

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – OFICINA DE PROYECTOS
Bolsa de horas para implementación y mejoras de SAP CX Sales & Services Cloud

CONDICIONES ESPECIALES

Enero de 2023

Contenido

- 1. Perfil de La Compañía 3
- 2. Situación Actual 4
- 3. Objetivo 4
- 4. Alcance 4
- 5. Condiciones Especiales 5
 - 5.1 Funcionales 5
 - 5.2 Reportes 6
 - 5.3 Metodología 7
 - 5.4 Consultores 8
 - 5.5 Pruebas 10
 - 5.6 Capacitaciones 11
 - 5.9 Ubicación 12
 - 5.10 Idioma 12
 - 5.11 Otras 12
- 6. Entregables 13

CONDICIONES ESPECIALES

Febrero de 2023

1. Perfil de La Compañía

ENSA inicia 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 450,000 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

Transparencia

Calidez

Responsabilidad

2. Situación Actual

2.1. Actualmente, ENSA realiza la gestión de atención al cliente (ventas, marketing, reclamos y seguimiento) a través del sistema SAP CRM el cual ayuda a desarrollar de manera organizada, eficiente y fluida las relaciones cliente-empresa.

Para ENSA es importante mantenerse a la vanguardia de las últimas tecnologías, para brindar un servicio de calidad a sus clientes.

3. Objetivo

Contratar una bolsa de horas 1600 por dos (2) años de una empresa de trayectoria reconocida en proyectos de implementación y mejora exitosos de la solución **SAP CX Sales & Services**, una solución basada en la nube, para apoyar las actividades propias del área comercial.

4. Alcance

4.1. El OFERENTE deberá utilizar la bolsa de horas en las actividades que ENSA requiera:

4.1.1. Implementación de SAP CX Sales & Services.

4.1.2. Desarrollo o implementación de nuevas funcionalidades.

4.2. El OFERENTE deberá cumplir todos los requisitos funcionales y técnicos especificados en el **"Formato de Respuesta de RFP"**, el cual hace parte integral del alcance y es de obligatorio cumplimiento en su totalidad.

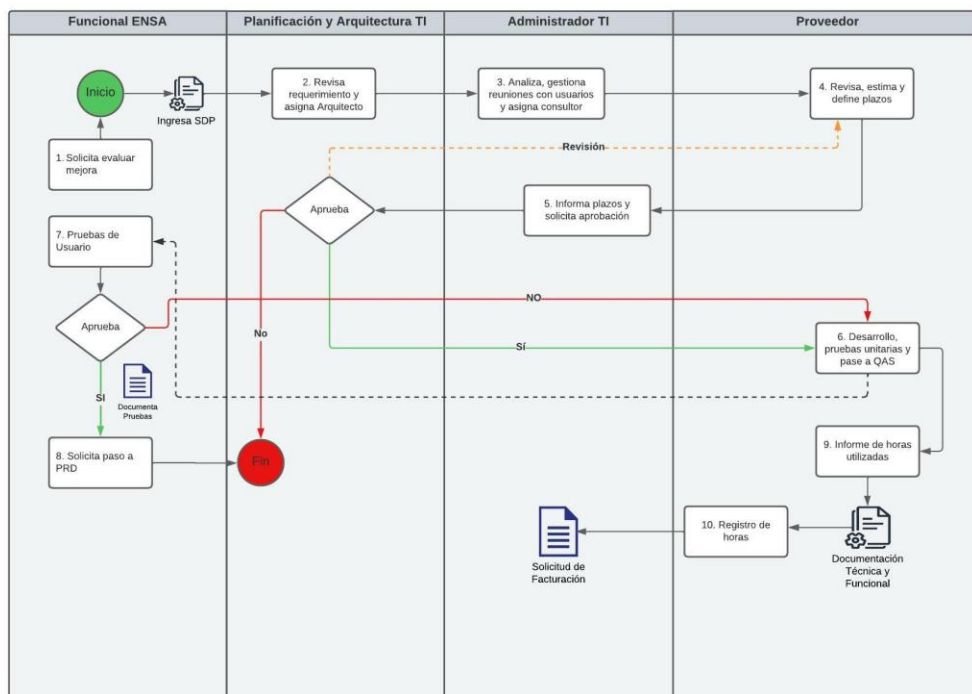
4.3. El OFERENTE deberá realizar el aseguramiento de la calidad de la implementación de cada componente de la solución. Estas actividades deberán ser realizadas por recursos que tenga experiencia en este tipo de implementación.

4.4. El OFERENTE deberá suministrar en medio digital toda la documentación que se genere durante la implementación del proyecto o desarrollos al cierre de este, tales como: manuales de usuario, manuales de configuración, arquitectura, diseños técnicos y funcionales, transferencia de conocimientos y demás etc., acorde con el estado de la solución tecnológica al final del proyecto.

5. Condiciones Especiales

5.1 Funcionales

- 5.1.1. El OFERENTE debe garantizar que la solución SAP CX Sales & Services sea funcional y estable para las actividades requeridas.
- 5.1.2. El OFERENTE debe proporcionar y recomendar las mejores prácticas para el desarrollo de las actividades solicitadas.
- 5.1.3. El OFERENTE debe brindar los servicios profesionales necesarios para la configuración, mantenimiento y soporte técnico.
- 5.1.4. El OFERENTE debe realizar el análisis respectivo de cada solicitud que se emita en un momento dado y proponer alternativas que permitan cumplir con las funcionalidades requeridas.
- 5.1.5. El OFERENTE debe estar en la capacidad de desarrollar integraciones con otros sistemas empresariales de ENSA, para proveer de información a las diferentes aplicaciones.
- 5.1.6. A partir de las alternativas propuestas es requerido que el OFERENTE pueda implementar la solución respectiva, indicando la cantidad de horas que dicha implementación puede requerir, a fin de ir descontando de la bolsa de horas. Las horas que no estén contempladas dentro de la estimación no serán consideradas en la facturación.
- 5.1.7. El OFERENTE debe acogerse al flujo de aprobaciones de horas para las actividades requeridas, toda estimación debe ser aprobada por el jefe o Arquitecto de TI para proceder con el desarrollo.



- 5.1.8. EL OFERENTE debe proponer un plan o estrategias para la salida a producción de los desarrollos realizados, dichos ajustes no deben desmejorar el funcionamiento de la solución.
- 5.1.9. El OFERENTE debe considerar que las diferentes estrategias de salida deben perseguir el mínimo impacto en el negocio y sus procesos en curso, valorar y no sobrecargar las capacidades del cliente y garantizar la seguridad en los nuevos procesos implementados.
- 5.1.10. EL OFERENTE debe presentar en forma amplia y detallada la estrategia a seguir y la forma como se ejecutarán cada una de las actividades que conforma el proyecto de acuerdo con los requerimientos exigidos por ENSA en los términos de referencia y documentos anexos.
- 5.1.11. El OFERENTE deberá asignar un Gerente de proyectos, si es considerado por ENSA dependiendo del impacto del proyecto.
- 5.1.12. El OFERENTE deberá especificar lo siguiente:
- 5.1.12.1. Cronograma detallado, tiempos, actividades y recursos tanto del OFERENTE como los requeridos por ENSA.
 - 5.1.12.2. Debe especificar los entregables en cada fase del cronograma.
- 5.1.13. EL OFERENTE deberá:
- 5.1.13.1. Prestar el servicio de aseguramiento de calidad mediante el diagnóstico y soporte en la ejecución de pruebas integrales (end to end) de solución tecnológica.
 - 5.1.13.2. Acompañar al usuario en la ejecución de las pruebas de aceptación de la solución tecnológica.
 - 5.1.13.3. Realizar sin costo para ENSA los ajustes y correcciones que deriven del proceso de aseguramiento de la calidad (pruebas integrales y pruebas de aceptación).
- 5.1.14. EL OFERENTE debe estar certificado como “Partner SAP con al menos 2 implementaciones de SAP CX Sales & Services”, una solución basada en la nube.

5.2. Reportes

- 5.2.1. El OFERENTE debe considerar que ENSA pueda utilizar todos los reportes estándar que la solución brinda.

5.3. Metodología

- 5.3.1. El OFERENTE debe utilizar una metodología ágil vigente y avalada para la implementación, cubriendo todas las fases dispuestas en la misma al igual que los entregables de cada una.
- 5.3.2. En la propuesta del OFERENTE debe encontrarse definido de forma clara los entregables a ser generados a lo largo del proyecto, incluyendo una descripción general de su contenido. Para ello, se debe utilizar la tabla del apartado 2. “Información de Servicios Ofrecidos” del documento “**Formato de Respuesta al RFP**”.
- 5.3.3. El OFERENTE debe presentar para cada actividad o proyectos una propuesta, un cronograma con el tiempo y las actividades a realizar con los recursos requeridos por ENSA para el cumplimiento de este.
- 5.3.4. El OFERENTE debe considerar para los entregables, los tiempos para la revisión y aprobación por parte de ENSA, y estos deben ser calculados en base a un 10% del esfuerzo de la actividad a revisar y nunca debe ser menor a dos (2) días.
- 5.3.5. Es requerida la presentación de estatus del proyecto de forma semanal, en donde se visualice claramente la curva de progreso y sus desviaciones, al igual que el desarrollo de las actividades realizadas, en ejecución y planificadas en cada periodo.
- 5.3.6. El avance de los trabajos será medido a través del cumplimiento de las actividades y alcance de los hitos que sean establecidos. ENSA aplica las mejores prácticas de metodología PMI (Project Management Institute), la documentación del proyecto debe incluir como mínimo:
 - 5.3.6.1. Plan de trabajo - Cronograma de actividades identificando ruta crítica.
 - 5.3.6.2. Acta de alcance
 - 5.3.6.3. Documentación de Riesgos
 - 5.3.6.4. Documentación de la solución implementada
 - 5.3.6.5. Informe semanal de avance, riesgos del proyecto y minuta de las reuniones con los compromisos adquiridos.
 - 5.3.6.6. Documentación de Pruebas de entregables
 - 5.3.6.7. Documentación de salida a producción
 - 5.3.6.8. Manuales Técnicos
 - 5.3.6.9. Manuales Funcionales
 - 5.3.6.10. Documentación de la solución implementado
 - 5.3.6.11. Documentación de entregables al negocio – área comercial
 - 5.3.6.12. Acta de cierre
- 5.3.7. Una vez adjudicado el proyecto, como parte de los entregables de la metodología a usar, y previo al inicio de actividades de configuración, se debe recibir un documento que contenga de forma detallada los siguientes elementos:
 - 5.3.6.1. Estructura del negocio.
 - 5.3.6.2. Requerimientos y procesos del negocio.
 - 5.3.6.3. Soluciones propuestas.
 - 5.3.6.4. Estrategia de migración de datos.
 - 5.3.6.5. Plantillas de datos maestros preliminares.

- 5.3.6.6. Formularios y reportes.
- 5.3.6.7. Estrategia de capacitación.
- 5.3.6.8. Interfaces.
- 5.3.6.9. Definición preliminar de los escenarios de prueba.

5.4. Consultores

- 5.4.1. El OFERENTE debe garantizar que el servicio será ejecutado por personal consultor experto, por lo que en su propuesta debe indicar la experiencia profesional de los recursos designados para la prestación del servicio. Para ello debe completar la tabla del apartado 4. Información de Consultores” del documento “**Formato de Respuesta al RFP**”. También debe adjuntar la hoja de vida de cada consultor y cartas de referencia correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas al servicio que estará brindando.
- 5.4.2. El OFERENTE debe garantizar que el personal consultor asignado a cada actividad debe poseer las certificaciones correspondientes a los módulos que será asignado en la solución SAP CX Sales & Services.
- Certified Application Associate - SAP Service Cloud
 - Certified Application Associate - SAP Sales Cloud.
 - SAP Certified Development Associate - SAP Cloud for Customer.
- 5.4.3. El equipo de consultores a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los servicios de implementación deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del OFERENTE y consecuentemente valorados. Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el de la oferta, en el caso que el OFERENTE presentase justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
- 5.4.3.1. Presentación del OFERENTE de una terna de sustituto, con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- 5.4.3.2. Validación y aceptación del sustituto por parte de ENSA de acuerdo con los resultados de su evaluación. En el caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada o de fuerza mayor, ENSA se reserva el derecho no solo a la aprobación de la persona sustituida, sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.
- 5.4.4. 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 una terna de consultores para evaluación con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se requiere sustituir.
- 5.4.5. 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.

- 5.4.6. Los consultores deben contar con la capacidad y estar en la disposición de transferir el conocimiento sobre el diseño de las soluciones y las configuraciones realizadas durante el proyecto a los usuarios clave y responsables en ENSA de darle continuidad a las operaciones una vez haya finalizado el proyecto.
- 5.4.7. El gerente de proyecto asignado por el OFERENTE debe tener al menos cinco (5) años de experiencia en gerencia de proyectos y debe contar con al menos tres (2) experiencias previas en gerencia de proyectos.
- 5.4.8. Todos los consultores asignados al proyecto por parte del OFERENTE deben tener como mínimo tres (2) experiencias previas en proyectos de implementación y/o mantenimiento de las aplicaciones de la Solución de SAP CX Sales & Services que acredite su conocimiento.
- 5.4.9. El OFERENTE podrá asignar al proyecto consultores con un perfil junior, únicamente para la ejecución de actividades de documentación.
- 5.4.10. Dentro de la estructura del equipo de proyecto del OFERENTE, deben existir los roles de líder técnico y líder funcional, responsables de la correcta gestión de las actividades de consultoría de su equipo, asegurando la integridad de las configuraciones y desarrollos de acuerdo con los requerimientos de ENSA.
- 5.4.11. Los consultores deben llevar registro detallado de las actividades que estarán realizando durante la ejecución del proyecto.
- 5.4.12. Es responsabilidad del OFERENTE que los consultores estén correctamente dotados con computadoras personales que le permitan cumplir con sus actividades de proyecto, 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:
- 5.4.12.1. La conexión se realizará por medio de VPN con acceso únicamente a los servidores que formen parte de la plataforma que se esté configurando.
- 5.4.12.2. 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.
- 5.4.12.3. El sistema operativo de los equipos debe ser al menos Windows 10 con las actualizaciones de seguridad más recientes y licencia
- 5.4.12.4. Contar con un Antivirus actualizado y con licencia.

5.5. Pruebas

- 5.5.1. El OFERENTE debe presentar y ejecutar con la participación de los usuarios de ENSA, un plan detallado de las pruebas que serán realizadas bajo la metodología de implementación, y las mismas deben asegurar que el sistema sea probado considerando los siguientes aspectos:
 - 5.5.1.1. Pruebas focalizadas sobre módulos o funcionalidad específicas a ser implementadas.
 - 5.5.1.2. Pruebas de seguridad que garanticen la correcta definición de los roles y perfiles del sistema y el correcto funcionamiento de las transacciones, tal como serán usados en el ambiente de producción.
 - 5.5.1.3. Pruebas integrales donde se valide la cobertura de las configuraciones con respecto a las especificaciones de ENSA, que recorran todos los procesos de negocio. Las pruebas de seguridad deben haber sido ejecutadas y aceptadas previamente.
 - 5.5.1.4. Pruebas de stress que aseguren el funcionamiento correcto y óptimo del sistema y las interfaces con grandes volúmenes de datos.
 - 5.5.1.5. Todas las pruebas deben involucrar a los usuarios técnicos y funcionales de ENSA, quienes deben dar aprobación formal de las mismas como prueba de aceptación de los resultados.
 - 5.5.1.6. Las pruebas integrales solo podrán dar inicio si existe la aceptación formal de las pruebas unitarias.
- 5.5.2. Adicional a la metodología de implementación de SAP CX Services & Sales, el OFERENTE debe considerar el uso de metodologías para la identificación y gestión de riesgos de proyecto, con un análisis cualitativo y cuantitativo de los mismo, y reseñando las acciones para la mitigación y monitoreo.
- 5.5.3. Para cada reunión de proyecto en donde se establezcan acuerdos y compromisos, el OFERENTE debe tomar minuta de la reunión, la cual debe ser validada por ambas partes, y debe ser compartida a más tardar el día siguiente de la reunión.
- 5.5.4. ENSA tiene prevista para la ejecución del proyecto la incorporación de un equipo interno competente con la responsabilidad de diseñar, planificar y ejecutar las estrategias para el manejo del cambio en la organización, el equipo de consultores del OFERENTE debe participar y apoyar activamente en las actividades vinculadas a esta gestión.
- 5.5.5. Los usuarios de ENSA tiene prevista realizar la labor de QA sobre la ejecución de proyecto y sus entregables, el equipo de proyecto asignado por el OFERENTE debe suministrar la información y cumplir con los requerimientos relacionados.

5.5.6. El OFERENTE debe presentar una estructura del proyecto, indicando los tiempos de dedicación requeridos e incluyendo al equipo de ENSA.

5.5.7. El OFERENTE debe establecer dentro de la propuesta diferentes ambientes de pruebas.

5.6. Capacitaciones

5.6.1. EL OFERENTE deberá ser responsable de impartir todas las capacitaciones bajo el formato train the trainers, es decir, se forma a formadores y el proceso posterior en cascada es responsabilidad de ENSA hacia el interior de la compañía con sus propios recursos.

5.6.2. El OFERENTE debe diseñar un plan de capacitación detallado y ejecutarlo a fin de formar al equipo de proyecto por parte de ENSA y a los usuarios clave de la organización cubriendo los siguientes aspectos:

5.6.2.1. Las capacitaciones deben ser realizadas bajo la modalidad de taller, en donde los participantes puedan ejecutar casos prácticos de los procesos de negocio más relevantes de la implementación. Para ello, el OFERENTE debe asegurar la disponibilidad de un ambiente de capacitación con las configuraciones básicas de los módulos que serán implementados.

5.6.2.2. Cada capacitación debe especificar su duración y contar con un temario detallado de los puntos a cubrir, los cuales debe ser validados previamente por ENSA.

5.6.2.3. Se debe dar capacitación al equipo de proyecto y usuarios clave de ENSA en funcionalidad y términos propios de SAP CX Sales & Services de los módulos que serán implementados, con el objetivo de lograr mejor entendimiento por parte de ENSA sobre la forma en que se serán cubiertas sus necesidades.

5.6.2.4. Se debe dar capacitación a usuarios clave en el uso de la funcionalidad configurada en ENSA, dejando saber de forma específica la operación de estos, sistemas de información y el impacto ante la gestión errónea de datos en cada transacción. Los usuarios clave deben quedar en capacidad de replicar el conocimiento adquirido al resto de los usuarios de la organización. Se debe realizar evaluación y tabulación de los resultados de esta capacitación, a fin de conocer el de entendimiento de los usuarios. Estas capacitaciones deben realizarse inmediatamente hayan concluido de forma satisfactoria las pruebas integrales.

5.6.2.5. Se debe dar capacitación al equipo de TI de ENSA en las configuraciones realizadas en el sistema, con fin de asegurar la autonomía en el mantenimiento de las configuraciones cotidianas de la operación del sistema. Estas capacitaciones deben realizarse antes de la salida a producción.

5.6.2.6. A lo largo del proyecto debe existir transferencia de conocimiento activa de las actividades de configuración y desarrollo que estarán realizando los consultores.

5.6.2.7. En el caso de que los instructores para las capacitaciones sean distintos a los consultores implementadores que se asignaran al proyecto, se debe enviar las hojas de vida de estos para la validación de ENSA.

5.6.3. El OFERENTE debe garantizar que el ambiente de capacitación tenga como mínimo, la misma configuración que el ambiente de prueba.

5.6.4. Para todos los casos mencionados se debe entregar documentación de calidad en formato electrónico y editable para su futuro mantenimiento y actualización. Entregar toda la documentación técnica (manuales de configuración, manuales de uso, diseño, códigos fuentes, etc.), adicional se entregará un manual detallado de las integraciones y modificaciones realizadas en los sistemas legados realizados por EL OFERENTE en la ejecución del proyecto.

5.9. Ubicación

5.9.1. 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**".

5.9.2. Es requerido que las actividades donde exista interacción con los usuarios (levantamiento de información, capacitaciones, ejecución de pruebas, entre otras) sean grabadas.

5.10 Idioma

5.10.1. El idioma para el desarrollo del servicio de implementación 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.

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

5.11 Otras

5.11.1 El OFERENTE es el responsable de la coordinación de todo el personal involucrado en los desarrollos de los requerimientos de ENSA, así como de garantizar la calidad de los trabajos efectuados y el total cumplimiento de entregables.

5.11.2 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 la solicitud	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 3 días de análisis; de requerir más tiempo el OFERENTE debe indicarlo al recibir la solicitud.
3	Inicio de trabajo o atención	Una vez aprobados es indispensable que el OFERENTE establezca los pre-requisitos que necesita y envíe un plan de trabajo para la atención.	El plan de trabajo del OFERENTE debe entregarse 2 días luego de la aprobación del tiempo.

5.11.3 El OFERENTE puede adoptar la modalidad de trabajo remoto, de ser necesario hacer alguna visita en sitio, el proveedor debe asumir el costo de logística (viaje, estadía, transporte).

6. Entregables

- 6.1.1. Propuesta por los servicios de bolsa de horas por dos (2) años para implementación y mejoras de SAP CX Sales & Services.
- 6.1.2. Documento "**Formato de Respuesta al RFP**", debidamente completado. Este entregable es de estricto cumplimiento para que la empresa sea considerada en la evaluación.
- 6.1.3. Documento "**Lista de Precios**", debidamente completado.
- 6.1.4. Documento de constancia de consultores basada en su experiencia.
- 6.1.5. Carta de referencias de las empresas correspondientes a las referencias de trabajos exitosos con igual alcance.
- 6.1.6. Hoja de vida de cada consultor que formará parte del equipo de proyecto del OFERENTE.
- 6.1.7. Carta de referencia de los consultores, correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas con el servicio a brindar.
- 6.1.8. Todos los documentos deben ser entregados en formato digital que permitan la realización de búsquedas.

El OFERENTE, declara que ha leído, tiene conocimiento y por lo 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 _____ del 2023.

POR EL OFERENTE,

Cédula: