

AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ
VICEPRESIDENCIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SERVICIO DE CONSULTORIA DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|----------|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2.1 Objetivo | 2 |
| 2.2 Alcance | 2 |
| 3. CONDICIONES GENERALES PARA EL RFI..... | 3 |
| 3.1 Inscripción | 3 |
| 3.2 Preguntas..... | 3 |
| 3.3 Fecha de entrega de información solicitada por la Autoridad del Canal de Panamá..... | 3 |
| 3.4 Contactos de la Autoridad del Canal de Panamá para enviar la información o hacer consultas | 3 |
| 3.5 Confidencialidad de la Información..... | 3 |
| 3.6 Idioma de la respuesta al RFI..... | 4 |
| 4. INFORMACIÓN ACERCA DE LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA..... | 4 |
| 4.1 Generalidades..... | 4 |
| 4.2 Gestión de Activos de IT para la Autoridad del Canal de Panamá..... | 4 |
| 4.3 Contexto de Negocio | 4 |
| 4.3.1 Procesos cubiertos..... | 6 |
| 5. INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA | 6 |
| 5.1 Información general acerca de la compañía..... | 6 |
| 5.2 Ingresos operacionales..... | 7 |
| 5.3 Información sobre contrataciones | 7 |
| 5.4 Información sobre consultores..... | 7 |
| 5.5 Información sobre precios..... | 7 |
| 6. PREGUNTAS CLAVE A SER RESPONDIDAS Y DEMOSTRADAS..... | 8 |
| 7. ESTRATEGIA PROPUESTA DE LA CONSULTORÍA | 9 |
| 8. CRONOGRAMA | 9 |
| 9. CONDICIONES CONTRACTUALES | 9 |
| 10. OTRA INFORMACIÓN | 9 |
| 11. INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE RESPONDE EL RFI | 9 |

1.Introducción

La investigación de mercado desempeña un papel fundamental para la contratación de productos y servicios informáticos o de TI. A través de esta labor se realiza la recolección de información sobre la oferta de servicios y productos de potenciales proveedores.

El presente documento de solicitud de información (Request for Information, RFI por sus siglas en inglés) forma parte de la investigación de mercado que realiza la Autoridad del Canal de Panamá sobre potenciales proveedores que ofrezcan servicios de consultoría e implementación de procesos de TI, con el fin de configurar un proyecto de consultoría que permita implementar marcos de gobierno, procesos y mejores prácticas en la gestión de los activos de TI alineando estos marcos de gestión con el cumplimiento de los objetivos del negocio, tanto estratégicos como tácticos de la autoridad del Canal de Panamá y enfocados en la:

- Gestión de software y licenciamiento
- Gestión de hardware
- Gestión de servicios en la nube
- Gestión de instalaciones
- Gestión de inventarios

La información que se desea recolectar en la presente solicitud tiene como objeto conocer potenciales proveedores de servicios de consultoría y de implementación de procesos en TI.

- Condiciones operativas y técnicas que aseguren la calidad del servicio
- Experiencias de las firmas en consultoría e implementación de procesos.
- Experiencia en gestión de activos tanto industriales como de TI, que permita en su consultoría establecer las soluciones tecnológicas óptimas para ambos tipos de activos.
- Metodologías apropiadas para la prestación de servicio de consultoría.
- Roles requeridos para la prestación de servicio
- Esquemas de facturación y costos del servicio, entre otros aspectos

Este RFI está dirigido a los proveedores que han tenido experiencia en consultoría en la implementación de procesos asociados con la gestión de activos de TI con demostrada experiencia en gestión de cambio cultural, implementación, capacitación, soporte y seguimiento de procesos.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 Objetivo

Investigar en el mercado las características operativas, técnicas, funcionales, contractuales y comerciales de los proveedores de servicios de consultoría en la implementación de procesos asociados con la gestión de activos de TI, dentro de los diferentes marcos de gobierno y mejores prácticas como COBIT, ISO, ITIL, con demostrada experiencia en gestión de cambio organizacional y cultural, implementación, capacitación, soporte y seguimiento de los procesos implementados, que apoyen la propuesta de valor y la estrategia de TI de la Autoridad del Canal de Panamá.

2.2 Alcance

Esta RFI tiene como alcance conocer proveedores de servicios de consultoría e implementación de procesos de TI, con el fin de configurar un proyecto que permita implementar marcos de gobierno, procesos y mejores prácticas en la gestión de los activos de TI.

Para ello se solicita suministrar la información que nos permita cubrir los siguientes tópicos:

- Conocer la capacidad técnica y experiencia en consultoría en la implementación de procesos asociados con la gestión de activos de TI, dentro de los diferentes marcos de gobierno y mejores prácticas como COBIT, ISO, ITIL, con demostrada experiencia en gestión de cambio organizacional y cultural, implementación, capacitación, soporte y seguimiento de los procesos implementados.
- Obtener información sobre conocimientos, experiencias, modelos metodológicos, certificaciones y alianzas establecidas por los proveedores
- Obtener información sobre los roles, niveles de conocimiento, experiencia y certificaciones solicitadas para conformar el equipo de trabajo que lleve a cabo las labores requeridas.
- Conocer la experiencia de los posibles proveedores en la ejecución de este tipo de proyectos y la metodología utilizada.
- Obtener insumos para disminuir los riesgos en contrataciones y negociaciones futuras que busquen seleccionar este tipo de servicio.

3. CONDICIONES GENERALES PARA EL RFI

3.1 Inscripción

Los proveedores de consultoría interesados en presentar la información solicitada en este documento deben informarlo enviando un correo electrónico JECabeza@Pancanal.com manifestando su intención de participar.

3.2 Preguntas

La fecha límite para la realización de preguntas sobre el RFI, es el día 14 de octubre de 2022.

3.3 Fecha de entrega de información solicitada por la Autoridad del Canal de Panamá.

La fecha límite para la entrega de la información solicitada en el RFI es el día 19 de octubre de 2022, no obstante, la información puede ser entregada antes de esta fecha. Toda la información diligenciada debe ser entregada vía correo electrónico al Sr. Roberto Gaskin (rgaskin@pancanal.com).

3.4 Contactos de la Autoridad del Canal de Panamá para enviar la información o hacer consultas

La información del RFI será enviada en formato electrónico dirigida al equipo de Administración y Gestión de Activos al correo rgaskin@pancanal.com. Las consultas relacionadas con el proceso serán atendidas vía correo electrónico dirigido a las cuentas indicadas:

Nombre: Roberto Gaskin

Cargo: Supervisor Especialista en Equipo Electrónico

Correo: RGaskin@pancanal.com

3.5 Confidencialidad de la Información

El presente documento no obliga contractualmente a ninguna de las partes con la información que se solicita y se suministra, dado que corresponde a un proceso de investigación de mercado. Toda la información que entrega y solicita la Autoridad del Canal de Panamá y la que suministran los proveedores, deberá mantenerse en reserva de confidencialidad y no podrá ponerse a disposición de terceros para su uso. Los proveedores, deberán mantener la confidencialidad sobre toda la información que suministra la Autoridad del Canal de Panamá en la presente solicitud de información, no la utilizarán para la presentación de sus servicios en otras organizaciones ni la utilizarán para otro fin distinto al que acá se pretende. El potencial proveedor y la Autoridad del Canal de Panamá se

comprometen a mantener en secreto esta información confidencial y a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar razonablemente que ella no sea revelada o divulgada por sus empleados o agentes en cumplimiento del compromiso acá establecido.

3.6 Idioma de la respuesta al RFI

Las respuestas a la solicitud de información y toda la correspondencia o documentos relativos a éste deben redactarse en español, incluyendo la información técnica. La información referida a las certificaciones solicitadas se podrá presentar en español o en inglés.

4. INFORMACIÓN ACERCA DE LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA

4.1 Generalidades

La Autoridad del Canal de Panamá (ACP) es una persona jurídica autónoma de Derecho Público creada por el Título XIV de la Constitución Política de la República de Panamá, y a la que corresponde privativamente la administración, funcionamiento, conservación, mantenimiento y modernización del Canal de Panamá, así como sus actividades conexas y complementarias, conforme a las normas constitucionales y legales vigentes, a fin de que funcione de manera segura, continua, eficiente y rentable.

La Vicepresidencia de Transformación Digital de la Autoridad del Canal de Panamá desarrolla y ejecuta la estrategia corporativa de administración de los recursos informáticos y tecnológicos, impulsa la utilización de la mejor tecnología disponible en el mercado aplicado a las necesidades de la empresa.

4.2 Gestión de Activos de IT para la Autoridad del Canal de Panamá

La Gestión de activos para la Autoridad del Canal Panamá se ha convertido en una prioridad para poder garantizar y mantener el buen estado en los niveles de productividad de los equipos tecnológicos que apoyan la continuidad y seguridad de las operaciones marítimas fundamentales para el negocio y encontrar las acciones preventivas que se conviertan en ventajas competitivas; ya que al obtener información correcta, se puede conocer el pasado, vigilar el presente y programar el futuro de las inversiones del negocio, tanto a corto como a largo plazo.

4.3 Contexto de Negocio

La Autoridad del Canal de Panamá ha iniciado un proceso para administrar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI, para ayudar a la organización a maximizar el valor, controlar de forma adecuada los costos, gestionar los riesgos, y apoyar la toma de decisiones sobre la compra, reutilización, retiro y disposición de estos activos.

Dicha actividad se iniciará con los siguientes procesos prioritarios:

Gestión de software y licenciamiento

o Uno de nuestros activos más importantes son las licencias de software con la cual funcionan los equipos tecnológicos de la ACP.

Se requiere un proceso continuo que nos permita planificar y gestionar mejor las licencias de software, seguimiento y documentación del software utilizado en toda la empresa así como también de acuerdo a cada esquema de licenciamiento Hacer un seguimiento del uso de la licencia según el usuario o servicio, cumplir con los términos del licenciamiento, determinar la relevancia y modelos de licenciamiento de cada licencia El no excedernos de las cantidades contratadas y aumentar los ingresos y rentabilidad de los productos contratados. Evaluar y garantizar cómo se maneja el software, asegurar que el software se utilice cómo y dónde se pretende.

Gestión de hardware

- o Evaluación de las herramientas para trazabilidad de activos Dispositivos de redes, centros de datos, servidores físicos, etc. Las Computadoras de escritorio, monitores, impresoras, teléfonos y otros dispositivos para usuarios finales, considerados como activos de TI.

Con el proceso de gestión de activos de hardware, la ACP requiere obtener detalles en tiempo real de su inventario de activos de hardware, una vista panorámica del ciclo de vida de los activos y una descripción general de cómo se utilizan los activos en su organización.

Gestión de servicios en la nube

- o Evaluación de la asignación de recursos en la nube para implementación de una solución integral dentro de una infraestructura tecnológica. El objetivo es crear una estructura y un valor en torno a la interacción del cliente con los recursos o beneficios adquiridos por medio de la gestión de nube.

Gestión de instalaciones

- o Evaluación de la distribución física y organizativa de las operaciones de las bodegas de TI así como también su infraestructura.

Gestión de inventarios

- o Evaluar la Gestión eficazmente de las responsabilidades relacionadas con el almacenamiento, el seguimiento y el movimiento del inventario en los almacenes.

Mejora en la automatización de tareas como:

- o Recepción de artículos para el inventario,
- o Despachos,
- o Transferencias
- o Mejorar sistema de toma de inventarios
- o Reportes
- o Ajustes
- o Historial de movimientos
- o Ciclo de vida
- o Punto de reorden
- o Mantener la exactitud de datos con los registros actualizados sin intervención manual.

El foco de este trabajo será establecer un modelo de gestión de los activos de TI alineado con los objetivos del negocio, y basado en marcos de gobierno y mejores prácticas bien establecidas en la industria.

Por lo tanto, se requiere:

- Establecer el escenario actual que sirva como línea base
- Establecer un escenario objetivo con los marcos de gestión y mejores prácticas orientados al cumplimiento de los objetivos del negocio
- Identificar las brechas existentes entre los escenarios y un plan de acción para resolverlas, priorizando las ganancias tempranas de acuerdo con la capacidad del negocio
- Capacitar al equipo de TI de la Autoridad de Panamá en el escenario objetivo y la actualización de políticas, lineamientos y procedimientos que así lo requieran
- Establecer un plan de manejo de cambio que facilite la implementación y el nivel de compromiso en el manejo de los activos de TI
- Acompañar el plan de acción hasta un nivel de madurez que permita al departamento de TI de la Autoridad de Panamá continuar sin ayuda
- Verificar el cierre de brechas consideradas de máxima prioridad.

4.3.1 Procesos cubiertos

En la gestión de activos, COBIT 5 asegurará los marcos de gobierno asociados con la definición de procesos; ISO 55000 para el marco de gestión de activos y en la definición de servicios para la entrega de valor las mejores prácticas basadas en ITIL 4.0.

5. INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA

5.1 Información general acerca de la compañía

| Datos Solicitados | Respuesta |
|---|-----------|
| Información comercial | |
| Nombre de la compañía | |
| Dirección | |
| Teléfonos | |
| Nombre del Representante legal | |
| Cargo del Representante legal | |
| Nombre de la persona de contacto | |
| Señale las líneas de negocio en las que está enmarcada su compañía, que apliquen al objeto del presente RFI | |
| Describa las diferentes metodologías desarrolladas para trabajos similares y que son de su propiedad intelectual que pueden ser aplicados para este servicio | |
| Cuenta con diferentes enfoques en aplicación de marcos de gestión en consultoría de IT o aplicación de hojas de ruta (Roadmap) para diferentes sectores. Mencione cada una. | |
| Indique si la compañía es de orden local o internacional. | |

| | |
|---|--|
| Indique si sus consultores son certificados en marcos de gestión y buenas prácticas de IT como COBIT 5, ITIL 4. | |
| Indique el número de personas dedicadas a la consultoría en los marcos de gestión de activos. | |

5.2 Ingresos operacionales

Favor indicar los ingresos operacionales brutos en dólares que obtuvo en los últimos 5 años su compañía.

| Año Vigencia | Monto de los ingresos operacionales brutos en dólares |
|--------------|---|
| | |
| | |
| | |

5.3 Información sobre contrataciones

| Datos Solicitados | Respuesta |
|--|--|
| Indique entre que rangos están los valores de los contratos que su empresa ha realizado para la implantación de proyectos del tipo indicado en los términos del presente RFI en los últimos 5 años | |
| Indique y describa brevemente la metodología utilizada por su empresa para hacer este tipo de servicio indicado en los términos del presente RFI | <<PUEDE COLOCARSE EN UN ANEXO PARA QUE PUEDA DESCRIBIRSE AMPLIAMENTE>> |
| Enumere los listados de clientes más representativos que ha tenido para este tipo de proyectos de consultoría | |

5.4 Información sobre consultores

Describa el tipo de consultores que la compañía tiene para este tipo de proyectos.

5.5 Información sobre precios

Suministre información de cada rol y categoría que su compañía utiliza en este tipo de proyectos de consultoría, así como el valor promedio Día/hombre.

Rol (*): pe: Analista de negocio, consultor, gerente de proyecto, arquitecto.

Categoría (*): Senior Junior. Describir perfil en cada nivel: formación, experiencia, certificaciones.

| Rol | Categoría | Descripción Perfil | Vr. Día Hombre (USD) | Días u Horas Requeridas |
|-----|-----------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

6. PREGUNTAS CLAVE A SER RESPONDIDAS Y DEMOSTRADAS

La Autoridad del Canal de Panamá desea establecer las capacidades del proveedor para entregar el resultado deseado y una delimitación de requerimientos al contestar las siguientes preguntas que permiten estimar en muy alto nivel el alcance deseado del servicio. Todas las preguntas deben estar asociadas al contexto del negocio establecido en el numeral 4.3:

¿Cómo se asegura que todo el marco de gestión de activos de TI esté alineado con las estrategias del negocio y que todos los interesados claves de la organización están involucrados?

¿Cómo se asegura que la gobernanza de la gestión de activos de TI efectivamente soporte la estrategia?

¿Cómo se establece y se asegura que las políticas, los procesos y la información estén claramente acordadas y definidas permitiendo así cumplir con los objetivos del negocio en cuanto optimización de procesos, minimización de riesgos o incremento de beneficios?

¿Cómo se audita el marco de gestión de activos de IT propuesto y se demuestra la efectividad de la metodología propuesta?

¿Cómo se monitorean los procesos establecidos que aseguren el marco de gestión?

¿Cómo se aseguran las capacidades de la organización y su estructura para soportar el marco de gestión de activos de IT?

¿Dentro del manejo operativo de la gestión de activos de IT, existen diferentes marcos y buenas prácticas como COBIT, ISO, ITIL, etc.

¿Demuestre cómo se integrarían y aplicarían dentro del contexto del proyecto?

Demuestre un proceso metodológico ya establecido para este tipo de Roadmap dentro de la evolución de la gestión de activos que necesita la organización de la Autoridad del Canal de Panamá.

¿Cómo se realizaría un manejo del cambio efectivo para este tipo de proyectos?

Demuestre sus capacidades y la experiencia exitosa que ya han tenido.

Es fundamental la contribución de la gestión de activos de TI a la cadena de valor de servicio. ¿Cómo sería el marco de actividades para diseñar, transaccionar y construir estos servicios?

¿Cómo se asegura la liberación de los servicios?

Demuestre la metodología planteada para la ejecución de este tipo de proyectos de consultoría.

7. ESTRATEGIA PROPUESTA DE LA CONSULTORÍA

Describa como su firma propondría realizar el proyecto de consultoría. Muestre un cronograma de alto nivel asociado con la ejecución del proyecto y alineación de la estrategia.

8. CRONOGRAMA

Provea un cronograma de alto nivel de la ejecución de las actividades principales de su consultoría en cada una de las fases de la metodología propuesta. Indique el tiempo completo de la consultoría.

9. CONDICIONES CONTRACTUALES

Adicionar la forma de pago propuesta por su firma (Esta información se requiere para efectos de presupuesto).

10. OTRA INFORMACIÓN

Puede adicionar toda la información que considere necesaria relacionándola como anexo.

11. INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE RESPONDE EL RFI

| Datos Solicitados | Respuesta |
|-------------------|-----------|
| Nombre: | |
| Cargo: | |
| Dirección: | |
| Teléfono: | |
| Correo: | |