

## GERENCIA DE TECNOLOGIA

### Servicio de Soporte y Mantenimiento Aplicaciones Web de ENSA

#### CONDICIONES ESPECIALES

#### I. Objetivo General

Asegurar el funcionamiento correcto, operación continua y evolución de los sistemas y aplicaciones web de ENSA mediante el servicio de soporte y mantenimiento técnico y funcional a toda la base instalada de aplicaciones web de ENSA.

#### II. Objetivos Específicos

##### 1. Ambientes Requeridos

Ambiente	Aplicación	S.O.	Base de datos	Plataforma
Productivo	Aplicaciones Web (16)	Windows Server	Oracle 10g Oracle 9i Servicio Web SqlServer 2008	Visual Studio .Net
Desarrollo/Pruebas	Aplicaciones Web (16)	Windows Server	Oracle 10g Oracle 9i Servicio Web SqlServer 2008	Visual Studio .Net
Productivo	MS Sharepoint	Cloud	Cloud	Office 365
Productivo	WebSite ENSA	Windows Server	MySQL	Drupal

##### 2. Sistemas a considerar:

###### 2.1 Desarrollo y Productivo

- WebSite ENSA (Administración Funcional)
- MS Sharepoint Online
- Auto Consultas
- Mantenimiento de Equipo Rodante -Mader Web
- Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

- Sistema de Normas
- Bitácora de Despacho
- Catálogo de Materiales y Equipos Homologados
- Libranzas
- Consulta su cuenta (APP WebSite ENSA)
- Mantenimiento de usuario de Consulte su Cuenta
- Calculadora Web de Consumo
- Proveedores en Linea (APP WebSite ENSA)
- Nuevo Suministro Web (APP WebSite ENSA)
- Consulta Web de Reclamos (APP WebSite ENSA)
- Base de Datos Desarrollo

### **3. Condiciones especiales**

- 3.1.EL proveedor debe firmar convenio de Confidencialidad de la información con ENSA. Además, debe tener la habilidad y disposición para trabajar en equipo y no debe haber reservas en la información a compartir con ENSA.
- 3.2. ENSA cuenta con una mesa de ayuda, la cual filtra los requerimientos de los usuarios finales, los casos que no puedan ser resueltos a este nivel, ya sea por su nivel de complejidad o criticidad, serán escalados a la mesa de ayuda del Proveedor.
- 3.3. Se debe entregar reportes mensuales de gestión del servicio considerando buenas prácticas como ITIL.
- 3.4. Los servicios de soporte Aplicaciones Web de ENSA debe incluir las siguientes actividades:
  - 3.4.1. Gestión y resolución de incidencias presentadas en la plataforma delimitadas por el cliente final. El tiempo de atención para los incidentes debe de cumplir con los SLAS que se mencionan en el numeral 4.
  - 3.4.2. Mesa de ayuda centralizada, ENSA pone a disposición su plataforma centralizada de gestión de incidencias y evolutivos a fin de canalizar las peticiones y documentación relacionada a las atenciones inherentes a este servicio.
  - 3.4.3. Realización de ampliaciones funcionales y técnicas (desarrollo de reportes, pantallas, configuraciones, mejoras y modificaciones a los módulos existentes). Se denominan evolutivos.
  - 3.4.4. Proveer documentación técnica de los casos atendidos en términos de los objetos y configuraciones modificadas. El resultado del análisis

de los casos debe estar detallado en términos técnicos para ser presentado al equipo Interno de ENSA para su evaluación.

**3.5.** Reuniones de seguimiento al servicio: Considerar al menos 1 reunión mensual con el equipo de soporte interno de ENSA para ponernos al corriente del estatus del servicio y ofrecer retroalimentación sobre la gestión de este.

**3.6.** Todos los trabajos realizados deben tener una garantía. Comprende las actividades asociadas con la reparación de errores/defectos por los evolutivos entregados por el proveedor y que son detectadas dentro de los 60 días hábiles posterior a su puesta en producción. En el caso de los incidentes el periodo de garantía es de 30 días hábiles. Estas actividades son asumidas completamente por el proveedor y no generan costos ni consumo de los recursos contratados.

3.6.1. El proveedor entiende y acepta que toda solución entregada es implementada con un periodo de garantía. El periodo de garantía indicado en el párrafo anterior es después de la aceptación por ENSA de la solución programada y medida desde la fecha que la solución programada es aplicada en Producción.

3.6.2. El proveedor reparará el código desarrollado, durante el período de garantía, dado que:

3.6.2.1. El problema se detectó dentro del período de garantía establecido.

3.6.2.2. Los descargos a partir del análisis de causa raíz, confeccionado por el Proveedor, ENSA en su análisis determine que el problema fue introducido solamente por el código o configuración realizada por el Proveedor.

3.6.3. El proveedor incluirá dentro de su reporte de gestión mensual, información relacionada con estos trabajos (número de defectos y horas estimadas para solucionarlos).

**3.7.** El proveedor debe entregar la documentación correspondiente al análisis, la documentación técnica y funcional de la solución; así como la documentación de todas las actividades que realice.

**3.8.** El proveedor una vez realizado el análisis de la solución, remitirá la misma con la documentación correspondiente para aprobación de Ensa previo a su implementación. Este paso previo se omitiría solo en aquellos casos en que ENSA así lo considere, por tratarse de una incidencia que requiera atención inmediata.

**3.9.** El modelo de entrega del servicio debe basarse en Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) definidos que asegure el compromiso del proveedor de

realizar los trabajos asignados en tiempo oportuno y manteniendo niveles de calidad óptimos.

- 3.10. El servicio de debe ser dimensionado bajo la premisa de costo fijo mensual e incluir un esquema para aprovechamiento (roll over) del tiempo no consumido durante el mes, aplicable para los siguientes 2 meses. Debe existir una bolsa conjunta de horas (evolutivos/incidentes) disponible en su totalidad para la distribución y asignación de ENSA como lo considere necesario.

#### 4. Prioridades y Acuerdos de Niveles de Servicio

Los requerimientos del servicio son clasificados de acuerdo con su prioridad de atención para el negocio del cliente, definidos de la siguiente forma:

**Prioridad Baja:** asignada a solicitudes, contactos y/o reportes de atención de baja prioridad, en los cuales el usuario manifiesta que el sistema no está fuera de servicio, que está afectando a un solo usuario y permite la realización de las operaciones normales, luego puede continuar con la operación. Los tiempos de solución a esta prioridad serán medidos en horario de oficina 5x8.

**Prioridad Media:** asignado a solicitudes, contactos y/o reportes de atención de mediana prioridad, en los cuales el usuario manifiesta que el sistema no está fuera de servicio, que está afectando a varios usuarios, pero permite la realización de las operaciones normales, por lo tanto, no es crítico. Los tiempos de solución a esta prioridad serán medidos en horario de oficina 5x8.

**Prioridad Alta:** asignada a solicitudes, contactos y/o reportes de atención de alta prioridad en los cuales el usuario manifiesta que el sistema está fuera de servicio o se tiene detenida la operación del negocio del cliente y se requiere de una solución inmediata. Los tiempos de solución a esta prioridad serán medidos en horario corrido de 7x24.

**Prioridad Crítica:** casos de alta prioridad en los cuales la compañía cliente tiene detenida la operación del negocio y se requiere de una solución inmediata para evitar multas por organismos reguladores y/o pérdidas económicas. Los tiempos de solución a esta prioridad serán medidos en horario corrido de 7x24.

**Nota:** El soporte de prioridad alta y critica será atendido por el coordinador del servicio, los consultores con conocimiento y experiencia calificada en aplicaciones Web, en conjunto con el (los) usuario(s) de ENSA en los casos que se requiera.

Los acuerdos de nivel de servicio ofertados por nuestra compañía, normalmente requeridos para cubrir las actividades y/o requerimientos de administración y operación de las Aplicaciones Web de ENSA objeto de este servicio son:

Prioridad	Tiempo de Atención/Recepción	Tiempo de Solución/Workaround
Baja	4 horas	32 horas
Media	4 horas	16 horas
Alta	1 hora	8 horas
Crítica	30 minutos	4 horas * horario extendido

Para los Evolutivos se deberá tomar de 2 a 5 días para entregar el análisis del Requerimiento (objetos afectados u objetos nuevos a crear para su posterior aprobación). Esta información será analizada por ENSA y deberá ser aprobada para que inicie los trabajos, conforme con los tiempos acordados. De no cumplir con los tiempos pactados, es decir que la solución tome más tiempo de lo planificado, las horas excedentes, no serán descontadas de la bolsa.

Las mediciones de los ANS serán realizadas mensualmente, tomando los registros residentes en la herramienta de gestión seleccionada por el cliente. La revisión de los ANS será realizada en conjunto con el cliente en reuniones con periodicidad mensual para revisar y evaluar el servicio prestado por nuestra parte. En esta reunión serán revisados los planes de mejora que permitan a las partes asegurar el cumplimiento de los ANS. La medición de tiempos anteriormente descrita aplica exclusivamente para incidentes y problemas sobre las Aplicaciones Web de ENSA objeto de este servicio.

5. **Penalizaciones:** En caso de incumplimiento sobre los tiempos estipulados en los acuerdos de nivel de servicio, se estipulan los siguientes porcentajes de descuento sobre el valor de facturación mensual, para la fase de administración y operación del servicio:

Tipo de Prioridad	ANS ATENCIÓN/RECEPCIÓN		ANS SOLUCIÓN/WORKAROUND	
	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS	% Descuento sobre el valor de factura mensual	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS	% Descuento sobre el valor de factura mensual
Baja	>= 10	10,0%	>= 10	10,0%
Media	>= 5	10,0%	>= 5	10,0%
Alta	>= 3	10,5%	>= 3	10,5%
Crítica	>= 1	10,5%	>= 1	10,5%

### III. Roles y Responsabilidades

El Proveedor deberá incluir en su propuesta una aclaración detallada sobre los roles y responsabilidades que consideran adecuadas para la prestación del servicio en base a su metodología. Se debe indicar el tiempo que se espera de participación del equipo de ENSA, por etapa.

El proveedor podrá solicitar a ENSA el cambio del recurso asignado por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, con previa notificación a ENSA con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación en días hábiles y presentación de recurso reemplazo.

El proveedor deberá reponer el recurso ante ausencias, incapacidades, vacaciones o cualquier condición que se presente, el mismo deberá contar con similares competencias o perfil del desarrollador/programador titular para garantizar la continuidad de la operación de los sistemas involucrados en el servicio.

ENSA podrá solicitar al proveedor el cambio del recurso asignado en los siguientes casos:

- Que el mismo no cumpla con el desempeño esperado.
- Por decisión unilateral de ENSA.

### IV. Formato de Respuesta

Con el fin de ordenar la información de respuesta y facilitar a ENSA la evaluación de estas, se les solicita que el documento de respuesta contenga los siguientes apartados, y que la propuesta no contenga más de 100 páginas en total.

Sección	Título	Descripción
1	<b>Carta de Presentación</b>	Carta de presentación firmada por la persona autorizada en presentar la propuesta a ENSA.
2	<b>Perfil de Empresa</b>	Breve historia de la compañía, como está organizada Servicios que ofrece, especialidades y experiencias recientes.
3	<b>Compromiso de la Propuesta</b>	Resumen donde se establezca la forma como la propuesta alcanzará los objetivos definidos y los entregables solicitados.
4	<b>Enfoque</b>	Explique detalladamente cómo se abordarán las necesidades, objetivos y entregables solicitados por ENSA. El Proveedor podrá proponer diferentes métodos o procedimientos, pero es necesario definir

Sección	Titulo	Descripción
		con el mayor detalle posible cómo estos métodos, entregables, productos de trabajo y así sucesivamente producirán el resultado deseado. Para ENSA este es el núcleo de la RFP.
5	<b>Metodología</b>	En esta sección ENSA solicita que se definan las metodologías o estándares a utilizar. Se deben detallar si son estándares, las referencias u organizaciones que lo respaldan. O si son estándares propios del proveedor.
6	<b>Planificación del Trabajo</b>	Cumplimiento de los objetivos a través de una planificación detallada.
7	<b>Costo</b>	En esta sección deben definir el costo de la propuesta, la misma debe estar dividida por fases o tareas generales. El modelo esperado por ENSA es de precio fijo mensual e incluir un esquema para aprovechamiento (roll over) del tiempo no consumido durante el mes, aplicable para los siguientes 2 meses. Se debe indicar además el modelo de facturación propuesta, para que sea negociado con ENSA.
8	<b>Supuestos</b>	Se debe definir todos los supuestos hechos para la definición y presentación de la propuesta, incluyendo la cantidad de tiempo o Soporte requerido de parte ENSA, para cumplir con los objetivos y entregables. Mencionar lo que este fuera del alcance, ya sea porque no es compatible con el servicio ofrecido o porque requiere un dimensionamiento aparte.
9	<b>Términos y Condiciones</b>	Definir los términos y condiciones de la propuesta, facturación, términos de pago. El pago se realizará de forma mensual contra presentación y aceptación del informe de actividades del mes por parte del proveedor. ENSA solicita para este servicio el modelo de precio fijo. El Proveedor deberá incluir en su modelo una cláusula de salida del contrato con aviso de 60 días de anticipación y utilizable de manera unilateral por ENSA.

Sección	Titulo	Descripción
10	<b>Servicios Adicionales</b>	Cualquier Servicio adicional que el Proveedor considere apropiado para esta propuesta incluyendo los costos relacionados.
11	<b>Referencias</b>	<p>El proveedor deberá presentar las referencias de trabajos similares realizados.</p> <p>Para cada referencia que se tenga se debe llenar una línea del cuadro del <b>ANEXO 1</b>. ENSA escogerá al azar alguno (s) de las referencias para realizar una diligencia de investigación y satisfacción del servicio. Por lo que es importante indicar el contacto.</p> <p>Además, se debe llenar la tabla que aparece en el</p> <hr/> <p>Anexo , donde se indica cuál de los miembros del equipo propuesto del proveedor apoya o apoyó cada una de las cuentas mencionadas.</p>
12	<b>Factores Críticos de Éxito</b>	En esta sección el proveedor deberá definir, cuáles son los factores críticos para el éxito del trabajo.
13	<b>Hojas de Vida</b>	Una o dos páginas por persona propuesta para la realización del trabajo. Además, se debe indicar por cada persona si esta persona es garantizada para la presentación del servicio o si es una hoja de vida de un representante.

## V. Evaluación

ENSA conformará un equipo evaluador que en base a la metodología previamente definida evaluará las propuestas y definirá la opción que se ajusta mejor a sus necesidades. ENSA se reserva el derecho de mantener la información de



evaluación confidencial y no está obligada a dar detalles a las empresas participantes.

El proceso de evaluación consiste en:

1. **Revisión inicial:** El equipo verificará que las propuestas contemplen todos los aspectos y formatos solicitados en el RFP y que está alineado a los objetivos y beneficios que se buscan.
2. **Evaluación detallada:** El equipo evaluará los servicios, entregables y resultados propuestos por los proveedores.
3. **Presentación en Sitio:** se proporcionará una reunión donde cada proveedor de manera individual presentará su propuesta y el equipo evaluará el servicio prestado y aclara cualquier duda.
4. **Evaluación de Costos:** El equipo realizará una evaluación detallada de los costos de la propuesta.
5. **Evaluación de referencias:** El equipo evaluará a los tres clientes más recientes que ha trabajado sobre estos temas el proveedor. Para esto el proveedor coordinará una reunión (telefónica o presencial) donde no deberá participar el proveedor. Solo se evaluarán las referencias de servicios realizados en los últimos 5 años (2015 a la fecha).

Las fechas específicas de las evaluaciones se coordinarán con cada proveedor.

## **VI. Notificación de Resultados**

Luego de realizar las evaluaciones el equipo notificará a los participantes la finalización del proceso y con el proveedor mejor puntuado se realizará un proceso de negociación/contratación. ENSA se reserva el derecho de mantener el resultado y puntuaciones como confidencial indicando sólo a los proveedores si fueron escogidas o no.

## Anexo 1: Referencias

Tabla de referencias, por cada referencia aplicable se debe llenar una línea de la siguiente tabla, para cada referencia se le debe colocar un numero consecutivo (primera columna), el cual se utilizará como referencia para otra tabla. Notar que los datos ingresados son de ejemplo.

[illegible]

## Anexo 2: Equipo del Servicio

---

Nombre	Rol	Descripción del Rol	Años Experiencia en el rol	Experiencias	Freelance o empleado de la compañía
	Rol 1				
	Rol 2				
	Rol 3				
	Rol n				

### Notas

1. **Nombre:** Nombre y Apellido del consultor que trabajará en el servicio
2. **Rol:** Nombre del rol técnico o administrativo. (ejemplo.: consultor funcional del módulo X)
3. **Descripción del Rol:** Se debe dar una descripción detallada del rol del consultor. Si el rol se repite solo debe describirse una vez.
4. **Años de Experiencia en el Rol:** Se debe indicar los años o meses que la persona tiene de experiencia en el rol propuesto exclusivamente.
5. **Experiencias:** Por cada persona, indique los proyectos en los que trabajo en base al cuadro del Anexo , coloque el número del proyecto separado por comas si participó en más de uno. Adicionar hojas de vida con detalle de las actividades realizadas en cada proyecto. Si no participó dejar el espacio en blanco.
6. Indicar si la persona es freelance o es empleado de la compañía y por cuanto tiempo.