

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – OFICINA DE PROYECTOS
SOLICITUD DE SERVICIOS SOLUCIÓN DE BUSINESS INTELLIGENCE - COMERCIAL.
TERMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES**

1. Perfil de La Compañía

ENSA inició operaciones en Panamá en 1998. Su capital accionario lo constituye el Grupo EPM con un 51%, el estado panameño con el 48.3%, y el 0.7% a empleados y ex trabajadores de la empresa. Es una de las tres distribuidoras que operan en la República de Panamá brindando el servicio de Distribución y comercialización de energía. Atiende una población de más de 428,000 clientes y su cobertura geográfica es de 29.200 kilómetros cuadrados en las provincias de Colón, Darién, la Comarca Guna Yala, Islas del Pacífico y el sector oriental de la provincia de Panamá.

ENSA da respuesta a las necesidades inmediatas de la población, contribuyendo con el desarrollo económico de Panamá, a través de la distribución eléctrica y de proyectos de inversión.

La oficina principal está ubicada Santa María Business District, PH ENSA, Juan Díaz. Ciudad de Panamá.

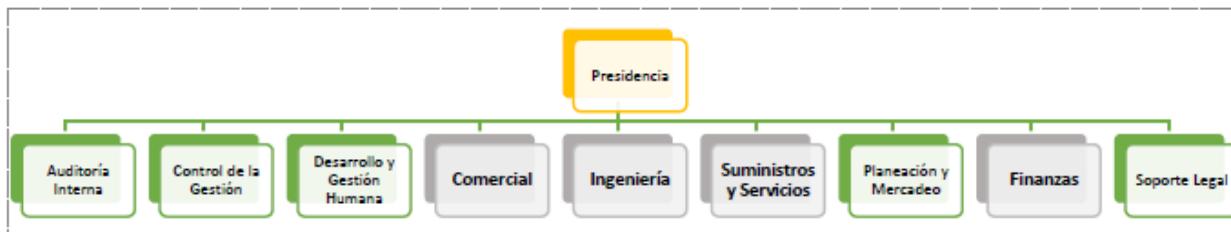
Visión Empresa modelo reconocida por la calidad y confiabilidad del servicio que brinda y por su contribución al desarrollo sostenible de Panamá.

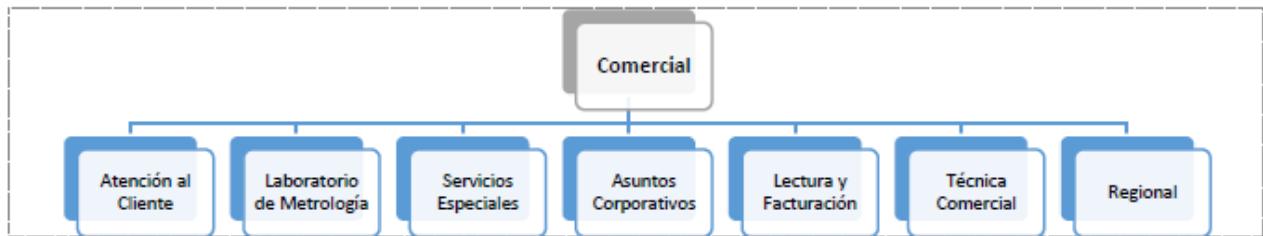
Misión Distribuir y comercializar energía eléctrica, garantizando un recurso humano motivado y comprometido con la integridad, la seguridad, el trabajo en equipo, la cultura de servicio y el desarrollo sostenible; optimizando procesos que permitan exceder las normas de la industria para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.

Valores

- Trabajo en equipo
- Integridad
- Cultura de servicio
- Responsabilidad Social
- Seguridad

Estructura Organizativa La implementación de la solución de SAP ECC involucra principalmente cuatro (4) Vicepresidencias de la organización, Finanzas, Suministros y Servicios, Ingeniería y Comercial. Estas áreas se estructuran como se visualiza a continuación.

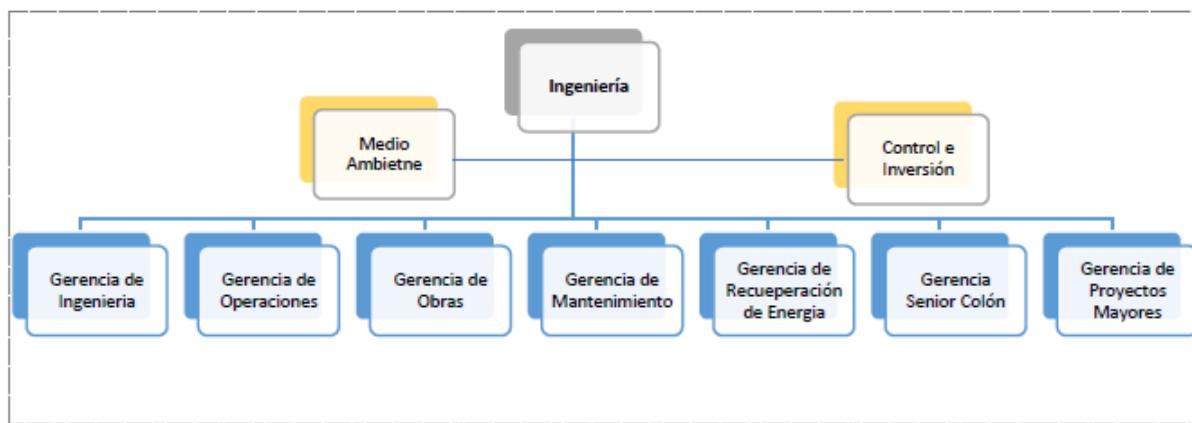
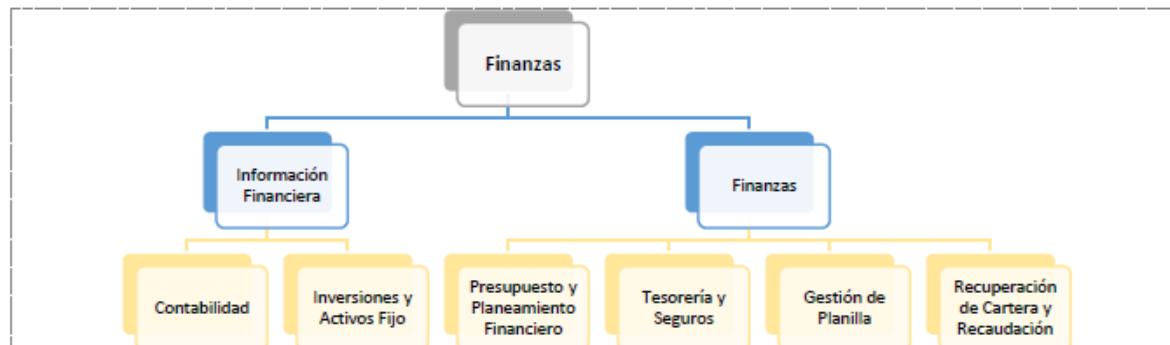




Dentro de la estructura comercial, ENSA cuenta con una unidad denominada Back Office, conformada por usuarios clave que representan el primer nivel de atención a los usuarios en las incidencias y eventos que se generan en la operación cotidiana de los sistemas.

ENSA cuenta con un Comité de Tecnología, cuyos miembros son parte del Comité Ejecutivo de la empresa y quienes tienen a su cargo, entre otras cosas, revisar, aprobar y dar seguimiento a las estrategias en materia de Tecnología que son presentadas por la Gerencia de Tecnología de ENSA.

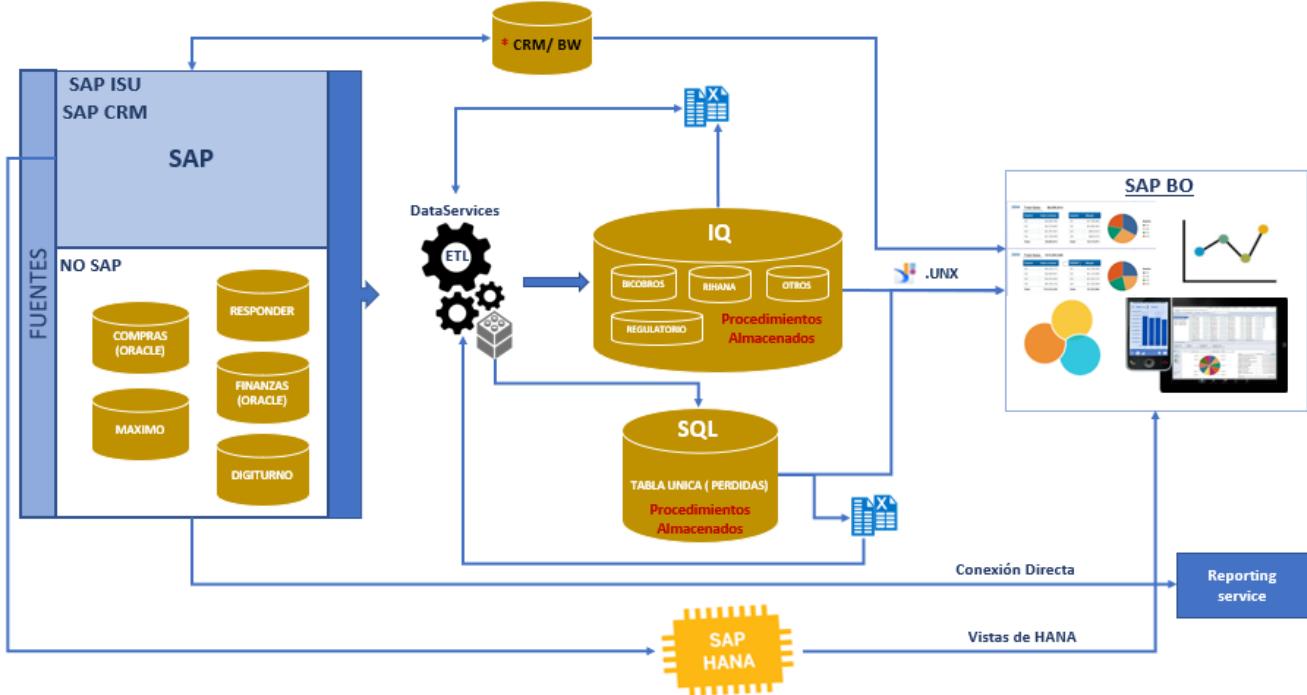
Dentro de la estructura de Tecnología Informática, se encuentran unidades que soportan la arquitectura, infraestructura y funcionalidad de SAP, a través de administradores BASIS y ABAP y administradores funcionales para SAP IS-U.



2. Situación Actual:

Actualmente en ENSA tenemos varios requerimientos de Business Intelligence puntuales de los modelos existentes en DataServices, SAP IQ, SAP Business Objects y HANA LIVE, por lo cual nos conlleva a necesitar una bolsa de horas para atender todas estas necesidades de mejora o evolutivos para dar respuesta rápida y eficiente al negocio.

Actualmente tenemos la siguiente Arquitectura BI:



NOTA: estaremos realizando cambios y mejoras en esta arquitectura a partir de este año.

3. Objetivo:

Nuestro principal Objetivo dar atención rápida y eficiente a los nuevos requerimientos, evolutivos e incidentes relacionados con Business Intelligence de reportería Operacional y Gerencial del Negocio, mediante los Modelos existente o iniciativas de mejoras relacionadas.

4. Alcance:

- El OFERENTE debe realizar los levantamientos de información necesarios según el caso reportado, incidente, mejora o nuevo requerimiento.
- La evaluación de los requerimientos debe dar como resultado la herramienta donde se debe implementar (Bodega de Datos o HANA LIVE).
- Las soluciones presentadas deben ser apegadas a las políticas y procedimientos de Business Intelligence de ENSA.
- Se debe siempre hacer uso de las extracciones existentes de los transaccionales para no afectar el performance.
- Implementación o mejoras de universos (IDT) bajo las mejores prácticas de Business Intelligence según los requerimientos del negocio.
- El OFERENTE debe Aplicar la Seguridad de Business Objects necesaria para las implementaciones que se requieran.
- La Propuesta debe incluir una Bolsa de 1,200 Horas a utilizar.

5. Condiciones Especiales:

A. Funcionales

- Todas las implementaciones en la bodega de Datos deben ser bajo Metodología de Kimball de análisis de información, para la creación de los Modelos/DataMarts Multidimensionales de ENSA.

2. Se deben implementar los requerimientos en las herramientas y plataformas administradas por ENSA.
3. Las solicitudes se deben implementar en las herramientas de reportera actuales Web Intelligence, Crystal, Lumiraxx, Analysis OLAP, entre otras.
4. El universo de datos en la herramienta IDT de SAP BO para comercial debe contar con Filtros predeterminados como: Día, mes, año, trimestre, semestres, hora, entre otros. También debe contar con definición de agrupaciones, indicadores calculados, dimensiones, entre otros.

B. Técnicas

1. El OFERENTE Utilizara las plataformas vigentes de ENSA (**SAP IQ, SAP DataServices, SAP Business Objects, Hana Live, BW**) para las implementaciones.
2. El OFERENTE, deberá entregar procesos de calidad de Datos aplicando **DataQuality** si así se necesitan para las tablas involucradas en los requerimientos que puedan surgir.
3. El OFERENTE, deberá garantizar la disponibilidad de la información a los usuarios de manera rápida y oportuna.
4. El OFERENTE, deberá garantizar que la entrega de requerimientos no afectará el desempeño y performance del sistema transaccional (SAP ECC y SAP CRM).
5. Los modelos requeridos (DataMart) y proceso de ETL se deberá construirse usando DataServices y SAP IQ **sin procedimientos almacenados**.
6. El OFERENTE incluirá realizar transferencia de conocimiento de todos los entregables a ENSA.
7. El proceso de cuadre de datos o información, incluye la identificación de las diferencias y la ejecución de su corrección.
8. Se requiere que la Capa semántica del Negocios se construya como un universo, utilizando la herramienta SAP Business Objects (IDT) o Vistas de HANA LIVE.
9. Todos los análisis a implantar deben permitir vistas comparativas con históricos, presupuestos y ejecución por períodos y acumulados por espacios de tiempo que sean definidos por el usuario.

C. Seguridad

1. El OFERENTE debe firmar acuerdo de confidencialidad de la información con ENSA.
2. Se requiere que El OFERENTE le solicite a ENSA, el detalle de todos los accesos requeridos para cada miembro de su personal que formaran parte del equipo del proyecto, previo a la fecha de inicio del proyecto.
3. Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información y documentación entregada, así como de cualquier otra que pudiese tener acceso por motivo de las tareas del proyecto.
4. Garantizar que la información y la documentación entregada se utilizará únicamente dentro del ámbito del proyecto, comprometiéndose a no cederla, mostrarla, ni transferirla por medio alguno.
5. Garantizar la adopción de todas las medidas necesarias que aseguren la integridad de los datos accedidos.
6. Es responsabilidad del OFERENTE que los consultores estén correctamente dotados con computadoras personales que le permitan cumplir con sus actividades, y que estos equipos se encuentren adecuados con las configuraciones necesarias para poder conectarse a los ambientes y acceder a las herramientas colaborativas de ENSA, bajo las consideraciones descritas a continuación:
 - La conexión se realizará por medio de VPN con acceso únicamente a los servidores que formen parte de la plataforma que se esté configurando.
 - En caso de ser absolutamente necesaria una conexión vía red, será instalado el antivirus corporativo y se deberá acoplar al proceso de actualizaciones de seguridad de ENSA.
 - Todo el material generado como parte de los trabajos realizados debe ser puesto en formato editable a disposición de ENSA, y este material será parte de su propiedad, así que podrá ser usado para los fines que estime conveniente.

D. Experiencia

1. El OFERENTE debe tener experiencia comprobada en el manejo de la herramienta SAP DataServices, SAP IQ, SAP Business Objects, HANA LIVE y DataQuality.
2. El OFERENTE debe contar con un consultor con experiencia en SAP ISU comprobable.
3. El OFERENTE debe contar con experiencia comprobada en manejo de calidad de datos, al menos dos o más referencias de Clientes donde haya Implementado exitosamente.
4. La experiencia probable que se exige es de Cinco (5) Años o mayor en el mercado, Partner Certificado SAP y con PCOE (Certificación de soporte), Certificado SAP Recognized Expertise en la categoría Business Intelligence.
5. Los consultores del OFERENTE deberán tener una experiencia mínima de 4 años, en la construcción e implementación de Bodega de Datos, Implementaciones de HANA LIVE, procesos de extracción y transformación (en DataServices, Sin procedimientos Almacenados de IQ), con grandes volúmenes de datos. Presentar hoja de vida de los consultores, con datos de contactos que permita corroborar el perfil y experiencia de los consultores.
6. El proponente deberá contar con consultores certificados por SAP DataServices. Presentar documentación.
7. El proponente deberá contar con consultores certificados por SAP HANA. Presentar documentación.
8. El OFERENTE debe Contar con al menos 5 referencias de clientes locales o de la región donde se haya implementado, ETL y DWH utilizando SAP DataServices/IQ (Sin Procedimientos Almacenados), deberá presentar constancia y/o detalle de las referencias de los trabajos o proyectos realizados, para cada uno de los casos, para lo cual se debe detallar los datos de contacto que incluyen: Nombre de la empresa, persona de contacto, correo electrónico, teléfono, año en que se realizó el servicio. Si las referencias no se pueden validar, no se tomarán como válidas.
9. Los consultores del OFERENTE deben estar en la disposición de ser entrevistados por el equipo evaluador de ENSA, a fin de conseguir una apreciación de sus competencias.
10. ENSA podrá comprobar tanto antes como después de la adjudicación y en el curso del contrato, la veracidad de la información suministrada por el OFERENTE, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentadas por el OFERENTE pueden ser causa de nulidad de contrato, en su caso, por incumplimiento imputable al OFERENTE, y debiendo indemnizar a ENSA por los daños y perjuicios ocasionados.

E. Otros:

1. El OFERENTE Asignara un Project Manager: deberá contar con administrador de proyectos, preferiblemente con certificación en PMI, con mínimo de 3 años de experiencia comprobada y deberá presentar la hoja de vida del administrador que participará en la implementación, con datos de contactos que permitan corroborar el perfil y experiencia del administrador. El PM debe estar de forma activa durante todo el Proyecto.
2. El OFERENTE debe considerar que se pueden requerir: servicios de instalación, configuración, pruebas, ajuste de errores, creación de nuevos requerimientos, entrega de manuales técnicos con el nivel de detalle requerido por ENSA e implementación en las diferentes herramientas existentes.
3. Todos los entregables de usuario del negocio se deben ver en SAP Mobile.
4. Garantía Requerida: se debe establecer una garantía de entregables.
5. El OFERENTE deberá ser Partner Autorizado por SAP para soluciones de Inteligencia de negocios.
6. El OFERENTE debe garantizar acompañamiento funcional SAP para la extracción de datos del sistema y para las actividades de soporte.
7. El proponente deberá ser 1 sola empresa o en su defecto bajo la figura de Contratista Primario para garantizar la uniformidad de la solución a entregar y la responsabilidad completa.

8. El proponente es el responsable de la coordinación de todo el personal involucrado en los requerimientos de ENSA, así como de garantizar la calidad de los trabajos efectuados y el total cumplimiento de entregables.
9. El OFERENTE debe establecer un tiempo de respuesta para las solicitudes (Requerimientos) de ENSA de forma rápida y oportuna. Detalle en el Siguiente cuadro:

SLA		Descripción	Tiempo Max
1	Respuesta a Solicitud de Requerimiento	Una vez enviada la solicitud El OFERENTE debe responder oportunamente la recepción del requerimiento: Consultor asignado y tiempo de respuesta de la estimación de la solicitud.	24 horas
2	Respuesta de Estimación de Tiempo	La estimación de tiempo debe ser cumplida según lo establecido en el primer contacto con El OFERENTE	Se espera que las estimaciones no excedan los 4 días de análisis, de requerir más tiempo El OFERENTE debe indicarlo al recibir la solicitud
3	Inicio de Trabajo o Atención	Una vez presentados los tiempos y aprobados es indispensables que El OFERENTE según el caso establezca los pre-requisitos que necesita y envíe un plan de trabajo para la atención si así se requiere para dar el Seguimiento.	Se establece según cada Solicitud

10. ENSA se reserva el derecho de pedir a través de los canales acordados, el cambio de cualquier consultor que no cumpla las exigencias del proyecto y comprometa el éxito de este. El OFERENTE está en la obligación de presentar consultores para evaluación con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se requiere sustituir.
11. Es requerida la presentación de estatus y reporte de horas semanalmente, en donde se visualice claramente el desarrollo de las actividades realizadas según lo solicitado.
12. El OFERENTE debe incluir en su oferta de forma detallada, las garantías ofrecidas en configuraciones, desarrollos e integraciones.
13. El OFERENTE debe completar la información del documento “ANEXO 1 – Formato de Repuesta al RFP”, y enviarlo junto a la propuesta de servicio para que su oferta sea válida.
14. El OFERENTE debe presentar las referencias de los trabajos exitosos relacionados con Business Intelligence, SAP HANA, SAP DataQuality, SAPBusiness Objects, SAP IQ, SAP DataServices. Para ello debe completar la tabla del documento “ANEXO 1 – Formato de Repuesta al RFP”.
15. Entregables para el presente RFP:
 - a. Documento “ANEXO 1 – Formato de Repuesta al RFP”, debidamente completado. Este entregable es de estricto cumplimiento para que la empresa sea considerada en la evaluación.
 - b. Documento de constancia de consultores certificados en SAP DataServices.
 - c. Documento de constancia de consultores certificados en SAP Web Intelligence.
 - d. Documento de constancia de consultores certificados en SAP IQ.
 - e. Documento de constancia de consultores certificados en SAP LumiraXX.
 - f. Documento de constancia de consultores certificados en SAP HANA.
 - g. Una carta de referencia de clientes; relacionados con la experiencia/certificaciones antes solicitadas.
 - h. Hoja de vida de cada consultor que formará parte del equipo de proyecto del OFERENTE.
 - i. Carta de referencia de los Consultores, correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas con el servicio a brindar.
16. El OFERENTE debe adoptar la modalidad de trabajo en Sitio de un 30% del Tiempo de contratación y 70% Remoto.

17. Vigencia del contrato 2 años

EL CONTRATISTA, declara que ha leído, tiene conocimiento y por tanto acepta todas y cada una de las Secciones contenidas en las presentes Condiciones Especiales y en señal de aceptación firma el presente documento.

En la ciudad de Panamá, a los _____ días del mes de _____ de Dos Mil _____.

POR EL CONTRATISTA,

Cédula: