia a la reasignación de tareas o actividades. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
42.	4.2.9 2.1 El sistema deberá tener la flexibilidad para realizar la apertura de tickets desde cualquier canal de comunicación ofrecida al usuario: <ul style="list-style-type: none"> • SMS • IVR • Portal EWB • App • Redes Sociales, etc. 	27	Entel proporcionará las apis o conectores necesarios para interactuar con los canales de comunicación referidos?	Si, sin embargo, el oferente debe proporcionar las APIs para la integración con los otros sistemas. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
43.	4.2.9 2.3 El módulo de TT deberá tener todas las interfaces para su integración con el CRM y con el portal de atención de los operadoreas que realizan la apertura de los tickets.	27	A que se refiere entel con los operadores? son los agentes csr? customer service representative?	Si, son los agentes de atención al cliente. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
44.	4.2.9 2.4 El sistema deberá tener las interfaces para obtener información que provenga del OSS para mostrar datos técnicos del Ticket	27	Cuales son los datos técnicos del ticket? puede entel proveer un ejemplo?.	Se puede mencionar: <ul style="list-style-type: none"> - Datos del cliente - Datos de la instancia o servicio - Datos de los recursos, etc. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
45.	4.2.10 1. El oferente deberá contar con una plataforma o módulo específico	27	Entel se refiere a que el sistema debe permitir la EXPORTACIÓN de datos en los formatos listados?	Si, hace referencia a la Exportación e Importación. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos

	de Reportes capaz de soportar distintos formatos (html, xml,txt,cvs,pdf,etc), Entel S.A. deberá tener autonomía operativa en este entorno			
46.	4.2.10 6. El módulo de reportes deberá enviar Notificaciones por diferentes medios (correo electrónico, SMS, WhatsApp, Otros) en base a umbrales definidos de los reportes configurables	28	A que tipo de umbrales hace Entel referencia? Umbrales de tiempo? Cantidad de tickets? Por favor especifique.	Si, umbrales de tiempo, cantidad de tickets y otros. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
47.	4.2.10 8. El módulo de reportes deberá soportar diferentes formatos para la exportación de datos (PDF, CSV, EXCEL, otros.)	28	Este requerimiento es el mismo que 4.2.10.1? Si no, por favor especificar la diferencia.	Si, es lo mismo.
48.	4.2.10 4 El oferente deberá garantizar la integración de datos de diferentes tipos de fuentes que proporcione una vista unificada tanto física como virtual.	28	¿Cuales son los diferentes tipos de fuentes?	Bases de datos, archivos, APIs, etc. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
49.	4.2.10 7 El oferente deberá permitir la personalización del portal web de Reportes según el criterio o definiciones de Entel S.A.	28	¿Cuales son los "otros" formatos para la exportación?	El punto 4.2.10 (7) no hace referencia a formatos de exportación. Si hace referencia al punto 4.2.10 (8), los diferentes formatos se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
50.	4.2.10 9 "El oferente deberá elaborar y publicar reportes periódicos (por evento, regional, etc.) que muestre el estado actual y la tendencia de crecimiento: • Reporte Mensual. • Reporte Semestral. • Reporte Anual.	28	¿Que datos deberían mostrar estos reportes?	Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos

51.	4.2.13 6. El oferente deberá dar soporte para las integraciones hacia los sistemas de BSS de Entel S.A. (Gestores, elementos de red, sistemas legados y otros).	31	Al referirse a sistemas BSS, se entiende como: Sistemas Relacionados al Negocio. El detalle entre los paréntesis corresponde a sistemas relacionados a las operaciones. Por favor aclarar.	Hace referencia a los sistemas BSS/OSS. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
52.	4.2.13 7. El oferente deberá proporcionar toda la documentación de las interfaces.	31	A que tipo de interfaces se hace referencia? Interfaces gráficas, interfaces de red, interfaces con otros sistemas?	Hace referencia a la documentación de las interfaces gráficas y a las interfaces de integración de la solución propuesta por el oferente. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
53.	4.2.13 10. El número de interfaces de integración, así como la definición de los protocolos de integración puede variar durante el periodo de integración y puesta en producción, por lo que la solución debe adaptarse a estos requerimientos, es decir: las interfaces adicionales que se requieran deberán ser provistas o adecuadas a demanda del alcance definido (por ejemplo para BI).	31	Es posible que Entel pueda delimitar la cantidad de interfaces requeridas?	La cantidad de interfaces requeridas se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
54.	4.2.19.2 2. El sistema debe tener la capacidad de integrarse a un sistema de Gestión mediante protocolos estándar	36	En el punto 4.2.19.1. Entel requiere la implementación de un sistema de gestión, por parte del oferente. En este punto se entiende que Entel integrará un sistema de gestión propietario o provisto por un tercero, al sistema de gestión provisto por el oferente?	Si, Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
55.	4.2.4 1 Deberá soportar los inventarios físicos, lógicos y de servicios utilizada en la infraestructura de redes GPON/FTTX con información geográfica asociada:	20	¿Necesitamos proponer una nueva gestión de almacén de inventario/gestión de repuestos o simplemente integrar al almacén existente de Entel STB/ONT según el Anexo 6?	Se requiere una nueva gestión de inventario de red, por ej: OLT, Splitters, etc. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos.
56.	4.2.5 19 El oferente debe garantizar que el	22	Normalmente, cuando se completa el pedido, el sistema notificará a CRM.	El sistema notificará a CRM.

	sistema notifique al sistema de facturación una vez completada una orden del cliente.		Confirme si la gestión de pedidos se notifica primero a CRM o si necesita notificar a facturación directamente.	Los detalles se explicarán en la fase de relevamiento de flujos.
57.	4.2.6 1 El oferente se adecuará a los flujos de trabajo que ENTEL S.A. actualmente tiene y debe realizar los cambios en cualquier momento durante la vigencia del contrato sin que esto se considere un Requerimiento de Cambio	22	¿Esto significa que solo se debe considerar el flujo de trabajo del Anexo 8 y no habrá otros flujos de trabajo?	Los flujos de trabajo del Anexo 8 son los vigentes en la malla comercial, sin embargo, si se crean nuevas ofertas comerciales durante el periodo de implementación estas deberán ser asumidas por el oferente.(Referirse al punto 4.2.12 (2)) Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
58.	4.2.7 1 Deberá contar con conectores configurables (conexiones concurrentes, timeouts, protocolos, etc..) y extensibles por configuración (adición de nuevos conectores) hacia los elementos de la red GPON especificados en el Anexo N° 6, considerar que se requerirán 5 conectores adicionales a la tabla, solicitados a demanda.	23	¿Quiere decir que además de los 11 conectores en el Anexo 6, también se necesitarán 5 conectores adicionales?	Si, Los conectores adicionales se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos
59.	4.2.9 2.1 El sistema deberá tener la flexibilidad para realizar la apertura de tickets desde cualquier canal de comunicación ofrecida al usuario: <ul style="list-style-type: none"> • SMS • IVR • Portal EWB • App Redes Sociales, etc.	27	- ¿Puedes definir qué es el portal EWB? - ¿Puedes definir qué tipo de "aplicaciones" representan aquí? - ¿Puede definir qué tipo de "red social" representa aquí?	- Hace referencia a Portal WEB - App, hace referencia a aplicaciones móviles. - Redes Sociales hace referencia por ejemplo a: Facebook, WhatsApp, etc. Los detalles se definirán en la etapa de relevamiento de los flujos