

**GERENCIA DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA  
CONDICIONES ESPECIALES**

**Contrato de Asistencia Técnica para la gestión de Accesos a Sistemas Informáticos.**

**1. OBJETIVO**

Adquirir mediante concurso un contrato de servicio de gestión de accesos a los sistemas Informáticos de ENSA, por un periodo de doce (12) meses, con posibilidad de renovación o extensión posterior, para garantizar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio que se presta a los usuarios internos o externos de ENSA.

**2. ALCANCE**

Se requiere la asistencia técnica de un (1) recurso con perfil informático para gestionar accesos de acuerdo con las siguientes condiciones:

- El personal Outsourcing deberá incorporarse al equipo de trabajo de la Gerencia de Tecnología, quién será el que le impartirá las instrucciones del tratamiento de los accesos en los diferentes sistemas.
- El personal Outsourcing deberá ser capaz de gestionar las solicitudes a través de la herramienta de gestión de accesos de la Gerencia de Tecnología.
- El personal Outsourcing deberá aplicar las políticas y procedimientos establecidos en ENSA, para el tratamiento de la gestión de accesos.
- El personal Outsourcing deberá crear, modificar y eliminar accesos de las aplicaciones de ENSA, de acuerdo con las normativas de autorización de la organización.
- De igual forma deberá crear roles y perfiles en las diferentes aplicaciones, de acuerdo con las normativas de autorización de la organización.
- El personal Outsourcing deberá proponer ideas que contribuyan a la mejora continua del proceso de gestión de accesos y creación de roles y perfiles.
- El horario de atención que se debe cumplir debe ser de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- El personal Outsourcing deberá tener disponibilidad para reuniones de gestión del servicio y reuniones de validación de accesos con los usuarios.
- El personal Outsourcing deberá participar de las reuniones de gestión de la gerencia de Tecnología donde deberá presentar situaciones relevantes de la semana, referente a su función desarrollada.
- El personal Outsourcing deberá cumplir con los SLA establecidos para la atención de los tickets y tareas asignados, los cuales serán evaluados mensualmente.
- El personal Outsourcing deberá documentar y enviar a final de mes todos los casos atendidos.
- Llevar a cabo cualquier otra función o tarea según asignación.
- Las siguientes aplicaciones son objeto del servicio:
  - ENSA SERVICIO
  - EDITOR DE CATÁLOGO
  - FIELD SERVICES
  - SAP PO
    - DEV

- QAS
  - PRD
- SAP CRM
  - DEV
  - QAS
  - PRD
- SAP ERP
  - DEV
  - QAS
  - PRD
- SAP BO
  - DEV
  - PRD
- SAP BI
  - DEV
  - PRD
- PÁGINA WEB DE ENSA
- BITÁCORA DE DESPACHO
- LIBRANZAS
- MANTENIMIENTO DE USUARIOS DE CONSULTE SU CUENTA
- INFOSWEB
- SGMED
- HEXING (AMI)
- COMMAND CENTER
- MÁXIMO
- GIS MAP
- ASEP
- PRIMEREAD
- PINESPREGAGO
- SW METERS
- DIRECTORIO ACTIVO DE WINDOWS

### **3. CONSIDERACIONES**

- a. El contratista deberá garantizar la continuidad del servicio en caso de enfermedad o salida del personal y el personal de reemplazo deberá contar con el mismo perfil profesional.
- b. El contratista deberá enviar registro de entrada y salida del personal outsourcing asignado.
- c. El personal outsourcing asignado a ENSA no podrá presentar sus servicios a otra empresa que no sea ENSA dentro del horario pactado.
- d. Participar de mantenimientos programados de ser requerido.

- e. El contratista deberá presentar su esquema de atención y escalamiento, para el desarrollo del servicio.
- f. El personal outsourcing asignado a ENSA deberá hacer entrega de informe de gestión del servicio de manera quincenal y mensual.
- g. Se deberá sostener una reunión de manera quincenal los primeros dos meses de servicio con el supervisor y el personal outsourcing encargado con el fin de validar el servicio brindado y una vez pasado los dos meses se deberá realizar de manera mensual.
- h. El proveedor debe firmar un acuerdo de confidencialidad de la información con ENSA.
- i. El proveedor en su propuesta debe indicar su experiencia profesional como empresa ofreciendo este tipo de servicios y la del recurso propuesto para la prestación de los servicios de Gestión de Accesos.
- j. ENSA requiere los servicios de Gestión de Accesos por un periodo de 1 año (12 meses), **REMOTA** en el horario previamente establecido.
- k. ENSA podrá pedir cambio del personal Outsourcing asignado por la empresa contratista siempre y cuando este no cumpla con las exigencias y pliegos presentados.
- l. ENSA podrá solicitar la finalización de los servicios objeto de este contrato de manera unilateral con 30 días.
- m. ENSA en las reuniones de seguimiento presentará un informe de tareas diarias atendidas por el personal outsourcing con el fin de garantizar la atención diaria de las solicitudes que lleguen y sean asignadas.
- n. La computadora o equipos (PC's) a ser utilizados por el personal técnico ubicado físicamente en la instalación de **EL PROVEEDOR**, serán suministrados por ENSA siempre y cuando se encuentren ubicados en la Ciudad de Panamá, República de Panamá; sin embargo, **EL PROVEEDOR** será responsable ante cualquier daño o pérdida que presenten los equipos como resultado al uso que le brindará el personal de **EL PROVEEDOR**.
  - a. **Consideraciones especiales:**
    - i. Dado que el servicio será de manera **REMOTA**, ENSA proveerá el acceso al **VPN** el cual le permitirá al personal técnico la conexión de manera segura y eficiente a todas las aplicaciones de las cual debe tener acceso para sus funciones.
    - ii. Se entiende que por ser un servicio Remoto puede ocurrir inconvenientes con la conectividad, pero de ocurrir de manera continua y que afecte la disponibilidad del servicio **EL PROVEEDOR** deberá informar de manera oportuna para poder garantizar el servicio según lo establecido.
    - iii. El equipo lo proporciona ENSA el mismo no se le puede instalar ningún aplicativo que no sea los ya instalados por parte de **ENSA**. De igual manera el equipo está sujeto a las reglas de seguridad y auditoria de **ENSA**.
    - iv. El equipo **EL PROVEEDOR** deberá ser de uso exclusivo para el servicio brindado a ENSA de igual manera el equipo está sujeto a las reglas de seguridad y auditoria de **ENSA**.
- o. Capacitación al personal técnico:
  - a. El período de capacitación será de quince (15) días

- i. De manera virtual mediante sesiones de TEAMS de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. la cual comprenderá capacitación de todas las herramientas y procesos que debe manejará y seguir en su día a día.
- p. **Penalizaciones:**
  - a. **ENSA** penalizará con el 10% de la facturación a **EL PROVEEDOR** por el incumplimiento horario de atención en un periodo de 3 días durante el mes: Se deberá otorgar el servicio durante los días y horas hábiles y dentro del horario normal de trabajo de **ENSA**.
  - b. La finalización del contrato **EL PROVEEDOR** a partir de 3 ausencias injustificadas por mes.
  - c. **ENSA** penalizará con el 5% de la facturación a **EL PROVEEDOR** si el recurso asignado no cumple con el 90% de las solicitudes asignadas con su respectivo SLA.
  - d. **ENSA** penalizará con el 15% de la facturación a **EL PROVEEDOR** al comprobar que el personal asignado a ENSA se encuentra laborando en otros proyectos en horario previamente establecido para el servicio.
  - e. **ENSA** podrá finalizar el contrato si el equipo utilizado por **EL PROVEEDOR** no cumple con las normas de Auditoria y Seguridad.
- q. El proveedor en su propuesta debe indicar su experiencia profesional como empresa ofreciendo este tipo de servicios. **El personal Outsourcing propuesto para la prestación de los servicios de Administración de Accesos a Sistemas Informáticos debe cumplir con el siguiente perfil:**
  - a. **Estudios especializados en el área de Sistemas Informáticos, siendo el mínimo estudios técnicos informáticos.**
  - b. **Conocimientos en la gestión de accesos 1 año de experiencia en gestiones de accesos**
  - c. **Conocimientos en SAP**
  - d. **Conocimientos en el Services Desk**
  - e. **Manejo de Office 365**
  - f. **Manejo de Active Directory**
  - g. **Organizado y responsable**
  - h. **Manejo responsable del tiempo**
  - i. **Capacidad de Análisis y Lectura (indispensable)**
  - j. **Orientado a la capacitación continua**
  - k. **Proactivo**
- r. ENSA requiere un árbol de escalamiento (de personas) donde puede ir elevando el nivel de los requerimientos y quedas en caso de que no se cumpla con los compromisos de calidad y tiempo. Este árbol deberá tener como mínimo 3 niveles de escalamiento y cuyo último nivel deberá ser un nivel ejecutivo o gerencial. EL PROVEEDOR deberá actualizar y reportar a ENSA, dicho árbol en un plazo no mayor a 3 días hábiles en caso de sufrir algún cambio.

## RESPUESTA DE PROVEEDOR:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	EMAIL	TELÉFONO	TIEMPO DE RESPUESTA (para incidentes que afecten disponibilidad del servicio)
NIVEL 1					
NIVEL 2					
NIVEL 3					

### 4. FORMA O HITOS DE PAGO

Los pagos que tenga que hacer **ENSA** al **PROPONENTE**, se harán a través de pagos mensuales contra servicio brindado.

### 5. DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA, a requerimiento de ENSA, se obliga a crear y mantener actualizado un plan de continuidad del negocio en cuyo alcance se contemple el requerimiento mínimo aceptable para lograr los objetivos globales del servicio objeto del Contrato, los cuales deben ser evaluables.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con el desarrollo de este plan, el cual deberá contener los riesgos asociados al servicio que se presta, así como las medidas técnicas, humanas y organizaciones necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad de las operaciones de EL CONTRATISTA, en caso de presentarse algún evento. Dicho plan debe contemplar a su vez, medidas de respaldo, plan de emergencia y de recuperación, a efectos de restaurar el objeto del Contrato frente a la ocurrencia de un evento imprevisto que pueda afectar la operación.

EL CONTRATISTA deberá asegurar la existencia de procesos que hayan sido desarrollados para gestionar los riesgos asociados al servicio objeto del presente Contrato y que dichos procesos estén correctamente implementados, así como definir el orden y los tiempos para la recuperación de actividades críticas que soportan los productos y servicios claves. En este sentido, EL CONTRATISTA se obliga a establecer esquemas de tiempo priorizados para reanudar operaciones que apoyan los servicios claves, en un nivel específico aceptable, tomando en consideración el tiempo en el cual los impactos, de no reanudar operaciones, se convertirían en inaceptables. Para tales efectos, EL CONTRATISTA deberá contar con procedimientos documentados para poder restablecer y retornar las actividades del negocio de medidas temporales creadas para soportar los requerimientos normales de la organización.

De igual manera, el plan de EL CONTRATISTA debe abarcar los recursos requeridos, las competencias humanas, toma de conciencia y comunicaciones con partes interesadas, así como requerimientos para la gestión, ya que EL CONTRATISTA reconoce que resulta de suma importancia que los intervinientes en la prestación del servicio entiendan su contribución al logro de su eficacia y las implicancias de no tener conformidad con sus requerimientos.

EL CONTRATISTA reconoce y acepta que ENSA se reserva el derecho de auditar los planes de contingencia y continuidad del negocio establecido para los servicios bajo contrato vigente.