
CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Fecha: 09/03/2026	Rev.3		Solicitado por
CONDICIONES ESPECIALES			
Implementación de Gestor Documental Laserfiche			
Preparado por: Santiago Jácome		Verificado por: Ilda Rojas	
Tecnología Informática		Tecnología Informática	
Validado por:		Fecha de Elaboración:	

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Contenido

Contenido

1. Perfil de la Compañía3

2. Situación Actual4

3. Contexto Técnico del Proyecto5

4. Objetivo del Proyecto8

5. Alcance10

6. SLA, Tiempo de respuesta, Penalizaciones y Otros16

7. Región, Horario, Idioma y Consideraciones18

Tiempo..... 18

Ubicación 19

Idioma..... 19

8. Guía para la estructuración de la propuesta:.....20

9. Perfil de la Empresa Oferente21

Experiencia del proveedor22

Certificaciones del fabricante 23

10. Metodología de implementación23

10.1 Cronograma de implementación..... 24

10.2 Soporte técnico 24

10.3 Confidencialidad 24

11. Capacitaciones.....24

12. Soporte Software y Evolutivos25

13. Otras.....30

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

1. Perfil de la Compañía

ENSA inició 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

Trabajo en equipo

Integridad

Cultura de servicio

Responsabilidad Social

Seguridad

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

2. Situación Actual

Dentro de la VP de Tecnología, Servicios y Suministros se encuentra la Gerencia de Tecnología, cuya visión es brindar tecnologías actualizadas para el desarrollo de la operatividad de la empresa. Dentro del portafolio de aplicaciones y herramientas se encuentran las destinadas a Gestión Documental.

Actualmente ENSA utiliza la herramienta **EPOWER** como gestor documental, junto con los equipos scanner (marca Fujitsu) y el software de digitalización ScanAll y PaperStream.

La herramienta EPOWER es utilizada principalmente como un repositorio documental y como herramienta de consulta de documentos.

ENSA mantiene actualmente más de 7 TB de documentos digitales, principalmente contratos relacionados con Nuevos Suministros y Cambios de Nombre, los cuales son relacionados al Expediente del cliente, los cuales se mantienen tanto en formato digital como en formato físico en el almacén de ENSA.

La plataforma opera bajo un esquema de almacenamiento basado en filesystem, donde los documentos digitalizados son almacenados directamente en el sistema de archivos del servidor de producción.

Arquitectura actual del sistema



Implementación de Gestor Documental Laserfiche

3. Contexto Técnico del Proyecto

ENSA realizó el estudio de mercado y análisis de las herramientas a nivel de Gestor Documental y hemos elegido: **Laserfiche**.

El proyecto contempla la implementación de un nuevo gestor documental corporativo: **Laserfiche**.

Herramienta que permita modernizar la gestión de documentos de ENSA, mejorar los procesos de digitalización, almacenamiento y consulta, así como habilitar capacidades de búsqueda, clasificación y administración documental más avanzadas que las disponibles actualmente; y todas las demás funcionalidades y bondades de una herramienta como líder en el Magic Cuadrant de Gartner.

Arquitectura de la solución

La solución propuesta deberá considerar una **arquitectura híbrida**, priorizando su operación en **infraestructura on-premise de ENSA**, en alineación con la estrategia tecnológica vigente.

Adicionalmente, se permitirá el uso de servicios en la nube **únicamente para casos específicos que lo requieran**, tales como capacidades avanzadas de **inteligencia artificial (IA)** que no puedan ser soportadas de manera eficiente en la infraestructura local.

Para estos escenarios, la única nube autorizada por ENSA es **Microsoft Azure**, por lo que cualquier componente en la nube deberá implementarse sobre esta plataforma, cumpliendo con los estándares de seguridad, integración y gobierno de ENSA.

El oferente deberá justificar claramente los casos en los que se requiera el uso de servicios en la nube, así como su arquitectura, integración con los componentes on-premise y consideraciones de seguridad, conectividad y costos asociados.

El modelo de arquitectura deberá permitir flexibilidad para la evolución futura del sistema, considerando escenarios de crecimiento del repositorio documental, ampliación de usuarios y posibles integraciones con otros sistemas corporativos.

El oferente podrá proponer arquitecturas tecnológicas específicas siempre que cumplan con el principio de interoperabilidad con los sistemas existentes de ENSA, además de la referencia del tamaño de infraestructura requerida para ENSA.

Integraciones con plataformas corporativas

La solución deberá contemplar la posibilidad de integración con diversas plataformas utilizadas dentro del ecosistema tecnológico de ENSA.

Entre las integraciones se consideran:

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

- **Active Directory / Entra ID**, para la gestión de autenticación de usuarios y control de accesos.
- **SharePoint**, para la interoperabilidad o gestión complementaria de documentos.
- **OneDrive**, para facilitar el acceso o intercambio documental con usuarios.
- **SAP**, considerando posibles integraciones futuras con procesos empresariales que generen o consuman documentación.
- **Correo electrónico corporativo (Office 365 / Outlook)**, para facilitar el envío o distribución de documentos desde la plataforma.
- **Firma electrónica con Adobe Sign**, para la gestión de procesos documentales que requieran firma digital.

Las integraciones deberán permitir automatizar procesos documentales cuando sea requerido, evitando los procesos manuales actualmente existentes.

ENSA dependiendo del caso de uso a implementar podrá habilitar o no una de las integraciones. Sin embargo requerimos que la arquitectura quede habilitada.

Proceso de Gestión Documental: Captura y digitalización documental

El nuevo gestor documental deberá soportar procesos de captura y digitalización de documentos físicos, permitiendo la integración con dispositivos de escaneo.

La solución deberá:

- Permitir el uso de escáneres compatibles con estándares TWAIN o ISIS.
- No limitarse a una marca específica de escáner.
- Permitir que El oferente proponga nuevos equipos de digitalización como parte de la solución.

La plataforma deberá facilitar la captura de documentos y su incorporación directa al repositorio documental.

El Oferente deberá recomendar según su experiencia el equipo / escáneres a utilizar que tengan mejor integración o compatibilidad con la herramienta.

La adquisición del equipo queda fuera de este contrato.

El Oferente debe incluir dentro de su servicio la configuración de ser requerido de los equipos / escáner.

Reconocimiento y procesamiento de documentos

La solución deberá incluir capacidades de OCR (Optical Character Recognition) que permitan reconocer texto dentro de los documentos digitalizados.

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Estas capacidades permitirán mejorar los procesos de búsqueda, consulta y recuperación de documentos dentro del sistema.

Gestión de metadatos y clasificación documental

La solución deberá permitir la clasificación documental mediante metadatos configurables, permitiendo organizar los documentos de acuerdo con las necesidades operativas de la organización.

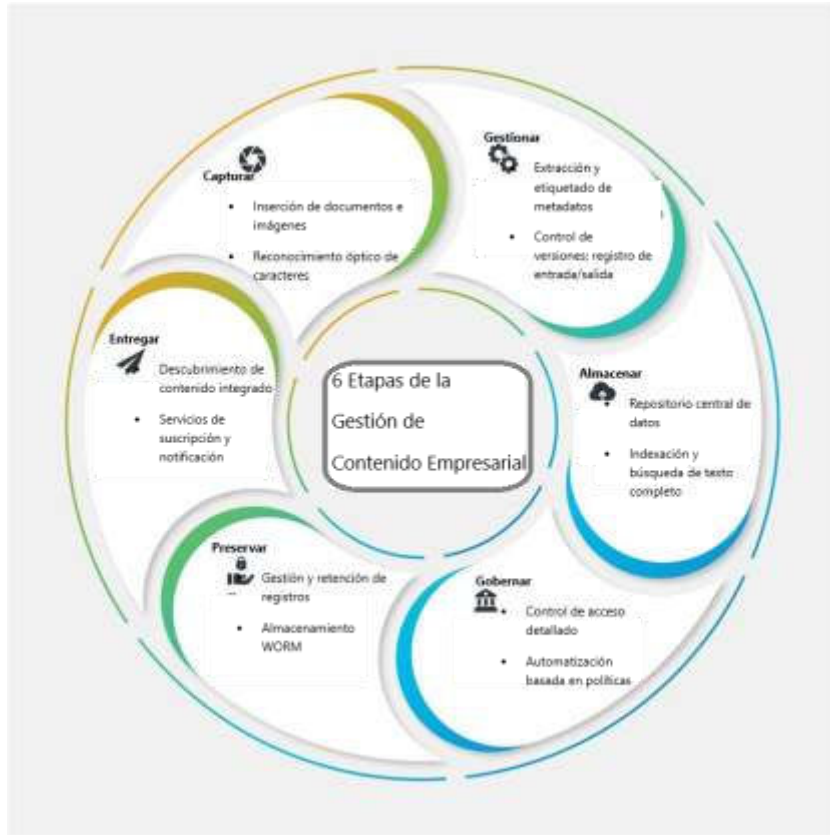
Como parte del proyecto se contemplará la creación inicial de plantillas documentales, tomando como referencia las plantillas actualmente utilizadas en el área comercial. Actualmente se han identificado cuatro plantillas documentales principales, las cuales deberán ser configuradas dentro del nuevo sistema.

ENSA requiere que se habiliten los siguientes módulos:

Capturar	El sistema debe ser capaz de ingresar documentos e información desde múltiples fuentes (escáner, correo electrónico, aplicaciones, formularios digitales) y aplicar reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para convertir imágenes o documentos escaneados en texto procesable.
Gestionar	El sistema debe administrar el ciclo de vida del documento , incluyendo clasificación, indexación, control de versiones, registro de entrada y salida, y organización estructurada de la información para facilitar su uso y trazabilidad.
Almacenar	El sistema debe proporcionar un repositorio centralizado y seguro donde se almacenen los documentos y sus metadatos, permitiendo búsqueda avanzada, recuperación eficiente y almacenamiento estructurado del contenido.
Gobernar	El sistema debe permitir establecer controles de acceso, políticas y cumplimiento normativo , asegurando que solo usuarios autorizados puedan visualizar, modificar o administrar documentos según roles y reglas organizacionales.
Preservar	El sistema debe garantizar la conservación de documentos a largo plazo , gestionando políticas de retención, archivado, integridad de la información y cumplimiento de normativas de conservación documental.
Entregar	El sistema debe permitir descubrir, consultar y distribuir documentos a usuarios o sistemas externos, facilitando el acceso, la colaboración y la entrega segura de la información cuando sea requerida.

Estas capacidades permitirán mejorar la organización, búsqueda y gestión del repositorio documental.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche



4. Objetivo del Proyecto

El presente proyecto tiene como objetivo implementar un nuevo gestor documental corporativo que permita modernizar la gestión, almacenamiento, digitalización y consulta de documentos dentro de ENSA, reemplazando la plataforma actualmente utilizada.

La nueva solución deberá permitir centralizar la gestión documental de la organización, facilitando el acceso, clasificación y recuperación de documentos de manera eficiente, segura y estructurada. Asimismo, el proyecto busca optimizar los procesos actuales de digitalización, organización y consulta documental, reduciendo los procesos manuales actualmente utilizados para la gestión y distribución de documentos.

Adicionalmente, la solución deberá habilitar capacidades tecnológicas que permitan la integración con plataformas corporativas existentes, tales como sistemas empresariales, servicios de correo electrónico, herramientas de colaboración y plataformas de firma electrónica, permitiendo automatizar procesos documentales y mejorar la eficiencia operativa de las áreas usuarias.

Finalmente, el proyecto busca establecer una base tecnológica moderna, escalable y flexible para la gestión documental de la organización, que permita soportar el crecimiento del repositorio

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

documental, la incorporación de nuevos tipos de documentos y la evolución futura de los procesos documentales dentro de ENSA.

El oferente deberá contar con un equipo multidisciplinario, que permita cubrir tanto los aspectos técnicos de la implementación como los aspectos funcionales asociados al uso de la herramienta, con el objetivo de validar adecuadamente las funcionalidades de la solución y asegurar su correcta adopción dentro de la organización.

Asimismo, se espera que El oferente utilice metodologías ágiles para la gestión de iniciativas de implementación, facilitando la planificación, seguimiento y ejecución del proyecto de forma iterativa y controlada.

El oferente deberá contar con capacidad para proveer o distribuir hardware asociado al proceso de digitalización, particularmente equipos de escaneo, como parte de la solución integral del proyecto.

Como parte de la propuesta, El oferente deberá presentar:

- Un plan general de instalación e implementación de la solución, incluyendo las actividades de configuración del sistema.
- El detalle de habilitación de módulos funcionales de la plataforma.

	Habilitado	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Modulo 1				
Modulo 2				
Modulo 3				
...				

- Claridad en el modelo de licenciamiento del software, incluyendo la descripción del licenciamiento por módulos y sus respectivas capacidades.

	Por Core	Por Usuarios	Por Espacio	Total \$
Modulo 1				
Modulo 2				
Modulo 3				
...				

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

- Claridad en el modelo de licenciamiento del mantenimiento y soporte. Licenciamiento por Core, Licenciamiento por Usuarios, Licenciamiento por Espacio (disco), etc.)

	Por Core	Por Usuarios	Por Espacio	Total \$
Licenciamiento de la plataforma				
Licenciamiento por Módulo				
...				
			Total \$	

- Claridad en el modelo de capacidad de digitalización y registro de imágenes en el sistema
- Claridad en el modelo de Accesos anuales.
- El oferente debe igualmente indicar cualquier otro costo sobre software / plugins, etc., que sean necesarios para el buen funcionamiento y mejor práctica de la herramienta.

5. Alcance

El alcance del presente proyecto contempla el diseño, suministro, implementación y puesta en operación de una plataforma de Gestión Documental corporativa, incluyendo el software, hardware asociado al proceso de digitalización (Scanner), configuración de la solución, habilitación de funcionalidades, capacitación de usuarios y soporte posterior a la implementación.

El oferente seleccionado deberá ejecutar las siguientes actividades como parte del alcance del proyecto.

Las fases del proyecto serán:

- Fase I. Servicio de Consultoría de buenas prácticas de Gestión Documental enfocadas en el caso de uso: Expediente del Cliente
- Fase II. Diseño y Arquitectura de la herramienta de gestión documental
- Fase III. Instalación y Configuración de la herramienta de gestión documental & Hardware, Integraciones con sistemas corporativos, Seguridad y administración del sistema
- Fase IV. Implementación de caso de uso Expediente del Cliente
- Fase V. Puesta en producción
- Fase VI. Capacitación
- Fase VII. Soporte posterior a la implementación

Implementación de Gestor Documental Laserfiche**5.1. Caso Expediente del cliente**

Actualmente se han identificado cuatro plantillas documentales principales asociadas a procesos del área Comercial, Ingeniería y Gestión Documental, las cuales deberán ser configuradas dentro del sistema.

Actualmente ENSA tiene los siguientes tipos de documentos o imágenes que se requieren digitalizar

- Tabla 5.1: Tipo de Documentos

Tipo de Documentos
Contrato Nuevo Suministro
Contrato Prepago
Cambio de Nombre
Pagares
Retiro de Medidor
Descuentos
Actas
Inspecciones
Reconexiones
Cambio de Tarifa BTS
Memo
Convenios
Notas de correspondencia
Pedidos Despachado comercial
Pedidos Despachados S&Q
Manuales de Daños
Transferencias de Panamá
Liquidaciones de Aduana
Órdenes de Compra
Registros vehiculares
Liquidaciones Finales – Contratos
Planos

ENSA requiere categorizar los documentos con los siguientes datos:

- Tabla 5.1.2: Tipo Documental

Fecha del documento	Detectada por OCR o ingresada manualmente. Puede ser fecha: de emisión, recepción o creación.
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Dependencia o productor del documento	Área que origina o gestiona el documento físico
Asunto o descripción del contenido	Texto breve que identifique claramente el tema del documento.
Nivel de acceso o confidencialidad	Clasificación automática o manual: público, reservado, confidencial.
Estado del trámite o proceso asociado	en trámite, finalizado, archivado, etc.
Identificador único de captura (ID)	<ul style="list-style-type: none">• Número de radicado• Consecutivo automático del módulo• Código de barras o QR leído por el escáner
Palabras clave (tags)	Generadas automáticamente por OCR o seleccionadas predefinidas para facilitar búsquedas.

Reportes y Alertas

ENSA requiere generar reportes o informes de uso del sistema que permiten controlar la capacidad, desempeño, trazabilidad y salud del repositorio documental de la herramienta de Gestión Documental corporativa, los ejemplos de reportes serían:

○ Tabla 5.3: Reportes

Reporte de capacidad y uso del almacenamiento	Monitorear el espacio disponible y consumido.
Reporte de documentos almacenados	conocer el volumen documental almacenado por categorías.
Reporte de accesos y trazabilidad	Garantizar la seguridad y seguimiento del uso.
Reporte de estado de integridad y preservación	Archivos corruptos, duplicados o con errores.
Reporte de auditoría del sistema	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en configuraciones de la herramienta.• Adición o eliminación de usuarios.• Modificación de permisos o roles.• Actividades administrativas y técnicas ejecutadas.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

5.1.4 Alertas

ENSA requiere alertas o notificaciones automáticas vinculadas a los contratos en su mayoría:

- Vencimiento del contrato
- Vencimiento de documentos por ejemplo cédulas
- Vencimiento de todos los documentos que tengan fechas por ejemplo permisos

5.1.5 Digitalización y carga inicial documental

El proyecto contempla la realización de una carga inicial de documentos existentes hacia el nuevo sistema de gestión documental.

Esta carga inicial incluirá:

- Carga masiva de documentos existentes en formato PDF o imagen que actualmente se encuentren disponibles dentro de la organización.
- No se contempla un proceso de migración directa desde el sistema actual EPOWER, debido a que dicho sistema no cuenta con metadatos estructurados que permitan realizar una migración automatizada.
- Los documentos físicos que requieran digitalización serán escaneados por el departamento de Gestión Documental de ENSA, por lo que El oferente no deberá asignar personal ni recursos del proyecto para realizar actividades de escaneo de documentos físicos.
- Los documentos que sean de tipo foto o imagen requieren OCR y creación de metadatos, el oferente deberá realizar por lo menos una capa de Metadata sobre estos documentos para poder realizar búsquedas simples sobre estos.

5.2. Servicio de Consultoría de buenas prácticas de Gestión Documental enfocadas en el caso de uso: Expediente del Cliente

El oferente deberá prestar un servicio de consultoría especializada orientado a **definir, mejorar y estandarizar el modelo de gestión documental de ENSA**, tomando como caso inicial de implementación el Expediente del Cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Este servicio deberá estar basado en **buenas prácticas internacionales de gestión documental (ECM / Records Management)** y deberá ir más allá de la implementación técnica de la herramienta, incluyendo el análisis, diseño del proceso documental actual.

El Oferente debe entregar el resultado de la consultoría y la propuesta sobre el caso de uso: Expediente del cliente.

El oferente debe entregar además la especificación del hardware requerido. Lo que incluye mínimo incluye (por el proceso actual):

- 3 scanner de alta velocidad
- 1 scanner de cama ancha, destinado a la digitalización de documentos de gran tamaño.

Para los equipos Scanner se espera un cuadro con las siguientes características:

Hardware (Scanner)

	Marca	Modelo	Capacidad	Volumen	Resolución DPI (min 600)	Velocidad	Software Captura	Funcionalidades	Compatibilidad de Controladores	Soporte Y Mantenimiento LOCAL (PANAMA)	Garantía
Equipo 1											
Equipo 2											
Equipo 3											
...											

Volumen: Bajo, medio o alto volumen de trabajo
Marca y Modelo
Resolución: 300 DPI es estándar para texto, 600 + DPI para fotos.
Funcionalidades: Conectividad (USB, Wi-Fi), escaneo a doble cara (dúplex), y funciones de OCR (reconocimiento de texto)

5.3. Diseño y Arquitectura de la herramienta de gestión documental

El Oferente deberá entregar el diseño y arquitectura de la herramienta, que debe contemplar:

- Arquitectura de la herramienta de gestión documental.
- Infraestructura requerida para los ambientes del sistema.
- Componentes de almacenamiento documental.
- Componentes de procesamiento documental.
- Componentes de integración con sistemas corporativos.

El diseño deberá considerar la implementación de los siguientes ambientes:

- Ambiente de Producción

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

- Ambiente de Calidad (QA)

El oferente deberá presentar el plan general de instalación e implementación de la solución, incluyendo las actividades de configuración necesarias para la habilitación de los módulos de la herramienta.

El oferente deberá entregar todos los scripts, plantillas, programas utilizados, estos deben quedar documentados al finalizar el Proyecto

5.4. Instalación y Configuración de la herramienta de gestión documental & Hardware, Integraciones con sistemas corporativos, Seguridad y administración del sistema

El oferente deberá realizar la instalación, configuración e implementación de la herramienta de gestión documental propuesta.

Esta fase incluirá:

- Instalación de la herramienta de Gestión Documental corporativa.
- Instalación y Configuración del hardware asociado al proceso de digitalización (Scanner)
- Configuración del software de captura documental compatible con la herramienta.
- Configuración de los módulos funcionales de la herramienta.
- Configuración de almacenamiento documental.
- Integraciones con sistemas corporativos, entre las integraciones consideradas se incluyen, pero no se limitan a:
 - Active Directory para la autenticación y gestión de usuarios.
 - SharePoint
 - OneDrive
 - SAP
 - Correo electrónico corporativo (Office 365/ Outlook)
 - Plataformas de firma electrónica (Adobe Sign).
- Seguridad y administración del sistema

5.5. Implementación de caso de uso Expediente del Cliente

El oferente deberá realizar la implementación del caso de uso Expediente del Cliente:

Esta fase incluirá:

- Configuración de los componentes necesarios para el procesamiento de documentos.
- Configuración de los tipos de documentos para caso de uso Expediente Cliente.
- Configuración de los procesos de digitalización y consulta documental.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

- Configuración de las plantillas documentales identificadas para el área comercial e ingeniería para caso de uso Expediente Cliente.
- Configuración de metadatos documentales.
- Configuración de clasificación documental.
- Configuración de indexación automática de documentos.
- Configuración de plantillas documentales.

Esta implementación estará guiada por el resultado de la consultoría realizada en el punto: **5.1 Servicio de Consultoría de buenas prácticas de Gestión Documental enfocadas en el caso de uso: Expediente del Cliente**

5.6. Puesta en producción

Posterior a realizar las configuraciones en QAS el proveedor deberá realizar la puesta en producción de la herramienta de Gestión Documental corporativa.

El oferente deberá realizar las actividades necesarias para la puesta en operación del sistema dentro del ambiente de Producción.

Estas actividades incluirán:

- Validación funcional de la solución.
- Validación técnica de la herramienta.
- Verificación del correcto funcionamiento de las integraciones configuradas.
- Acompañamiento durante el inicio de operación del sistema.

ENSA habilitará solamente dos ambientes, un ambiente destinado para pruebas / desarrollos (QAS/DEV), y otro ambiente totalmente Productivo (PRD).

6. SLA, Tiempo de respuesta, Penalizaciones y Otros

Los SLA de respuestas y solución de incidencias establecidos deben ser iguales o mejores a los manejados en este momento en ENSA, y deben estar sujetos a las mismas penalidades actuales. A continuación, se detallan:

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN (horas)
Baja	48h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Media	24h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba
Alta	16h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba dentro de las primeras 8 horas
Crítica	8h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba, se espera solución dentro de las primeras 8 horas

Basado en la salida a producción, garantía y soporte

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

SLA ATENCIÓN/RECEPCIÓN			SLA SOLUCIÓN/ WORKAROUND	
Tipo de Prioridad	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo SLA	% Descuento sobre el valor de factura semestral	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo SLA	% Descuento sobre el valor de factura mensual
Baja	>= 25	8%	>= 25	8%
Media	>= 20	8%	>= 20	8%
Alta	>= 15	10%	>= 15	10%
Crítica	>= 5	10%	>= 5	10%

Prioridades:

	Prioridad
Indisponibilidad de la aplicación	Crítica
Indisponibilidad de un módulo de la aplicación	Media
Incidencia que afecta al Total usuarios / clientes	Alta
Incidencia que afecta a un cliente	Baja

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

El oferente debe establecer un tiempo de respuesta para las solicitudes (Requerimientos) de ENSA de forma rápida y oportuna. Detalle en el Siguiete cuadro:

SLA	Descripción	Tiempo Max
1 Respuesta a Solicitud de Requerimiento	Una vez enviada la solicita EL OFERENTE debe responder oportunamente la recepción del requerimiento: Consultor asignado y tiempo de respuesta de la estimación de la solicitud.	3 días
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 5 días de análisis, de requerir más tiempo EL OFERENTE debe indicarlo al recibir la solicitud
3 Inicio de Trabajo o Atención	Una vez presentados los tiempos y aprobados es indispensables que EL OFERENTE según el caso establezca los prerequisites que necesita y envíe un plan de trabajo para la atención si así se requiere para dar el Seguimiento.	Se establece según cada Solicitud
4 Respuesta de Estimación de Tiempo en caso de Incumplimiento	La estimación de tiempo debe ser cumplida según lo establecido en el primer contacto con EL OFERENTE	En caso de incumplimiento se espera que las subsanaciones no excedan los 5 días, de requerir más tiempo EL OFERENTE debe indicarlo al recibir la solicitud

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 consultores para evaluación con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se requiere sustituir.

El oferente tendrá un máximo de 5 días hábiles para realizar el cambio de cualquier consultor mencionado en los casos anteriores.

7. Región, Horario, Idioma y Consideraciones

Tiempo

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

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

AM a 5:00 PM. Ante la necesidad de ejecución de actividades fuera del horario regular establecido, EL OFERENTE deberá notificar con una antelación no menor a una (1) semana.

EL OFERENTE debe cumplir el horario de huso de **Panamá, donde se encuentra ENSA**

Todos los servicios se realizarán tomando en cuenta el horario de Panamá no excluyendo los horarios fuera de hora del horario de huso de **Panamá** que El oferente utilice para fines de adelantar o avanzar con el proyecto en un menor tiempo.

Ubicación

EL OFERENTE debe asegurar que el equipo consultor sea capaz de brindar el servicio a ENSA. Se puede dar el servicio de forma remota y/o presencial en los horarios laborales.

El oferente puede brindar los servicios desde fuera del país cumpliendo con el horario de la empresa ENSA.

Idioma

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 de EL OFERENTE.

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 SLME, que no se encuentre disponibles para el idioma.

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

8. 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 (Cronograma).
7	Supuestos	Se debe definir todos los supuestos hechos para la definición y presentación de la propuesta, incluyendo la cantidad de tiempo o Soporte requerido de parte ENSA, para cumplir con los objetivos y entregables. Mencionar lo que este fuera del alcance, ya sea porque no es compatible con el servicio ofrecido o porque requiere un dimensionamiento aparte.
8	Servicios Adicionales	Cualquier Servicio adicional que el OFERENTE considere apropiado para esta propuesta.
9	Referencias	El OFERENTE deberá presentar las referencias de trabajos similares realizados. ANEXO N - Formato de Respuesta ANEXO M - FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DE REFERENCIAS
10	Factores Críticos de Éxito	En esta sección el OFERENTE deberá definir, cuáles son los factores críticos para el éxito del trabajo.
11	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 y certificaciones.
12	Condiciones Especiales Firmadas	EL OFERENTE debe firmar el documento de CAP. III. Condiciones Especiales.doc como su afirmación de cada solicitud presentada.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

9. Perfil de la Empresa Oferente

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 “ANEXO N- Formato de Respuesta”. También debe adjuntar la **hoja de vida de cada consultor, cartas de referencia y experiencia comprobable** correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas al servicio que estará brindando.

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 de EL 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:

- Presentación de EL OFERENTE de una terna de sustituto, con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- 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.

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.

Los consultores de EL OFERENTE deben estar en la disposición de ser entrevistados por el equipo evaluador de ENSA, a fin de conseguir una apreciación de sus competencias.

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.

EL OFERENTE pondrá a disposición de ENSA un Gerente de proyecto, Key account manager o Project manager quien será el responsable de la cuenta y el contacto a quien acudir por parte de ENSA.

EL OFERENTE podrá asignar al proyecto consultores con un perfil junior, únicamente para la ejecución de actividades de documentación.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

Los consultores deben llevar registro detallado de las actividades que estarán realizando durante la ejecución del proyecto.

Es responsabilidad de EL 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 (en caso de ser necesario), bajo las consideraciones descritas a continuación:

EL OFERENTE deberá habilitar la conexión por medio de VPN con acceso únicamente a los servidores que formen parte de la plataforma que se esté configurando.

- El sistema operativo de los equipos debe ser Windows 11 o MacOS 14 con las actualizaciones de seguridad más recientes.
- Contar con software antimalware licenciado y vigente, está prohibido el uso de soluciones gratuitas.
- El equipo debe entregar el documento con la información para que el equipo de seguridad haga las validaciones y aprobación.

Experiencia del proveedor

El proveedor deberá demostrar experiencia comprobada en proyectos de implementación de plataformas de gestión documental.

Para tal efecto, el proveedor deberá incluir dentro de su propuesta:

El proveedor deberá presentar referencias de mínimo 5 proyectos que contemplen la experiencia de la empresa en la implementación, configuración y caso de uso sobre Laserfiche, estos proyectos deberán estar relacionados con el diseño, suministro e implementación de herramientas de Gestión Documental, incluyendo:

- Descripción de los proyectos implementados.
- Alcance de los proyectos.
- Año de implementación.
- Información de referencia del cliente cuando sea posible.
- Tiempo de implementación

El proveedor deberá presentar referencias de un caso de éxito realizado con la herramienta, preferiblemente del campo de Utilities. Para ello debe completar la tabla del punto 3 “Referencias de Trabajos Exitosos” del documento “ANEXO- Formato de Respuesta”.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

El proveedor debe tener mínimo 5 años comprobados de experiencia en la herramienta Laserfiche ya que Laserfiche tiene más de 20 años en el mercado.

Certificaciones del fabricante

El proveedor deberá presentar Certificación del Oferente sobre la herramienta Laserfiche, por ejemplo: Gold, Platinum

El proveedor deberá ser parte del Programa Partner Laserfiche

- Programa Premier
- Otros programas (El oferente debe detallar el programa)

Referencia de los Consultores correspondiente a las experiencias profesionales relacionadas con el servicio a brindar (implementación de herramienta Laserfiche). Debe entregar 6 Hojas de Vidas con nombre e identificación de las personas con el objetivo de validar los recursos de la empresa que la empresa asignará para el proyecto

Certificación de los Consultores sobre herramienta Laserfiche (Certified Administration, Certified Records Management, Certified Capture, Certified Business Process Design), estas certificaciones o diplomas deben estar adjuntos a las hojas de vida.

El proveedor deberá contar con **certificaciones vigentes emitidas por el fabricante de la plataforma de gestión documental propuesta**, que respalden su capacidad para implementar, configurar y administrar la solución.

Estas certificaciones deberán demostrar que el proveedor cuenta con el conocimiento técnico necesario para realizar implementaciones de la plataforma ofertada.

10. Metodología de implementación

El proveedor deberá indicar la **metodología de gestión de proyectos** que utilizará para la implementación de la solución.

Se espera que el proveedor utilice **metodologías ágiles**, que permitan una gestión iterativa de la implementación, facilitando la planificación, seguimiento y control de las actividades del proyecto.

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.

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

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 en proyectos que ENSA lo solicite.

10.1 Cronograma de implementación

El proveedor deberá presentar un **cronograma detallado de implementación del proyecto**, considerando todas las fases necesarias para la entrega de la solución.

El cronograma deberá incluir las fases declaradas del proyecto.

10.2 Soporte técnico

El proveedor deberá garantizar mecanismos de soporte técnico para la solución implementada.

Se requiere:

- **Soporte local en Panamá para el hardware de digitalización (scanners).**
- **Soporte local o remoto para el aplicativo de software del gestor documental.**

El proveedor deberá indicar los canales de soporte disponibles, tiempos de atención y mecanismos de escalamiento para incidentes.

10.3 Confidencialidad

EL OFERENTE debe firmar convenio de Confidencialidad de la información con ENSA.

11. Capacitaciones

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.

Estas capacitaciones serán sobre el Nuevo Gestor Documental tanto a los usuarios funcionales (Áreas de negocio), como administradores (equipo interno de TI).

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:

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

- 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.
- 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.
- Se debe dar capacitación al equipo de proyecto y usuarios clave de ENSA en funcionalidad y términos propios 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. Estas capacitaciones deben iniciar de forma inmediata con el proyecto.
- 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.
- A lo largo del proyecto debe existir transferencia de conocimiento activa de las actividades de configuración y desarrollo que estarán realizando los consultores.
- 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.

EL OFERENTE debe entregar el material de la capacitación, de tener que realizarla internamente a nuevas personas de la empresa.

Para todos los casos mencionados se debe entregar documentación de calidad en formato electrónico y editable para su futuro mantenimiento y actualización.

EL OFERENTE debe entregar toda la documentación técnica (manuales de configuración, manuales de uso, diseño, códigos fuentes, etc.), basado en la documentación de Gobierno de ENSA, adicional se deberá entregar un manual detallado de las integraciones y la documentación funcional, en caso aplicable (manual de usuario).

12. Soporte Software y Evolutivos

EL OFERENTE debe incluir en su propuesta el servicio de estabilización y garantía mínimo de treinta (30) días posterior a la salida a producción que garantice que, al momento de la salida del equipo consultor, el sistema esté bajo operación estable.

EL OFERENTE debe corregir los trabajos que ENSA considere no conformes y que estén descritos en el alcance del proyecto; para ello ENSA debe reportar e informar a EL OFERENTE cualquier incidente o

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

posible error que se presente para que sea corregido por EL OFERENTE a modo de mantenimiento correctivo.

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.

EL OFERENTE dispondrá de correos electrónicos con licenciamiento en MS Teams y conexión a internet para cada una de las personas que proporcionarán el soporte, entregando dichos correos a ENSA con anterioridad al comienzo de la prestación del servicio de soporte.

- EL OFERENTE debe presentar la matriz de escalamiento de prioridades, así como los contactos y números telefónicos relacionados.
- El soporte ofrecido por EL OFERENTE deberá ser en idioma español.

Una vez la incidencia sea reportada 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 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.

Si por el contrario se trata de un nuevo requerimiento, se le proporcionará por parte de EL OFERENTE a ENSA una estimación de tiempo y coste de dicho requerimiento, ante el cual ENSA confirmará o no su realización.

EL OFERENTE, debe proporcionar una herramienta en la que se llevará el registro y atención de las incidencias. Todo incidente que sea detectado por ENSA deberá quedar registrado, de tal manera que los posibles escalamientos telefónicos deberán realizarse indicando el número de incidente creado.

EL OFERENTE debe tomar en cuenta que, para poder proporcionar una correcta atención de los incidentes, los mismos serán priorizado acorde a su criticidad, detallándose a continuación dicha priorización de incidentes:

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.

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

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

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

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

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.

Los SLA de respuestas y solución de incidencias establecidos deben ser iguales o mejores a los manejados en este momento en ENSA, y deben estar sujetos a las mismas penalidades actuales. A continuación, se detallan:

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN (horas)
Baja	48h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba
Media	24h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba
Alta	16h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba dentro de las primeras 8 horas
Crítica	8h	De acuerdo a lo estimado en la respuesta que se reciba, se espera solución dentro de las primeras 8 horas

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

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

SLA ATENCIÓN/RECEPCIÓN			SLA SOLUCIÓN/ WORKAROUND	
Tipo de Prioridad	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo SLA	% Descuento sobre el valor de factura semestral	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo SLA	% Descuento sobre el valor de factura mensual
Baja	>= 25	8%	>= 25	8%
Media	>= 20	8%	>= 20	8%
Alta	>= 15	10%	>= 15	10%
Crítica	>= 5	10%	>= 5	10%

Prioridades:

	Prioridad
Indisponibilidad de la App y/o Portal	Crítica
Indisponibilidad de un módulo de la App y/o Portal	Media
Incidencia que afecta al Total de Clientes	Alta
Incidencia que afecta a un cliente	Baja

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 Solicitud de Requerimiento Una vez enviada la solicita EL OFERENTE debe responder oportunamente la recepción del requerimiento: Consultor asignado y tiempo de respuesta de la estimación de la solicitud.	3 días

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

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 5 días de análisis, de requerir más tiempo EL OFERENTE debe indicarlo al recibir la solicitud
3	Inicio de Trabajo o Atención	Una vez presentados los tiempos y aprobados es indispensables que EL OFERENTE según el caso establezca los prerrequisitos que necesita y envíe un plan de trabajo para la atención si así se requiere para dar el Seguimiento.	Se establece según cada Solicitud
4	Respuesta de Estimación de Tiempo en caso de Incumplimiento	La estimación de tiempo debe ser cumplida según lo establecido en el primer contacto con EL OFERENTE	En caso de incumplimiento se espera que las subsanaciones no excedan los 5 días, de requerir más tiempo EL OFERENTE debe indicarlo al recibir la solicitud

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 consultores para evaluación con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se requiere sustituir.

Garantía Requerida: se debe establecer una garantía de entregables de al menos 30 días donde cualquier inconsistencia del entregable o mal funcionamiento debe ser corregido por EL OFERENTE sin afectar las horas disponibles de la bolsa.

EL OFERENTE tendrá un máximo de 5 días hábiles para realizar el cambio de cualquier consultor mencionado en los casos anteriores.

CONDICIONES ESPECIALES

Implementación de Gestor Documental Laserfiche

13. Otras

En el caso de incumplimiento por parte de EL OFERENTE en las condiciones especiales descritas en este documento, que tenga como consecuencia el atraso de los entregables comprometidos, 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.

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.

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 a EL OFERENTE, y debiendo indemnizar a ENSA por los daños y perjuicios ocasionados.

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.

Los hitos de pago serán los siguientes:

- 20% Al completar: Fase I
- 20% Al completar: Fase II, Fase III
- 20% Al completar: Fase IV, Fase V
- 20% Al completar: Fase VI
- 20% Al completar Pa2.Fase VII

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 2026.

POR EL OFERENTE,

Cédula: