

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – OFICINA DE PROYECTOS

Reemplazo de Sistema de Turnos Sucursales de Panamá y Colón

CONDICIONES ESPECIALES

Agosto de 2019

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	Técnicas:	7
5.3	Reportes:	7
5.4	Metodología	9
5.5	Equipo de Trabajo	9
5.6	Pruebas	9
5.7	Capacitaciones	10
5.8	Soporte y Mantenimiento	10
5.9	Tiempo de Implementación	14
5.10	Ubicación	14
5.11	Idioma	14
5.12	Otras	14
6.	Entregables	15

TERMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES

Agosto de 2019

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 cuenta con un Sistema de Turnos que permite:
 - 2.1.1 Control ilimitado del número de sub-servicios de atención y puestos de trabajo.
 - 2.1.2 Listado de motivos dentro de los sub-servicios
 - 2.1.3 Acceso a la información estadística de manera local o remota y en tiempo real.
 - 2.1.4 Configuración por categorías (Jubilados, Cliente Regular)
 - 2.1.5 Categoría de Transacción Improductiva
 - 2.1.6 Visualización de turnos en espera, atendidos, abandonados y cancelados
 - 2.1.7 Estadísticas de cantidad de clientes en espera en sala, cantidad de turnos por categoría, tipo de sub-servicio seleccionado, cantidad de terminarles activas
 - 2.1.8 Ingreso en el sistema de turnos el número de atención ingresada en SAP y colocar observaciones
 - 2.1.9 Transferencias de turnos entre ventanillas (escalamientos).
 - 2.1.10 Control y priorización de secuencias de llamado según necesidades del servicio
 - 2.1.11 Opción de incluir sistema de calificación del servicio.
 - 2.1.12 Alarmas configurables del estado del servicio y sus variables
 - 2.1.13 Opción de Dispensadores de tiquetes con Pantallas Touch Screen
 - 2.1.14 Tablero alfanumérico que indica el turno y puesto de atención con sistema de voceo.
 - 2.1.15 Tiquetes personalizables que indican el número de atención y el servicio solicitado
 - 2.1.16 Terminales Virtuales de llamado (Operación del sistema en el puesto de trabajo) permite definir tipo de cliente, servicios y sub-servicios a atender ingresar datos básicos del cliente, realizar varias transacciones, llamar cualquier turno.
- 2.2 El sistema de turnos no permite realizar la integración con las aplicaciones de ENSA.
- 2.3 El sistema de turnos no permite sacar citas por el APP de ENSA
- 2.4 El sistema de turnos no cuenta con un servicio de Mantenimiento local
- 2.5 El sistema de tunos no realiza la integración entre el número de atención de SAP y el número de turno

3. Objetivo

Contratar los servicios de una empresa de trayectoria reconocida en proyectos de implementación de Sistemas de Turnos diseñado para optimizar, organizar y personalizar el servicio de atención al cliente, logrando aumentar sus niveles de satisfacción y reduciendo su tiempo de espera.

4. Alcance

- 4.1. El OFERENTE deberá realizar la Implementación de la solución tecnológica requerida por ENSA la cual incluye la configuración y puesta en producción de la solución para 8 centros de atención de ENSA. La puesta en producción se realizará de la siguiente manera: 5 centros de atención hasta diciembre de 2019 y 3 centros de atención en el primer trimestre de 2020.
- 4.2. Todos los equipos necesarios para la implementación deben ser provistos por el proveedor y deben contar con garantía de un (1) año y soporte y mantenimiento local por un período de tres (3) años.

- 4.3. El OFERENTE deberá cumplir 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. El OFERENTE deberá suministrar en medio digital toda la documentación que se genere durante la implementación del proyecto al cierre de este, tales como: manuales de usuario, manuales técnicos y funcionales, manuales de configuración, manuales de mantenimiento de las partes del sistema, instructivos.
- 4.6. A continuación, se detallan las actividades que ejecutará ENSA:

- Proveer el listado de ejecutivos, supervisores y administradores por sucursal
- Proveer las ubicaciones de las sucursales
- Proveer toda la información de imagen corporativa
- Entregar información requerida para los reportes del Ente Regulador
- Proveer categorías para configuración
- Proveer lista de Servicios y Sub-servicios para configuración
- Proveer lista de Motivos por Sub-servicios
- Proveer información para configuración de Tiquetes
- Suministro e instalación de las pantallas corporativas de ENSA según requerimiento
- Proveer UPS
- Proveer sistema de altavoces
- Instalación de cableado de puntos eléctricos
- Instalación de cableado de puntos de red
- Instalación de servidor centralizado
- Instalación de backup para el servidor
- ENSA suministrará Base de datos SQL Server 2017 o ORACLE 12C, Windows Server 2016 o superior.

5. Condiciones Especiales

5.1 Funcionales

El OFERENTE debe brindar los servicios profesionales necesarios para la configuración, mantenimiento y soporte técnico, de conformidad con las condiciones previstas en el presente documento, la cual debe atender las siguientes necesidades:

- 5.1.1 Kiosco Interactivo con pantalla táctil, que permite dispensar tiquetes numerados de acuerdo al servicio seleccionado. Adicionalmente, que permita colocar varios niveles de pantallas con botones de servicios, sub-servicios y categorías de Clientes (Ej. Residencial, Jubilados, Empresarial). Configuración de la pantalla táctil con imagen y logo de la empresa y tiquete con imagen corporativa, logo de la empresa, nombre de la sucursal, número de tiquete, categoría de cliente, tipo de servicio fecha y hora. Lector de tarjeta integrado o capacidad para la integración posteriormente. La conexión debe realizarse por cableado de red y el voltaje debe ser de 110V.

- 5.1.2 Módulo para Pantalla: para presentar a los clientes los tiquetes llamados y la ubicación del puesto físico al cual deben dirigirse para la atención por parte de un ejecutivo, debe poder configurarse opción de sonido para alertar sobre nuevos llamados, e integración de la plataforma de canal corporativo permitiendo crear listas de reproducción de videos o imágenes en pantalla, informando a los clientes mientras esperan en la sala.
- 5.1.3 Módulo de Llamado de Turno: opción de sonido para alertar al cliente sobre nuevos llamados.
- 5.1.4 Aplicación Web: Permite configurar para cada usuario del sistema, perfiles diferentes, con el fin de habilitar las funciones de Monitoreo en Línea y Revisión de Reportes (Supervisión). Que permita realizar muy fácilmente las siguientes funciones:
- Indicar que se está llamando un usuario.
 - Indicar que se está atendiendo un usuario.
 - Atender un usuario con prioridad (mujeres embarazadas, tercera edad, etc.).
 - Indicar que se está realizando un trabajo diferente a la atención del cliente, como puede ser BackOffice (trabajo de oficina, Archivo de documentos etc.)
 - Indicar tantos servicios como sean necesarios para atender a un usuario a través de la pestaña “selección múltiple”.
 - Transferir un usuario a otra fila con servicios diferentes a los que el asesor puede manejar.
 - Indicar cuando el ejecutivo está de almuerzo, break, permiso (ir al baño).
 - Que no permita que un ejecutivo este en más de un puesto al mismo tiempo
 - Segmentar los cubículos (puestos) por transacción a solicitud de ENSA
 - Habilitar puestos de BackOffice por sucursal
 - Hacer Configuraciones del sistema de turnos por Sucursal
 - División o Categoría de transacciones improductivas
 - Operación del sistema en el puesto de trabajo que permita al ejecutivo definir tipo de cliente, servicios y sub-servicios a atender ingresar datos básicos del cliente, realizar varias transacciones, llamar cualquier turno.
 - Visualización de cantidad y estados de los turnos, Puestos de atención, y Transacciones atendidas por ejecutivos por día y por hora
 - Alerta en la aplicación web de supervisión que indique cuando los tiempos de espera están próximos a pasar los 15 minutos y que muestre el detalle de transacciones atendidas
 - El sistema debe permitir 20 usuarios, mínimo, dentro de la aplicación por sucursal.
 - Verificar el estatus de los clientes.
 - Transferir un usuario a otra fila con servicios diferentes a los que el ejecutivo puede manejar.
 - Llamada silenciosa para un cliente especial.
 - Cancelar la atención de un usuario que haya abandonado la sucursal
 - Devolver a un usuario a la fila si no se presenta cuando es llamado
- 5.1.5 Sistemas de Calificación: Opcional presentar propuesta para sistema de calificación por ejecutivo del servicio, hasta un máximo de 35 ejecutivos. Y que se pueda generar un reporte de resultado de la medición mensual. Este punto no será considerado en la evaluación técnica-económica.

5.1.6 Citas: que Permite a los clientes programar su atención en la sucursal con anterioridad, a través de las siguientes opciones:

- Vía telefónica, llamando al Call Center
- Vía Web, a través de un servicio que puede integrarse en la página web de la ENSA
- Vía Móvil, a través del App ENSA Panamá, disponible para Android y iOS.

5.1.7 El licenciamiento involucrado en este proyecto forma parte del alcance de la oferta, el OFERENTE debe especificar detalladamente cuáles serán los tipos de licencias requeridas para las funcionalidades que se serán implementadas.

5.1.8 EL OFERENTE deberá realizar sin costo para ENSA los ajustes y correcciones que deriven del proceso de aseguramiento de la calidad (pruebas integrales y pruebas de aceptación).

5.2 Técnicas:

5.2.1 EL OFERENTE debe contemplar las siguientes integraciones:

5.2.1.1 Para sacar Citas previas por parte de los usuarios a través de los siguientes canales de atención. De esta manera el cliente pueda elegir un turno remoto en la sucursal de su preferencia, y una vez se encuentre cerca de la sucursal se habilite el número de turno o atención

5.2.1.1.1 Integración para permitir tomar turnos desde la APP de ENSA en la sucursal de preferencia del usuario o más conveniente. Debe estar disponible para Android y iOS.

5.2.1.1.2 Integración con web service de ENSA para tomar turnos a través de la página web de ENSA.

5.2.1.2 Integración de la plataforma con el canal corporativo de ENSA para que los clientes puedan ver videos o imágenes mientras esperan en la agencia. ENSA actualmente cuenta con el sistema de MagicInfo

5.2.1.3 Integración con el sistema SAP. El módulo de Kiosko debe permitir asignar el número de turno del cliente en la atención en el sistema SAP, a través de una integración automática. De igual forma, debe existir una opción adicional que permita realizar la asignación de forma manual por parte del ejecutivo.

5.2.1.4 Debe permitir la integración con kioskos virtuales y sistema de video llamada.

5.2.2 ENSA suministrará Base de datos SQL Server 2017 o ORACLE 12C, Windows Server 2016 o superior.

5.2.3 El sistema debe ser implementado bajo Esquema de conexión Centralizado.

5.3 Reportes:

5.3.1 Reportes generales: que permita el acceso a la información estadística de manera local o remota en tiempo real, que pueda ser global o por sucursal, por períodos y programación de estos para recibir la información por correo.

- Análisis del servicio por turno (finalizado y abandonado) por sucursal
- Estatus diario de la cola por sucursal (Por día y hora)

- Terminales Activas por sucursal (Por día y hora)
- Análisis del servicio por transacciones por sucursal (por día y hora)
- Estatus de los ejecutivos por sucursal (por día y hora)
- Resumen de los turnos atendidos por sucursal (por día y hora)
- Estadísticas diarias por tipo de servicio y sub-servicio
- Estadísticas diarias por ejecutivo y estado (por día y hora) por sucursal
- Reporte diario de tiempos de: backoffice, break, almuerzos, permisos por ejecutivo y por sucursal.
- Reporte consolidado por sucursal
- Tiempo de productividad por ejecutivo exceptuando los tiempos de backoffice, break, almuerzos, permisos (ir al baño)
- Estadística de llamadas silenciosas
- EL OFERENTE debe brindar opciones para que los usuarios puedan generar sus propios reportes. Como, por ejemplo: Reporte de Terminales activas que contenga: el tiempo productivo por ejecutivo por día, hora y sucursal.

5.3.2 Reporte Regulatorio para ASEP: Este reporte debe ser generado el primer día del mes automáticamente en formato .txt; entregado mensualmente y su descripción corresponde a la tabla: Atención de reclamos en forma personal, telefónica o correo electrónico para los usuarios en general para todas las sucursales.

Los campos de la tabla deben tener la siguiente estructura:

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDCliente	Nº de identificación única del cliente (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
TipoArea	Urbana (U), Sub Urbana (S), Rural Concentrada (R) y Rural Dispersa (D)	Texto (1)
CodTramite	Código de la reclamación o atención, único y consecutivo	Texto (30)
FechaComienzo	Fecha y hora en que el cliente comienza el trámite de la reclamación o atención (dd/mm/yyyy hh:mm:ss)	Fecha y Hora
FechaFin	Fecha y hora en que el cliente es atendido o respondido (dd/mm/yyyy hh:mm:ss)	Fecha y Hora
FechaAbandono	Fecha y Hora en que el cliente termina la llamada sin ser atendido (vía de reclamo=T) (dd/mm/yyyy hh:mm:ss) o Fecha y hora en que el cliente es llamado por ventanilla y ya no se encuentra en la cola (vía reclamo=P) (dd/mm/yyyy hh:mm:ss)	Fecha y Hora
ViaReclamo	Vía o canal mediante el cual se efectuó la reclamación: Telefónico (T), Personal (P), Correo Electrónico (M) , Otros medios (O)	Texto (1)
Codigo_Oficina	Código de oficina comercial donde concurrió el cliente (mulo si ViaReclamo < "P")	Texto(10)

Nota: Si la solicitud es de un NO cliente, el campo IDCliente se completará con el texto **NoCliente** y en el campo .TipoArea la letra **D** (Rural Dispersa).

Los siguientes reportes deben ser entregados en formato Excel por sucursal:

- Total, de clientes atendidos en 15 minutos o menos (cantidad y porcentaje)
- Abandono en los primeros 15 minutos o menos (cantidad y porcentaje)
- Abandono General (cantidad y porcentaje)
- Total de clientes atendidos en 15 minutos o menos

- Transacciones Atendidas (cantidad y porcentaje)
 - Transacciones Abandonadas
 - Total de Transacciones
 - Tiempo de Atención (promedio por día) Tiempo Mínimo y Tiempo Máximo
- 5.3.3 Reporte de Servicio: El proveedor debe entregar mensualmente un informe de la totalidad de incidencias que fueron reportadas. Este reporte debe contener:
- la descripción de la incidencia
 - prioridad definida para el caso
 - hora de creación y resolución, y
 - detalle de la solución

5.4 Metodología

- 5.4.1 El OFERENTE debe utilizar una metodología vigente y avalada para la implementación, cubriendo todas las fases dispuestas en la misma al igual que los entregables de cada una.
- 5.4.2 El OFERENTE debe presentar con su propuesta un cronograma detallado con el tiempo y las actividades a realizar con los recursos requeridos por ENSA para el cumplimiento de este.
- 5.4.3 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.
- 5.4.4 El OFERENTE debe presentar una estructura del proyecto, indicando los tiempos de dedicación requeridos e incluyendo al equipo de ENSA.
- 5.4.5 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.
- 5.4.6 EL OFERENTE debe prestar el servicio de aseguramiento de calidad mediante el diagnóstico y soporte en la ejecución de pruebas de solución la tecnológica.
- 5.4.7 EL OFERENTE debe acompañar al usuario en la ejecución de las pruebas de aceptación de la solución tecnológica.

5.5 Equipo de Trabajo

- 5.5.1 El OFERENTE debe garantizar que el servicio será ejecutado por personal 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 Repuesta al RFP**”. También debe adjuntar la hoja de vida de cada integrante.
- 5.5.2 ENSA se reserva el derecho de pedir a través de los canales acordados, el cambio de cualquier recurso del equipo que no cumpla las exigencias del proyecto y comprometa el éxito de este.

5.6 Pruebas

El OFERENTE debe presentar y ejecutar con la participación de los usuarios de ENSA, un plan 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:

- Pruebas sobre módulos o funcionalidad específicas a ser implementadas.

- 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.
- Pruebas de stress que aseguren el funcionamiento correcto y optimo del sistema y las interfaces con grandes volúmenes de datos.
- Todas las pruebas deben quedar debidamente documentadas.
- 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.

5.7 Capacitaciones

- 5.7.1 EL OFERENTE deberá ser responsable de impartir todas las capacitaciones al personal definido por ENSA.
- 5.7.2 Las capacitaciones deben ser realizadas bajo la modalidad de taller, en donde los participantes puedan ejecutar casos prácticos de los procesos 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.
- 5.7.3 Cada capacitación debe especificar su duración y contar con un temario de los puntos a cubrir, los cuales debe ser validados previamente por ENSA.
- 5.7.4 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.
- 5.7.5 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. Además, debe brindar capacitación para la atención a primer nivel del sistemas y equipos ante fallas.
- 5.7.6 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 técnicos y de soporte (Primeros auxilios al sistema que describa la falla y la solución), manuales de uso, diseño, códigos fuentes, etc.).

5.8 Soporte y Mantenimiento

- 5.8.1 EL OFERENTE deberá proporcionar a ENSA durante 4 años, el soporte de primer nivel una vez terminadas las actividades de puesta en producción. En un horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 3:00 p.m, este horario es de aplicación para todas las priorizaciones de incidentes.
- 5.8.2 El servicio de Soporte y Mantenimiento de Componentes y Software (Licencias para toda la solución) se debe presentar incluido en el primer año de implementación del servicio.
- 5.8.3 Servicio de Soporte y Mantenimiento de Componentes y Licencias para las 8 sucursales para los 3 años posteriores a la implementación. Esta información se debe presentar dentro del cuadro de precios dividido por año.
- 5.8.4 EL Oferente deberá brindar Soporte Preventivo en sitio, el cual debe incluir mínimo tres (3) visitas programadas al año del personal técnico especializado quienes deberán realizar, como mínimo:

- Inspección, Diagnóstico de los equipos y el sistema.
- Revisión de Cableado y conexiones.
- Verificación del funcionamiento de los equipos.
- Limpieza externa e interna.
- Ajuste y calibración de todos los dispositivos integrados

5.8.5 EL Oferente deberá realiza las Actualizaciones del Software, debidas a nuevas versiones del producto, previo notificación formal y autorización del Cliente.

5.8.6 Proveer informe técnico que incluye el estado de LA APLICACIÓN Y/O EQUIPOS, describiendo las labores técnicas realizadas en el mantenimiento y soporte en las visitas trimestrales.

5.8.7 EL OFERENTE debe tener en cuenta en la prestación del servicio de soporte a la implementación lo siguiente:

- Toda la atención de incidencias se realizará con personal experto del proponente de forma local.
- EL OFERENTE dispondrá de teléfonos, correo o sistema de ticket y conexión a internet para cada una de las personas que proporcionarán el soporte, entregando dichos números a ENSA con anterioridad al comienzo de la prestación del servicio de soporte.
- El escalamiento deberá ser hecho siempre una vez la incidencia haya sido creada, proporcionando en primera instancia al personal escalado el número de incidente reportado.
- Una vez la incidencia sea creada por el personal de ENSA, la misma será analizada por el OFERENTE, para determinar si efectivamente se trata de un error y por tanto amerita corrección, o si por el contrario es un nuevo requerimiento que no fue definido durante la fase de levantamiento de requerimientos.
- En caso de tratarse de un error, se procederá con la corrección de este, solicitando a ENSA la realización de una pequeña prueba, en un entorno no productivo, de confirmación de la corrección antes de subirlo al entorno de producción, acordando una fecha en conjunto para dicha subida.
- El OFERENTE debe contar con componentes de repuesto para reposición en caso de ser requerido por ENSA.

5.8.8 La criticidad será definida inicialmente por ENSA acorde al impacto que considere en su negocio, sin embargo, será el equipo de soporte asignado por el OFERENTE quien definirá la priorización del incidente posterior al análisis y evaluación de este.

5.8.9 Una vez creada la incidencia, se atenderán las incidencias en un tiempo máximo a como se detalla a continuación para las sucursales de Panamá y Colón (SLAS de Atención):

Priorización del incidente	Tiempo de atención
1 o Alta	Menor a 8h
2 o Media	Menor a 24h

Priorización del incidente	Tiempo de atención
3 o Baja	Menor a 48h

Listado de Incidencias de acuerdo con su Priorización:

Alta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falla que se produce en el entorno de producción y que impide que todo el Software y/o equipos que conforman la solución; o una parte muy importante de éste funcione según su documentación. 2. Falla en acceso al módulo web ó aplicación de usuarios y administradores. 3. Imposibilidad de generar un reporte a una entidad regulatoria o de facturación. 4. Datos errados por descarga o importación 5. Falla de conexión a la base de datos.
Media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falla interrumpe en un 50% la operación del cliente. 2. Lentitud en operación de módulos básicos 3. Lentitud en gestión de llamadas 4. Lentitud en importación de archivos. 5. Lentitud en la ejecución de tareas de un servicio. 6. Falla en iniciar cualquier servicio de la suite. 7. Alto consumo de recurso de hardware 8. Imposibilidad de generar un reporte propio de la aplicación
Baja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falla de interfaz que no afecta funcionalidades críticas. 2. Falla estética 3. Consultas, inquietudes asociadas a la operación y el sistema

5.8.10 Penalizaciones al OFERENTE:

5.8.10.1 Se define una penalización al proveedor con base en el **Reporte de servicio definido en el punto 5.3.3**. Para el servicio de Soporte de incidencias del sistema y/o equipos acordados, el proveedor deberá garantizar dentro de este Contrato, los Tiempos de Respuesta para las solicitudes realizadas por ENSA. De darse un cumplimiento por debajo del 90% del Indicador calculado mensualmente, se procederá a calcular los siguientes porcentajes de penalización:

Condición de Penalización	% Penalización por KPI ₁ (Tiempo de Respuesta)	Observaciones
KPI ₁ < 90%	5.00%	Fallo en cumplimiento de 1 mes
	10.00%	Fallo cumplimiento dos o más meses consecutivos.

$$(\%) KPI_1 = \frac{N^{\circ} \text{ incidentes que cumplen los Tiempos máx de Respuesta}}{N^{\circ} \text{ total de incidentes del Mes}} \cdot 100$$

5.8.10.2 Para el **servicio de Soporte Preventivo durante el período de Garantía y Post Garantía**, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos detallados en el punto 5.8.4 y la ejecución de los tres mantenimientos anuales solicitados en este documento. De darse incumplimiento de lo antes indicado se procederá a calcular los siguientes porcentajes de penalización:

Condición de Penalización	% Penalización por KPI ₂ (Tiempo de Restauración)	Observaciones
KPI ₂ >=1	5.00%	Fallo en cumplimiento de 1 visita
	10.00%	Fallo cumplimiento dos o más visitas consecutivas.

$$KPI_2 = \text{Número de Visitas de Soporte Preventivo no completadas}$$

Una vez calculado los anteriores KPIs y sus correspondientes % de Penalización, se aplicará sobre el valor de facturación mensual equivalente el siguiente descuento:

$$\% \text{ Descuento sobre Factura Mensual} = \frac{\% \text{ Penalización por KPI}_1 + \% \text{ Penalización por KPI}_2}{2}$$

Durante el período de Mantenimiento en el que las facturas serán emitidas mensualmente, se calcularán los % Descuento Mensual para cada mes y el descuento valor a aplicar sobre la factura se calculará como:

El total de multas y penalizaciones aplicadas al proveedor durante el periodo de MANTENIMIENTO no podrá exceder el 10% (diez por ciento) de cada factura, sea mensual por el MANTENIMIENTO.

- 5.8.10.3 En el caso de incumplimiento por parte del OFERENTE en las condiciones especiales descritas en este documento, que tenga como consecuencia el atraso de los entregables comprometidos en la IMPLEMENTACIÓN, ENSA podrá aplicar una multa con base a los días de atraso, la cual estará calculada sobre 0.1% del valor total de la implementación, con un tope del 10%, aplicable a cada entregable.

5.9 Tiempo de Implementación

- 5.9.1 ENSA tiene estimado que el proponente ejecute la implementación de las primeras 5 sucursales en el último trimestre de 2019, con finalización de puesta en producción el 15 de diciembre de 2019; las siguientes 3 sucursales deben ser implementadas en el primer bimestre de 2020. El OFERENTE deberá proponer según su experiencia y teniendo en consideración el inicio de proyecto y los ajustes que pudiesen darse internamente de acuerdo con su experiencia en otras implementaciones, un plan de trabajo dentro de este tiempo y cuáles serían los recursos necesarios por parte de ENSA para su cumplimiento.
- 5.9.2 El OFERENTE debe considerar en su plan de trabajo, que el uso de las instalaciones de ENSA, al igual que sus colaboradores, estarán en disponibilidad en el horario comprendido de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:30 PM. En caso de que afecte la atención regular en las agencias el horario será establecido por ENSA.

5.10 Ubicación

- 5.10.1 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**".
- 5.10.2 Es requerido que las actividades donde exista interacción con los usuarios (levantamiento de información, capacitaciones, ejecución de pruebas, entre otras) sean realizadas de forma presencial.

5.11 Idioma

- 5.11.1 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.
- 5.11.2 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, que no se encuentre disponibles para el idioma.

5.12 Otras

- 5.12.1 La modalidad de contratación establecida para los servicios descritos en esta propuesta es "Llave en mano".

- 5.12.2 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.
- 5.12.3 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 proyecto, de igual forma, debe asegurar la continuidad del proyecto ante la ausencia de alguno de los consultores extranjeros producto de las leyes migratorias.
- 5.12.4 El OFERENTE debe incluir en su oferta de forma detallada, las garantías ofrecidas en configuraciones, desarrollos, integraciones y documentaciones realizadas durante el proyecto.
- 5.12.5 El OFERENTE debe completar la información del documento “**Formato de Repuesta al RFP**”, y enviarlo junto a la propuesta de servicio para que su oferta sea válida.
- 5.12.6 Todo el material generado como parte de este proyecto 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.
- 5.12.7 El OFERENTE debe presentar las referencias de los trabajos exitosos similares solicitados. Para ello debe completar la tabla del documento “**Formato de Repuesta al RFP**”.
- 5.12.8 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.
- 5.12.9 El OFERENTE debe presentar los costos de implementación y licenciamiento a través del documento “**Cuadro de Precios**” y no dentro del cuerpo de la propuesta técnica.
- 5.12.10 El OFERENTE debe considerar un período de visitas de inspección a las sucursales para definir los requerimientos que deben ser completados por ENSA.

6. Entregables

- 6.1 Propuesta por los servicios de Implementación, Licenciamiento, garantía, mantenimiento y soporte de la Solución para ocho (8) sucursales de Panamá y Colón.
- 6.2 Documento “**Formato de Repuesta al RFP**”, debidamente completado. Este entregable es de estricto cumplimiento para que la empresa sea considerada en la evaluación.
- 6.3 Documento “**Cuadro de Precios**”, debidamente completado.
- 6.4 Cronograma con el tiempo y las actividades del servicio a brindar.
- 6.5 Arquitectura y dimensionamiento de la infraestructura mínima requerida para la implementación del servicio
- 6.6 Tres cartas de referencias de las empresas correspondientes a las referencias de trabajos exitosos con igual alcance, con un tiempo máximo de 3 años.
- 6.7 Cuadro de precio para componentes que se encuentren fuera del periodo de garantía.
- 6.8 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 2019.

POR EL OFERENTE,

Cédula: