

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Servicios de Evolutivos y Proyectos SAP

CAP III TERMINOS Y CONDICIONES

MAYO 2026

Contenido

1. Perfil de la Compañía	3
2. Situación Actual	4
3. Objetivo	4
4. Contexto Técnico	5
4.1. Instalación ENSA Custom / Expand	5
4.2. Módulos Por Considerar en el servicio	5
4.3. Versiones Soportadas	6
4.4. Mandantes y Entornos.....	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. Criterios para la Asignación de requerimientos	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	12
5.3. Acuerdo de Niveles de Servicio	12
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

Actualmente, ENSA cuenta con un servicio de soporte SAP bajo el modelo AMS, el cual cubre la atención de incidencias y la operación continua de sus aplicaciones SAP.

Adicionalmente, ENSA requiere la incorporación de un aliado estratégico que le permita impulsar la evolución, mejora continua y ejecución de proyectos sobre su plataforma SAP, con el objetivo de optimizar sus procesos internos, habilitar nuevas capacidades del negocio y cumplir con las exigencias regulatorias. Para ello, se requiere la contratación de Servicios de Evolutivos y Proyectos SAP, orientados a la atención de requerimientos evolutivos, mejoras funcionales y técnicas, desarrollos, adecuaciones normativas y la ejecución de proyectos que aseguren la evolución sostenida de las soluciones SAP de la organización.

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 apoyo 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 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 de evolutivos, mejoras y proyectos SAP entregado por un equipo de especialistas certificados por SAP. Este servicio debe tener un enfoque proactivo para la propuesta y aplicación de mejoras 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 del negocio. También debe contemplar opciones para la gestión de horas no consumidas y ajustes ante fluctuaciones de demanda.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLO) serán evaluados de acuerdo a la mejor oferta propuesta. 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 servicio 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-CA	Gestión de cuentas
	FI	Gestión de Finanzas
	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

CRM for Utilities (IC, Services, Marketing y Sales)	Seal Management	Gestión de Sellos
	Modulo Regulatorio (ABAP)	Gestión, administración y entrega de información al ente regulador.
		Gestión de Relacionamiento con el Cliente
	PO – SAP Process Orchestration	Gestión de para la integración SAP y externos
Integración Suite		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	

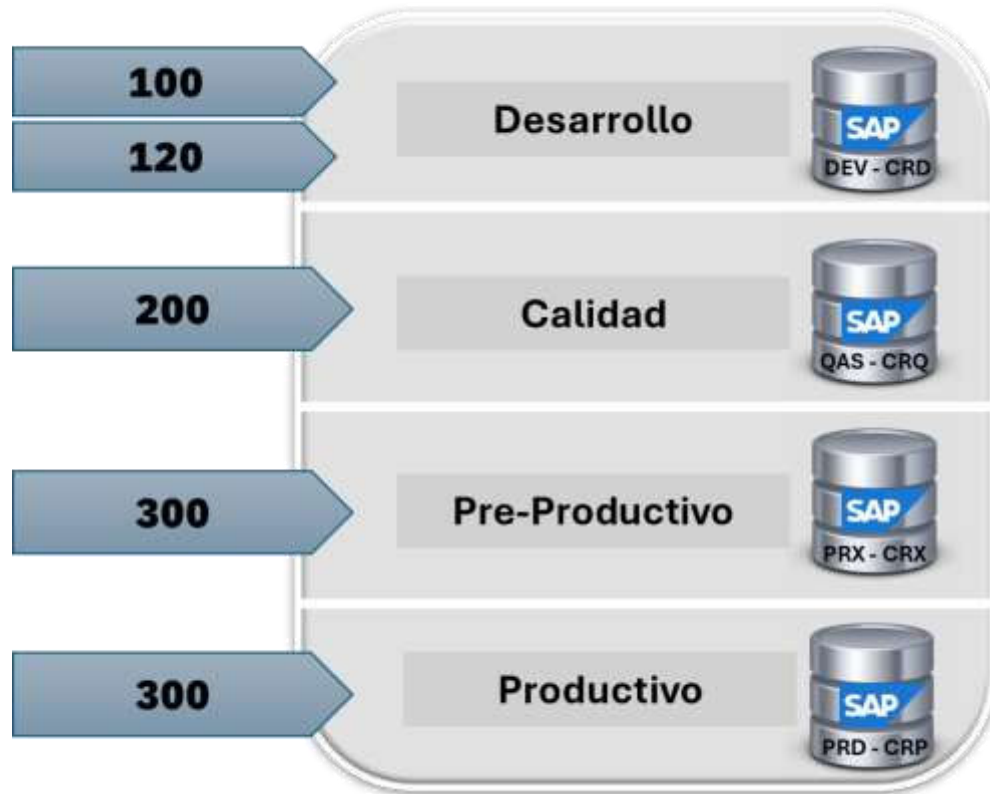
4.3. Versiones Soportadas

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 de acuerdo a clasificación suministrada para bolsa de horas con consumo a demanda.
- El periodo de la contratación de este servicio es de 36 meses.
- ENSA cuenta con aproximadamente 600 usuarios de SAP.
- La demanda del servicio de Mejoras SAP oscila en 150 solicitudes al año, con una distribución estimada de SAP IS-U 30%, SAP CRM 18%, SAP ERP 17%, SAP ABAP 25%, 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. 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 nuevas soluciones a ser aplicadas.

5.2.3. Criterios para la Asignación de requerimientos

- **Estimación y propuesta técnica del proveedor**
Nivel de adecuación de la propuesta presentada, incluyendo cronograma de atención, estimación de horas y metodología de trabajo, conforme a los requerimientos del servicio. Para asignaciones de menor alcance, este criterio podrá no ser aplicable.
- **Cumplimiento de niveles de servicio (SLO)**
Capacidad del proveedor para cumplir con los tiempos de respuesta y atención establecidos en el SLO.
- **Carga de trabajo del proveedor**
Disponibilidad operativa y capacidad instalada para la atención oportuna del caso.
- **Experiencia y especialización del consultor SAP asignado**
Conocimientos, certificaciones y experiencia comprobada del consultor propuesto en el módulo o solución SAP requerida.

- **Optimización de recursos**
Uso eficiente de horas, recursos técnicos y costos, en beneficio de la empresa.
- **Asignación directa de casos:** ENSA se reserva la facultad exclusiva de asignar directamente los casos al proveedor, según sus criterios discrecionales, garantizando la adecuada prestación del servicio.

5.2.4. Gestión de Requerimientos

- El OFERENTE debe contar con un coordinador del servicio como contacto único para la asignación y seguimiento de nuevas solicitudes y seguimiento de las existentes.
- El OFERENTE debe recepcionar las especificaciones de requerimientos de cambios, 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.
- Aquellas solicitudes cuya solución a implementar conlleven un uso mayor a 160 horas, se atenderán bajo una metodología de proyecto.

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 de servicios SAP en el mercado
- 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 que el OFERENTE asigne a la ejecución del servicio deberán contar con una experiencia profesional mínima comprobable de cuatro (4) años en la implementación, soporte o entrega de soluciones SAP.
- El OFERENTE deberá incluir como parte integral de su propuesta técnica al menos una (1) hoja de vida por cada módulo objeto del servicio, en la cual se evidencie claramente la experiencia requerida, la certificación SAP correspondiente y el rol desempeñado por el consultor en proyectos similares.

- El OFERENTE debe asegurar la verificación y validación de al menos 3 referencias de las experiencias declaradas en la hoja de vida de los consultores asignado al servicio. ENSA se reserva el derecho de validar esta información según lo considere necesario.
- Los consultores del OFERENTE deben estar dispuestos a ser entrevistados por el equipo evaluador de ENSA, a fin de validar sus competencias en relación con los módulos SAP objeto del servicio

5.2.7. Gestión del Servicio

- ENSA utiliza la plataforma Service Desk Management como herramienta ITSM para gestionar todas las solicitudes de TI: 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 gestionar los casos asignados, registrando sus tiempos de trabajo invertido por cada caso y la documentación de este.
- ENSA tiene un equipo interno, encargado del análisis y entendimiento inicial, derivando las necesidades al OFERENTE cuando sea necesario.
- El OFERENTE escalará a SAP en nombre de ENSA y dará seguimiento hasta la resolución durante la vigencia del servicio, cuando se requiera para los casos asignados.
- 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 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.
 - Ciclo de vida histórico de casos y antigüedad.
 - Actividades relevantes.
- Se deben realizar reuniones de seguimiento al servicio, al menos una vez al mes, con el equipo interno de ENSA para revisar el estado del servicio y ofrecer retroalimentación.
- El OFERENTE debe adaptarse y cumplir con los procesos internos de ENSA, en relación con el 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.

- 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 de Evolutivos y proyectos, basada en las mejores prácticas y normativas, como ITIL.
- El OFERENTE debe cumplir los requisitos funcionales y técnicos especificados en el “ANEXO 1 - Formato de respuesta al RFP - Servicios de Evolutivos y Proyectos SAP”, 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 se brindará en forma remota en horario regular de oficina para la atención de los casos asignados de acuerdo a complejidad (Baja / Media / Alta).
- 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 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. Acuerdo de Niveles de Servicio

- Los acuerdos de nivel de servicio ofertados por ENSA, normalmente requeridos para cubrir las actividades y/o requerimientos de administración y operación de las soluciones SAP de ENSA objeto de este servicio son:

Complejidad	Tiempo de Análisis	Tiempo de Entrega	Pruebas Unitarias	Tiempo Promedio	Observaciones
Baja	≤ 2 días hábiles	≤ 5 días hábiles	1–2 días	9 días	Gestión estándar Ajustes de parametrización Cambios menores en reportes Mejoras sin impacto en procesos críticos No requiere transportes complejos ni pruebas extensas
Media	≤ 5 días hábiles	≤ 15 días hábiles	3–5 días	20 días	Requiere desarrollo ABAP Impacta un proceso de negocio específico Puede requerir coordinación con usuarios clave Requiere aprobación funcional
Alta	≤ 10 días hábiles	A definir (proyecto)	Según cronograma de la estimación entregada	30 días	Impacta múltiples módulos o integraciones Cambios estructurales o de arquitectura Alto impacto en procesos críticos Riesgo alto / requiere gestión tipo proyecto

- Para los Evolutivos se deberá entregar el análisis del Requerimiento en base a la Complejidad (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 ANS 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.

5.4. Penalizaciones

Las penalizaciones se aplicarán en función del incumplimiento de los plazos definidos en los cronogramas de trabajo aprobados por ambas partes, y calidad de los entregables. Al realizar el cálculo del valor a penalizar este se aplicará de acuerdo al porcentaje establecido en la tabla a continuación, convirtiendo este valor en horas de consumo a favor de ENSA.

Complejidad	# de Casos o Eventos que no cumplen con SLO -Tiempo de Resolución	% a aplicar
Baja	>=5	2.00%
Media	>=5	2.00%
Alta	>=5	2.00%

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 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 K.1 - Formato de respuesta al RFP - Servicios de Evolutivos y Proyectos SAP”, 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; en caso de no cumplir con la notificación, se tomará en cuenta dentro del proceso de Evaluación de proveedores.
- 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 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 establece un período de transición de hasta quince (15) días calendario, durante el cual el OFERENTE realizará el análisis y entendimiento de los evolutivos y desarrollos en curso, con base en la documentación disponible y los insumos proporcionados por ENSA, incluyendo los procesos de cierre mensual en ejecución
- 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
- El OFERENTE debe presentar nota de compromiso que garantice la base de consultores propuestos en el servicio ofertado, a la adjudicación de la contratación, 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. Esta propuesta debe incluir la estructura administrativa del equipo consultor.
- Nota declaratoria de compromiso de la base de consultores propuestos. Ref. requisitos habilitantes.
- Documento “ANEXO K.1 - Formato de respuesta al RFP - Servicios de Evolutivos y Proyectos SAP”, debidamente completado. Este entregable es de estricto cumplimiento para que la empresa sea considerada en la evaluación.
- 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	Las tarifas fueron fijadas por Ensa en la tabla de precios Anexo B, la cual deberá ser debidamente firmada por el OFERENTE. Estas tarifas no tienen incluido el ITBMS, el cual se incluirá dentro de la facturación. Mas los impuestos por remesas al exterior y otros cargos deberán ser asumidos por el OFERENTE
8	Supuestos	Se debe definir todos los supuestos hechos para la definición y presentación de la propuesta, incluyendo la cantidad de tiempo requerido de parte ENSA, para cumplir con los objetivos y entregables. Mencionar lo que este fuera del alcance, ya sea porque no es compatible con el servicio ofrecido o porque requiere un dimensionamiento aparte.
9	Términos y Condiciones	Definir los términos y condiciones de la propuesta, facturación, términos de pago. 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 horas por consumo 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 mejor 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
- 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 de mayor puntaje se realizará el proceso de contratación. ENSA se reserva el derecho de mantener el resultado y puntuaciones como confidencial indicando sólo a los OFERENTES si fueron escogidas o no.