# GERENCIA DE TECNOLOGIA

## Servicio de Soporte, Mantenimiento y Mejora Continua Soluciones BI de ENSA

## CONDICIONES ESPECIALES

### I. Objetivo General

Asegurar el funcionamiento correcto, eficiente e ininterrumpido de las soluciones BI de ENSA mediante el servicio de soporte y mantenimiento técnico, funcional y mejora continua a toda lo base instalada de soluciones de BI.

### II. Alcance

**1. Gestión y Operación**

**1.1.** ENSA cuenta con una mesa de ayuda centralizada, la cual filtra los requerimientos de los usuarios finales y los distribuye según su naturaleza para la atención y resolución por los especialistas correspondientes.

**1.2.** El OFERENTE debe realizar el levantamiento y análisis de toda la información necesaria para la resolución del incidente, mejora o nuevo requerimiento.

**1.3.** El OFERENTE debe asignar un recurso como punto único de contacto para la gestión, coordinación y distribución de las solicitudes que atenderá.

**1.4.** El OFERENTE, para los casos que apliquen, escalara a SAP a nombre de ENSA y dará seguimiento a los mismos hasta su resolución durante la vigencia del servicio.

**1.5.** El OFERENTE debe tener la habilidad y disposición de trabajar en un ambiente donde también colaboraran otros proveedores de servicios afines (ej: soporte basis, soporte Business Intelligence, entre otros.)

**1.6.** Las soluciones presentadas deben ser apegadas a las políticas y procedimientos de Business Intelligence de ENSA.

**1.7.** Se debe siempre hacer uso de las extracciones existentes de los transaccionales para no afectar el performance.

**1.8.** Implementación o mejoras de universos (IDT) bajo las mejores prácticas de Business Intelligence según los requerimientos del negocio.

**1.9.** El OFERENTE debe Aplicar la Seguridad de Business Objects necesaria para las implementaciones que se requieran.

**1.10.** EL OFERENTE 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.

1.11. Se debe entregar reportes mensuales de gestión del servicio considerando buenas prácticas como ITIL.

1.12. 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.

1.13. Soporte fuera de horario de oficina, días festivos, cierres de mes para atención de incidencias y temas de prioridad alta.

2. **Horario y Duración del Servicio**

2.1. El periodo de la contratación de este servicio es a 36 meses.

2.2. El OFERENTE debe entregar el servicio los días hábiles laborales en el horario de 8:00 am a 17:00 pm, huso horario y calendario de Panamá.

2.3. El servicio para incidentes se brindará en forma remota en el horario 7x24, para incidentes de prioridad Critica. Mientras que para los incidentes de prioridad Alta, Media y Baja será en horario 5x8.

2.4. Los días feriados a tener en cuenta son los contemplados dentro del calendario oficial para la República de Panamá en los años en los que se preste el servicio.

3. **Ubicación**

3.1. El OFERENTE debe especificar en su propuesta las tareas que serán realizadas de forma presencial y las que serán realizadas de forma remota. Para ello debe completar la tabla del documento "Formato de Repuesta al RFP".

3.2. Es deseable, pero no obligatorio que las actividades donde exista interacción con los usuarios (levantamiento de información, capacitaciones, ejecución de pruebas, entre otras) sean realizadas de forma presencial.

3.3. El OFERENTE debe adoptar la modalidad de trabajo en Sitio de un 40% del Tiempo de contratación y 60% Remoto.

4. **Idioma**

1.1. El idioma para el desarrollo del servicio de soporte será el español, por lo que todas las actividades relacionadas serán por medio de comunicaciones habladas en dicho idioma, en su defecto, se requerirá la participación de traductor por parte del OFERENTE.

1.2. Todas las comunicaciones escritas, así como toda la documentación a entregar producto de este servicio será en español, solo será una excepción los casos que se trate de documentación estándar, que no se encuentre disponibles para el idioma.

## III. Objetivos Específicos

### 1. Sistemas /Ambientes Requeridos

| Ambiente | Aplicación | S.O. | BD |
|---|---|---|---|
| • Productivo<br>• Desarrollo / Pruebas | DataService | Windows Server | Sybase ASE 15<br>SqlServer 2008<br>Oracle |
| Productivo | SAP Analytics Cloud | Cloud | Cloud |
| • Productivo<br>• Desarrollo / Pruebas | SAP Business Objects | Windows Server | MySQL |
| Productivo | HANA LIVE | Linux | Sybase ASE 15<br>SqlServer 2008<br>Oracle |
| **Herramientas de Reportería** | | | |
| Web Intelligence Crystal | | | |
| Crystal | | | |
| Lumira | | | |
| Analysis OLAP | | | |

### 2. Condiciones especiales

Los servicios de soporte Soluciones BI de ENSA debe incluir las siguientes actividades:

2.1. **Funcionales**

2.1.1. Coordinar y ejecutar tareas de administración, monitoreo, mantenimiento y soporte para el buen rendimiento y el correcto funcionamiento de la plataforma BI de ENSA.

2.1.2. Gestión y resolución de incidencias presentadas en la plataforma delimitadas por ENSA. El tiempo de atención para los incidentes debe de cumplir con los SLAS que se mencionan en el numeral 5.

2.1.3. 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.

2.1.4. Realización de ampliaciones funcionales y técnicas (desarrollo de reportes, configuraciones, mejoras y modificaciones a los modelos existentes). Se denominan evolutivos.

2.1.5. 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.

2.1.6. 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.

2.1.7. Se deben implementar los requerimientos en las herramientas y plataformas administradas por ENSA.

2.1.8. Las solicitudes se deben implementar en las herramientas de reportera actuales Web Intelligence, Crystal, Lumira, Analysis OLAP, entre otras.

2.1.9. El universo de datos en la herramienta IDT de SAP BO debe contar con Filtros predeterminados básicos como: Día, mes, año, trimestre, semestres, hora, entre otros. También debe contar con definición de agrupaciones, indicadores calculados, dimensiones, entre otros.

2.1.10. Estrategias de integración con SAP

2.1.11. Definición de esquemas de autenticación (WINAD)

2.1.12. Análisis de la arquitectura actual.

2.1.13. Transferencia de conocimiento

2.1.14. Verificar que la arquitectura para la instalación cumpla con lo solicitado.

2.2. **Técnicos**

2.2.1. Todos los trabajos realizados deben tener una garantía. Comprende las actividades asociadas con la reparación de errores/defectos por los evolutivos entregados por el OFERENTE 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 OFERENTE y no generan costos ni consumo de los recursos contratados.

2.2.2. El OFERENTE 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.

2.2.3. Todos los entregables de usuario del negocio se deben ver en SAP Mobile.

2.2.4. El OFERENTE reparará la solución desarrollada, durante el período de garantía, dado que:

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

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

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

2.2.5. El OFERENTE 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.

2.2.6. El OFERENTE 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.

2.2.7. El OFERENTE Utilizara las plataformas vigentes de ENSA para las implementaciones.

2.2.8. Verificar la disponibilidad, beneficios y uso de nuevos hotfix, fixpack, o sevice pack disponibles en la página de soporte de SAP BOBJ

2.2.9. 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.

2.2.10. El OFERENTE, deberá garantizar la disponibilidad de la información a los usuarios de manera rápida y oportuna.

2.2.11. El OFERENTE, deberá garantizar que la entrega de requerimientos no afectará el desempeño y performance del sistema transaccional (SAP ECC y SAP CRM).

2.2.12. Los modelos requeridos (DataMart) y proceso de ETL se deberá construirse usando DataServices y SAP IQ sin procedimientos almacenados.

2.2.13. Creación de las Capas empresariales.

2.2.14. Verificar los servicios y disponibilidad de los servicios propios de DataServices incluyendo los Jobs Servers.

2.2.15. El OFERENTE incluirá realizar transferencia de conocimiento de todos los entregables a ENSA.

2.2.16. El proceso de cuadre de datos o información, incluye la identificación de las diferencias y la ejecución de su corrección.

2.2.17. 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.

2.2.18. 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.

2.2.19. El modelo de entrega del servicio debe basarse en Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) definidos que asegure el compromiso del OFERENTE de realizar los trabajos asignados en tiempo oportuno y manteniendo niveles de calidad óptimos.

2.2.20. 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.

2.2.21. Creación de usuarios y grupos de usuarios.

2.2.22. Administración de la seguridad de los usuarios.

2.2.23. Creación y configuración de los repositorios en Data Services

2.2.24. Programación de Instancias

2.2.25. Monitoreo de la plataforma (Instancias, Conexiones)

2.2.26. Resolución a errores en cargas y ejecución de los reportes.

2.2.27. Reinicio del Tomcat y SIA.

2.2.28. Desarrollo de extractores de datos los (ODBC, TSNames y configuraciones necesarias en caso de archivos planos).

2.2.29. Realizar copias de seguridad que respalden la información de la solución de BI.

3. **Seguridad**
   3.1. El OFERENTE debe firmar acuerdo de confidencialidad de la información con ENSA.
   3.2. 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 servicio, previo a la fecha de inicio del servicio.
   3.3. 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 servicio.
   3.4. Garantizar que la información y la documentación entregada se utilizara únicamente dentro del ámbito del servicio, comprometiéndose a no cederla, mostrarla, ni transferirla por medio alguno.
   3.5. Garantizar la adopción de todas las medidas necesarias que aseguren la integridad de los datos accedidos.
   3.6. 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:
      3.6.1. La conexión se realizará por medio de VPN con acceso únicamente a los servidores que formen parte de la plataforma que se esté configurando.
      3.6.2. 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.
   3.7. 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.

4. **Experiencia**
   4.1.1. El OFERENTE debe tener experiencia comprobada en el manejo de la herramienta SAP DataServices, SAP IQ, SAP Business Objects, HANA LIVE y DataQuality.
   4.1.2. El OFERENTE debe contar con un consultor con experiencia en SAP ISU comprobable.
   4.1.3. 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.
   4.1.4. La experiencia comprobable que se exige es de Cinco (5) Años o mayor en el mercado, Partnert Certificado SAP y con PCOE (Certificación de soporte), Certificado SAP Recognized Expertise en la categoría Business Intelligence.

4.1.5. 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.

4.1.6. El OFERENTE deberá contar con consultores certificados por SAP DataServices. Presentar documentación.

4.1.7. El OFERENTE deberá contar con consultores certificados por SAP HANA LIVE. Presentar documentación.

4.1.8. 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 servicios 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.

4.1.9. 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.

4.1.10. 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.

## 5. Prioridades y Acuerdos de Niveles de Servicio

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

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

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

5.7. El OFERENTE debe proponer SLA iguales o mejores a los manejados en este momento por ENSA.

5.8. 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 soluciones BI de ENSA objeto de este servicio son:

| Prioridad | Tiempo de Atención (horas) | Seguimiento (horas) | Tiempo de Solución (horas) |
|---|---|---|---|
| Baja | 4 | 12 | 48 |
| Media | 4 | 8 | 32 |
| Alta | 2 | 4 | 16 |
| Critica | 1 | 1 | 8* |

*Horario Extendido.

5.9. 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.

5.10. 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 soluciones de BI objeto de este servicio.

## 6. Penalizaciones

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

| PRIORIDAD | ATENCIÓN / RECEPCIÓN | | SOLUCIÓN / WORKAROUND | |
|---|---|---|---|---|
| | # casos/ eventos que no cumplen el SLA | % dcto. sobre el valor del costo de la hora | # casos / eventos que no cumplen el SLA | % dcto. Sobre el valor del costo de la hora |
| Baja | >= 15 | 1% | >= 15 | 1% |
| Media | >= 5 | 2% | >= 5 | 2% |
| Alta | >= 3 | 3% | >= 3 | 3% |
| Crítica | >= 2 | 3.5% | >= 2 | 3.5% |

# IV. Roles y Responsabilidades

1. El OFERENTE 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.
2. El OFERENTE deberá asignar un Gestor del servicio, preferiblemente con certificación en ITIL o similar, con mínimo de 3 años de experiencia comprobada y deberá presentar la hoja de vida del administrador que participará en la operación del servicio, con datos de contactos que permitan corroborar el perfil y experiencia del administrador. El Gestor del servicio debe estar de forma activa durante todo el servicio.
3. 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.
4. El OFERENTE 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.
5. El OFERENTE 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.
6. ENSA podrá solicitar al OFERENTE el cambio del recurso asignado en los siguientes casos:

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

7. El OFERENTE deberá ser partner autorizado por SAP para soluciones de Inteligencia de negocios.
8. El OFERENTE debe garantizar acompañamiento funcional SAP para la extracción de datos del sistema y para las actividades de soporte.
9. El OFERENTE 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.
10. El OFERENTE 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.

10.1. El OFERENTE debe adoptar la modalidad de trabajo en Sitio de un 40% del Tiempo de contratación y 60% Remoto.

## V. Otros

1. Todos los gastos de logística, tales como, transporte, vivienda, viáticos, alimentación, estacionamiento, etcétera, serán asumidos por el OFERENTE y considerados en su oferta dentro de la tarifa de los consultores.
2. El OFERENTE debe considerar y ser responsable de todos los trámites y gastos relevantes ante el Servicio Nacional de Migración de Panamá, por concepto de entrada, estadía y salida del país durante la ejecución de las actividades del servicio, de igual forma, debe asegurar la continuidad del servicio ante la ausencia de alguno de los consultores extranjeros producto de las leyes migratorias.
3. **Transición**

**3.1.** Se considera un periodo de Transición de máximo un (1) mes para la transferencia de cocimientos y acoplamiento del nuevo proveedor.

**3.2.** El Oferente debe implementar la metodología necesaria para garantizar la recepción completa y adecuada de elementos necesarios para la entrega del servicio de forma continua y transparente hacia los usuarios finales.

## VI. Formato de Respuesta

1. Entregables para el presente RFP:

1.1.1. Propuesta por los servicios de consultoría para SAP DataServices, SAP IQ, SAP HANA, SAP Business Objects, SAP DataQuality. Esta propuesta debe incluir la estructura administrativa del equipo consultor. Documento "Formato de Repuesta al RFP", debidamente completado. Este entregable es de estricto cumplimiento para que la empresa sea considerada en la evaluación.

1.1.2. Documento de constancia de consultores certificados en SAP DataServices.

1.1.3. Documento de constancia de consultores certificados en SAP Web Intelligence.
1.1.4. Documento de constancia de consultores certificados en SAP IQ.
1.1.5. Documento de constancia de consultores certificados en SAP Lumira.
1.1.6. Documento de constancia de consultores certificados en SAP HANA.
1.1.7. Carta de referencias de las empresas correspondientes a las referencias de trabajos exitosos relacionados con la experiencia solicitada.
1.1.8. Hoja de vida de cada consultor que formará parte del equipo del servicio del OFERENTE.
1.1.9. Carta de referencia de los Consultores, correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas con el servicio a brindar.

2. Todos los documentos deben ser entregados en formato digital que permitan la realización de búsquedas.

3. 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 | Titulo | Descripción |
|---|---|---|
| 1 | **Carta de Presentación** | Carta de presentación firmada por la persona autorizada en presentar la propuesta a ENSA. |
| 2 | **Perfil de Empresa** | Breve historia de la compañía, como está organizada Servicios que ofrece, especialidades y experiencias recientes. |
| 3 | **Compromiso de la Propuesta** | Resumen donde se establezca la forma como la propuesta alcanzará los objetivos definidos y los entregables solicitados. |
| 4 | **Enfoque** | Explique detalladamente cómo se abordarán las necesidades, objetivos y entregables solicitados por ENSA. El OFERENTE podrá proponer diferentes métodos o procedimientos, pero es necesario definir 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 | **Metodología** | 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 OFERENTE. |
| 6 | **Planificación del Trabajo** | Cumplimiento de los objetivos a través de una planificación detallada. |
| 7 | **Costo** | 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 | **Supuestos** | Se debe definir todos los supuestos hechos para la definición y presentación de la propuesta, incluyendo la cantidad de tiempo o |

| Sección | Titulo | Descripción |
|---|---|---|
| | | 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 | **Términos y Condiciones** | Definir los términos y condiciones de la propuesta, facturación, términos de pago.<br><br>El pago se realizará de forma mensual contra presentación y aceptación del informe de actividades del mes por parte del OFERENTE.<br><br>ENSA solicita para este servicio el modelo de precio fijo.<br><br>El OFERENTE 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. |
| 10 | **Servicios Adicionales** | Cualquier Servicio adicional que el OFERENTE considere apropiado para esta propuesta incluyendo los costos relacionados. |
| 11 | **Referencias** | El OFERENTE deberá presentar las referencias de trabajos similares realizados.<br><br>Para cada referencia que se tenga se debe llenar una línea del cuadro del **Anexo 1.** 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.<br><br>Además, se debe llenar la tabla que aparece en el **Anexo 2**, donde se indica cuál de los miembros del equipo propuesto del OFERENTE apoya o apoyó cada una de las cuentas mencionadas. |
| 12 | **Factores Críticos de Éxito** | En esta sección el OFERENTE deberá definir, cuáles son los factores críticos para el éxito del trabajo. |
| 13 | **Hojas de Vida** | 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. |

## VII. Evaluación

ENSA conformará un equipo evaluador que en base a la metodología previamente definida evaluará las propuestas y definirá la opción que se ajusta mejora 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 OFERENTES.
3. **Solicitud de aclaraciones a los proponentes y recibido del mismo:** El equipo evaluará el servicio prestado y aclara cualquier duda. Se enviará por correo electrónico a cada OFERENTE de manera individual requiriendo las aclaraciones para la evaluación técnica.
   La fecha y hora tope de las aclaraciones serán no máximo de 48 horas.
4. **Evaluación de referencias:** El equipo evaluará a los tres clientes más recientes que ha trabajado sobre estos temas el OFERENTE. Para esto el OFERENTE coordinará una reunión (telefónica o presencial) donde no deberá participar el OFERENTE. Solo se evaluarán las referencias de servicios realizados hace 5 años o menos es decir del 2015 a la fecha.
5. **Evaluación de Costos:** El equipo realizará una evaluación detallada de los costos de la propuesta de los oferentes que hayan pasado el puntaje habilitador técnico de 80 puntos.

## VIII. Notificación de Resultados

Luego de realizar las evaluaciones el equipo notificará a los participantes la finalización del proceso y con el OFERENTE 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 OFERENTES 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.

| # | Empresa donde se realizó el Servicio | Tipo de Empresa | País | Desde | Hasta | Tipo de Servicio | Contacto (Nombre, Teléfono, E-mail) | # de empleados de la empresa | Tipo de Servicio brindado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ENSA | Distribuidora Eléctrica | Panamá | Ene-06 | Feb-07 | Outsourcing de SGMED | Carlos Chang, (507) 340-4604, cchang@ensa.com.pa | 360,000 | Asesoría inicial Acompañamiento Gestión Completa |
| 2 | | | | | | | | | |

# Anexo 2: Equipo del Servicio

| Nombre | Rol | Descripción del Rol | Años Experiencia en el rol | Experiencias | Freelance o empleado de la compañia |
|---|---|---|---|---|---|
| | 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.: gestor del servicio 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.