

## **CONSULTA AL MERCADO (CAM)**

**Desarrollo, Soporte y Mantenimiento para el Bus de  
Servicio Empresarial ZATO**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Por medio de esta consulta al mercado (CAM), la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) tiene la intención de recabar información por parte de potenciales proveedores que han participado en la provisión de servicios similares y/o estarían en condiciones de brindar el servicio requerido para el desarrollo, soporte y mantenimiento para el Bus de Servicio Empresarial (ESB, por sus siglas en inglés) gubernamental bajo tecnología Zato, ESB de código abierto implementado en Python.

Con tal propósito, la AIG presenta para la consideración de la comunidad de proveedores, los términos generales y alcance, así como la documentación e instrucciones que deben tener en cuenta para el envío de sus respuestas a esta CAM.

## 2. PERÍODO DE ENTREGA Y COMUNICACIONES

- Fecha de entrega de sus respuestas: a más tardar el lunes 17 de abril de 2023. La AIG se reserva el derecho de extender, o no, esta fecha.
- Toda comunicación, incluyendo solicitudes de aclaración, deben ser dirigidas a:

Luis del Vasto: [ldelvasto@aig.gob.pa](mailto:ldelvasto@aig.gob.pa)

Javier Garrido: [jgarrido@aig.gob.pa](mailto:jgarrido@aig.gob.pa)

Con copia a la dirección: [bid\\_panamadigital@aig.gob.pa](mailto:bid_panamadigital@aig.gob.pa)

## 3. ANTECEDENTES Y TÉRMINOS GENERALES

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (en adelante **AIG**), cuenta con un **BUS DE SERVICIO EMPRESARIAL (ESB)**, el cual tiene como función permitir la interconexión entre instituciones sobre diferentes tecnologías de software y garantizar la calidad y operación de los servicios, entre las cuales se encuentran hasta 27 operaciones o servicios, que actualmente se está expandiendo en base a necesidades institucionales.

Por medio del Contrato No. 003-2021/PEL, la AIG empieza un periodo de transición en cuanto al Bus de Interoperabilidad al iniciar con la migración de las operaciones de TIBCO, tecnología propietaria, a Zato, basado en Python y Open-Source. Durante el proyecto, hasta el veinte por ciento (20%) de los activos de la plataforma del bus de interoperabilidad fueron migrados. Posteriormente la AIG ha continuado con el mejoramiento de la infraestructura (incluyendo ambientes de producción, desarrollo y calidad) y de incorporar paulatinamente operaciones mientras se adquiere conocimiento sobre la plataforma.

Considerando la importancia del bus para la ejecución de múltiples proyectos, incluido entre ellas Panamá Digital, es necesario contar con soporte para la resolución de eventos nuevos o de incidencias que requieren de una rápida resolución que garantice la

continuidad de las diferentes operaciones en producción, así como crear nuevas operaciones en base a las necesidades del gobierno. No solo es necesario contar con un nivel de soporte del proveedor que sea un nivel de experto y de análisis avanzado, sino también que incluya investigación y desarrollo de soluciones a problemas nuevos o desconocidos y que nos permita la resolución de incidencias que puedan convertirse en vulnerabilidades explotables que expongan la integridad y la seguridad de la información. Por ello, es crítico que todos los componentes de la plataforma cuenten con soporte y mantenimiento.

#### **4. ALCANCE DEL TRABAJO**

Se requiere de un servicio de atención que brindará soporte para las operaciones en producción, nuevos desarrollos de operaciones y mantenimiento de la plataforma ZATO durante veinticuatro (24) meses. Incluirá el mantenimiento del LDAP que está actualmente en funcionamiento en el ESB para la creación y modificación de estructuras, usuarios, grupos y permisos a solicitud de la AIG en su rol, planificador, rector, supervisor, colaborador y promotor del uso óptimo de las tecnologías de información. El mismo contará con:

Soporte a todas las operaciones implementadas y configuradas en los ambientes de desarrollo (DEV), Pruebas (QA), Pre-Producción (PRE-PROD) y Producción (PROD), con sus correspondientes operaciones. Esto incluye cualquier modificación requerida, como pueden ser añadir, modificar o quitar campos o atributos, correcciones en la estructura de datos, corrección de errores, o cualquier modificación solicitada por la AIG.

La AIG podrá incluir otras operaciones dentro de soporte que hayan sido solicitadas en el Bus y que sean críticos para algún proyecto gubernamental.

El proveedor se encargará del mantenimiento de todos los activos de la plataforma, que incluye:

- Base de Datos
  - Cola de Servicios
  - LDAP
  - Actualización de versiones de la plataforma / librerías
  - Monitoreo de los servidores del Bus, a fin de asegurar su continuo funcionamiento
- Respaldo de códigos fuentes de las APIs, diagramas, manual de usuario, manual administrativo, memoria del proyecto y sus objetos (repositorio lo debe proporcionar e indicar la AIG)

Desarrollo de nuevas operaciones:

Los nuevos desarrollos de operaciones que requieran ser agregados en el Bus de Interoperabilidad para brindar servicios gubernamentales, serán repartidos anualmente en una bolsa de 1152 horas por 24 meses. Esta bolsa de horas será gestionada por la AIG y utilizadas a lo largo de 24 meses.

#### **I. Acuerdo de Niveles de Servicio**

La AIG escalará requerimientos de soporte técnico hasta la Mesa de Ayuda del proveedor en base a 2 diferentes niveles de servicio:

- Soporte Nivel 1: Realizado por AIG. Recibirá los requerimientos de los usuarios finales, se evaluará la prioridad en base a su impacto y se escalará al proveedor en caso de ser necesario.
- Soporte Nivel 2: Los datos de la solicitud (incluyendo el número de tique) será almacenado por el proveedor, que atenderá los casos en base a una tabla de impacto que proporcionará la AIG. Aquellos de impacto alto/medio se atenderá 24/7 365 días del año. Aquellos con bajo impacto se atenderán en jornada laboral de lunes a viernes entre las 8:00 am a 5:00 pm hora de la República de Panamá.

#### **5. PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS**

Esta CAM esta dirigida a empresas de tecnología dedicadas a proveer servicios de desarrollo, soporte y mantenimiento de ESBs.

#### **6. CONDICIONES GENERALES**

6.1. Esta CAM se expide para efectos de la recopilación de información y no constituye un proceso formal de selección. Sin limitar la generalidad de lo anterior, esta no necesariamente dará lugar a una iniciación de un proceso de selección y tampoco constituye un compromiso por parte de la AIG para adquirir algún bien o servicio. Los costos estimados presentados por las firmas se destinarán a fines de información general y no serán de carácter vinculante para ellas.

6.2. **Idioma.** La respuesta a esta CAM se solicita en español, así como toda la correspondencia o documentos relativos a éste, deben estar en el idioma español o traducido a este idioma, de ser el caso.

6.3. **Gastos de Manejo.** La AIG no se hace responsable de cualquier gasto incurrido, incluyendo cualquier gasto asociado con el costo de la preparación de respuestas a esta CAM.

## 7. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada a la AIG, en cualquier forma, relacionada con esta CAM, ya sea antes o después de la emisión de esta: a) es propiedad exclusiva de la AIG y debe ser tratada como confidencial, y b) no debe ser utilizada para cualquier otro propósito que no corresponda a esta CAM.

## 8. CUADRO DE EXPERIENCIA

Con el objetivo de conocer la experiencia relevante de la firma que responde, específicamente en servicios de desarrollo, soporte y mantenimiento para ESBs, similar a las características señaladas en el presente documento, se sugiere la utilización del siguiente cuadro de experiencia.

#	Empresa	Descripción del servicio	Fechas de duración del contrato	Monto aproximado del contrato	Sector
1	<i>Nombre</i> <i>Email</i> <i>Teléfono</i>				
2	<i>Nombre</i> <i>Email</i> <i>Teléfono</i>				
3	<i>Nombre</i> <i>Email</i> <i>Teléfono</i>				

## 9. ORGANIZACIÓN SUGERIDA PARA PRESENTAR SU RESPUESTA A ESTA CAM

Favor de responder a las siguientes preguntas abajo detalladas (de ser requerido, hacerlo aparte):

Información de la Empresa	Respuesta
a) Indique el nombre legal de su empresa	
b) Dirección comercial, contacto y número de teléfono.	

c) Fecha o años de experiencia brindando este tipo de servicios.	
d) Indique en que sector ha realizado este tipo de servicios similares. Sector privado y/o gubernamental.	

Pregunta	Respuesta
1. Sírvase proporcionar una visión general de su organización y su oferta de negocio que sean relevantes a las necesidades de la AIG, incluyendo por qué usted cree que su organización estaría capacitada para proveer los servicios que se detallan en esta CAM.	
2. Indique según la experiencia de la organización las diferentes tecnologías empleadas para la implementación de buses de servicios empresariales, incluyendo si se utilizó sistema de tique o "ticket"	
3. Indique y especifique las especializaciones que poseen sus profesionales para lograr el objeto de este proyecto.	
5. Indique las estrategias para enfrentar desafíos tales como robustecer al equipo durante etapas de crisis para soporte considerando, aquellos que pueden tener un alto impacto a nivel gubernamental y que pueden ocurrir en cualquier época del año y en cualquier horario.	
6. Además de la información contenida en la presente, qué otra información considera usted relevante que debe ser incorporada en un documento de licitación, a fin de que los proveedores tengan información suficiente, para la presentación de una propuesta técnica y económica.	

## 10. TIEMPO DE EJECUCIÓN Y PRECIO ESTIMADO

La AIG tiene como meta que la ejecución de este proyecto se haga por dos (2) años o veinticuatro (24) meses. En materia de costos las empresas interesadas deberán indicar en la respuesta a esta CAM el precio estimado (incluyendo impuestos) para la ejecución del futuro proyecto.