

ACTA DE RESPUESTA A CONSULTAS
LICITACIÓN PÚBLICA N°008/2023
"ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA CAMPAING MANAGER"

FECHA: 17/03/2023

PARTICIPANTES:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Javier Telleria Bocangel	Subgerente de Tecnología de la Información
Tulio German Mamani Mita	Coordinador Proyecto ti
Miguel Angel Alvarez Mendoza	Profesional Proyecto ti
Guadalupe Daneiba Gutierrez Averanga	Profesional de Adquisiciones

CONSULTAS POR CORREO

PARTE TÉCNICA

N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
1	Numeral 6 de la parte 2, Cuadro de Calificación Resumen de Criterios Mandatorios y Calificables: La nota mínima de aprobación es de 90 % de la Calificación Total (A+B).	36	esto quiere decir que suponiendo que se cumplan todos los criterios mandatorios (70%), adicional se debe cumplir con al menos dos tercios del total de los criterios calificables (20% /30%), de lo contrario la propuesta será descartada automáticamente? ¿es correcto nuestro entendimiento?	La suma de los criterios mandatorios y calificables deben llegar al menos al 90%
2	Numeral 6 de la parte 2, Cuadro de Calificación Resumen de Criterios Mandatorios y Calificables: Criterios Calificables Ponderación sobre el 30%	36	la ponderación máxima sería la que aparece en la tabla, pero la calificación final puede ser menor según el criterio de evaluación de Entel? , por ejemplo, para el criterio calificable número 3, se tiene una ponderación máxima del 10% si se cumple con al menos 4 de los modelos analíticos descritos, pero en caso de que se cumpla únicamente con 2, su calificación final podría ser de 5% es correcto nuestro entendimiento?	Correcto
3	Parte 2 INFORMACIÓN TÉCNICA, Sección 2.2 Criterios Calificables: Los criterios Calificables, tendrán una ponderación de treinta por ciento (30%) y serán evaluados de	16	¿Es aceptado por Entel responder "Cumple parcialmente" y explicar el por qué en la respuesta?	Si cumple parcialmente, la calificación sería menor, tomar en cuenta que la suma de todos los criterios calificables debe llegar al menos al 20%

Nº	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	Nº DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
	acuerdo a criterios establecidos por la unidad solicitante.			
4	<p>Parte 2 INFORMACIÓN TÉCNICA, Sección 1 Condiciones para la Presentación de Ofertas Técnicas:</p> <p>Debe tener referencia puntual hacia algún DOCUMENTO TÉCNICO acerca del tópico del requerimiento</p>	15	Todas las respuestas deben tener obligatoriamente referencia hacia un documento técnico, o únicamente son obligatorias, ¿aquellas en las que se solicita puntualmente dentro de la descripción?	Aquellas en las que se solicita puntualmente dentro de la descripción.
5	1.16	20	Por favor indicar el protocolo de integración para cada sistema con el que el sistema de gestión de campañas necesite interactuar.	Básicamente deben soportar los que se encuentran especificados en el punto 1.15
6	1.4	19	Por favor indicar los sistemas orígenes y que entidades deben ser migradas.	Los sistemas a integrar, se indican en el Anexo No. 7
7	1.13	19	Por favor indicar lo que se considera como transacciones. ¿Serían por entrega de oferta? ¿Hit, Respuesta?	Las transacciones se refieren a las interacciones de la herramienta campaign manager con los clientes finales. La capacidad máxima por mes, debe soportar un mínimo de 80 millones de transacciones.
8	7.6	22	¿Se podría describir los canales considerados inicialmente en el proyecto? ¿Son todos ellos gestionados por Entel o hay canales terceros de entrega de campañas?	Inicialmente SMS, USSD y un canal tercero sería Whatsapp. Tomar en cuenta que los canales a integrar se encuentran en el Anexo No. 7
9	10.11, 10.12 y 10.13	23	Entel cuenta con APIs para exponer detalles de productos del catálogo para definir prioridad de las ofertas? ¿El campaign manager tendrá acceso a esa información a través de interface online o extracción?	Entel proveerá el catálogo de productos mediante APIs
10	18.2	27	En caso que se requiera expansión de las 80M de transacciones por mes, cual es el modelo de crecimiento propuesto por Entel?	Para este proyecto la capacidad máxima por mes, debe soportar un mínimo de 80 millones de transacciones.
11	9	29	¿TM Forum y PMI entregan sus entrenamientos de manera virtual, pueden confirmar que esta modalidad es válida?	TMForum: Virtual PMI: Presencial
12	4.5 subpunto 3	29	cuál es el perfil del recurso on site para babysitting? Ingeniero de soporte, PM, ¿desarrollador?	El oferente debe definir el perfil en base a su experiencia del uso de la herramienta y la implementación de los casos de uso.
13	4.7 subpunto 3	30	¿Por favor comentar la diferencia entre SLG y SLA?	-Acuerdo de nivel de servicio (SLA): el servicio que un el oferente se compromete a entregar cuando un cliente requiere soporte.

N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
				-Garantía de nivel de servicio (SLG): la penalización que el oferente se compromete a pagar al cliente si no cumple con el SLA
14	4.1.2 – punto 5	17	- ¿Se refiere a informes que se deben entregar durante la implementación del proyecto?	En partes del pliego se solicita emisión de reportes, estos deben estar en idioma español.
15	4.1.2 – puntos 11 y 12	18	¿Favor indicar la diferencia entre ambos puntos? ¿Si es que se debe presentar 2 o 3 casos de implementación? ¿Es distinta documentación a entregar?	Al menos demostrar implementación de la herramienta Campaign Manager en dos empresas de telecomunicación y contar con al menos 3 casos de uso implementados en las empresas que hayan mencionado.
16	4.1.2 – puntos 13 y 14	18	- ¿Qué tipo de información debe existir en la documentación de respaldo?	La respuesta la tienen en el 4.6 Experiencia del oferente – Certificación, punto 1
17	4.2 – punto 1	19	¿Se debe realizar la respuesta a este punto? Ya que es un punto que no se podría referenciar.	El punto 1 es un enunciado, debe responder a los subpuntos que contiene este (1.1, 1.2, 1.3, etc).
18	4.2 – punto 1.2	19	- El diseño de bajo nivel esta referido a: conexiones IP, interfaces, puertos, consumo de APIs, etc. que usualmente se define una vez adjudicado el proyecto, ¿es necesario presentar esta documentación en esta etapa del proyecto? ¿O que información debe contener el diseño de bajo nivel? - Favor indicar la diferencia en los diseños de implementación, despliegue y puesta en marcha. Usualmente la implementación ya contempla despliegue, pruebas y puesta en marcha. ¿Es válido presentar un diseño de Implementación que incluya todos esos puntos?	Sólo debe indicar si cumple. Sólo en caso de adjudicación se debe presentar documentación al respecto.
19	4.2. punto 1.4	19	¿Cuántas soluciones de campañas tiene ENTEL en la actualidad? ¿Bajo que plataforma de base de datos están implementadas las mismas?	Al oferente que gane la licitación, Entel brindará toda la información que solicite para poder realizar esta tarea.
20	4.2 – punto 1.5	19	¿El documento de compromiso a aprobar por ENTEL será entregado una vez adjudicado el proyecto, es correcto nuestro entender?	Correcto
21	4.2 – punto 1.13	19	¿Es posible que Entel pueda delimitar la cantidad de campañas que deben ejecutarse al mismo tiempo? Ilimitadas es indeterminado y no es cuantificable.	No
22	4.2 – punto 1.13	19	¿A que se refiere Entel con "Ancho de Banda"? ¿Puede Entel dar una métrica específica?	Su solución debe estar basada en una arquitectura distribuida que garantice alta disponibilidad y escalabilidad. Debe soportar una combinación arquitectónica de computación por lotes y en tiempo real, para ofrecer alta

N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
				escalabilidad (millones de suscriptores, miles de millones de eventos por día), rendimiento de nivel de operador (respuesta en tiempo real, millones de disparadores por día), auto-servicio (diseñado para usuarios empresariales) y alta disponibilidad.
23	4.2 – Punto 1.15	20	En la sección Soporte a Protocolos: ¿Que protocolos soportan o implementan las plataformas Postpago, Facturación y Aprovisionamiento?	Al oferente que gane la licitación, Entel brindará toda la información que solicite.
24	4.2 – punto 1.16	20	Favor confirmar los escenarios o procesos de negocio al integrar con los sistemas enlistados por ENTEL, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Integrar con Billing para activar bonos y descuentos directos a los clientes. • Integrar con Provisioning para recibir información de activación de pedidos de clientes. • Integrar con OCS para que cuando el saldo alcance el umbral, pueda desencadenar capacidades de marketing casi en tiempo real. • Integrar con CRM para actualizaciones de perfiles de clientes y suscripción automática en CRM por respuesta del cliente. • Integrar con Inventarios, Ventas, Billing y Cobranza (Pospago), Qrun, Netnument, U2000, Minerva SmartCare para capturar eventos básicos de red en tiempo real de los clientes para activar campañas. • Integrar con Data Warehouse para recopilar etiquetas o indicadores de clientes. 	Al oferente que gane la licitación, Entel brindará toda la información adicional que requiera.
25	4.2 – Punto 1.18	20	¿A qué se refiere Entel con “La Solución de Comunicación”?	Se refiere a la integración con sistemas BSS y Legados. Se corregirá en el pliego reemplazando la palabra comunicación por “integración”.
26	4.2 – punto 6.1	22	Para rastrear el comportamiento del cliente, existe soporte para instalar complementos en landing pages, ¿sitios web para rastreo? ¿O cómo pueden admitir el seguimiento las landing pages o sitios web?	El oferente debe proponer cómo implementará este requerimiento.

N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
27	4.2 – punto 7.3	22	¿Favor especificar que tipo de información en tiempo real o sistema debe ingerir, cual es la cantidad de TPS y protocolos?	Ejemplos de información en tiempo real: Saldos, planes, facturación del cliente, etc. Los sistemas de información BSS y Legados. El detalle de estos se proporcionará al oferente ganador. Los protocolos están descritos en: 4.2 punto 1.15
28	4.2 – punto 8.1	22	Cuáles son las capacidades máximas en TPS para el caso de USSD, SMS, ¿IVR? Entel garantizará el rendimiento óptimo de dichas plataformas?	La cantidad de TPS por canal serán proporcionadas al oferente ganador. Entel garantizará el rendimiento de dichos canales.
29	4.2 – punto 10.20	24	¿Favor indicar a que se refiere con UCR?	UCR = Unidades de crédito
30	4.2. – Punto 10.27	24	¿A qué se refiere OFERTAS en este contexto?	Ejemplo: Mediante una campaña outbound, que se ofrezca a un grupo de clientes alguna promoción, la solución debe poder segmentar que clientes han respondido a esta y que clientes no. En base a esta muestra, Entel podría o no lanzar dicha promoción a todo un segmento a a toda su base de clientes.
31	4.2. – Punto 11	25	¿A que se refiere OFERTAS en este contexto? (y en todos los incisos del punto 11)	Su herramienta mediante Machine Learning debe ser capaz, en base a la información histórica y comportamiento que tiene el cliente final, poder ofertar planes acordes a su consumo, ofertar promociones de acuerdo al plan que tiene actualmente, ofrecer otros productos, etc.
32	4.2. – punto 11.1	25	Se refiere a cross selling y up selling mencionados en 4.2.10.6?	Con el Up-selling se anima a los clientes a comprar un producto comparable de gama más alta que el anterior, mientras que con el Cross-selling se invita a los clientes a comprar artículos relacionados o complementarios, incentivando a una compra adicional del producto ya adquirido.
33	4.2 – punto 12.2	25	¿ENTEL proporcionará interfaces estándar hacia sus sistemas BSS y legados para poder acceder a las interacciones de clientes con la empresa?	Esto se definirá en base a 4.2 punto 1.25
34	4.2 – punto 12.3	25	¿A que tipo de Beneficios se refiere? ¿A quién deben entregarse estos Beneficios? ¿Qué significa Beneficio, en este contexto?	Se refiere a beneficios que Entel puede dar al cliente final. Ej.: crédito, megas, sms, paquetes, combos, etc.
35	4.2 – Punto 14.1	26	¿Puede Entel nombrar un ejemplo de un Modelo Analítico Avanzado,	Referirse a: 4.1.2 punto 13 6. punto 3

N°	PUNTO DE REFERENCIA DEL PLIEGO DE CONDICIONES	N° DE PAGINA	CONSULTAS DEL OFERENTE	RESPUESTA ENTEL S.A.
			aplicado a la Licitación Pública "Campaign Manager"?	
36	4.2 – Punto 17-7	27	¿Como se alimentará al Sistema Campaign Manager con la información relativa a Problemas de Acceso a Servicios o Interrupciones Generales (del Servicio)? ¿Se deben proveer interfaces automáticas con los Elementos de Red?	Entel proveerá el segmento, servicio y clientes afectados para enviar las notificaciones.
37	4.2 – Punto 17-7	27	¿Como determinará la plataforma a los Clientes Afectados, por una caída en determinado sistema o servicio?	Entel proveerá el segmento, servicio y clientes afectados para enviar las notificaciones.
38	4.3 – punto 1	27	ENTEL indica la implementación en 3 fases. ¿Es posible proponer de acuerdo a nuestra experiencia diferentes tipos de fases?	Debe regirse a lo que se especifica el pliego.
39	– punto 9	29	¿Los cursos de TM Forum pueden ser remotos?	Si
40	4.4 – punto 3	29	¿Al ser un training nivel básico-overview, es posible proveer una capacitación de 20 horas?	De acuerdo, se modifica este punto en el Pliego de Condiciones.
41	4.4 – punto 9	29	Para el curso PMI agile, en el centro de capacitación requerido solo se cuenta con el examen de certificación, ¿el requerimiento de ENTEL se refiere a eso? ¿O se requiere un curso preparatorio para la certificación PMI-ACP?	Se requiere un curso "con certificación" específico de PMI Agile (no preparatorio para certificación). En caso de que el centro de capacitación solicitado no imparta el curso mencionado, deberán buscar un centro especializado que sea miembro de Pmi.org que debe ser aprobado por Entel.
42	4.7 – punto 4	30	¿La implementación de "Casos de uso" no se considera en el precio de la solución? ¿En caso de considerar, como se debe cuantificar los casos de uso y cuantos "casos de uso" solicita ENTEL?	Los casos de uso a implementar se especifican en: 4.2 punto 1.27 4.3 punto 2
43	4.9 – punto 1	32	Entendemos que los documentos de ingeniería se los debe entregar una vez finalizado la implementación del proyecto. ¿Es correcto nuestro entender?	Si
44	Anexo No. 7	54	Para la integración de la APP de ENTEL, no existe integración para Outbond. ¿ENTEL no tiene requerimientos para campañas outbond con el canal de APP?	Se corrigió el Anexo No.7 para que la App de Entel tenga integración para outbound.