

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN
SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SOLUCIONES SAP

SAP AMS

CAP III TERMINOS Y CONDICIONES

SEP 2024

Contenido

1.	Perfil de la Compañía	3
2.	Situación Actual	4
3.	Objetivo	4
4.	Contexto Técnico	5
4.1.	Instalación ENSA.....	5
4.2.	Módulos Por Considerar en el servicio	5
4.3.	Versiones Soportadas	6
4.4.	Mandantes.....	7
5.	Alcance.....	7
5.1.	Dimensionamiento	7
5.2.	Operación del Servicio.....	7
5.2.1.	Garantía	7
5.2.2.	Asesorías	8
5.2.3.	Gestión de Incidencias.....	8
5.2.4.	Gestión de Requerimientos.....	9
5.2.5.	Seguridad	9
5.2.6.	Experiencia y Certificaciones.....	10
5.2.7.	Gestión del Servicio	11
5.2.8.	Horario y Duración del Servicio	12
5.2.9.	Idioma	13
5.3.	Prioridades y Acuerdo de Niveles de Servicio.....	13
5.4.	Penalizaciones	14
5.5.	Roles y Responsabilidades.....	14
5.6.	Transición	16
5.7.	Requisitos Habilitantes	16
5.8.	Entregables del RFP	17
5.9.	Guía para la estructuración de la propuesta:.....	17
5.10.	Evaluación.....	19
5.11.	Notificación de Resultados	20

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 550,000 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

ENSA necesita incorporar un aliado estratégico para asegurar el funcionamiento eficiente y sin interrupciones de sus procesos internos y cumplir con las exigencias regulatorias. Para ello, requiere el servicio de SAP AMS (Application Management Services) para la gestión continua de aplicaciones SAP, que incluye soporte funcional, soporte operacional, mantenimiento y mejoras.

Este servicio debe cubrir los módulos SAP de gestión financiera (FI, FI-CA), logística (MM, WM), activos (AM), y módulos especializados para la industria de utilities como SAP IS-U, Billing & Invoicing, y CRM for Utilities. ENSA necesita soporte especializado en procesos críticos como el cálculo de facturación y energía, la integración de Web Services (WS) a través de SAP Process Orchestration (PO), y el cumplimiento de normativas mediante el módulo regulatorio (ABAP).

ENSA maneja sistemas críticos para su operación, y con este servicio busca garantizar la estabilidad y actualización continua de estos sistemas, alineándose con los desarrollos tecnológicos y regulatorios. Es esencial que el servicio sea flexible y evolutive con los cambios de ENSA, incluyendo proyectos de implementación y mejoras, nuevas soluciones y tecnologías.

ENSA tiene implementado SAP ECC desde el año 2014, con 3 sociedades implementadas.

3. Objetivo

Asegurar el funcionamiento correcto, eficiente e ininterrumpido de las soluciones SAP de ENSA mediante el servicio SAP AMS entregado por un equipo de especialistas certificados por SAP. Este servicio debe tener un enfoque proactivo para la rápida resolución de incidentes, mejoras operativas continuas y una adaptación flexible a las demandas del negocio y requisitos regulatorios.

El servicio se basará en una bolsa de horas variable y diversificada por módulos, permitiendo ajustar el consumo de horas según las necesidades específicas de cada módulo y situación operativa. También debe contemplar opciones para la gestión de horas no consumidas y ajustes ante fluctuaciones de demanda.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) son los propuestos por ENSA. Además, se valorará periódicamente la flexibilidad del servicio en términos de escalabilidad y adaptación a nuevos retos y oportunidades, garantizando que ENSA cuente con un soporte robusto y ágil.

4. Contexto Técnico

4.1. Instalación ENSA Custom / Expand

AMBIENTE	PRODUCT	RELEASE	VERSION ACTUAL	BASE DE DATOS	SO
ERP-ISU	EHP6 FOR SAP ERP 6.0	EHP6 FOR SAP ERP 6.0	SP 19	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
	SAP NETWEAVER	SAP EHP3 FOR NETWEAVER 7.0	SP 20	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
	SAP ERP	SAP ERP 2005	SP 29	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
	SAP IS-UT CEE	SAP IS-UT CEE 6.06	SP 14	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
CRM	EHP2 FOR SAP CRM 7.2	EHP2 FOR SAP CRM 7.2	SP 20	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
	SAP NETWEAVER	SAP EHP3 FOR NETWEAVER 7.0	SP 21	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
	SAP CRM	SAP CRM 7.2 / NW7.01	SP 18	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15
PO	SAP NETWEAVER	SAP NETWEAVER 7.5	SP 18	Sybase ASE 16.0 SP03	Suse Linux Enterprise for SAP Applications 15

4.2. Módulos Por Considerar en el servicio

Sistema	Módulos	
ERP IS-U	FI	Gestión de Finanzas
	FI-CA	Gestión de cuentas
	QM	Gestión de Calidad
	WM	Gestión de Almacén
	DM	Gestión de Lectura y Gestión de aparatos de Mediciones
	Billing & Invoicing	Facturación (incluye WS Prepago)
	PM	Gestión de Mantenimiento

	Seal Management	Gestión de Sellos
	Modulo Regulatorio (ABAP)	Gestión, administración y entrega de información al ente regulador.
CRM for Utilities (IC, Services, Marketing y Sales)		Gestión de Relacionamiento con el Cliente
PO – SAP Process Orchestration		Gestión de para la integración SAP y externos
ERP FINANCIERO	CS	Gestión Servicio al Cliente
	SD	Gestión de Ventas
	CO	Gestión de Costo
	PS	Gestión de Proyecto
	PSM	Gestión de Sector Publico
	WMS	Gestión de Almacén y Logística
	AP	Gestión de Cuentas por Pagar
	GL	Contabilidad General
	AM	Gestión de Activos
	AR	Gestión de Cuentas por Cobrar
	MM	Gestión de Materiales
	TX	Impuestos
	TR	Tesorería
ABAP		Desarrollos Z, Ampliaciones, BADI, BAPI, SmartForms, SapScripts.

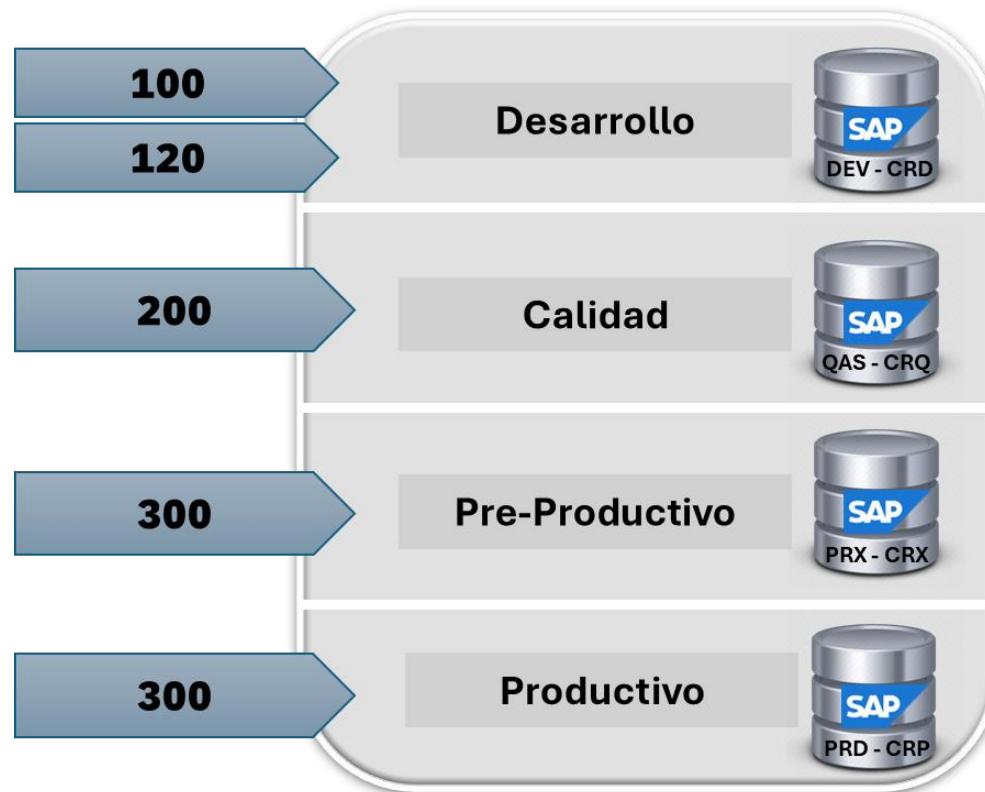
4.3. Versiones Soportadas

SAP ECC 6.0 EHP 7

SAP CRM 7.2

SAP PO 7.5

4.4. Mandantes y Entornos



5. Alcance

5.1. Dimensionamiento

- El OFERENTE presentará propuesta bajo la premisa de costo fijo por hora, para una bolsa de horas variable y diversificada por módulos.
- El periodo de la contratación de este servicio es de 24 meses .
- ENSA cuenta con aproximadamente 600 usuarios de SAP.
- La demanda del soporte SAP oscila en 300 solicitudes al año, con una distribución estimada de SAP IS-U 32%, SAP CRM 20%, SAP ERP 18%, SAP ABAP 20%, SAP PO10%. Reiteramos el carácter referencial de estos valores, los mismos pueden variar conforme la demanda del negocio.

5.2. Operación del Servicio

5.2.1. Garantía

- Comprende las actividades asociadas con la reparación de errores/defectos de los evolutivos entregados por el OFERENTE y detectados dentro de los 60 días hábiles

posteriores a su puesta en producción, periodo que debe cubrir al menos un cierre mensual. En el caso de los incidentes, el período de garantía es de 30 días hábiles, incluyendo al menos un cierre mensual. Estas actividades son asumidas completamente por el OFERENTE y no generan costos ni consumo de los recursos contratados.

- El OFERENTE entiende y acepta que toda solución entregada incluye un período de garantía. Este periodo comienza después de la aceptación por ENSA de la solución programada y se mide desde la fecha en que la solución se aplica en Producción.
- El OFERENTE realizará las actividades necesarias para reparar los errores/defectos, asegurando que las aplicaciones y soluciones funcionen de acuerdo con el requerimiento entregado por ENSA.
- El OFERENTE reparará el código desarrollado por él mismo durante el periodo de garantía, siempre que:
 - El problema se detecte dentro del período de garantía establecido.
 - El análisis de causa raíz indique que el problema fue introducido únicamente por el código o configuración realizada por el OFERENTE.
 - El OFERENTE incluirá en su reporte de gestión mensual información relacionada con estos trabajos (número de defectos y horas estimadas para solucionarlos).

5.2.2. Asesorías

- El OFERENTE debe brindar orientación para el diseño de soluciones.
- El OFERENTE debe estar en capacidad de brindar coaching a usuarios y usuarios avanzados, cuando ENSA lo considere necesario.
- El OFERENTE debe orientar en la revisión de mejores prácticas.
- El OFERENTE debe verificar la disponibilidad, beneficios y uso de nuevos hotfix, fixpack o service pack disponibles para las soluciones en uso por ENSA.

5.2.3. Gestión de Incidencias

- El OFERENTE debe contar con una mesa de servicio centralizada orientada a la resolución de incidencias, con el objetivo de restablecer la continuidad de las operaciones de ENSA en el menor tiempo posible.
- El OFERENTE deberá atender y resolver los incidentes derivados de Nivel 1 y Nivel 2.
- El OFERENTE debe contar con un equipo multidisciplinario de Consultores de Soporte SAP con alto expertise funcional en los diferentes módulos de la solución.
- Será responsable de restablecer la continuidad operacional de SAP, utilizando los mecanismos disponibles, sin hacer cambios en el sistema.
- Será responsable de escalar situaciones que puedan retrasar una resolución.
- El OFERENTE deberá cumplir con los niveles de servicio de atención y resolución establecidos.
- El OFERENTE debe incluir en su metodología la Gestión de Problemas, que debe contemplar:

- Análisis estadístico y detallado de incidencias.
- Foco en Incidentes Recurrentes y de Alto Impacto para el negocio, con el objetivo de determinar soluciones definitivas.

5.2.4. Gestión de Requerimientos

- El OFERENTE debe receptionar las especificaciones de requerimientos de cambios, tanto correctivos como evolutivos, para su evaluación y posterior validación de ENSA para su ejecución.
- La gestión de requerimientos incluye la realización de ampliaciones funcionales y técnicas (desarrollo de reportes, configuraciones, mejoras y modificaciones a las soluciones existentes), denominadas evolutivos.
- Ejecución de requerimientos aprobados y priorizados en el administrador del servicio por parte de ENSA.
- El OFERENTE debe poner a disposición un equipo multidisciplinario de Consultores Funcionales SAP con amplia experiencia en los diferentes componentes de la solución para el análisis y entrega de la propuesta de solución.
- El OFERENTE debe cumplir con los niveles de servicio ofertados.
- Aquellas solicitudes cuya solución a implementar conlleven un uso mayor a 120 horas, se atenderán bajo una metodología de proyecto, previa aprobación de las partes.

5.2.5. Seguridad

- El OFERENTE debe firmar un acuerdo de confidencialidad de la información con ENSA.
- Se requiere que el OFERENTE entregue a ENSA la documentación necesaria para tramitar los accesos requeridos para cada miembro de su personal, como parte de su propuesta.
- El OFERENTE debe garantizar la seguridad y confidencialidad de la información y documentación entregada, así como de cualquier otra a la que tenga acceso por motivo de las tareas del servicio.
- El OFERENTE debe garantizar que la información y documentación entregada se utilizará únicamente dentro del ámbito del servicio contratado por ENSA, comprometiéndose a no cederla, mostrarla ni transferirla por ningún medio.
- El OFERENTE debe adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la integridad de los datos accedidos.
- Es responsabilidad del OFERENTE que los consultores estén equipados con computadoras personales adecuadas para cumplir con sus actividades y que estos equipos tengan las configuraciones necesarias para conectarse a los ambientes y herramientas colaborativas de ENSA, bajo las siguientes consideraciones:
 - 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, se instalará el antivirus corporativo y se acoplará al proceso de actualizaciones de seguridad de ENSA.
- Es responsabilidad del OFERENTE garantizar que los equipos de los consultores cuenten con un antivirus licenciado actualizado durante la vigencia del contrato, requerido para suministrarles acceso vía VPN.
- Todo el material generado como parte de los trabajos realizados debe ser puesto en formato editable a disposición de ENSA, y este material será propiedad de ENSA, pudiendo ser usado para los fines que estime conveniente.
- Se requiere que el OFERENTE solicite a ENSA el detalle de todos los accesos requeridos para cada miembro de su personal que formará parte del equipo del servicio, al menos 15 días hábiles antes de la fecha de inicio del servicio.
- Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información y documentación entregada, así como de cualquier otra a la que tenga acceso por motivo de las tareas del servicio.
- Garantizar que la información y documentación entregada se utilizará únicamente dentro del ámbito del servicio, comprometiéndose a no cederla, mostrarla ni transferirla por ningún medio.
- Garantizar la adopción de todas las medidas necesarias para asegurar la integridad de los datos accedidos.

5.2.6. Experiencia y Certificaciones

- El OFERENTE debe contar con experiencia comprobable de cinco (5) años o más en la prestación del servicio SAP AMS en el mercado, ser Partner Certificado SAP.
- El OFERENTE debe contar con al menos tres (3) referencias de clientes locales o de la región donde se haya entregado el servicio. No se considerará otros servicios como referencia de valor.
- Los consultores del OFERENTE, asignados al servicio, deberán tener una experiencia mínima de cuatro (4) años en la entrega de soluciones SAP y contar con las Certificaciones SAP correspondientes a los módulos objetos del servicio.
- El OFERENTE debe presentar como parte de la propuesta al menos 1 hoja de vida que incluya la certificación SAP por cada módulo objeto del servicio.
- Los consultores del OFERENTE deben estar dispuestos a ser entrevistados por el equipo evaluador de ENSA, a fin de validar sus competencias.
- El OFERENTE debe asegurar la verificación y validación de al menos 3 referencias de las experiencias declaradas en la hoja de vida del consultor(es) asignado al servicio. ENSA se reserva el derecho de validar esta información según lo considere necesario.

5.2.7. Gestión del Servicio

- ENSA utiliza la plataforma Service Desk Management como herramienta ITSM para gestionar todas las solicitudes de TI: incidentes, solicitudes de servicio, mejoras y evolutivos, así como para medir, seguir y controlar los acuerdos de nivel de servicio.
- El OFERENTE deberá usar esta herramienta para registrar y gestionar incidencias, atender y documentar requerimientos, evolutivos y mejoras.
- El servicio se clasifica en Soporte Funcional Nivel 1, Soporte Funcional Nivel 2, Mantenimiento Correctivo y Evolutivos.
- ENSA cuenta con una mesa de ayuda centralizada que filtra las solicitudes de los usuarios finales y las distribuye para su atención y resolución por el Soporte Funcional Nivel 1.
- ENSA tiene un equipo interno para el Soporte Funcional Nivel 1, encargado del análisis y entendimiento inicial, derivando las necesidades al OFERENTE cuando sea necesario. Sin embargo, esto no excluye al OFERENTE de intervenir en el Soporte Funcional Nivel 1.
- El OFERENTE escalará a SAP en nombre de ENSA y dará seguimiento hasta la resolución durante la vigencia del servicio.
- El OFERENTE debe trabajar en un ambiente multidisciplinario con profesionales internos de ENSA y otros PROVEEDORES, compartiendo información en los casos que amerite para entregar soluciones eficientes.
- El OFERENTE debe proponer un canal único para la recepción y asignación de solicitudes/tareas de ENSA.
- El OFERENTE debe garantizar el registro de sus atenciones en tiempo oportuno, no mas de tres (3) días después de ejecutada la atención.
- El OFERENTE debe entregar reportes mensuales de gestión del servicio, siguiendo buenas prácticas como ITIL, incluyendo:
 - Resumen de Atención de Tiquetes.
 - Gestión de horas: consumidas.
 - Estadísticas de cumplimiento de niveles de servicio ofertado.
 - Ciclo de vida histórico de incidencias y antigüedad.
 - Análisis de problemas.
 - Actividades relevantes.
- Se deben realizar reuniones de seguimiento al servicio, al menos una vez al mes como requisito para la presentación de la factura correspondiente al consumo de mes, con el equipo de soporte interno de ENSA para revisar el estado del servicio y ofrecer retroalimentación.
- El OFERENTE debe proporcionar soporte fuera del horario de oficina, en días festivos y durante cierres de mes para incidencias y temas de alta prioridad según los niveles de acuerdo de servicio.

- El OFERENTE debe adaptarse y cumplir con los procesos internos de ENSA, en relación al servicio contratado.
- El OFERENTE debe documentar todos los ajustes, desarrollos o mejoras según las políticas de gestión de información y gobierno de ENSA, incluyendo manuales de usuario, manuales técnicos, diseños funcionales y procedimentales, entre otros.
- El OFERENTE debe recibir y soportar los proyectos o evolutivos relacionados al servicio una vez implementados y posterior a la etapa de garantías.
- En su propuesta, el OFERENTE debe indicar y evidenciar la experiencia profesional de los recursos propuestos, incluyendo las hojas de vida para evaluación de ENSA.
- La contabilización del consumo de horas será con frecuencia mensual. El tiempo menor a una (1) hora deberá contabilizarse en bloques de 15 minutos.
- El OFERENTE debe participar en reuniones de seguimiento según se requiera y según la naturaleza de los requerimientos.
- El OFERENTE debe especificar en su propuesta la metodología de trabajo para la atención del servicio SAP AMS, basada en las mejores prácticas y normativas, como ITIL.
- El OFERENTE debe cumplir los requisitos funcionales y técnicos especificados en el “Formato de Respuesta de RFP”, que es parte integral del alcance y de obligatorio cumplimiento.

5.2.8. Horario y Duración del Servicio

- 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.
- El servicio para incidentes se brindará en forma remota en horario regular de oficina para los incidentes de prioridad Alta, Media y Baja. Mientras que, para los incidentes declarados como prioridad Crítica, el horario será extendido, una vez se declara la prioridad al Coordinador o Enlace del Servicio.
- Los días feriados para 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.

5.2.9. Idioma

- El idioma para la entrega del servicio de SAP AMS 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.
- Todas comunicaciones escritas, así como toda la documentación a entregar por parte del OFERENTE producto de este servicio será en español.

5.3. Prioridades y Acuerdo de Niveles de Servicio

- Las solicitudes del servicio son clasificados de acuerdo con su prioridad de atención para el negocio de ENSA, 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 servicio esta degradado, pero no se tiene detenida la operación del negocio de ENSA y se requiere de una solución inmediata. Los tiempos de solución a esta prioridad serán medidos en horario de oficina 5x8.
- **Prioridad Crítica:** casos de alta prioridad en los cuales ENSA 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 soluciones SAP, en conjunto con el (los) usuario(s) de ENSA en los casos que se requiera.
- El OFERENTE debe proponer los SLA que regulan la entrega del servicio.
- 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 sin previa notificación, las horas excedentes, no serán descontadas de la bolsa.
- Las mediciones de los SLA serán realizadas mensualmente, tomando los registros residentes en la herramienta de gestión seleccionada por ENSA. La revisión de los ANS

será realizada en conjunto con ENSA 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 SAP objeto de este servicio.

5.4. 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 proporcional 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 proporcional a la facturación mensual	# casos / eventos que no cumplen el SLA	% dcto. sobre el valor del costo de la hora proporcional a la facturación mensual
Baja	>= 15	1%	>= 15	1%
Media	>= 5	2%	>= 5	2%
Alta	>= 3	2.5%	>= 3	2.5%
Crítica	>= 2	3%	>= 2	3%

5.5. Roles y Responsabilidades

- El OFERENTE debe definir un punto único de contacto con ENSA cuya responsabilidad primordial será la Gestión del Servicio y la relación con ENSA para todos los aspectos técnicos y administrativos, relacionados a Gestión de Niveles de Servicio y Gobierno de la Solución.
- Este contacto liderará la reunión mensual con los interlocutores de ENSA para revisar distintos aspectos del servicio, incluyendo la presentación de los reportes de servicio
- 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.
- EL OFERENTE es el responsable de la coordinación de todo el personal involucrado en los entregables del servicio, así como de garantizar la calidad de los trabajos efectuados y el total cumplimiento de entregables en tiempo y calidad.

- EL OFERENTE es responsable de documentar la atención de la solución brindada desde el enfoque técnico y funcional de acuerdo con el formato establecido por ENSA.
- ENSA se reserva el derecho de pedir a través de los canales acordados, el cambio de cualquier consultor que no cumpla las exigencias del servicio 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.
- EL OFERENTE debe asignar consultores Senior a este servicio, con experiencia comprobada.
- Todos los documentos entregados para evaluación del RFP deben entregarse en formato digital para realizar búsquedas.
- 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.
- 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 cuando se requiera, de igual forma, debe asegurar la continuidad del servicio ante la ausencia de alguno de los consultores extranjeros producto de las leyes migratorias.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 y este costo debe ser asumido por el OFERENTE, no debe consumir horas de la bolsa.
- 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.
- 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 consultor titular para garantizar la continuidad de la operación de los sistemas involucrados en el servicio.

- ENSA podrá solicitar al OFERENTE el cambio del recurso asignado en los siguientes casos:
 - Que el mismo no cumpla con el desempeño esperado.
 - Por decisión unilateral de ENSA.
- 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.
- El OFERENTE debe adoptar la modalidad de trabajo remoto.

5.6. Transición

- Se considera un periodo de transición y/o adopción de la operación de ENSA de máximo de quince (15) días para la transferencia de cocimientos y acoplamiento del nuevo OFERENTE. Se debe incluir los procesos de cierre de mes que correspondan en esta transición.
- 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.

5.7. Requisitos Habilitantes

- El OFERENTE debe contar con un mínimo de 5 años de experiencia comprobada en la entrega de servicios SAP AMS, ser Partner Certificado SAP.
- El OFERENTE debe contar con el soporte de ERP e ISU.
- El OFERENTE debe presentar nota de compromiso que garantice la base de consultores propuestos en el servicio ofertado, a la adjudicación de la contracción, o en su defecto acuerdos o modelos comprobables que mitiguen los riesgos de alta rotación del personal asignado al servicio.
- El OFERENTE debe contar con al menos tres (3) referencias de clientes locales o de la región donde se haya entregado el servicio. No se considerará otros servicios como referencia de valor.
- Puntaje habilitador para la evaluación técnica de 85 puntos.

5.8. Entregables del RFP

- Propuesta por los servicios de consultoría para SAP AMS. Esta propuesta debe incluir la estructura administrativa del equipo consultor.
- Nota declaratoria de compromiso de la base de consultores propuestos. Ref. requisitos habilitantes.
- Documento “**Formato de Repuesta al RFP**”, debidamente completado. Este entregable es de estricto cumplimiento para que la empresa sea considerada en la evaluación.
- Documento “**Cuadro de Precios**”, debidamente completado.
- Tres (3) cartas de empresas de clientes locales o de la región correspondientes a las referencias de trabajos exitosos relacionados al soporte y operación de SAP ECC / SAP CRM y SAP PO. 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 un medio de contacto. En caso de que EL OFERENTE no pueda presentar la carta firmada por su cliente, se espera como mínimo que EL OFERENTE presente la carta con la información de correo electrónico y número de teléfono de contacto.
- Hoja de vida de cada consultor que formará parte del equipo del servicio del OFERENTE, donde se muestre experiencia en servicios similares.
- Documento de constancia de consultores certificados en SAP ECC.
- Carta de referencia de los Consultores, correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas con el servicio a brindar.
- Todos los documentos deben ser entregados en formato digital que permitan la realización de búsquedas.
- 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.

5.9. Guía para la estructuración de la propuesta:

Sección	Título	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 por hora. La facturación será contra consumo ejecutado mensualmente a fecha de corte acordada entre las partes. El precio ofertado debe incluir los impuestos correspondientes, ITBMS, Remesas , otros.
8	Supuestos	Se debe definir todos los supuestos hechos para la definición y presentación de la propuesta. 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. El pago se realizará de forma mensual contra presentación y aceptación del informe de actividades del mes por parte del OFERENTE. ENSA solicita para este servicio el modelo de precio fijo. 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	<p>El OFERENTE deberá presentar las referencias de trabajos similares realizados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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.
14	Valores Agregados	Colocar cuales son los valores agregados del servicio que estará prestando de resultar seleccionado.

5.10. 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:

- 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.
- Evaluación detallada: El equipo evaluará los servicios, entregables y resultados propuestos por los OFERENTES.
- Solicitud de aclaraciones a los proponentes y recibido del mismo: El equipo evaluará el servicio prestado y aclarará 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.
- 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 2019 a la fecha.
- 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 85 puntos.

5.11. 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.