


Código			Formato				
10-10.2-F-074-v.1			Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones				
Fecha de emisión							
22	8	2019	Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento				Revisado por: María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento
INVITACIÓN PÚBLICA 7200002528 - Grupo XI Gobierno y Empresa Inteligente OBJETO: GRUPO XI - GOBIERNO Y EMPRESA INTELIGENTE FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES							
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB				
1	1.17.1 GRUPO XI: GOBIERNO Y EMPRESA INTELIGENTE	Para escenarios como la nube de Azure, la implementación deberá realizarse en el tenant de ETB o en el tenant de OlimpiA? Sugerimos hacerlo en el Tenant de OlimpiA para poder manejar el proyecto bajo la figura de as a Service.	La implementación inicial en el tenant de OlimpiA debe ser a corto plazo.ETB establecera un plan de migración para alojar la solución en su propio entorno de nube ETB para asegurar la sostenibilidad, el control de riesgos y la autonomía a largo plazo.				
2	1.17.1.1.4 Acompañamiento a la transformación	Para el caso del traspaso de conocimiento durante la etapa de capacitación al personal de ETB, por favor indicar la cantidad de personas que tomarían la capacitación	No se tiene un número estimado en cifras ya que se debe dar capacitación a tres áreas en general Producto (Propietarios y Estrategas), Preventa (Dedicados al Conocimiento Técnico) y Comercial (Fuerza de Ventas y Marketing).				
3	1.17.1.8 Pagos (módulo opcional e integrable)	Podrían por favor indicar cuáles son las pasarelas de pago a las que se deberá integrar en el proceso?	Todas las pasarelas de pago habilitadas en colombia				
4	1.17.1.8.1 Pasarela/Switch: "Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y Orquestación de Flujos de Trabajo"	La entidad cuenta con un BPM o se deberá incluir uno en la oferta comercial. Por favor indicar el BPM al que nos debemos integrar	La plataforma de hiperautomatización solicitada debe ser una solución "llave en mano" que ya incluya de forma obligatoria un componente de BPM/BPMS dentro de la oferta comercial. No se trata únicamente de integrarse a uno existente, sino que el oferente debe proveerlo como parte integral de la arquitectura para modelar, gobernar y orquestar los procesos.				
5	1.17.1.8.1 Pasarela/Switch: "Procesamiento Inteligente de Documentos (IDP) y Reconocimiento de Caracteres Inteligente (ICR)"	Por favor indicar la cantidad de páginas que debemos procesar de manera mensual, y el tipo de dato contenido en las páginas, ejemplo: tablas, letra manuscrita, documentos personales... Por favor indicar la cantidad esperada de páginas de cada tipo de contenido a procesar	La cantidad de páginas a procesar mensualmente y el tipo de información contenida en ellas dependerán directamente del alcance funcional y operativo definido por la Entidad en cada proyecto, así como de los casos de uso específicos que se implementen dentro del ecosistema				
6	1.17.1.8.1 Pasarela/Switch: "Análisis de Datos y Big Data"	Al indicar que requieren análisis de Datos en tiempo real, ETB solicita la cotización de un MDM (Master Data Management) para este proceso? En caso de que sí, por favor indicar si trabajaremos con datos históricos o solo con datos nuevos. En caso de ser datos históricos, por favor indicar la cantidad de datos por fuente, tipos de fuente de la información, en dónde están alojadas.	ETB no está solicitando la cotización de un MDM (Master Data Management) independiente, sino que el oferente debe proveer capacidades nativas de gestión y analítica de datos dentro de la plataforma de hiperautomatización.				
7	1.17.1.8.1 Pasarela/Switch: "Análisis de Datos y Big Data"	Por favor indicar si es necesario realizar un proceso de reparación de los datos (ETL) para integrar al modelo de Data Analytics.	sí es necesario que la solución cuente con capacidades de procesamiento y transformación de datos, aunque el enfoque solicitado trasciende el concepto tradicional de ETL (Extract, Transform, Load) hacia un modelo de Data Fabric e Integración Inteligente.				
8	1.17.1.8.1 Pasarela/Switch: "Análisis de Datos y Big Data"	Por favor indicar si ETB cuenta con un Data Lake para el análisis de los datos	ETB cuenta con un repositorio de datos corporativo. Según los términos de referencia, la plataforma de hiperautomatización no debe crear silos de datos aislados, sino que debe integrarse con la infraestructura existente de ETB. Plataforma de Datos: La solución debe tener la capacidad de integrarse nativamente con lagos de datos corporativos, especificando el uso de Snowflake.				

9	1.17.1.9 Alineación de la Oferta Técnica con los Objetivos Estratégicos de ETB: "...y posteriormente invocar un servicio de negocio o un flujo de trabajo de RPA a través de la Integración con Terceros"	Por favor listar los servicios que se van a consultar desde los modelos conversacionales de IA, por favor indicar el flujo de los procesos, esto es necesario para estimar los esfuerzos de desarrollo en los procesos hiperautomatizados	<p>Los servicios que serán consultados desde los modelos conversacionales de inteligencia artificial (IA) dependerán directamente de los casos de uso y procesos de negocio que la Entidad priorice durante la fase de diseño y levantamiento de requerimientos funcionales.</p> <p>La arquitectura de la solución está diseñada para interoperar con múltiples sistemas y fuentes de información, a través de APIs, microservicios o buses de datos</p>
10	1.17.1.10.1.2 Componentes de la Arquitectura del Proveedor y Cumplimiento de Requisitos: "Backup: La solución garantiza respaldos continuos de la información. las copias de seguridad de los datos compartidos son replicadas cada 15 minutos entre regiones"	El almacenamiento de backup y DRp se deberá realizar en locaciones distintas dentro o fuera del país? Por favor indicar la cantidad estimada de datos mensuales a almacenar y tipo de los datos	<p>Ubicación de Almacenamiento (Locación) El backup y la réplica para el DRP se deben realizar en locaciones geográficamente distintas al sitio primario.</p> <p>Cantidad de Datos a Almacenar Mensualmente Se estima que la solución generará y modificará un total de más de 1 TB de datos y documentos sensibles que requieren respaldo mensual.</p> <p>Data Maestra y Transaccional (MDM/BPM): Aproximadamente 50 GB a 100 GB de registros nuevos o modificados, con respaldo diario o incremental.</p> <p>Documentos Digitales (Contratos, Cédulas, PQR): El mayor volumen, estimado en 500 GB a 1 TB de documentos nuevos al mes, con respaldo semanal.</p>
11	1.17.1.10.1.3.2 Cumplimiento de Controles de Seguridad del Proveedor: "Gestión de Vulnerabilidades, Logs y Monitoreo"	Por favor indicar el tipo de análisis de vulnerabilidades que se debe realizar (caja blanca, negra, gris). En caso de tener que realizar análisis a un sistema que requiera credenciales de accesos, ETB otorgará las credenciales?	<p>Para Caja Gris: ETB deberá proporcionar un conjunto de credenciales de usuario genéricas y limitadas que simulen los diferentes roles que interactúan con la plataforma BPM (por ejemplo, rol de "Agente de Servicio", rol de "Supervisor", rol de "Cliente").</p> <p>Para Sistemas Legados: Si el análisis incluye pruebas de integración con sistemas legados sensibles (Billing, CRM), ETB deberá proporcionar credenciales para que las herramientas de análisis puedan simular el consumo de las APIs o Web Services, garantizando que el tráfico y las consultas sean seguros.</p> <p>En la propuesta comercial, debe estipularse que la calidad y la cobertura del análisis de vulnerabilidades están directamente condicionadas por la calidad y los permisos de las credenciales que ETB esté dispuesta a otorgar.</p>
12	1.17.1.10.1.3.2 Cumplimiento de Controles de Seguridad del Proveedor: "Gestión de Vulnerabilidades, Logs y Monitoreo"	Por favor indicar la cantidad total de destinos (públicos y privados) que se deben considerar dentro del análisis de vulnerabilidades	<p>10 Destinos Mínimos (Básico): Componentes clave de la solución + APIs de Billing, CRM, y la interfaz del Bot.</p> <p>14 Destinos (Completo): Incluye todos los componentes de la solución, todas las APIs legadas y todas las interfaces públicas (incluyendo pasarela de pagos y APIs B2B).</p>
13	1.17.1.10.1.3.2 Cumplimiento de Controles de Seguridad del Proveedor: "Todos los eventos de seguridad y de operación deberán centralizarse en un SIEM (Security Information and Event Management) con capacidad de correlación y alertamiento en tiempo real"	Por favor indicar la cantidad de EPS (eventos por segundo), y el tamaño de almacenamiento de la información de eventos que se requiere mensualmente,	<p>Almacenamiento Activo (Hot/Warm Storage) 3 TB a 5 TB</p> <p>Almacenamiento Histórico (Cold Storage) 5 TB a 10 TB de datos adicionales</p>
14	1.17.1.11 Cumplimiento Normativo y Certificaciones: "SOC 2 Tipo II para el aseguramiento de controles operativos"	Los cumplimientos de SOC 2 Tipo II están cubiertos por ISO 27001, solicitamos por favor eliminar este punto y solicitar solo ISO 27001 como certificación del SOC local ubicado en Colombia.	Se revisará en los términos definitivos

15	1.17.1.14.1.1 Arquitectura Funcional de la Solución de Hiperautomatización: "Gestión de Solicitudes"	Por favor indicar la cantidad estimada de conversaciones mensuales que habrá por cada uno de los canales esperados a integrar.	La cantidad estimada de conversaciones mensuales por canal dependerá del alcance funcional del proyecto, de los canales digitales que la Entidad decida integrar y del nivel de adopción ciudadana o institucional que se logre durante la operación del sistema. En la fase de diseño y dimensionamiento se realizará un análisis de demanda y modelado de tráfico conversacional, con base en factores como:
16	1.17.1.14.1.1 Arquitectura Funcional de la Solución de Hiperautomatización: "Extracción de la información"	Por favor indicar la cantidad de minutos u horas que se deberán transcribir cada mes por medio del motor de speech to text.	La cantidad de minutos u horas de audio a transcribir mensualmente mediante el motor de Speech-to-Text (voz a texto) dependerá del alcance funcional y del volumen de interacciones definidas por la Entidad durante la fase de diseño del proyecto.
17	1.17.1.14.1.1 Arquitectura Funcional de la Solución de Hiperautomatización: "Extracción de la información"	Por favor indicar la cantidad de páginas que debemos procesar de manera mensual, y el tipo de dato contenido en las páginas, ejemplo: tablas, letra manuscrita, documentos personales... Por favor indicar la cantidad esperada de páginas de cada tipo de contenido a procesar	La cantidad de páginas a procesar mensualmente y el tipo de contenido contenido en dichas páginas dependerán directamente del alcance funcional del proyecto, de los procesos de negocio definidos por la Entidad y de los requerimientos específicos de cada cliente o caso de uso.
18	1.17.1.14.2.3 Empalme y Transferencia de Conocimiento	¿La transferencia de conocimiento descrita en el proceso de empalme incluye también la cesión o los derechos de uso sobre la propiedad intelectual de los desarrollos, configuraciones o personalizaciones realizadas durante la ejecución del contrato?	ETB adquiere los derechos de uso perpetuo (licencia) del Software As A Service (SaaS) o de la plataforma (BPM, IA, MDM) bajo el modelo de licenciamiento acordado. Cesión total de la PI a ETB. Todo el código nuevo (ej., conectores API a Billing/CRM), la lógica de procesos BPM y los modelos de ML entrenados con data de ETB deben ser propiedad de ETB.
19	1.17.1.2.1 Modelo SaaS gestionado	¿La infraestructura de la solución deberá implementarse dentro del <i>tenant</i> (entorno de nube) de ETB o se permite alojarla en el <i>tenant</i> del proveedor (por ejemplo, Olympia) bajo un esquema <i>as a Service</i> ? Solicitamos aclarar cuál es el modelo preferido para efectos de seguridad, gobierno y mantenimiento.	En este momento se ejecutan los alojamientos en Olympia pero en determinado momento deberán alojarse todos los servicios en el tenant de ETB
20	1.17.1.2.4 Multi-entidad / multi-instancia	¿Confirman si el modelo de operación exigido es multi-tenant (múltiples clientes en una misma plataforma compartida con separación lógica) o multi-instancia (una plataforma aislada por cliente)? Esto es importante para definir la arquitectura, los costos de infraestructura y el manejo de datos.	Multi-Tenant
21	1.17.1.12 Continuidad del negocio y recuperación ante desastres (DRP)	Se solicita confirmar si los tiempos objetivo de recuperación (RTO \leq 30 minutos y RPO \approx 0) aplican para todos los componentes (BPM, RPA, bots, APIs, CRM, base de datos, etc.), o solo para los servicios críticos definidos por ETB.	Los objetivos de recuperación (RTO \leq 30 minutos y RPO \approx 0) aplican exclusivamente a los servicios y componentes clasificados como críticos dentro del modelo operativo y de continuidad del proyecto, según la priorización que realice la Entidad junto con ETB durante la fase de diseño y análisis de riesgos.
22	1.17.1.3.3 Interoperabilidad X-ROAD (MinTIC)	¿Podrían aclarar si la alineación con X-ROAD debe ser únicamente conceptual (modelo arquitectónico) o si se requiere una integración técnica certificada y operativa con la plataforma X-ROAD de MinTIC?	Asumiendo que ETB eventualmente necesitará intercambiar datos con entidades gubernamentales la alineación debe ser Técnica y Operativa. Ver servicio de interoperabilidad de la AND https://and.gov.co/servicios-ciudadanos-digitales
23	1.17.1.7.1 Modelos de IA/ML y Generative AI	¿ETB tiene preferencia por algún proveedor de modelos de lenguaje (por ejemplo Azure OpenAI, AWS Bedrock o modelos propios como Llama-2)? ¿Se exige residencia local de los datos y garantía contractual de "no-entrenamiento" con información de clientes?	ETB no tiene una preferencia ni restricción específica respecto al proveedor de modelos de lenguaje (LLM) a utilizar. Por tanto, el oferente podrá proponer la alternativa tecnológica más adecuada, siempre que cumpla con los requerimientos de seguridad, privacidad, soberanía de datos y desempeño definidos para el proyecto. La arquitectura de IA propuesta es agnóstica al proveedor y puede operar con modelos gestionados en Azure OpenAI, AWS Bedrock, Google Vertex AI, IBM watsonx.ai, Llama-2 u otros modelos equivalentes, incluyendo opciones locales o privadas que garanticen independencia tecnológica.

24	1.17.1.4.3 Bots cognitivos	En el uso de IA conversacional, ¿qué mecanismos específicos exige ETB para prevenir fugas de información o inyecciones de <i>prompts</i> maliciosos? ¿Debe incorporarse validación humana (<i>human-in-the-loop</i>) en todos los flujos críticos?	Prevenición de Riesgos: El proyecto deberá incluir mecanismos de seguridad específicos como "Guardrails" (filtros de contenido), "Prompt Injection Defense" (para evitar manipulación), y detección de datos sensibles (PII) en las respuestas de la IA para prevenir fugas. Human-in-the-Loop (HITL): Si ETB exige HITL en todos los flujos críticos (ej., autorización de un pago o un cambio de plan), esto implica que la propuesta debe incluir el desarrollo de una interfaz de agente humano para desbordar la conversación, lo que aumenta el costo de la capa de agentes y el desarrollo del flujo BPM.
25	1.17.1.10.1.3.2 Cumplimiento de Controles de Seguridad del Proveedor	Para la integración con el SIEM (sistema de monitoreo de seguridad), ¿ETB proveerá su propio SIEM para recibir logs y alertas, o el oferente debe incluir uno dentro de su propuesta y luego integrarlo?	El Oferente debe incluir el SIEM: La propuesta debe incorporar el costo de licenciamiento, despliegue y gestión 24/7 de un nuevo SIEM
26	1.17.1.4.1 BPM/BPMS	¿ETB dispone actualmente de una herramienta BPM corporativa a la cual debemos integrarnos, o se espera que el oferente incluya su propio BPM como parte de la solución gestionada?	La plataforma de hiperautomatización solicitada debe ser una solución "llave en mano" que ya incluya de forma obligatoria un componente de BPM/BPMS dentro de la oferta comercial. No se trata únicamente de integrarse a uno existente, sino que el oferente debe proveerlo como parte integral de la arquitectura para modelar, gobernar y orquestar los procesos.
27	1.17.1.5.2 Canales mínimos (WhatsApp, WebChat, etc.)	En el caso del canal WhatsApp Business, ¿ETB será el titular de la línea y la cuenta oficial (<i>WABA</i>), o se permitirá que el proveedor la administre temporalmente durante la implementación del servicio?	La titularidad de la línea y de la cuenta oficial de WhatsApp Business (<i>WABA</i>) corresponderá a ETB o a la Entidad contratante, según se defina en la estrategia de operación y comunicación institucional del proyecto. El objetivo es garantizar que la cuenta permanezca bajo propiedad, control y trazabilidad institucional, preservando la identidad digital, la continuidad del canal y el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales.
28	1.17.1.14.2.3 Empalme y Transferencia de Conocimiento	Para la transferencia de conocimiento al personal de ETB, por favor confirmar cuántas personas participarán en la capacitación, el nivel esperado (técnico/operativo) y la duración estimada del proceso.	El número de personas que participarán en la transferencia de conocimiento, así como su nivel de especialización y la duración del proceso de capacitación, se definirá durante la fase de planeación del proyecto, en función de la complejidad de la solución implementada y de los roles involucrados en la operación y mantenimiento del sistema.
29	1.10 Calendario de Eventos	Solicitamos respetuosamente extender el plazo de entrega de ofertas al 28 de Octubre, teniendo en cuenta la envergadura del proyecto y la necesidad de ejecutar y completar ejercicio técnico de los diferentes escenarios de todas las posibilidades de soluciones a contemplar. Pretendemos entregar un modelo coherente que le permita a ETB estructurar el proyecto.	El actual proceso se encuentra en etapa de borradores de términos de referencia cuya documentación se encuentra publicada en la página WEB de ETB. Las fechas presentadas en los avisos aclaratorios son fechas estimadas; así mismo, una vez sean publicados los términos de referencia definitivos del proceso, allí se encontrarán las fechas definitivas del cronograma del proceso.
30	1.1 Introducción; compromisos contractuales del estudio de mercado 1.11 numeral c Fuerza vinculante de las ofertas	En el numeral 1.1 se indica que esta fase de estudio de mercado "no se constituye un compromiso precontractual ni contractual entre el participante o interesado y ETB, (...) pues no corresponde a un proceso de selección. Por otro lado, en el numeral 1.10 indica que "Las cotizaciones presentadas a través de la plataforma SAP ARIBA gozarán de validez y fuerza vinculante para las partes, de conformidad con los Artículos 5, 8, 10, 11, 14 de la Ley 527 de 1999.". Entendiendo la naturaleza (Estudio de Mercado) y el objeto del proceso (Validación de información y establecimiento de posible lista de oferentes), solicitamos comedidamente sea retirado el literal C del numeral 1.10 dado que no aplica para el proceso.	El actual proceso se encuentra en etapa de borradores de términos de referencia cuya documentación se encuentra publicada en la página WEB de ETB. Una vez se inicie la etapa de Términos de Referencia definitivos, se adelantará la manifestación de interés, para posteriormente vincular por medio de la herramienta SAP Ariba al proceso formal. Importante tener en cuenta que para poder acceder a esta etapa el interesado debe estar registrado como proveedor en la herramienta SAP Ariba. Este no es un proceso de estudio de mercado.
31	N/A	¿Podrían precisar qué módulos funcionales deben estar disponibles desde el inicio (CRM 360, turnos/citas, trámites, pagos, e-commerce, participación ciudadana, etc.) y cuáles se consideran opcionales o en una segunda fase?	La definición de los módulos funcionales que deberán estar disponibles desde el inicio del proyecto dependerá del alcance y las prioridades que establezca la Entidad durante la fase de diseño funcional y de planificación.
32	N/A	¿La ETB espera que la plataforma se entregue completamente gestionada bajo un modelo "as a Service" (con operación, mantenimiento, soporte y actualizaciones incluidas), o solo el suministro e implementación inicial de la solución?	Si bien la implementación inicial es fundamental, el enfoque de la ETB se orienta a establecer relaciones a largo plazo con proveedores que puedan garantizar el funcionamiento, la actualización y el soporte continuo de las plataformas tecnológicas implementadas.

33		¿Con cuántos meses contaría el proveedor seleccionado para la personalización del producto? Ya que, se espera una solución llave en mano, pero sin embargo una como tal requiere de una customización.	No se puede hablar de un número fijo de meses. El proveedor seleccionado deberá basarse estrictamente en el cronograma detallado en el pliego de condiciones del proyecto que le fue adjudicado. Para proyectos de alta complejidad, esta fase puede durar varios meses, mientras que para soluciones más estándar podría ser considerablemente más corta.
34	N/A	¿De cuánto será el incremento anual de operaciones esperado? Lo anterior para poder calcular el aprovisionamiento anual a calcular.	El incremento anual esperado en las operaciones del sistema dependerá del nivel de adopción, los nuevos servicios implementados y la evolución de la demanda ciudadana o institucional durante la operación del proyecto. Dado que estos factores pueden variar según el tipo de solución y la madurez tecnológica de la Entidad, no se ha definido un valor fijo o mandatorio.
35	1.17.1.4.1 BPM/BPMS	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Cuántos flujos se deben implementar?	El número exacto de flujos a implementar será determinado durante la fase de diseño funcional y levantamiento de requerimientos, una vez se definan los procesos priorizados, los casos de uso y los niveles de automatización esperados por la Entidad. En esta etapa se identificarán los flujos críticos y de soporte, considerando su complejidad, volumen de transacciones, dependencias entre sistemas y grado de intervención humana o automática.
36	1.17.1.4.2 RPA	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Cuántos bots y cuántos procesos automatizados se deben implementar?	La cantidad de bots y procesos automatizados a implementar será determinada durante la fase de diseño funcional y levantamiento de requerimientos, en conjunto con la Entidad, una vez se definan los procesos prioritarios, el grado de automatización esperado y los casos de uso específicos del proyecto.
37	1.17.1.4.3 Bots cognitivos	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Sobre cuántos datos estructurados y no estructurados deben operar los Bots Cognitivos? ¿Qué magnitud?	La cantidad y tipo de datos estructurados y no estructurados sobre los cuales deberán operar los bots cognitivos será definida durante la fase de diseño funcional y levantamiento de información, una vez se identifiquen las fuentes de datos, casos de uso y requerimientos analíticos establecidos por la Entidad.
38	1.17.1.4.4 IDP/OCR/ICR y STT	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Sobre qué volumen de datos se deben realizar las extracciones?	El volumen de datos sobre el cual se realizarán las extracciones será determinado durante la fase de diseño funcional y levantamiento de requerimientos, una vez se identifiquen las fuentes de información, tipos de datos y frecuencia de actualización definidos por la Entidad.
39	1.17.1.4.5 CRM básico 360	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Debe ser de construcción a la medida o se prefiere uno comercial?	Se debe dar construcción a la medida
40	1.17.1.4.6 Trámites digitales	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿De cuántos trámites y complejidad se estima que se construiría la solución? ¿Para soportar cuántos?	El número de trámites a desarrollar y su nivel de complejidad funcional o técnica serán definidos durante la fase de levantamiento de requerimientos y diseño funcional, una vez la Entidad establezca los procesos prioritarios y los casos de uso a digitalizar dentro del alcance del proyecto.
41	1.17.1.4.8 E-commerce/Marketing (opcional)	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Qué tipo de mercado se plantea implementar? ¿B2B? ¿B2C? ¿B2B2C?	se plantea implementar B2B Y B2G
42	1.17.1.14.1.2 La Integración de LLMs y Generative AI	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿Se tiene definición y dimensionamiento de la cantidad y complejidad de modelos a implementar?	La cantidad y complejidad de los modelos a implementar será determinada durante la fase de diseño funcional y arquitectónico del proyecto, una vez se definan los casos de uso, dominios de datos y objetivos analíticos o cognitivos establecidos por la Entidad. Dicha definición dependerá del tipo de modelos requeridos —por ejemplo, analíticos, predictivos, cognitivos, de clasificación o de correlación de eventos— y de los volúmenes de información y fuentes de datos disponibles.
43	1.17.1.14.2.3 Empalme y Transferencia de Conocimiento	Para lograr realizar una estimación acertada de esfuerzos y definir un precio se debe conocer: ¿A qué públicos debe ir orientada esta transferencia de conocimiento?	La transferencia de conocimiento se debe realizar a las áreas de ETB Preventa, ingeniería, comercial y producto

44	1.17 INFORMACIÓN TÉCNICA	Se solicita amablemente a la entidad ampliar el plazo para la entrega de la oferta, al 28 de octubre de 2025.	El actual proceso se encuentra en etapa de borradores de términos de referencia cuya documentación se encuentra publicada en la página WEB de ETB. Las fechas presentadas en los avisos aclaratorios son fechas estimadas; así mismo, una vez sean publicados los términos de referencia definitivos del proceso, allí se encontrarán las fechas definitivas del cronograma del proceso.
45	1.17 INFORMACIÓN TÉCNICA	Se solicita amablemente a la entidad confirmar ¿Cuáles son los procesos de negocio específicos que buscan automatizar o mejorar con mayor prioridad (Gestión de PQRS, facturación, atención al cliente, procesos internos)?	Los procesos de negocio a automatizar o mejorar serán definidos conjuntamente con la Entidad durante la fase de levantamiento de requerimientos y priorización funcional, con base en los objetivos estratégicos, la disponibilidad de información y el impacto operativo esperado. En principio, se prevé que la automatización priorice los procesos de alto impacto ciudadano o corporativo
46	1.17.1 GRUPO XI: GOBIERNO Y EMPRESA INTELIGENTE	Respecto a los módulos funcionales opcionales (E-commerce/Marketing, Participación Ciudadana, Pagos), ¿cuáles de ellos se consideran para la fase inicial de 12 meses?	La priorización de los módulos funcionales opcionales (E-commerce/Marketing, Participación Ciudadana, Pagos) dentro de la fase inicial de 12 meses será definida conjuntamente con la Entidad durante la etapa de diseño funcional y planificación del despliegue. De manera general, ETB recomienda que la primera fase se concentre en los módulos que habilitan la interacción directa con los ciudadanos o usuarios finales y que fortalecen la adopción temprana de la plataforma
47	1.17.1 GRUPO XI: GOBIERNO Y EMPRESA INTELIGENTE	Teniendo en cuenta que la duración del servicio de 12 meses, se solicita confirmar ¿cuál es el plazo máximo deseado para el despliegue de la Plataforma base (MVP) y la puesta en marcha de los primeros procesos automatizados?	Dentro del periodo total de 12 meses previsto para la ejecución del servicio, se estima que la implementación y puesta en marcha del MVP (Producto Mínimo Viable) de la plataforma base se realice en un plazo aproximado de entre 1 y 2 meses, contados a partir del inicio formal del proyecto y la validación del diseño técnico aprobado por la Entidad.
48	1.17.1.3 Integración, Orquestación e Interoperabilidad	Se solicita a la entidad confirmar ¿Cuál es el volumen transaccional estimado, número de procesos diarios/mensuales, número de interacciones con el bot/agente y el número de bots RPA requeridos (asistidos/no asistidos) para los procesos priorizados?	El volumen transaccional estimado, así como el número de procesos diarios o mensuales, las interacciones con los bots o agentes virtuales y la cantidad de bots RPA (asistidos o no asistidos) requeridos, serán determinados durante la fase de diseño funcional y levantamiento de requerimientos, una vez se definan los procesos priorizados y los casos de uso específicos de la plataforma.
49	1.17.1.3 Integración, Orquestación e Interoperabilidad	Se solicita confirmar ¿Cuál es el pico máximo esperado de conversaciones concurrentes, sesiones de voz/video y el número de usuarios finales que usarán los canales digitales?	El pico máximo esperado de conversaciones concurrentes, sesiones de voz/video y número de usuarios finales activos será determinado durante la fase de diseño funcional y de dimensionamiento técnico, una vez se definan los canales digitales a habilitar, los horarios de atención y los volúmenes de interacción esperados por la Entidad. Estos parámetros estarán sujetos al tipo de servicios priorizados y a la población objetivo atendida; sin embargo, la arquitectura propuesta está diseñada para soportar altos niveles de concurrencia y demanda dinámica, asegurando continuidad y calidad de servicio.
50	1.17.1.3 Integración, Orquestación e Interoperabilidad	Se solicita confirmar cuál es el volumen estimado de documentos a procesar mensualmente y que tipo de documentos son: Facturas, formularios, cartas, para la extracción de datos inteligente.	El volumen de documentos a procesar mensualmente y los tipos de documentos a incluir en los procesos de extracción inteligente de datos (Intelligent Data Processing) serán definidos durante la fase de diseño funcional y levantamiento de información, en función de los casos de uso priorizados y las fuentes documentales identificadas por la Entidad.
51	1.17.1.4.5 CRM básico 360	Se solicita a la entidad que confirme la siguiente información ¿El CRM básico 360 es para uso de ETB exclusivamente, o está enfocado en la gestión de los clientes de ETB (B2B, B2C, Sector Público) a quienes ETB les provee la plataforma?	esta enfocado en la gestión de los clientes a los que ETB les provea la plataforma del sector B2B Y B2G
52	1.17.1.5.2 Canales mínimos	Se solicita amablemente a la entidad confirmar si ¿La solución debe integrarse con canales omnicanal existentes en ETB? ¿La plataforma debe habilitar y gestionar todos los canales mínimos listados (WhatsApp, Messenger, WebChat,...) desde cero?	La solución debe integrarse con los sistemas y canales digitales actuales y, además, ser la plataforma central que habilite y gestione la totalidad de los canales de interacción requeridos.

53	1.17.1.10 Arquitectura de la Solución y Capacidades Técnicas	Se solicita confirmar si ¿ETB tiene una preferencia específica por alguno de los proveedores de Nube Pública (AWS, Azure, GCP)?	La solución digital que se esté evaluando debe diseñarse bajo la premisa de la neutralidad de la nube y la interoperabilidad. Integración: La plataforma debe integrarse Despliegue Flexible: Es vital que la plataforma pueda ser desplegada y operar en AWS, Azure o GCP (o en cualquiera de ellos) o en una configuración de nube híbrida, cumpliendo con los estándares de seguridad y rendimiento de ETB.
54	1.17.1.10 Arquitectura de la Solución y Capacidades Técnicas	Se solicita confirmar si ¿Existe alguna restricción geográfica dentro de la región?	No se tiene restricción geográfica
55	1.17.1.4.1 BPM/BPMS	Se solicita confirmar ¿Cuáles son los sistemas y bases de datos críticos de la entidad como ERP, Legacy, CRM existente, Core de Negocio, con los que la plataforma debe interconectarse obligatoriamente?	Los sistemas y bases de datos críticos con los cuales la plataforma deberá interoperar serán definidos durante la fase de levantamiento de requerimientos y diseño de integración, en coordinación con la Entidad y sus áreas técnicas responsables.
56	1.17.1.4.1 BPM/BPMS	¿Existen APIs documentadas para los sistemas críticos en caso de necesitarse?	La disponibilidad y documentación de APIs para los sistemas críticos dependerá de la naturaleza y tecnología de cada sistema identificado durante la fase de levantamiento de requerimientos e integración. En caso de que los sistemas ERP, CRM, Core o legados de la Entidad cuenten con APIs o servicios web documentados, estos podrán ser utilizados directamente para garantizar una interoperabilidad estándar, segura y eficiente. Cuando los sistemas no dispongan de APIs disponibles o estén basados en arquitecturas cerradas, ETB podrá implementar mecanismos alternativos de integración, tales como conectores ETL, adaptadores específicos, intercambio de archivos o buses de datos (ESB), asegurando la integridad, sincronización y trazabilidad de la información.
57	1.17.1.3 Integración, Orquestación e Interoperabilidad	Se solicita confirmar ¿Qué nivel de alineación con X-ROAD (MINTIC) y TM Forum ODA se espera (Cumplimiento de principios o certificación/despliegue de componentes específicos de estas arquitecturas)?	Se espera un nivel de alineación total con los estándares del TM Forum ODA (Open Digital Architecture) para los sistemas BSS/OSS y, para la interoperabilidad con el gobierno, el cumplimiento técnico y de seguridad requerido por la plataforma X-ROAD del MinTIC. Ver servicio de interoperabilidad de la AND https://and.gov.co/servicios-ciudadanos-digitales
58	1.17.1.3 Integración, Orquestación e Interoperabilidad	Respecto a la integración de LLMs, ¿La entidad tiene una preferencia de modelo o proveedor de IA Generativa?	no se tiene una preferencia de modelo
59	1.17.1.11 Cumplimiento Normativo y Certificaciones	Se solicita amablemente a la entidad no solicitar como obligatoriedad que el oferente cuenta con la certificación ISO/IEC 27017 y 27018	Se revisará la observación y de aplicar se ajustará en los términos definitivos
60	1.17.1.11 Cumplimiento Normativo y Certificaciones	Se solicita amablemente a la entidad no solicitar como obligatoriedad que el oferente cuenta con la certificación SOC 2 Tipo II	Se revisará la observación y de aplicar se ajustará en los términos definitivos
61	1.17.1.11 Cumplimiento Normativo y Certificaciones	Se solicita amablemente a la entidad no solicitar como obligatoriedad que el oferente cuenta con certificación de la normativa PCI DSS	La entidad solicita la certificación PCI DSS porque esta normativa es obligatoria a nivel global para cualquier proveedor o servicio que almacene, procese o transmita datos de tarjetas de pago (débito o crédito). Pasarelas de Pago: Si su solución interactúa directamente o aloja el software de una pasarela que maneja transacciones con tarjetas.
62	1.17.1.11 Cumplimiento Normativo y Certificaciones	Se solicita amablemente a la entidad que no se exija como obligatoriedad la certificación vigente de los proveedores en la nube usados en la propuesta.	La obligatoriedad de que los proveedores de nube cuenten con certificaciones vigentes se establece para mitigar el riesgo operacional y de seguridad que implica depender de un tercero para la infraestructura crítica.
63	1.17.1.10.1.3.2 Cumplimiento de Controles de Seguridad del Proveedor	Se solicita a la entidad confirmar ¿La exportación de logs al SIEM de ETB es a un sistema específico ? ¿ Que marca y modelo es?	Durante la fase de diseño técnico se validará la configuración específica del canal de exportación de logs, las políticas de retención y correlación y los mecanismos de autenticación segura para la integración con el SIEM
64	1.17.1.10.1.3.2 Cumplimiento de Controles de Seguridad del Proveedor	Se solicita a la entidad confirmar si se debe incluir la capacidad de gestión de eventos por parte del OFERENTE (SOC/Monitoreo 24/7).	si la debe incluir
65	1.17.1.8.1 Pasarela/Switch	En el caso de habilita el módulo de pagos, por favor confirmar ¿Quién será el responsable de la certificación y el cumplimiento continuo de PCI DSS sobre la pasarela/switch de pagos: ETB o el OFERENTE?	El responsable de la certificación y el cumplimiento debe ser el proveedor seleccionado

66	1.17.1.14 Soluciones en la Nube y Procesos de Negocio	Con respecto a la transferencia de conocimiento (Fábrica de Software), se solicita confirmar ¿ETB requiere la propiedad y/o el código fuente de los desarrollos a medida (bots RPA, flujos de BPM, conectores) al finalizar el contrato?	Contractualmente, se espera que el oferente entregue: Código Fuente Completo: Incluyendo archivos de configuración, scripts y cualquier componente necesario para la compilación y despliegue. Documentación Detallada: Manuales técnicos, arquitectura de la solución, diagramas de flujos y procedimientos de instalación/despliegue. Transferencia de Propiedad Intelectual: Un acta o cláusula que certifique la cesión total de los derechos patrimoniales sobre el software desarrollado a favor de ETB.
67	1.17.1.14.1.3 Protección contra la Inyección de Prompts	Se solicita confirmar ¿Cuáles son los casos de uso de negocio específicos donde se espera aplicar la IA Generativa (LLMs) inicialmente?	Esto depende las necesidades tecnológicas del cliente y los requerimientos que finalmente establezca.
68	1.17.1.14.1.3 Protección contra la Inyección de Prompts	¿Existe una preferencia o requisito obligatorio para el uso de un modelo de lenguaje grande (LLM) específico de los listados (GPT-3.5, Azure OpenAI, Bedrock, Llama-2) o el OFERENTE puede proponer el más adecuado ajustado a su solución?	Se permite al oferente proponer el LLM más adecuado siempre que cumpla con los requisitos de seguridad, privacidad, latencia y rendimiento establecidos en los TDR.
69	Archivo202510090735498060412	Solicitamos a la Entidad confirmar qué aplicaciones - sistemas, y de qué organizaciones, se interconectarán con la solución propuesta, indicando su propósito de integración.	Las aplicaciones y sistemas que se interconectarán con la solución, así como las organizaciones responsables de dichos sistemas y el propósito de integración, serán definidos durante la fase de levantamiento de requerimientos e interoperabilidad, en coordinación con la Entidad y las partes interesadas.
70	Archivo202510090735498060412	Respetuosamente solicitamos detallar los tipos de documentos que se firmarán en línea (p. ej., solicitudes, constancias, autorizaciones), conforme al ítem 1.17.1.4.6 Trámites digitales.	Esto se especifica en los pliegos
71	Archivo202510090735498060412	Solicitamos a la entidad confirmar que proveedor de firma digital prefente que quieran integrar a la solución	No podemos suministrar esa información ya que depende de la preferencia final del cliente.
72	Archivo202510090735498060412	Solicitamos a la Entidad confirmar qué medios de pago requieren para el módulo de E-commerce/Marketing (p. ej., tarjeta de crédito, tarjeta débito, PSE, Nequí, Daviplata).	No podemos suministrar esta información, ya que los medios de pago y servicios E-commerce/Marketing son de preferencia del cliente.
73	Archivo202510090735498060412	Solicitamos muy amablemente agendar una reunión; para nosotros es fundamental entender en profundidad el proceso y sus detalles. Esto nos permitirá alinear expectativas, optimizar el alcance y presentar una propuesta más precisa y de alto valor	La Reunión Informativa del Grupo XI se realizó el día 09 de enero 2026, en el horario de 9AM a 10 AM, como se indicó en los Términos de Referencia Borradores del proceso 7200002528, así como en el Aviso Acalaratorio I. Toda esta información fue publicada en la página de ETB, en el proceso mencionado, en tiempo y oportunidad.
74	Archivo202510090735498060412	solicitamos a la entidad confirmar qué módulos se consideran indispensables (CRM 360, trámites digitales, turnos/citas, analítica, etc.) y cuáles son opcionales (e-commerce/marketing, participación ciudadana, pagos)	todos se consideran indispensables
75	Archivo202510090735498060412	Solicitamos confirmar si existen procesos o flujos específicos del negocio que deban priorizarse para automatización mediante BPM/RPA	Esto depende las necesidades tecnológicas del cliente y los requerimientos que finalmente establezca.
76	Archivo202510090735498060412	¿Qué casos de uso se esperan para la IA/ML y generative AI? (chatbots conversacionales, recomendaciones personalizadas, clasificación automática de documentos, etc.)	Se esperan casos de uso como chatbots conversacionales avanzados para atención al ciudadano, clasificación y enrutamiento automático de PQRS, análisis de sentimiento en interacciones, y asistencia en la extracción de información de documentos. Los casos de uso específicos se priorizarán basados en el proyecto asignado
77	Archivo202510090735498060412	¿Cuáles son los sistemas actuales que deben integrarse (CRM/ERP, bases de datos, pasarelas de pago, plataformas de atención al cliente)?	Estos sistemas dependen y derivan de la necesidad del cliente, en contexto, estas se pueden establecer acorde a cada una de las infraestructuras que el cliente posea.
78	Archivo202510090735498060412	¿Hay estándares o marcos de interoperabilidad obligatorios (por ejemplo, X-Road o BPMN) que se deban respetar?	Se debe respetar el estándar BPMN para el modelado de procesos. En cuanto a interoperabilidad, se debe seguir los principios del marco X-ROAD del MinTIC, aunque no se exige una integración técnica certificada inicialmente. Ver servicio de interoperabilidad de la AND https://and.gov.co/servicios-ciudadanos-digitales
79	Archivo202510090735498060412	¿Se requiere que la plataforma consuma o exponga APIs específicas? ¿Existen limitaciones de conectividad o protocolos?	Sí, la plataforma debe tener una arquitectura orientada a servicios, con la capacidad de consumir y exponer APIs REST/JSON de forma segura. No se anticipan limitaciones de conectividad más allá de las políticas de seguridad estándar de la industria.

80	Archivo202510090735498060412	¿Qué canales de comunicación deben habilitarse (WhatsApp, redes sociales, voz, SMS, email, chat web)? ¿Hay algún canal prioritario?	Los canales mínimos a habilitar son WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Instagram, Telegram, Twitter, WebChat, SMS y e-mail. La priorización de canales se definirá con el cliente final, aunque WhatsApp y WebChat suelen ser de alta prioridad.
81	Archivo202510090735498060412	¿Se requieren capacidades específicas de ruteo de interacciones (colado, horarios, prioridades) o SLAs diferenciados por canal?	Sí, la plataforma debe permitir la configuración de políticas de ruteo, colas de espera, horarios de atención, niveles de prioridad y SLAs diferenciados por cada canal, para una gestión eficiente de las interacciones.
82	Archivo202510090735498060412	Cuántos usuarios/ciudadanos se estima que utilizarán la plataforma y cuál es el volumen esperado de transacciones diarias/mensuales?	No hay una estimación definida en esta etapa. El número de usuarios y el volumen de transacciones dependerán de los servicios que se implementen y de la población objetivo del cliente final. La arquitectura debe ser elástica para escalar según la demanda.
83	Archivo202510090735498060412	¿Existen periodos pico o campañas que requieran escalar los recursos rápidamente?	Sí, se debe prever la existencia de periodos pico de demanda (ej. fechas de pago de impuestos, campañas de marketing, emergencias). La arquitectura de la solución, al estar basada en nube pública, debe ser capaz de escalar elásticamente y de forma automática para manejar estos picos.
84	Archivo202510090735498060412	¿Se prevén múltiples instancias para diferentes entidades/organizaciones?	Sí, el modelo de la plataforma es multi-instancia, diseñado para atender a múltiples entidades u organizaciones, cada una con su propio entorno aislado y seguro.
85	Archivo202510090735498060412	¿Cuál es el nivel de disponibilidad (SLA) esperado? (por ejemplo, 99.95 % en producción).	Se espera un alto nivel de disponibilidad, acorde con un servicio crítico. Los proponentes deben especificar el SLA que ofrecen, el cual debe ser competitivo en el mercado para soluciones SaaS empresariales (típicamente 99.9% o superior).
86	Archivo202510090735498060412	¿Qué parámetros de recuperación ante desastres (RTO/RPO) y estrategia de redundancia se requieren?	Se requiere una estrategia de recuperación ante desastres inter-región con un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) menor o igual a 30 minutos y un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) cercano a cero. La arquitectura debe ser redundante y desplegada en múltiples zonas de disponibilidad (multi-AZ).
87	Archivo202510090735498060412	¿Hay preferencias sobre regiones geográficas o proveedores de nube (AWS, Azure, GCP) y sobre la ubicación de los datos?	No hay preferencia por un proveedor de nube específico. La ubicación de los datos debe cumplir con las leyes de soberanía de datos de Colombia, especialmente para clientes del sector público. La selección de la región se coordinará con el proveedor.
88	Archivo202510090735498060412	¿Qué normas adicionales o requisitos regulatorios (por ejemplo, Ley Habeas Data en Colombia) deben considerarse?	La plataforma debe cumplir obligatoriamente con la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales o Habeas Data) y sus decretos reglamentarios en Colombia, además de estándares internacionales como ISO/IEC 27001.
89	Archivo202510090735498060412	¿Se necesita integración con sistemas de gestión de identidad existentes? ¿Cuáles son las políticas de acceso (RBAC, SSO, MFA) requeridas?	Sí, la solución debe poder integrarse con sistemas de gestión de identidad existentes (ej. Active Directory) y debe soportar políticas de acceso modernas como Control de Acceso Basado en Roles (RBAC), Inicio de Sesión Único (SSO) y Autenticación Multifactor (MFA).
90	Archivo202510090735498060412	¿Cómo se tratarán los datos sensibles y qué estrategias de anonimización/tokenización se requieren?	Los datos sensibles deben ser tratados con cifrado robusto tanto en tránsito (TLS 1.2+) como en reposo (AES-256). Se deben aplicar técnicas de encriptación selectiva y/o tokenización para la información personal identificable (PII), en cumplimiento con las normativas de protección de datos.
91	Archivo202510090735498060412	¿Qué indicadores clave (KPIs) y tableros se necesitan? ¿Se requiere analítica predictiva o prescriptiva?	Se requieren tableros con KPIs sobre la operación de la plataforma (ej. volumen de interacciones, tiempos de respuesta, tasa de resolución). La solución debe contar con capacidades de analítica avanzada, incluyendo modelos descriptivos, predictivos y prescriptivos para optimizar los procesos.
92	Archivo202510090735498060412	¿Hay requisitos de exportación de datos o integración con plataformas de BI corporativas?	Sí, la plataforma debe permitir la exportación de datos y exponer APIs seguras para que los datos procesados puedan ser consumidos por herramientas de Business Intelligence (BI) corporativas u otros sistemas de análisis externos.
93	Archivo202510090735498060412	¿Existe alguna restricción sobre el proveedor de LLM (OpenAI, Azure OpenAI, Amazon Bedrock, modelos propios)?	No, no existe una restricción sobre un proveedor de LLM específico. El oferente puede proponer el que mejor se adapte a su arquitectura, garantizando siempre la seguridad y la privacidad de los datos.

94	Archivo202510090735498060412	¿Se cuenta con una base de conocimiento que deba integrarse y contextualizarse con los modelos?	La base de conocimiento específica será proporcionada por el cliente final de ETB. La plataforma del oferente debe incluir las herramientas y la metodología para cargar, gestionar y contextualizar dicha base de conocimiento para el uso de los modelos de IA.
95	Archivo202510090735498060412	¿Qué políticas de "guardrails" o revisión humana se esperan para evitar la inyección de prompts o respuestas indebidas?	Se espera que la solución implemente "guardrails" técnicos para mitigar la inyección de prompts. Adicionalmente, se deben establecer procesos que incluyan la revisión humana (human-in-the-loop) para validar y ajustar las respuestas de la IA, especialmente en las fases iniciales y para casos de uso críticos.
96	Archivo202510090735498060412	¿Se requiere integración con pasarelas/switches específicos certificados PCI DSS/ISO 8583?	Para el módulo opcional de pagos, se requiere que la plataforma se integre con pasarelas de pago que estén certificadas bajo los estándares PCI DSS e ISO 8583. No se especifica una pasarela en particular.
97	Archivo202510090735498060412	¿Qué métodos de pago debe soportar (tarjetas, PSE, billeteras digitales, etc.)?	La integración debe soportar los métodos de pago más comunes en Colombia, como tarjetas de crédito y débito, PSE, y billeteras digitales, sujeto a las capacidades de la pasarela de pagos que se integre.
98	Archivo202510090735498060412	¿Qué nivel de soporte operativo y de aseguramiento se espera (horario 24x7, mesa de ayuda, gestión de incidencias, hardening y actualizaciones)?	Se espera un servicio gestionado completo, que incluye soporte técnico 24x7 para incidentes críticos, mesa de ayuda, gestión de incidencias bajo el marco ITIL, y la administración continua de la seguridad (hardening) y las actualizaciones de la plataforma.
99	Archivo202510090735498060412	¿Se requiere transferencia de conocimiento al equipo interno durante y después de la implementación? ¿Cómo se planifica la capacitación?	Sí, se requiere un plan de transferencia de conocimiento al equipo de ETB. La planificación de la capacitación se definirá en conjunto con el proveedor y debe cubrir los aspectos técnicos y operativos necesarios para la supervisión y gestión del servicio.
100	Archivo202510090735498060412	¿Cuál es el presupuesto estimado y la modalidad de contratación preferida (precio fijo, por hora, por suscripción)?	Este es un estudio de mercado para obtener información económica. La modalidad de contratación preferida es por suscripción, bajo un modelo "as a Service", donde se paga una tarifa recurrente por el servicio gestionado.
101	Archivo202510090735498060412	¿Cuál es la vigencia esperada del contrato y se prevén prórrogas?	La vigencia inicial del servicio es de 12 meses. La posibilidad de prórrogas dependerá de los resultados y las necesidades futuras del servicio.
102	Archivo202510090735498060412	Respetuosamente solicitamos confirmar si, dado que la Entidad no especifica el nivel requerido de la certificación PCI DSS, es válida la certificación PCI DSS Nivel 2 .	Para el módulo de pagos, se requiere el cumplimiento del estándar PCI DSS. El nivel de certificación dependerá del volumen de transacciones y la arquitectura de la pasarela de pago. El oferente debe garantizar que el nivel de certificación que posea sea el adecuado y suficiente para la operación segura del servicio.
103	Archivo202510090735498060412	Respetuosamente solicitamos confirmar la etapa del proceso en la que se deben adjuntar las certificaciones exigidas en el numeral 1.17.1.11	En la fase de presentación de la oferta de acuerdo al cronograma
104	Archivo202510090735498060412	Es correcto interpretar si, para esta fase, los documentos habilitantes exigidos son únicamente el Anexo de Información Básica del Interesado, la Cámara de Comercio vigente (no mayor a 30 días), el Estado de Resultados 2024 y el Anexo Financiero 1. En caso contrario, agradeceremos el listado de documentos adicionales.	Los oferentes deben remitirse a los documentos del proceso publicados en la plataforma SAP ARIBA, donde se detallan todos los requisitos y anexos que deben ser presentados para esta fase del estudio de mercado.
105	Archivo202510090735498060412	Agradecemos indicar si en fases siguientes se requerirá acreditar experiencia y qué ítems o criterios (sector, alcance, montos, años, certificaciones) serán considerados.	En la fase actual de estudio de mercado se requiere acreditar la experiencia mínima habilitante descrita en el documento. Los criterios para futuras fases de selección serán definidos y comunicados en su debido momento.
106	Archivo202510090735498060412	¿Se permite la subcontratación de servicios de infraestructura o componentes de IA bajo el mismo contrato marco?	El oferente será el único responsable ante ETB por la prestación integral del servicio. Si bien puede apoyarse en terceros (ej. proveedores de nube o de modelos de IA), el oferente debe garantizar y responder por la calidad, seguridad y cumplimiento de todos los componentes de la solución.
107	Archivo202510090735498060412 / Numeral 1.17.1.1.2	Se solicita a la entidad confirmar a que entidades se debe realizar las integraciones y porque medio se realizaran (API, Webservice, MPLS, Enlaces, etc.)	Las entidades específicas se definirán al inicio del proyecto. El medio de integración principal será a través de APIs (REST/JSON) y Web Services. La plataforma debe ser agnóstica al medio y contar con un bus de integración capaz de adaptarse a diferentes protocolos.
108	Archivo202510090735498060412 / Numeral 1.17.1.1.3	Se solicita dar mayor alcance a las cantidades y tipo de archivos de los documentos que se deben gestionar en las transacciones, a su vez confirmar si se debe contemplar la custodia de los mismos y porque periodo de tiempo.	Las cantidades y tipos de documentos dependerán de los trámites a implementar. La solución debe contemplar la custodia segura de los documentos generados, y el periodo de retención se definirá de acuerdo con la normativa de gestión documental aplicable a cada entidad cliente.

109	Archivo202510090735498060412 / Numeral 1.17.1.1.3	Se solicita dar mayor alcance al proceso de desmaterialización de procesos	La desmaterialización de procesos se refiere a la transformación de trámites y flujos de trabajo basados en papel y procesos manuales a un formato completamente digital y automatizado, utilizando las herramientas de la plataforma (BPM, formularios digitales, firma electrónica, etc.) para optimizar la eficiencia y la experiencia del usuario.
110	Archivo202510090736413238716 - Item 1	Se solicita dar mayor alcance sobre el ítem 1 interfaz grafica , como seria el modulo de agentes , características, diseños, arbol de tipificación, etc, adicional los volumenes de chat a desbordar al agente e informar que abarca el servicio integral a todo costo.	La plataforma debe proveer una interfaz para agentes que permita gestionar las conversaciones escaladas desde los bots, con acceso al historial y la capacidad de tipificar los casos. El diseño y las características específicas se detallarán en la fase de implementación. El "servicio integral a todo costo" se refiere a que la tarifa debe incluir todos los componentes necesarios para la prestación del servicio.
111	Archivo202510090736413238716 - Item 1	Se solicita a la entidad confirmar si el servicio de Whatsapp se cotizara por un ítem independiente, lo anterior en relación a que este servicio se contempla tarifas diferenciales por cada tipo de servicio de consumo sobre la app.	El oferente debe presentar su modelo de costos para el canal de WhatsApp, detallando los precios asociados a los diferentes tipos de conversaciones (iniciadas por el usuario, iniciadas por el negocio) conforme al modelo de precios de Meta. La cotización debe ser clara y transparente.
112	Archivo202510090736413238716 - Item 1	Se solicita dar claridad de cuantas horas de desarrollo se requieren para este ítem , o se facturara a demanda , lo anterior a que el modelo de tarifa esa full costo y Evento unico.	El modelo de servicio gestionado debe incluir las horas de configuración y desarrollo necesarias para la puesta en marcha y el mantenimiento de los flujos conversacionales. Si se requieren desarrollos adicionales o a demanda, el oferente debe especificar cómo se cotizarían (ej. bolsa de horas, por proyecto).
113	Archivo202510090736413238716 - Item 1	Se solicita confirmar si el servicio de WhatsApp se encuentra certificado ante Meta y sera entregado al proveedor o se debera desarrollar de ceros el servicio.	cada cliente debe tener la certificacion ante meta y sera entregado al proveedor, sin embargo de no ser asi lo unico que se le solicitara al proveedor es soporte al cliente para que pueda surtir este proceso
114	Archivo202510090736413238716 - Item 1	Cuando se habla de servicios de voz se referencian solo BOTS o seran servicios con agente humano.	La plataforma debe soportar tanto la automatización con bots de voz (Voicebots) como la capacidad de transferir la llamada a un agente humano cuando sea necesario.
115	Archivo202510090736413238716 - Item 2	Agradecemos confirmar si la entidad entregara las licencias de la Aplicaciones mencionadas o las debe asumir el proveedor para le gestión de las mismas.	Como parte del servicio gestionado,el proveedor debe asumir e incluir en su oferta todos los costos de licenciamiento de software necesarios para el funcionamiento de la plataforma.
116	Archivo202510090736413238716 - Item 2	Se solicita dar mayor alcance sobre el ítem 2 , cual es el requerimiento puntual a cotizar (licencia, agente humano, desarrollador, etc.), lo anterior ya que contemplan tarifa a full costo.	La tarifa "full costo" debe englobar todos los elementos necesarios para la prestación del servicio descrito en el ítem, incluyendo licencias, infraestructura, soporte y las horas de servicios profesionales para la configuración y mantenimiento.
117	Archivo202510090736413238716 - Item 2	Se solicita dar mayor claridad a la unidad de medida servicio integral a todo costo por evento unico que características tiene (valor por mes, valor por contrato, valor por actividad desarrollada, etc.).	La unidad de medida "evento único" se refiere a un pago único por la configuración inicial o el setup de un servicio específico. Otros ítems pueden tener tarifas recurrentes (mensuales) basadas en el consumo o en un valor fijo. El oferente debe detallar su modelo en la propuesta económica.
118	Archivo202510090736413238716 - Item 2	Se solicita confirmar si el servicio de SMS es de una vía o doble vía, adicional se requieren el envio de los volumenes mensuales historicos del servicio.	La plataforma debe soportar tanto SMS de una vía (notificaciones) como de doble vía (conversacional). No se dispone de volúmenes históricos; la oferta debe ser escalable y basarse en el consumo (costo por SMS enviado/recibido).
119	Archivo202510090736413238716 - Item 2	Se solicita dar mayor alcance a la referencia de aplicaciones moviles que se deben gestionar, cuales se deben contemplar, cual es el tipo de gestión sobre estas y se requiere algún tipo de integración.	La referencia a "aplicaciones móviles" alude a la capacidad de la plataforma de integrarse con apps existentes del cliente final (ej. para enviar notificaciones push) o de interactuar a través de canales como WhatsApp, que son apps móviles. No se contempla el desarrollo de nuevas apps móviles desde cero en el alcance base.
120	Archivo202510090736413238716 - Item 3	Se solicita a la entidad el envio de los flujos de los bot con sus características funcionales y la cantidad de desarrollos que se requieren sobre este ítem.	Los flujos detallados de los bots se construirán durante la fase de diseño del proyecto. En esta etapa, los oferentes deben describir su metodología y cotizar con base en la complejidad estimada (ej. bots informativos, transaccionales) y la experiencia en proyectos similares.
121	Archivo202510090736413238716 - Item 3	Dentro del ítem 3 se tiene alguna estimación de horas de desarrollo para suplir este requerimiento	No hay una estimación de horas predefinida. El modelo de servicio gestionado debe incluir las horas necesarias para la implementación y mantenimiento de los bots. El oferente debe dimensionar el esfuerzo con base en el alcance funcional descrito.

122	Archivo202510090736413238716 - Item 3	Quando se menciona otros tipo de reportes, la tarifa para estos desarrollos se determinaran en un ítem adicional o cual seria el ítem donde se contempla el costo de este servicio.	La plataforma debe incluir un módulo de reportería con tableros estándar. El desarrollo de reportes personalizados o muy complejos que no estén incluidos en el servicio base podría cotizarse por separado, y el oferente debe especificar cómo se manejarían estos requerimientos (ej. como un servicio profesional adicional).
123	Archivo202510090736413238716 - Item 4	Se solicita el flujo del BOT para determinar el despliegue del desarrollo, adicional confirmar si los cambios que se requieran a futuro sobre los menus bajo que ítem se facturaran.	El flujo inicial del bot se definirá en el proyecto. El servicio gestionado debe incluir un número razonable de ajustes y actualizaciones a los menús y flujos como parte del mantenimiento continuo. Cambios mayores o rediseños completos podrían ser tratados como una nueva implementación. El oferente debe aclarar su política de gestión de cambios.
124	Archivo202510090736413238716 - Item 4	Como se realizara el cobro de las horas adicionales de servicios profesionales que se contemplan dentro de este ítem, bajo que figura del modelo economico se deberan incluir estas horas.	El oferente debe especificar en su propuesta económica una tarifa para horas adicionales de servicios profesionales, que se utilizarían para requerimientos que excedan el alcance del servicio gestionado estándar. Estas podrían presentarse como una "bolsa de horas" o una tarifa por hora.
125	Archivo202510090736413238716 - Item 5	Se contempla dentro de este ítem el uso de pasarela de pagos para las ventas, de ser afirmativo por favor confirmar si la entidad entregara este recurso de pasarela de pagos al proveedor.	Sí, para el módulo opcional de e-commerce, se contempla la integración con una pasarela de pagos. Dicha pasarela será contratada por el cliente final de ETB, y el proveedor de la plataforma será responsable de realizar la integración técnica.
126	Archivo202510090736413238716 - Item 5	Dar mayor alcance al flujo del servicio de ventas automatizado con carro de compras, listado de la productos a incluir en el menu y el modelo de integración y actualización de la tienda de productos.	El módulo de e-commerce debe proveer las funcionalidades estándar de un carro de compras. El flujo específico, el catálogo de productos y el modelo de integración para la actualización del inventario (ej. vía API con un ERP) se definirán en la fase de diseño con el cliente que requiera este módulo opcional.
127	Archivo202510090736413238716 - Item 5	El costo que se requiere para este ítem solo aplica la parametrización y desarrollo de la tienda o se debe contemplar servicios adicionales.	El costo del módulo de e-commerce debe cubrir la parametrización, la puesta en marcha de la tienda y su mantenimiento como parte del servicio gestionado. No debe incluir costos de la pasarela de pagos o de la logística de envío, que son responsabilidad del cliente final.
128	Archivo202510090736413238716 - Item 5	Se solicita un alcance al servicio de reporte estandar de ventas que datos estadísticos, cuantitativos y de tendencia se requieren en este y cual sería el modelo de entrega o visualización.	El módulo de e-commerce debe incluir un tablero de control (dashboard) con reportes estándar de ventas, como número de pedidos, valor total de ventas, productos más vendidos, y tendencias a lo largo del tiempo. La visualización debe ser gráfica e intuitiva.
129	Archivo202510090736413238716 - Item 5	se requiere confirmar si la actualización del e-commerce sera de manera dinamica con las integraciones que se realizen a las diferentes fuentes o sera un proceso periodico que realizara la entidad.	La plataforma debe tener la capacidad de actualizar el catálogo de productos y el inventario de forma dinámica, preferiblemente a través de integraciones (API) con los sistemas de origen del cliente (ej. ERP). También debe soportar actualizaciones periódicas o manuales si es necesario.
130	Archivo202510090736413238716 - Item 6	Se solicita dar mayor alcance en características y cantidades estimadas de reportes que se requieren dentro de este ítem, importante resaltar cuales seran las fuentes de consulta de la data y se requiere integración adicional a servidores para la extracción de la misma.	La plataforma debe incluir un módulo de analítica con tableros y reportes estándar sobre la operación. El desarrollo de reportes a medida se definirá según las necesidades. Las fuentes de datos serán principalmente los datos generados por la propia plataforma, aunque se puede integrar con fuentes externas según el caso de uso.
131	Archivo202510090736413238716 - Item 6	Se solicita aclarar si la tarifa a cotizar es por reporte o se contemplara una bolsa mensual de reportes por la vigencia del contrato para poder tener una tarifa unica a todo costo, de lo contrario por favor dar mayor alcance al modelo de factura de este ítem.	El servicio base debe incluir un conjunto de reportes estándar. Para reportes personalizados, el oferente debe proponer un modelo comercial, que podría ser por reporte, por bolsa de horas de desarrollo, o incluido dentro de un paquete de servicio premium.
132	Archivo202510090736413238716 -Tabla 2 Entendimiento Lenguaje Natural	Se solicita a la entidad dar mayor claridad a las características a que hace referencia el modelo de tráfico servicio integral a todo costo evento unico (Costo unitario por catalogo) para esta Tabla.	Hace referencia que el servicio se solicitara una sola vez de acuerdo a la necesidad de la orden de servicio.
133	Archivo202510090736413238716 -Tabla 2 Entendimiento Lenguaje Natural	Se solicita a la entidad dar mayor alcance a que hace referencia el ítem catalogo y sus características.	Un "catálogo" en este contexto es el conjunto de intenciones, entidades y flujos de diálogo que definen el conocimiento de un bot sobre un tema particular (ej. catálogo de "Facturación", catálogo de "Soporte Técnico").
134	Archivo202510090736413238716 -Tabla 2 Entendimiento Lenguaje Natural	Se solicita confirmar si la base de Preguntas y Respuestas seran entrega por la entidad.	Sí, la información para construir la base de conocimiento (las preguntas y respuestas frecuentes, los flujos de procesos) será proporcionada por el cliente final de ETB. El proveedor será responsable de estructurar e implementar esta información en la plataforma de IA.

135	Archivo202510090736413238716 -Item 10 GikDoc atención. Configuración inicial-setup (Hasta 1000 páginas de Carga)	El costo que se debiera contemplar en este ítem sera solo el desarrollo de la IA para la carga maxima de 1000 paginas en formato PDF por mes o ese volumen es por la vigencia del contrato, ya que la tarifa informa servicio a todo costo evento unico.	El ítem se refiere a un costo único ("evento único") para la configuración inicial del servicio de análisis de documentos, que incluye la carga y el procesamiento de hasta 1000 páginas. El procesamiento recurrente de páginas adicionales debería cotizarse bajo un modelo de consumo mensual.
136	Archivo202510090736413238716 -Item 10 GikDoc atención. Configuración inicial-setup (Hasta 1000 páginas de Carga)	se solicita a la entidad informrar cual es la cantidad de horas de desarrollo que se estiman para este ítem.	No se estima una cantidad de horas. El valor debe corresponder al servicio de configuración inicial como un paquete cerrado, independientemente de las horas que le tome al proveedor.
137	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 11	Se solicita definir cuales son los metodos de integración que se mencionan y cuales son los parametros de entrada y de salida de cada uno de los metodos.	Los métodos de integración se refieren a las APIs (ej. GET, POST, PUT, PATCH, DELETE) que la plataforma expondrá o consumirá. Los parámetros específicos de entrada y salida dependerán de cada servicio a integrar y se definirán en la documentación técnica durante la fase de diseño.
138	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 11	se solicita a la entidad informar cual es la cantidad de horas de desarrollo que se estiman para una invocacion de web service.	No se estima una cantidad de horas. El oferente debe cotizar el servicio de integración de un web service como un paquete, basado en su experiencia sobre el esfuerzo promedio que requiere dicha tarea, considerando complejidades bajas, medias y altas.
139	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 14	Se solicita aclarar si la tarifa de US\$60 los debe asumir el proveedor o sera suministrado por la entidad para la integraciónn via VPN con AWS.	Los costos de infraestructura de nube, incluyendo los componentes de red como las conexiones VPN, deben ser asumidos por el proveedor como parte de su servicio gestionado integral.
140	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 14	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre las características del perfil de servicios profesionales mencionado en el ítem.	El perfil de servicios profesionales debe corresponder a un ingeniero o arquitecto de nube con experiencia en la configuración de redes y seguridad en el proveedor de nube correspondiente (ej. AWS, Azure), capaz de implementar y gestionar la conexión VPN
141	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 15	Se requiere por parte de la entidad dar mayor alcance al servicio que se debe prestar en este ítem, sus características tecnologicas y humanas , al igual dar claridad sobre el modelo de facturación evento unico.	El servicio se refiere al desarrollo de un conector o integración a medida con una plataforma de terceros. El costo de "evento único" es por el desarrollo de dicha integración. El oferente debe proveer los recursos tecnológicos y humanos para analizar, desarrollar, probar y desplegar el conector.
142	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 15	Cual sera el medio por el cual se dara la integración (API, Web service, MPLS, etc.), con las plataformas integradas con el proveedor que se mencionan en las características del ítem a cotizar.	El medio de integración preferido es a través de APIs (REST/JSON) o Web Services (SOAP), ya que son estándares de la industria. Otros medios se evaluarán caso por caso según la necesidad y la viabilidad técnica.
143	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 15	Las licencias de las plataformas que se mencionan (Avaya, Ivanti,etc.), seran suministradas por la entidad .	Las licencias de las plataformas de terceros (Avaya, Ivanti, etc.) con las que se requiere la integración son responsabilidad del cliente final de ETB. El oferente es responsable de los costos de desarrollo del conector, pero no de las licencias del software a integrar.
144	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 16	agradecemos indicar a que se hace referencia cuando se menciona costo por cliente dentro del modelo de integración con plataformas de terceros.	El concepto de "costo por cliente" dentro del modelo de integración con plataformas de terceros hace referencia a los costos unitarios asociados al uso o consumo de servicios por usuario final o entidad integrada,
145	Archivo202510090736413238716 - Tabla 3 Integraciones - Item 16	Determinar el alcance del turno on salida a producción que se debe contemplar dentro de los costos de este ítem.	El alcance del turno on salida a producción que debe contemplarse dentro de los costos de este ítem corresponde a las actividades de acompañamiento técnico, funcional y operativo posteriores al despliegue del sistema en ambiente productivo, con el propósito de asegurar la correcta estabilización, continuidad y desempeño de la plataforma.
146	Archivo202510090736413238716 - Tabla 5 Modulos ADD - ON - Item 21	Se solicita a la entidad definir cual de las 3 opciones se deben contemplar dentro de la tarifa del ítem (Licencia Modulo, Pago por cliente o Pago por linea.) y definir las características que se tienen dentro del alcance a tener en cuenta para definir la tarifa.	La modalidad tarifaria aplicable al ítem (ya sea licencia por módulo, pago por cliente o pago por línea) será definida en conjunto con la Entidad durante la fase de diseño comercial y técnico, una vez se determine la naturaleza del servicio, su modelo de consumo y el alcance funcional que deba cubrir cada componente.
147	Archivo202510090736413238716 - Tabla 5 Modulos ADD - ON - Item 21	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre las características y alcance del servicio a cotizar, es integración con Janus ?, ¿es desarrollo de herramienta para gestión de chat en vivo y cobro por licencia?, ¿a que se hace referencia que se debe contratar un paquete mensual de servicio?	El alcance y características del servicio a cotizar se definirán de manera conjunta con la Entidad durante la fase de diseño técnico y funcional, con el fin de garantizar que la solución propuesta se ajuste a la arquitectura tecnológica y al modelo operativo deseado.
148	Archivo202510090736413238716 - Tabla 5 Modulos ADD - ON - Item 21	Se solicita dar alcance sobre el costo del servicio supervisor agente , ¿quien lo debe cubrir?, ¿como seria el modelo de facturación y su ítem de facturación?, ¿eso es cobro de la entidad al proveedor o viceversa?	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño

149	Archivo202510090736413238716 - Tabla 5 Modulos ADD - ON - Item 22	Se solicita a ETB confirmar si el valor a cotizar es por licencia adicional en otro idioma al predeterminado, ¿es solo la configuración? o se debe contemplar otras características para la cotización del ítem.	Se debe contemplar ítem de configuración, soporte valor licencia horas de desarrollo y demas que sean pertinente
150	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 24	Se requiere que por parte de la ETB indiquen con mayor claridad sobre las características profesionales del Developer y las características del servicio a brindar sobre este ítem a cotizar	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
151	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 24	Se solicita confirmar cual sera la entidad certificadora de la capacitación, ¿la entidad o el proveedor?.	El proveedor sera la entidad certificadora
152	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 24	Se solicita confirmar si el modelo de facturación es por evento de capacitación o es un valor fijo unico por el contrato de una sola sesión inicial.	Es un valor fijo unico por contrato
153	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 24	Se solicita dar mayor claridad a que tipo de licencia, característica, herramienta y demas particularidades que se deben tener en cuenta para cotizar este ítem.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
154	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 25	Se requiere inidcar cual es el promedio de capacitaciones mensuales que se desarrollarian sobre este ítem	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
155	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 25	Si se requieren mas de 12 horas durante la anualidad , bajo que ítem se facturaran las horas adicionales.	Es correcta la apreciación
156	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 26	Se requiere que la entidad nos brinde mayor información tecnicas sobre las caracacterísticas del servicio a cotizar, que herraminetas incluye, cual es el alcance del servicio, cual es el perfil profesional del personal requerido, solo se cotizara el proceso de dar de alta o se incluye el desarrollo .	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
157	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 27	Se requiere mayor alcance sobre el servicio solicitado en este ítem, cual es el requerimiento tecnico, tecnologico y profesional que se debe contemplar, adicional informar las características del mismo.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
158	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 28	Se solicita a la entidad confirmar la recurrencia que se debe tener con estos curso de administración y si la tarifa a entregar es por sesión o definiran una bolsa de capacitaciones para la vigencia del contrato.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
159	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 30	Se solicita a la entidad confirmar la recurrencia que se debe tener con estos curso adicional confirmar las caracteriscas del perfil profesional que brinde la capacitación y asu vez indicar la cantidad de sesiones contempladas por mes.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
160	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 30	Se solicita dar mayor alcance sobre el alcance de este ítem, es una capacitación para fortalecer las habilidades de los supervisores en la interpretación de los reportes e interacciones con los clientes para efectos de calidad o es una sesion profesional de formación profesional para el desarrollo de funciones cmo supervisores.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
161	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 31	Se requiere dar mayor alcance a la necesidad sobre este ítem, se requiere un gestor de proyectos, se debe asignar un % de exclusividad para atender el servicio, adicional mencioanr las características del rol ¿, sus alcances y las necesidades tecnologicas que deberia incluir la tarifa, a su vez confirmar si se debe costear por el tiempo del contrato tarifa unica o se facturara de manera mensual, adicional confirmar la duración del curso, el perfil profesional del capacitador y su periodicidad.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
162	Archivo202510090736413238716 - Tabla 6 Developer y Cursos de capacitación- Item 31	Se solicita dar mayor información si se cobrara por curso, cuantas personas maximo participaran en cada sesión.	Esta informacion no es especifica ya que depende de las necesidades de nuestros clientes esto se definira en la fase de diseño
163	Archivo202510090736413238716 - Tabla 7 Servicios Profesionales de Implementación- Item 32	Se solicita aclarar si para este ítem se debe cotizar el servicio de un gerentte de proyecto, a su vez definir cual seria el % que se menciona dentro del ítem a cotizar.	No es obligatorio pero si se debe cotizar para ciertos proyectos un gerente de proyecto
164	Archivo202510090736413238716 - Tabla 8 Planes Mensuales de Soporte- Item 33	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre a que hace referencia el mencionado TIER 3	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
165	Archivo202510090736413238716 - Tabla 8 Planes Mensuales de Soporte- Item 33	Se solicita dar mayor alcance al servicio a cotizar con sus características tecnicas, perfiles de l personal de soporte, Horarios de gestión, etc.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
166	Archivo202510090736413238716 - Tabla 8 Planes Mensuales de Soporte- Item 34	Se solicita confirmar a que hace mención las 150.000 sesiones por mes, estos son sesiones (casos) o cual es el alcance de estas.	Las 150.000 sesiones mensuales corresponden a un parámetro de referencia para la atención por parte del equipo Tier 3, asociado a Casos complejos, Escalamientos avanzados, Soporte especializado del fabricante o nivel experto.
167	Archivo202510090736413238716 - Tabla 8 Planes Mensuales de Soporte- Item 34	Se solicita confirmar quienes serian las personas a las cuales se les deben dar ingreso a la plataforma de casos.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
168	Archivo202510090736413238716 - Tabla 8 Planes Mensuales de Soporte- Item 34	Se solicita a la entidad dar mayor alcance de coaracterísticas, funciones y capacidades tecnicas y tecnologicas que se deben contemplar en este ítem.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,

169	Archivo202510090736413238716 - Tabla 9 Procesamineto inteligente ION- Item 35	Agradecemos el envío de la tabla Anexa que se menciona dentro del ítem para poder determinar el alcance de la necesidad.	Se revisar en los pliegos definitivos
170	Archivo202510090736413238716 - Tabla 9 Procesamineto inteligente ION- Item 35	Se solicita a la entidad confirmar si la licencia de ION sera suministrada por ETB o se debe incluir dentro del costo del ítem.	Se debe incluir dentro del costo del ítem
171	Archivo202510090736413238716 - Tabla 9 Procesamineto inteligente ION- Item 35	Cual es el volumen de documentos que se deben gestionar por mes.	El volumen de documentos a gestionar mensualmente será definido durante la fase de levantamiento de información y diseño funcional, en conjunto con la Entidad, una vez se determinen los procesos que generan y consumen documentación, así como la frecuencia y complejidad del flujo documental.
172	Archivo202510090736413238716 - Tabla 9 Procesamineto inteligente ION- Item 35	A que se hace referencia Cobro Setup, es solo licencia o que se debe contemplar dentro del servio a cotizar.	hace referencia al costo asociado a las actividades iniciales de implementación, configuración y despliegue del servicio o plataforma, necesarias para dejar la solución completamente operativa y lista para su uso por parte de la Entidad.
173	Archivo202510090736413238716 - Tabla 9 Procesamineto inteligente ION- Item 37	Se solicita que la ETB indique el consumo mensual de documentos a validar, adicional indicar los ANS a cumplir y el perfil del personal a gestionar este ítem.	El consumo mensual de documentos a validar, los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicables y el perfil del personal asignado se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional, la carga documental y los procesos asociados al flujo de validación.
174	Archivo202510090736413238716 - Tabla 9 Procesamineto inteligente ION- Item 38	Se solicita dar mayor alcance al desarrollo , flujos y especificaciones del modelo de clasificación que se requiere en este ítem, importante mencionar si se requiere integraciones y licencias de terceros sobre el proceso.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
175	Archivo202510090736413238716 - Servicio mensual Tabla 1 Mensualidad TIER 3 - Item 1	Se solicita a la entidad dar mayor claridad y alcance del requerimiento de este ítem, sus características, sus funcionalidades y el alcance que debe tener el BPO sobre el mismo.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
176	Archivo202510090736413238716 - Servicio mensual Tabla 1 Mensualidad TIER 3 - Item 1	Cual es la capacidad de hosting que se espera tener sobre este ítem	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
177	Archivo202510090736413238716 - Servicios Mensuales - Tabla 2 - Item 48	Cual es la duración promedio de cada una de las llamadas salientes para la detección de Buzon de Voz.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
178	Archivo202510090736413238716 - Servicios Mensuales - Tabla 2 - Item 49	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre cuales son los servicios dentro de este ítem (Agente, minutos, etc.)	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
179	Archivo202510090736413238716 - Servicios Mensuales - Tabla 2 - Item 49	Se solicita a la entidad definir si los minutos a consumir seran con destino Local, LDN, Internacional o Celular, en caso de incluir minutos internacionales informar los destinos.	Se usaran destinos locales, LDN internacional y celular dependiendo de las necesidades específicas del cliente
180	Archivo202510090736413238716 - Servicios Mensuales - Tabla 2 - Item 49	Se solicita confirmar si la Trunk SIP sera suministrada por la ETB.	Si sera suministrada por ETB
181	Archivo202510090736413238716 - Servicios Mensuales - Tabla 2 - Item 53	Se solicita a la Etb confirmar si las grabaciones seran entregadas por la entidad o el proveedor debera realizar estas, en caso de que se deben realizar se solicita confirmar si son con voz sintetica o profesional, adicional se requiere la cantidad y duración promedio de cada una.	El proveedor debe realizar las grabaciones, y debe sugerir segun el proyecto el tipo de voz a usar
182	Archivo202510090736413238716 - Paquetes de Videollamadas - Tabla 3 - Item 64	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre las características de la interfaz para telefono movil y pc que se requiere dentro de este ítem.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional.
183	Archivo202510090736413238716 - Paquetes de Videollamadas - Tabla 3 - Item 76	Se solicita a la entidad confirmar si este ítem se cierra a 10.000 minutos mensuales de monitoreo y cual sera el ítem por el cual se facturara si existen minutos adicionales.	No se cerrara en 10.000 minutos este solo es un dato referencia y puede darse a nivel de bolsas de 10.000
184	Archivo202510090736413238716 - Paquetes de Videollamadas - Tabla 3 - Item 76	Se solicita a la entidad ajustar el ítem teniendo en cuenta que este se factura por licencia y no por minutos.	Se revisara el ítem
185	Archivo202510090736413238716 - Paquetes de Videollamadas - Tabla 3 - Item 76	Se solicita a la entidad confirmar si existira algun ANS en monitoreos de pantalla del servicio de Videollamada.	No se tienen ANS específicos estos se definiran en el alcance de cada proyecto
186	Archivo202510090736413238716 - Otros Costos WhatsApp - Tabla 4 - Item 78	Se solicita aclarar si bajo este ítem se cotizara solo la API de WhatsApp Bussiness, por otra parte confirmar cual sera el ítem por el cual se cobrara las interacciones del servicio.	Si se cotiza el ítem de WhatsApp Bussiness

187	Archivo202510090736413238716 - Otros Costos WhatsApp - Tabla 4 - Item 80	Se solicita informar cuantas horas de mantenimiento se requieren para este ítem.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
188	Archivo202510090736413238716 - Otros Costos WhatsApp - Tabla 4 - Item 80	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre las características funcionales sobre este ítem si es con bot , con agente , mixto entre otras.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
189	Archivo202510090736413238716 - Otros Costos WhatsApp - Tabla 4 - Item 86	Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre las características funcionales sobre este ítem y mayor profundización sobre la características de ION.	se definirán en la fase de diseño y planeación operativa, una vez la Entidad determine el alcance funcional,
190	Archivo202510090736413238716 - Tabla 7 GIK - ítem 91	Se solicita a la entidad confirmar a que hace referencia el termino creditos que solicitan cotizar en este ítem por bolsas mensuales y las características y alcance del servicio	El término "créditos" hace referencia a la unidad de consumo o medida transaccional utilizada para cuantificar el uso de determinadas funcionalidades o servicios dentro del modelo de operación del proyecto. Estos créditos representan el derecho de uso o ejecución de una operación específica (por ejemplo, validación de documento, llamada API, consulta de datos, interacción de bot o procesamiento de mensaje), según el tipo de servicio implementado.
191	Archivo202510090735498060412	¿Cuál es el tipo de contrato que se firmará (prestación de servicios, suministro tecnológico o desarrollo de plataforma)?	El contrato o Acuerdo Marco que se suscriba corresponderá a una prestación de servicios. Dicho contrato integrará todas las líneas de negocio o Grupos para los cuales el Aliado haya resultado adjudicatario.
192		Les solicitamos que el requisitos de las certificaciones;que exige que las certificaciones deben ser expedidas y firmadas por **empresas de telecomunicaciones en Colombia se amplíe a que estén expedidas no sólo por empresas de telecomunicaciones en Colombia sino por empresas que hayan recibido los servicios solicitados.	Se acepta solicitud y se contemplara en los pliegos definitivos
193		Eliminar la obligación por parte del oferente de presentar o acreditar con la oferta certificación iSO 9000 y certificación ISO 20000.	Se revisará en los pliegos definitivos
194		Si se mantienen las certificaciones ISO, para el caso de presentación de oferentes en la figura de *unión temporal* las certificaciones iSO 9000, certificación ISO 20000 y ISO 27000 para las convocatorias 7200002527 y la 7200002528, que éstas sean exigidas para un solo proponente de los que componen la unión temporal.	Se revisará en los pliegos definitivos
195		En el Anexo Financiero se referencia la marca GikDoc. ¿Se aceptan soluciones de IA Generativa y Procesamiento Inteligente de Documentos (IDP) alternativas que cumplan funcionalmente con la ingesta y consulta conversacional (RAG)?	Si. La referencia a GikDoc en el Anexo Financiero tiene carácter referencial y no excluyente. Se aceptan soluciones alternativas de IA Generativa y Procesamiento Inteligente de Documentos (IDP), siempre que cumplan funcional y técnicamente con los requerimientos definido
196		Respecto al requisito de certificación ISO 27000, ¿se acepta la presentación de la norma ISO/IEC 27001 vigente? En caso de consorcios, ¿es suficiente con que uno de los integrantes aporte dicha certificación para habilitar la oferta?	Se revisará en los pliegos definitivos