



**DICTAMEN TÉCNICO EN EL CUAL SE SUSTENTAN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

En cumplimiento del artículo 40 de la Resolución DNCP N° 230/25, en virtud del cual se solicita la emisión de dictamen técnico en el cual se sustenten las especificaciones técnicas requeridas en el procedimiento de contratación, refrendado por el responsable del área requirente o del técnico que las recomendó; se emite el siguiente dictamen en los siguientes términos:

**INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CONVOCATORIA (\*)**

- A. DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA:** LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (LPN) N° 25/2025 - SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD Y GESTIÓN TECNOLÓGICA - ID N° 464256.
- B. MONTO TOTAL DEL PAC:** G. 5.080.000.000.-
- C. ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE DEL PROCESO:** Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- D. FUNCIONARIO/S RESPONSABLE/S DESIGNADO/S PARA LA ADMINISTRACION DEL CONTRATO, ENCARGADO/S DE LA CARGA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTRATACIONES PÚBLICAS DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:**

**TITULAR:**

- Nombre y apellido: Porfirio Velazco
- Cédula de Identidad: 2.638.260
- Fecha de nacimiento: 21/03/1987
- Número telefónico de contacto: 6192611
- Cargo en el área requirente: Encargado de Despacho de la GTIC

**AUXILIAR:**

- Nombre y apellido: Zinzia Abadie
- Cédula de Identidad: 695082
- Fecha de nacimiento: 19/09/1973
- Número telefónico de contacto: 6192766
- Cargo en el área requirente: Jefa de División Procesos Administrativos

**AUXILIAR:**

- Nombre y apellido: Fernando Dejesús Ovando Ojeda
- Cédula de Identidad: 4.742.192
- Fecha de nacimiento: 30/05/1998
- Número telefónico de contacto: 619-2432
- Cargo en el área requirente: Administrativo

**AUXILIAR:**

- Nombre y apellido: Diego Morinigo
- Cédula de Identidad: 3.986.416
- Fecha de nacimiento: 03/05/1989
- Número telefónico de contacto: 6192766
- Cargo en el área requirente: Administrativo

**AUXILIAR:**

- Nombre y apellido: César Franco Valdez
- Cédula de Identidad: 931503
- Fecha de nacimiento: 06/06/1965
- Número telefónico de contacto: 6192487
- Cargo en el área requirente: Pool de Especialistas de Sistemas

*Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.*



## **E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

**...X... CONTRATO CERRADO**

### **SECCIÓN I - DATOS DE LA CONVOCATORIA**

➤ **Idioma de la oferta:**

*La oferta deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañado de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.*

*La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y sin traducción:*

**...X... APLICA**

**SÍ**, la convocante aceptará la presentación de catálogos, anexos técnicos, folletos, certificaciones y otros textos complementarios en idioma inglés, los cuales no requerirán traducción fidedigna al idioma castellano. Los documentos citados presentados en otros idiomas distintos al castellano y al inglés deberán estar traducidos al castellano por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

➤ **Visita al sitio de ejecución del contrato:**

*La convocante dispone la realización de una visita al sitio con las siguientes indicaciones:*

**...X... NO APLICA**

➤ **Autorización del Fabricante:**

*Los ítems a los cuales se le requerirá Autorización del Fabricante son los indicados a continuación:*

**...X... APLICA**

**Lotes N° 1, 2 y 3:** El oferente deberá presentar documento vigente que acredite fehacientemente que el mismo es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el Fabricante para la República del Paraguay de la solución a ser utilizada en el marco del servicio, autorizado a proveer soporte técnico, con posibilidad de escalamiento al fabricante del software ofrecido, ya sea mediante documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios debidamente suscripto por la firma autorizante.

➤ **Muestras:**

*Se requerirá la presentación de muestras de los siguientes ítems y en las siguientes condiciones:*

*En caso de ser solicitadas, las muestras deberán ser presentadas junto con la oferta, o bien en el momento y plazo fijado por la convocante en este apartado, la cual será considerada requisito indispensable para la evaluación de la oferta. La falta de presentación en la forma y plazo establecido por la convocante será causal de descalificación de la oferta.*

**...X... NO APLICA**

➤ **Periodo de validez de la Garantía de los bienes:**

*El periodo de validez de la Garantía de los bienes/servicios será el siguiente:*

**...X... APLICA**

#### **DETALLE DE LA/S GARANTÍA/S SOLICITADA/S:**

**El Proveedor deberá emitir una Garantía de Buen Servicio y Calidad, mediante una Nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay (BCP), en virtud de la cual garantice, por todo el plazo de prestación del servicio contratado, que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en los servicios prestados, por causas que le fueran imputables.**

**En caso de que dicha garantía haya sido presentada por el Proveedor al momento de la presentación de su oferta, la misma será válida durante la ejecución contractual, no siendo necesaria la presentación de la misma nuevamente.**



## SECCIÓN II - REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**Fundamentación de los criterios de evaluación establecidos:** Esta Convocante ha establecido los criterios de evaluación que se citan en los apartados siguientes, considerando que estos buscan garantizar la correcta ejecución contractual de acuerdo al alcance establecido en el PBC, lo que requiere que la experiencia y capacidad técnica de los posibles oferentes sea respaldada, con la presentación de diferentes tipos de documentaciones que demuestren que los mismos tienen la experiencia y la confiabilidad necesaria para cumplir con los términos del contrato en caso de resultar adjudicados. Los requisitos son de posible y fácil cumplimiento para el rubro de los posibles oferentes de la convocatoria. Se menciona que ningún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes. Los requisitos se basan en la experiencia de llamados anteriores con el mismo objeto, y se ha tenido en cuenta además las necesidades actuales de la Institución, el conocimiento del área técnica, entre otros.

### ➤ **Experiencia requerida**

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

- Demostrar una antigüedad mínima de 5 (cinco) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
- **Lotes N° 1 y 2:** Demostrar experiencia en la prestación de servicios de ciberseguridad y/o servicios relacionados a la provisión e instalación de soluciones de ciberseguridad, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 a 2024, con la documentación requerida en los inc. b) y d) del siguiente apartado "Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia".
- **Lote N° 3:** Demostrar experiencia en la prestación de servicios de asesoría para la gestión de tecnología y/o de gestión de proyectos tecnológicos, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 a 2024, con la documentación requerida en los inc. c) y e) del siguiente apartado "Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia".

En caso de Consorcios, el Socio Gestor/ Líder deberá cumplir con el requisito establecido en los inc. a) d) y e), así como el 60% del requisito mínimo establecido en los inc. b) y c) del siguiente apartado "Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia". Los Socios restantes combinados deben cumplir con el 40% del requisito mínimo establecido en los inc. b) y c) del siguiente apartado "Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia"

### ▪ **Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia**

- a) Fotocopia simple de Estatuto de Constitución y/o Constancia de RUC que demuestren una antigüedad mínima de 5 (cinco) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
- b) **Lotes N° 1 y 2:** Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s (con las documentaciones acreditantes de los pagos percibidos), y/o factura/s (contado o crédito con recibo de dinero), y/o recepción/es final/es con indicación del monto ejecutado, y/o conformidad/es con indicación del monto ejecutado, de prestación de servicios de ciberseguridad y/o servicios relacionados a la provisión e instalación de soluciones de ciberseguridad, a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 a 2024, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 40% del/los lote/s ofertado/s en la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de documentaciones indicadas que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas provisiones/prestaciones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.



- c) **Lote N° 3:** Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s (con las documentaciones acreditantes de los pagos percibidos), y/o factura/s (contado o crédito con recibo de dinero), y/o recepción/es final/es con indicación del monto ejecutado, y/o conformidad/es con indicación del monto ejecutado, de prestación de servicios de asesoría para la gestión de tecnología y/o de gestión de proyectos tecnológicos a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 al 2024, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado en el lote. Podrán presentarse la cantidad de documentaciones indicadas que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas prestaciones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.
- d) **Lotes N° 1 y 2:** Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 3 (tres), que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de ciberseguridad y/o servicios relacionados a la provisión e instalación de soluciones de ciberseguridad, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 al 2024, expedidas por Instituciones Públicas y/o Privadas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.
- e) **Lote N° 3:** Fotocopias simples de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 2 (dos), que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de asesoría para la gestión de tecnología y/o de gestión de proyectos tecnológicos, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 al 2024, expedidas por Instituciones Públicas y/o Privadas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.

➤ **Capacidad Técnica**

*El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:*

- **Lotes N° 1, 2 y 3:** Contar con el personal técnico asignado al servicio, capacitado y técnicamente calificado para realizar los trabajos descriptos en el apartado especificaciones técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC; conforme a la documentación solicitada en el apartado siguiente para cada lote.
- **Lotes N° 1, 2 y 3:** Detallar y garantizar el cumplimiento de lo solicitado en las especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
- **Lotes N° 1, 2 y 3:** Garantizar el buen servicio y la calidad por todo el plazo de prestación del servicio contratado.
- **Lotes N° 1, 2 y 3:** Garantizar el soporte, la actualización, mantenimiento y garantía del fabricante y del local (proveedor) de las herramientas y/o soluciones y/o plataformas objeto del servicio durante todo el plazo de vigencia del contrato.
- **Lotes N° 1, 2 y 3:** Ser Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el Fabricante para la República del Paraguay de la solución a ser utilizada en el marco del servicio, autorizado a proveer soporte técnico, con posibilidad de escalamiento al fabricante del software ofrecido.

▪ **Requisitos documentales para la evaluación de la capacidad técnica**

1. **Lote N° 1:** Nota en carácter de Declaración Jurada en la cual el Oferente manifieste que cuenta con el personal técnico capacitado de acuerdo con lo establecido en las Especificaciones técnicas, a efectos de la instalación, configuración, integración y actualización de la solución objeto del servicio, y para la ejecución de los servicios ofertados, asumiendo la responsabilidad por los trabajos del personal técnico asignado, los equipos y las tareas realizadas comprendidas en las especificaciones técnicas.
2. **Lote N° 1:** Fotocopia simple de documento que acredite que al menos uno (1) de los técnicos propuestos posee una certificación de nivel Profesional o equivalente, en soluciones y/o herramientas de Ciberseguridad.



3. **Lote N° 1:** Fotocopia simple de documento que avale que al menos uno (1) de los técnicos propuestos posee una acreditación de capacitación técnica del fabricante en la solución a ser utilizada en el marco del servicio.
4. **Lotes N° 2 y 3:** Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente manifieste que el personal técnico asignado al servicio está capacitado y técnicamente calificado para realizar los trabajos descriptos en el apartado especificaciones técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
5. **Lote N° 2:** Fotocopia simple de documento que avale que al menos uno (1) de los técnicos propuestos posee una acreditación de capacitación técnica del fabricante en la solución a ser utilizada en el marco del servicio.
6. **Lotes N° 1 y 3:** Curriculum Vitae actualizado del personal asignado al cumplimiento de los servicios y los documentos acreditantes exigidos en el mismo en el formato incluido en el apartado Especificaciones Técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC. El BCP se reserva el derecho a verificar la información contenida en los mismos.
7. **Lotes N° 1, 2 y 3:** Nota en carácter de declaración jurada en virtud de la cual el Oferente detalle las especificaciones técnicas y se compromete a cumplir completamente con lo solicitado en las especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
8. **Lotes N° 1, 2 y 3:** Garantía de Buen Servicio y Calidad, mediante una Nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay (BCP), en virtud de la cual el Oferente garantice, por todo el plazo de prestación del servicio contratado, que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en los servicios prestados, por causas que le fueran imputables.
9. **Lotes N° 1, 2 y 3:** Nota en carácter de Declaración jurada, por la cual el Oferente manifieste que se compromete a brindar el soporte, la actualización, mantenimiento y garantía del fabricante y del local (proveedor) de las herramientas y/o soluciones y/o plataformas objeto del servicio durante todo el plazo de vigencia del contrato.
10. **Lotes N° 1, 2 y 3:** Fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el Fabricante para la República del Paraguay de la solución a ser utilizada en el marco del servicio, autorizado a proveer soporte técnico, con posibilidad de escalamiento al fabricante del software ofrecido; ya sea mediante documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios debidamente suscripto por la firma autorizante.

➤ **Otros criterios que la convocante requiera**

...X... APLICA

- a) **Lote N° 2:** El BCP se reserva el derecho de solicitar a los oferentes que cumplan con los documentos sustanciales, una demostración de las funcionalidades de las herramientas ofrecidas, si así lo considerase necesario, con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el cuadro de Especificaciones Técnicas obrante en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas. Dicha demostración para la evaluación de ofertas podrá realizarse a elección del BCP en forma remota o presencial en el BCP (Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos), en la fecha y hora a ser comunicada por escrito, con la presencia de los funcionarios designados por el área administradora del contrato.
- b) La convocante se reserva el derecho a requerir la información y/o documentación adicional que estime pertinente a fin de acreditar la veracidad de la información contenida en la documentación presentada por el oferente referente a los requisitos documentales para la evaluación citados más arriba.



### SECCIÓN III- SUMINISTROS REQUERIDOS – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

➤ **Identificación de la unidad solicitante y justificaciones (\*)**

- *Identificar el nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el llamado a ser publicado:*  
**El presente llamado a ser publicado ha sido solicitado por:** la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Banco Central del Paraguay, de acuerdo a las necesidades de la Institución y con aprobación de la máxima autoridad. El funcionario responsable del área requirente según Dictamen Técnico: Porfirio Velazco (en carácter de Encargado de Despacho de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones).
- *Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:*  
**Lote N° 1:** El principal objetivo de esta contratación es mantener y fortalecer las capacidades defensivas en materia de ciberseguridad de la Institución, y mejorar las capacidades técnicas y tecnológicas que le permitan ejecutar las operaciones de ciberseguridad esenciales, principalmente, en la detección, prevención, respuesta y recuperación de los eventos e incidentes de ciberseguridad, de la manera más automatizada posible, lo cual incluye: herramientas, personas, procesos y soporte externo especializado, desde un contexto centralizado, sin que se vean afectados los recursos humanos destinados a los procesos estratégicos o misionales del BCP.  
**Lote N° 2:** El principal objetivo de la contratación del Servicio de Monitoreo Avanzado y Protección de Marca y Amenazas Cibernéticas es reforzar y automatizar las capacidades defensivas del Banco Central del Paraguay en materia de ciberseguridad mediante una plataforma gestionada que permita la vigilancia continua de superficies de ataque (web superficial, deep y dark), la detección y mitigación de abusos de marca, phishing y fraudes, la orquestación automatizada de procesos de takedown, y la protección proactiva de datos personales y reputación de altos mandos; todo ello acompañado de soporte técnico especializado, acceso a plataforma y herramientas de uso, mantenimiento y actualización permanente bajo buenas prácticas internacionales.  
**Lote N° 3:** La contratación tiene como objetivo principal la asesoría técnica para la continuidad de la Gestión de Servicios de TI, respaldada por una herramienta integral para la gestión de consultas, incidentes y problemas, los cuales son atendidos diariamente por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Además, esta contratación incluye también en el marco del servicio de asesoría, la suscripción de licencias de una herramienta de gestión de proyectos, junto con licencias adicionales para la gestión de activos, que apoyan los procesos actuales de la GTIC, siguiendo las mejores prácticas de marcos de trabajo y estándares internacionales.
- *Justificar la planificación:*  
**Con relación a la planificación, se indica que:** se trata de un llamado que responde a una necesidad sucesiva y continua.



- *Justificar las especificaciones técnicas establecidas:*

**Las especificaciones técnicas establecidas se justifican en:** las necesidades actuales de la Institución, en su infraestructura, conocimiento del área técnica, entre otros.

**Lote N° 1:** Mantener y robustecer las defensas de ciberseguridad del BCP mediante la incorporación de capacidades técnicas y tecnológicas que automaticen la detección, prevención, respuesta y recuperación de incidentes, integrando herramientas, procesos y soporte externo especializado en un esquema centralizado, sin sacrificar recursos humanos de las funciones estratégicas o misionales.

**Lote N° 2:** Contratar un servicio gestionado de monitoreo avanzado que brinde vigilancia 24/7 sobre la superficie de ataque (web superficial, deep y dark), detecte y mitigue abusos de marca, phishing y fraudes, ejecute takedowns automatizados y proteja proactivamente datos personales y reputación de altos mandos, con soporte técnico y actualizaciones continuas según buenas prácticas internacionales.

**Lote N° 3:** Asegurar la continuidad de la Gestión de Servicios de TI de la GTIC mediante asesoría técnica especializada y la provisión de una herramienta integral para atender consultas, incidentes y problemas; adicionalmente, incluir licencias de un sistema de gestión de proyectos y módulos de gestión de activos, alineados a estándares y marcos de trabajo internacionales.

➤ **Especificaciones técnicas**

**LOTE N° 1 - SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD**

**ITEM N° 1 - SERVICIO SECURITY OPERATIONS CENTER (SOC)**

<b>Requisito</b>	<b>Detalle de las definiciones exigidas</b>
1.1	Se solicita el servicio SOC (Security Operations Center) tercerizado, implementado actualmente en el BCP (Digiware), por un plazo de 20 meses computados a partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio a ser emitida por el área administradora del contrato, con las mismas condiciones actuales del servicio, en relación a la parte técnica del mismo, es decir, el servicio del SOC (Remoto) su forma de trabajo y los servicios que brindan, con un aumento en la cantidad de eventos por segundo (EPS) actual, pasando de 750 a 1.200 EPS.

**ITEM N° 2 - SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y GESTIÓN DE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD**

<b>Requisito</b>	<b>Detalle de las definiciones exigidas</b>
2.1	El servicio técnico contempla: Monitoreo de las alarmas de seguridad, revisión de alarmas y eventos de seguridad; análisis, evaluación y contención de primera línea de incidentes de seguridad; configuración de herramientas de seguridad, tales como firewalls, IPS, DLP, Antimalware, WAF, SDP, SIEM, proxy, Antispam, entre otros; configuración de reglas de correlación; configuración de las plataformas de mesa de servicios de ciberseguridad; revisión técnica, auditoría de registros, test de seguridad e investigación y análisis forense de primer nivel; asistencia a usuarios finales para la resolución de casos; colaboración con el soporte externo de ciberseguridad. Además, se debe incluir el servicio de suscripción a la herramienta Invgate Service Desk implementado actualmente en el BCP, con soporte y mantenimiento del fabricante por 20 meses, computados partir del día siguiente de la finalización del periodo de licencia anterior, sin interrupción en la prestación del servicio. Se debe



	prever las licencias necesarias para al menos 20 agentes, sin limitaciones de usuarios clientes y capacidad de almacenamiento de por lo menos 100 GB.
2.2	<p>El servicio debe incluir la provisión de un equipo de trabajo dedicado, compuesto como mínimo por 2 (dos) técnicos, quienes realizarán las siguientes tareas: la gestión de la mesa de servicios implementada, con exclusividad absoluta para el BCP, hasta 40 horas semanales por cada técnico ya sea en modalidad onsite o remoto.</p> <p>Se requiere el perfil de al menos 1 (un) técnico con la siguiente característica: 1 (un) Técnico con al menos 3 (tres) años de experiencia en gestión de usuarios y privilegios, atención al usuario, seguimiento de casos, acreditable mediante certificado de trabajo y con al menos 100 horas de capacitación específica en ciberseguridad acreditable con certificados de cursos realizados.</p>
2.3	<p>El servicio debe incluir la provisión de un equipo de trabajo dedicado, compuesto como mínimo por 4 (cuatro) técnicos. Los perfiles requeridos de al menos 2 (dos) técnicos deben contar con las siguientes características:</p> <p>1. 1 (un) Técnico con al menos 3 (tres) años de experiencia en la gestión de incidentes de ciberseguridad como analista de SOC, acreditables mediante certificado de trabajo; con al menos 100 horas de capacitación específica en Gestión de Incidentes, SOC, Threat Intelligence, MITRE ATT&amp;CK, etc. acreditables mediante certificados de cursos realizados.</p> <p>2. 1 (un) Técnico con al menos 3 (tres) años de experiencia en la administración de herramientas de ciberseguridad, SDP, NDR LUMU, EDR, PROXY y XDR de la marca Trellix, ANTISPAM, TENABLE, protección DNS Umbrella, acreditable mediante certificado de trabajo.</p> <p>Cada técnico debe acreditar por lo menos 40 horas de formación específica en ciberseguridad, a través de cursos o certificaciones sobre: administración y operación de herramientas de ciberseguridad, test de intrusión, seguridad en redes e infraestructura tecnológica y otros relacionados con ciberseguridad.</p> <p>Los técnicos liderarán las siguientes tareas: la gestión de incidentes de ciberseguridad, la operativa y administración de las herramientas de ciberseguridad del BCP, con exclusividad absoluta para el BCP, hasta 40 horas semanales por cada técnico ya sea en modalidad onsite o remoto.</p>
2.4	Lugar/horario de la prestación del servicio: On-Site (Oficinas del BCP), a definir con la contraparte del BCP, en el rango de 07:00 a 18:00, de lunes a viernes; y/o a través de herramientas tecnológicas tales como Microsoft Teams, o similares. En caso de necesidad la convocante podrá solicitar asistencia fuera del horario ordinario de trabajo o en días no laborables.
2.5	<p>Perfil requerido: Estudiante y/o egresado de carreras de informática (a esto se refiere Análisis de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica o afines).</p> <p>Debe poseer al menos 1 (uno) año de experiencia acreditable mediante certificado de trabajo en cargos similares de seguridad de la información, ciberseguridad o áreas de tecnología.</p> <p>El personal técnico que ejecutará el contrato deberá ser el designado por parte del Proveedor en su oferta.</p>
2.6	Herramientas de trabajo: El BCP proveerá el espacio adecuado cuando el servicio sea realizado en sus oficinas. El proveedor deberá proveer el equipamiento (notebook o estación de trabajo), y todas las herramientas para proporcionar el servicio, de conformidad con los requerimientos técnicos y de seguridad del BCP.
2.7	La asistencia del equipo técnico en ningún caso representa compromiso laboral alguno entre los individuos y el BCP, siendo el proveedor el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones laborales que correspondan según el caso

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



	(pago de salarios, vacaciones, aguinaldo, pagos jubilatorios, horas extras, viáticos, compensaciones, seguros, entre otros). El proveedor exige al BCP de toda erogación y responsabilidad asociada a la provisión de este servicio.
2.8	Durante la duración del contrato, el BCP se reserva el derecho de solicitar reemplazos al equipo técnico, y el proveedor deberá presentar un nuevo integrante en un plazo no mayor a 10 días hábiles, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el PBC.
2.9	Ante la ausencia de uno o más miembros del equipo por 3 (tres) días hábiles o más, cualquiera fuere la razón, el proveedor será responsable de proveer un reemplazo temporal, hasta tanto el afectado se reintegre, sin perjuicios de las sanciones contractuales que correspondan. Cuando la ausencia corresponda a una situación planificada el proveedor deberá proveer un reemplazo desde el primer día de ausencia.
2.10	El Proveedor deberá comunicar la ausencia de los técnicos designados por vacaciones con al menos 3 (tres) días de anticipación. El proveedor deberá proveer un reemplazo desde el primer día de ausencia.

**Formato del Curriculum Vitae de cada personal interviniente que el Oferente deberá presentar con su oferta:**

Datos Personales	Requerimientos	Documentación de respaldo
Nombre(s)	Especificar	
Apellido(s)	Especificar	
Fecha de Nacimiento	Especificar	
N° de documento de identidad	Especificar	Adjuntar fotocopia simple de C.I.
<b>Experiencia profesional</b>	<b>Exigido</b>	<b>Adjuntar la fotocopia simple de los documentos que acrediten la experiencia profesional.</b>
3 (tres) años de experiencia en gestión de usuarios y privilegios, atención al usuario, seguimiento de caso.	Para al menos uno de los miembros del equipo técnico responsable	Acreditable mediante certificado de trabajo.
Al menos 100 horas de capacitación específica en ciberseguridad	Para al menos uno de los miembros del equipo técnico responsable	Acreditable con certificados de cursos realizados.
3 (tres) años de experiencia en la gestión de incidentes de ciberseguridad como analista de SOC.	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	Acreditables mediante certificado de trabajo.
Al menos 100 horas de capacitación específica en Gestión de Incidentes, SOC, Threat Intelligence, MITRE ATT&CK, etc.	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	Acreditable con certificados de cursos realizados.
3 (tres) años de experiencia en la administración de herramientas de ciberseguridad, SDP, NDR LUMU, EDR,	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	Acreditable mediante certificado de trabajo.

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



PROXY y XDR de la marca Trellix, ANTISPAM, TENABLE, protección DNS Umbrella.		
Al menos 1 (uno) año de experiencia en cargos similares de seguridad de la información, ciberseguridad o áreas de tecnología.	Para cada técnico propuesto	Acreditable mediante certificado de trabajo.
<b>Formación específica</b>	<b>Exigido para cada técnico propuesto</b>	<b>Adjuntar fotocopia simple de cursos o certificaciones sobre administración y operación de herramientas de ciberseguridad, test de intrusión, seguridad en redes e infraestructura tecnológica y otros relacionados con ciberseguridad (al menos 40 horas).</b>
<b>Formación académica</b>	<b>Exigido para cada técnico propuesto</b>	<b>Adjuntar la fotocopia simple de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título o certificado de estudios en caso de que haya finalizado la carrera universitaria en las carreras de Análisis de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica o afines.</li> <li>• Certificado de estudios en caso de que se encuentre cursando las carreras universitarias de Análisis de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica o afines.</li> </ul>

## **LOTE N° 2 - SERVICIO DE MONITOREO AVANZADO DE PROTECCIÓN DE MARCA Y AMENAZAS CIBERNÉTICAS**

El objetivo de este ítem es incorporar un servicio de protección de la marca BCP – Banco Central del Paraguay, que incluya: detección y mitigación de abusos de marca, phishing y actividades fraudulentas en donde la marca BCP sea mencionada (Aplicaciones, Foros, Sitios Web falsos publicados en la deep y dark web), procesos de “takedown” para eliminar información fraudulenta, protección de ejecutivos (Personal Superior del BCP) en entornos web y redes sociales a ser provisto a través de una plataforma.

A continuación, se detallan las especificaciones técnicas y los requisitos funcionales, de desempeño, seguridad y compatibilidad que deberá cumplir el servicio ofrecido:

<b>Requisito</b>	<b>Detalle de las definiciones exigidas</b>
<b>Generalidades</b>	La protección deberá contemplar al menos un dominio principal y al menos 20 subdominios.
	Cobertura de Fuentes: Monitoreo 24/7 de surface, deep y dark web.
	Plataforma SaaS como soporte al Monitoreo, disponible 24/7/365.
	Dashboards Personalizables con widgets que permitan filtros por criticidad y plantillas de informes.



	API REST y Webhooks: Endpoints para extracción de datos y notificaciones en tiempo real.
	Monitoreo y detección automatizada de dominios y/o subdominio del BCP.
	Detección de campañas Phishing que incluya la marca BCP y ejecutivos.
	Supervisión en Redes Sociales de cuentas falsas (LinkedIn, YouTube, Facebook, X, Instagram, entre otras), menciones en deep y dark web, foros maliciosos y otros tipos de sitios fraudulentos para la marca BCP.
	Monitoreo de Ejecutivos del BCP en Redes Sociales (LinkedIn, YouTube, Facebook, X, Instagram, entre otras), menciones en deep y dark web, foros maliciosos y otros tipos de sitios fraudulentos. Se requiere como mínimo el monitoreo de 10 (diez) ejecutivos.
	Modelos Adaptativos: Entrenamiento continuo con nuevas amenazas, credenciales expuestas y TTPs.
	Takedowns, eliminación de contenido malicioso en sitios fraudulentos como: deep y dark web, foros maliciosos y otros tipos de sitios. El proceso de takedown deberá contar con una aprobación manual para su posterior ejecución.
	Gestión granular de acceso a la plataforma mediante roles y permisos (RBAC)
	Reportes programables: Envío automático de informes diarios, semanales o bajo demanda.
	La plataforma debe soportar varios idiomas, el idioma requerido es el español y el deseable inglés. Además, debe contar con un diseño adaptativo (responsive).
	Conectividad con SIEM/SOAR: Ingesta de eventos en tiempo real vía syslog, API o conectores nativos.
<b>Takedown</b>	Soporte para email, APIs de hosting, redes sociales y marketplaces.
	Gestión de Casos: Ticketing integrado con historial, notas y escalamiento automático.
	Logs y Auditoría: Registros detallados para cumplimiento y revisión forense.
<b>Protección de Ejecutivos del BCP</b>	Detección de Exposición de ejecutivos del BCP: Escaneo de documentos, foros y paste sites para datos personales.
	Alertas en Tiempo Real: Notificaciones push, email o SMS configurables por ejecutivo.
	Dashboard Personalizado: Vista dedicada por ejecutivo con información relevante sobre los casos reportados.
<b>Soporte Técnico del Servicio</b>	Los profesionales del proveedor asignados al servicio deberán trabajar en conjunto con el área correspondiente de GTIC para realizar las definiciones y configuraciones correspondientes en la solución (plataformas, herramientas y otros).
	El proveedor deberá contemplar la capacitación a funcionarios técnicos (como mínimo 4 funcionarios a ser designados por el administrador del contrato) de la solución utilizada para el servicio, la cual debe ser dictada por personal certificado en la solución y con una duración mínima de 20 horas. Además, el proveedor debe brindar acceso a las documentaciones de la solución.
	El servicio debe contemplar el soporte, monitoreo, configuraciones y adecuaciones de la solución utilizada para este servicio en el BCP; orientados a una modalidad de servicios gestionados, pudiendo desarrollarse el mismo on-site y/o remoto. Este servicio debe contar con el acompañamiento del proveedor y el fabricante en todo momento.

**LOTE N° 3 - SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN TECNOLÓGICA**

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



Actualmente, la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC) tiene implementada la Gestión de Servicios de TI (IT Service Management) que se traduce en la Mesa de servicios para las asistencias tecnológicas que esta dependencia dispone para sus usuarios, tanto internos como externos del Banco Central del Paraguay (BCP). La misma cuenta con un esquema de atención de Nivel 1, que corresponde con el único punto de contacto en donde se reciben las solicitudes, reclamos, incidentes, etc. A su vez, dispone de un Nivel 2 de especialización que brinda un soporte avanzado a las áreas de desarrollo, infraestructura, redes, sistemas operativos y bases de datos.

Las prácticas ya implementadas con las herramientas de gestión de servicios ITSM de forma externa a los usuarios mediante el InvGate Service Desk y de forma interna para los equipos de TI mediante el Jira Services Manager que se encuentran vigentes.

Mediante el InvGate Service Desk la Mesa de Servicio provee:

- Service Desk para los usuarios.
- Catálogo de servicios de los usuarios.
- Gestión de solicitudes de los usuarios.
- Gestión de incidentes de los usuarios.

A su vez, la Mesa de servicios de TI demanda también otro tipo de servicios, tales como instalaciones, redes, cambios, entrega de equipos y otros requerimientos en el ámbito de la tecnología de la información.

Mediante Jira Services (Jira Software, Atlassian Access, Confluence, GitLab for Jira Cloud y Jira Service Management Cloud Premium (con Gestión de Activos)

- Gestión de Proyectos de TI
- Gestión de identidades y accesos para las herramientas Jira.
- Gestión del conocimiento (Knowledge Management)
- Integración continua y entrega continua (CI/CD)
- Colaboración DevOps (DevOps Collaboration)
- Gestión de activos y configuración (Asset & Configuration Management)
- Gestión de problemas (Problem Management)

Adicionalmente la GTIC maneja y administra variados tipos de proyectos relacionado con la tecnología, incluyendo el nivel de operaciones y el desarrollo de sistemas; siendo una necesidad contar con la plataforma tecnológica de Jira Software que brinda la trazabilidad y ordenamiento de los proyectos, el desarrollo de software con su correspondiente ciclo de Integración Continua/Entrega Continua, enfoque que permite a los equipos de desarrollo producir software de alta calidad de manera más rápida y consistente.

El objetivo del servicio es ofrecer asesoría técnica para la continuidad de la Gestión de Servicios de TI, de tal manera a buscar la madurez en la gestión incorporando otras prácticas basadas en ITIL, tales como Gestión de cambios, Gestión de eventos, Gestión de Problemas, Gestión de Activos, Base de conocimiento; las mismas se llevarán adelante utilizando las plataformas existentes y en producción en el BCP, InvGate Service Desk y Jira Software.

Del mismo modo, incorporar la gestión de proyectos para mejorar la interacción entre los equipos de desarrollo de software y operaciones basado en el modelo Agile/DevOps.

Las acciones debidamente definidas y estructuradas permitirán por un lado mejorar el desempeño de las áreas de soporte brindado por la GTIC y por el otro potenciar y ordenar la interacción de los equipos de trabajo en el manejo de proyectos y desarrollo de software.

Las acciones definidas deberán alinearse a las buenas prácticas de ITIL V4 y metodologías ágiles.

El servicio de gestión propuesto deberá cumplir con las siguientes características:

Requisito	Detalle de las definiciones exigidas
3.1	Se deben establecer los procesos y procedimientos de gestión de servicios basados en buenas prácticas del marco ITIL V4.

*Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.*



3.2	Se deben definir los procesos y procedimientos que incluyan/abarquen el catálogo de servicios de TIC, la gestión de solicitudes, gestión de incidentes y problemas, gestión de cambios y del conocimiento.
3.3	Se deben diseñar, desarrollar, implementar y mantener la mesa de servicios TIC (Tecnología de la Información y Comunicaciones) conforme a la oferta del catálogo de servicios TIC y la gestión integral de los mismos, de conformidad a las buenas prácticas reconocidas en la materia, contemplando como mínimo el marco ITIL V4.
3.4	El servicio ofrecido debe contemplar las normativas vigentes del BCP relacionadas a gestión de tecnología, seguridad y riesgos operativos.
3.5	El servicio ofrecido debe integrarse a los procesos actualmente aprobados y a los niveles de escalamiento existentes en la GTIC o, en su defecto, se debe prever la actualización de estos según corresponda.
3.6	Se debe definir la estructura de servicios de TIC y los roles, responsabilidades y áreas de soporte a implementar según se requiera.
3.7	El servicio debe incluir el relevamiento y rediseño de los procesos y procedimientos de gestión existentes, según sea necesario, estableciendo los flujos más adecuados para cada escenario contemplado. Se deben contemplar tanto los servicios a usuarios internos del BCP como a clientes externos, mayormente Entidades Financieras y Aseguradoras.
3.8	El servicio debe incluir el relevamiento y diagnóstico de los procesos y procedimientos actuales de la Mesa de servicios y el entendimiento de su funcionamiento actual, sus fortalezas y debilidades.
3.9	El servicio incluirá la definición y configuración de la estructura de la Mesa de Servicios TIC, la determinación completa del catálogo de servicios TIC, la determinación de los procesos y procedimientos ya mencionados, cuyos flujos serán definidos en la herramienta provista al efecto. Estas definiciones comprenderán los agentes/analistas, áreas, nivel de escalamiento y acuerdos de nivel de servicio.
3.10	El servicio debe implementar los procesos y procedimientos identificados en la herramienta InvGate Service Desk, y se debe capacitar a los agentes/analistas en su uso. Los servicios implementados deben poseer toda la documentación debidamente desarrollada, a conformidad de la GTIC.
3.11	El servicio debe incluir e implementar tableros e indicadores de desempeño de la Mesa de Servicios TIC, conforme a las necesidades de control y monitoreo de la GTIC.
3.12	El servicio debe incluir la definición y configuración de nuevos flujos de servicios de la Mesa de Servicios TIC, conforme a las necesidades que surjan por nuevas implementaciones o innovaciones de TIC.
3.13	El servicio debe incluir la suscripción a una solución/plataforma para la Gestión de proyectos; la cual se debe integrar de forma nativa a la herramienta InvGate Service Desk de tal manera a tener la visibilidad de los proyectos asociados con las solicitudes a nivel de gestión de servicios.
3.14	El servicio debe contemplar hasta 40 horas mensuales para soporte, monitoreo, configuraciones y adecuaciones de las herramientas utilizadas para este servicio en el BCP; orientados a una modalidad de servicios gestionados, pudiendo desarrollarse el mismo on-site y/o remoto.
3.15	Las suscripciones para las licencias de tipo agente/analista del InvGate Service Desk deberán ser válidas por un periodo de 24 meses, a partir del día siguiente de la finalización del periodo de licencia anterior, sin interrupción en la prestación del servicio.
3.16	El servicio debe incluir la capacitación a los agentes/analistas en el marco de la Mesa de Servicios TIC implementada, así como su operativa y administración relacionada.
3.17	Los procesos deben ser implementados sobre la plataforma InvGate Service Desk, dada la dependencia tecnológica de esta herramienta ya adquirida por el BCP, aprovechando todas sus funcionalidades, alertas, avisos, reglas de negocio, acuerdos

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



	de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés).
3.18	El Proveedor deberá contemplar la suscripción de 51 (cincuenta y una) licencias de tipo agente/analista, en la nube para la herramienta InvGate Service Desk, a ser utilizadas en el marco de la ejecución del servicio.
3.19	Manuales e instructivos asociados a la Mesa de Servicios TIC implementada, así como documentación de flujos desarrollados en la herramienta InvGate Service Desk deberán ser entregados a la GTIC.
3.20	El Proveedor deberá contemplar la suscripción de la herramienta Jira Software Premium para al menos 50 (cincuenta) licencias de la herramienta de gestión de proyectos utilizada actualmente en el BCP, utilizadas actualmente en el marco de la ejecución del servicio, que permite incorporar un trabajo ordenado, trazable y metodológico entre las áreas de operaciones y desarrollo de software. Además, se deberán contemplar las licencias de Confluence que es el repositorio de contenido tipo base de conocimiento actualmente utilizado en el BCP, que permite llevar registro de las documentaciones relativas a los proyectos. Las mismas deberán ser válidas por un periodo de 24 meses, a partir del día siguiente de la finalización del periodo de licencia anterior, sin interrupción en la prestación del servicio.
3.21	El Proveedor deberá contemplar además la suscripción de la herramienta Jira Service Management de al menos 25 licencias utilizadas actualmente en el BCP para la gestión de activos de TI, para un mínimo de un millón de dispositivos y con capacidades de crecimiento de otras funcionalidades y/o módulos a futuro, a ser utilizadas en el marco de la ejecución del servicio. Las mismas deberán ser válidas por un periodo de 24 meses, a partir del día siguiente de la finalización del periodo de licencia anterior, sin interrupción en la prestación del servicio.
3.22	Debe integrarse con plataformas de comunicación empresarial como Microsoft Teams, Mattermost, Slack, Outlook.
3.23	Debe permitir la integración con LDAP y/o Active Directory para la autenticación y la gestión de usuarios y grupos.
3.24	El servicio gestionado contempla una etapa de implementación de nuevas prácticas de ITSM sobre la herramienta InvGate Service Desk y Jira Services Manager, utilizados en diferentes contextos en el BCP, que se complementan y permiten elevar el nivel de madurez y el valor de la gestión de servicios, proyectos y documentación de TI, así como también el acompañamiento para la implementación de prácticas modernas. Finalizada la misma, se contempla hasta 40 horas mensuales para la continuidad operativa y mejora continua.
3.25	Los profesionales del Proveedor asignados al servicio trabajarán en conjunto con el área correspondiente de GTIC para realizar las definiciones y configuraciones correspondientes en las herramientas.
3.26	El Proveedor deberá contemplar la capacitación a funcionarios técnicos de la solución utilizada para el servicio, la cual debe ser dictada por personal certificado en la solución.

**Formato del Curriculum Vitae de cada personal interviniente que el Oferente deberá presentar con su oferta:**

Datos Personales	Requerimientos	Documentación de respaldo
Nombre(s)	Especificar	
Apellido(s)	Especificar	
Fecha de Nacimiento	Especificar	
N° de documento de identidad	Especificar	Adjuntar fotocopia simple de C.I.
<b>Certificaciones</b>	<b>Exigido</b>	<b>Adjuntar la fotocopia simple de los documentos que acrediten las certificaciones.</b>

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



ITIL v4	Para al menos dos miembros del equipo técnico responsable	
Herramienta InvGate Service Desk	Para al menos dos miembros del equipo técnico responsable	
Metodología de proyectos ágiles (Especificar)	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	
Herramienta para gestión de proyectos: Jira	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	
<b>Experiencia Profesional</b>	<b>Exigido (al menos una referencia certificada para cada miembro del equipo técnico responsable)</b>	<b>Adjuntar fotocopia simple de referencias satisfactorias emitidas por un tercero, formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, complementadas con tickets de servicio y/o actas de conformidad de servicio y/o correos electrónicos y/o informes técnicos, que indiquen la experiencia profesional de los trabajos realizados con al menos una de las herramientas mencionadas.</b>
Lugar de trabajo	Especificar	
Periodo	Especificar	
Trabajo realizado	Especificar	

**CONDICIONES GENERALES:**

**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** De acuerdo a lo indicado en la Sección Especificaciones técnicas y Suministros Requeridos, el personal del Proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información en los términos del Formulario de la Sección Formularios Adicionales.

**ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** la administración del contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Banco Central del Paraguay.

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:** El Proveedor deberá cumplir con los términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en Inglés) relacionado a cuanto sigue:

- **Lote N° 1:** La prestación del servicio se hará de forma presencial en el Edificio BCP, sito en la Av. Federación Rusa y Av. Augusto Roa Bastos, en el rango establecido en el ítem 2.4 de las especificaciones técnicas del Lote y/o a través de herramientas tecnológicas tales como Microsoft Teams, o similares. En caso de necesidad la convocante podrá solicitar asistencia fuera del horario ordinario de trabajo o en días no laborables. Además, el Proveedor deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio, bajo los siguientes términos de tiempos de respuesta a incidentes que afecten la disponibilidad del servicio:

**Nivel Crítico:** El soporte debe asistir al BCP en un tiempo menor a 2 horas ya sea de forma presencial o remota, de acuerdo con la necesidad de la contratante. En caso de no cumplir con el plazo establecido, el Proveedor deberá comunicarlo por escrito mediante correo electrónico dirigido al DCS, indicando los motivos técnicos de su atraso.

**Nivel No Crítico:** El soporte debe asistir al BCP en un tiempo menor a 4 horas ya sea de forma presencial o remota, de acuerdo con la necesidad de la contratante.

La definición respecto al nivel de criticidad será determinada exclusivamente por el BCP en la solicitud de soporte.



El Proveedor facilitará el nombre, número telefónico y correo electrónico del/los contacto/s para gestionar los incidentes críticos y no críticos.

- **Lotes N° 2 y 3:** La prestación de los servicios podrá ser On-Site (Oficinas del BCP) y/o Remoto, a definir con la contraparte de la GTIC. En caso de que sea On-Site, deberá ser prestado dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

Tiempo de respuesta: no deberá ser superior a 4 (cuatro) horas, desde la notificación de solicitud por parte del BCP.

El Proveedor facilitará el nombre, número telefónico y un correo electrónico de contacto para gestionar los reclamos de urgencia.

**SOPORTE TÉCNICO:** El Proveedor deberá disponer de los canales de solicitud habilitados para el soporte, consistentes en dos números de contacto y cuentas de correo electrónico para la gestión de los reclamos o cambios requeridos. En ese sentido, el Proveedor deberá detallar los siguientes datos: Nombres y apellidos, cargos, correos corporativos y números de teléfono de línea fija y móvil de los responsables del servicio de soporte técnico incluyendo una matriz de escalamiento. El BCP designará el equipo de trabajo que acompañará la implementación y/o soporte de cada solución.

Ante cada notificación por parte de la contratante, el Proveedor deberá realizar y presentar al BCP un informe que contendrá como mínimo la siguiente información: descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta, personal que se asignó a la resolución de éste, problemas que se presentaron durante la resolución, documentación de los cambios realizados, recomendaciones, fecha y hora de resolución.

El proveedor deberá garantizar durante la vigencia del contrato, que la solución se encuentre actualizada en su última versión estable.

**PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN:** el Proveedor deberá presentar una documentación con las configuraciones necesarias y otros detalles relevantes, además de un cronograma de trabajo para la implementación de las herramientas y/o soluciones y/o plataformas objeto del servicio antes del inicio de los trabajos.

Una vez finalizada la implementación, el proveedor deberá presentar un documento en el cual se detalle todos los datos necesarios como URLs, direcciones IP, credenciales de usuario y de sistema, configuraciones y otros.

**INFORMES:** El Proveedor deberá elaborar de manera mensual, contado desde el inicio del servicio, un informe técnico de cumplimiento que contemple las actividades desarrolladas respecto al servicio que fuera adjudicado (deberá contener como mínimo fecha de la actividad, tareas realizadas, participantes, entre otros datos relacionados).

**MONITOREO Y EVALUACIÓN CONTINUA:** El servicio debe entregar métricas y KPIs (Tableros) para medir el éxito de la implementación de las herramientas y/o soluciones y/o plataformas objeto del servicio. La forma de entrega será establecida durante la ejecución del contrato.

**CONTRAPARTE TÉCNICA DE LOS ÍTEMS SOLICITADOS:** La Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC) designará a los supervisores técnicos responsables de cada uno de los ítems incluidos durante la ejecución del contrato.

➤ **Plan de entrega de los servicios:**

Lotes/ Ítems	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar y horario de prestación de los servicios	Plazo de prestación/ejecución de los servicios	Plazo de vigencia del Contrato
De acuerdo a la Lista de	De acuerdo a la Lista de Precios	De acuerdo a la Lista de	De acuerdo a la Lista de	<b>Lote N° 1:</b> La prestación del servicio se hará	<b>Lote N° 1:</b> El plazo de prestación del servicio será de <b>20</b>	El plazo de vigencia del Contrato será a

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



Precios publicada en el SICIP.	publicada en el SICIP.	Precios publicada en el SICIP.	Precios publicada en el SICIP.	de forma presencial en el Edificio BCP, sito en la Av. Federación Rusa y Av. Augusto Roa Bastos, en el rango establecido en el ítem 2.4 de las especificaciones técnicas del Lote y/o a través de herramientas tecnológicas tales como Microsoft Teams, o similares. En caso de necesidad la convocante podrá solicitar asistencia fuera del horario ordinario de trabajo o en días no laborables. <b>Lotes N° 2 y 3:</b> La prestación de los servicios podrá ser On-Site (Oficinas del BCP) y/o Remoto, a definir con la contraparte de la GTIC. En caso de que sea On-Site, deberá ser prestado dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.	<b>(veinte) meses,</b> contados a partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio, que será emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato. <b>Lote N° 2:</b> El plazo de prestación del servicio será de <b>12 (doce) meses,</b> contados a partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio, que será emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato. <b>Lote N° 3:</b> El plazo de prestación del servicio será de <b>24 (veinticuatro) meses,</b> contados a partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio, que será emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato.	partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio, la cual será emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato, hasta el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
--------------------------------	------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--	--	---



➤ **Otras aclaraciones:**

a) FORMA DE PAGO ESPECÍFICA:

...X... NO APLICA

b) ANTICIPO:

...X... NO APLICA

c) COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

...X.... APLICA

➤ **Identificar y justificar de forma expresa si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes(\*)**.

...X... APLICA.

**Lote N° 1:** El requerimiento de utilizar Digiware como plataforma de gestión de tickets de ciberseguridad podría considerarse una restricción, ya que limita la participación a proveedores que ofrezcan soporte o servicios asociados a esta solución específica.

Adicionalmente, el requerimiento de utilizar InvGate Service Desk como plataforma de gestión de servicios podría considerarse una restricción, ya que limita la participación a proveedores que ofrezcan soporte o servicios asociados a esta solución específica.

**Lote N° 3:** El requerimiento de utilizar InvGate Service Desk y Jira podría excluir a oferentes que no cuenten con certificaciones o experiencia específica en esta herramienta.

➤ **Si en las bases licitatorias se indica una marca específica u otro derecho intelectual exclusivo, mencionar la justificación que respalda lo solicitado o que no existe otro modo de identificarlo. Se aclara que, en caso de incluirlos, los mismos tendrán carácter referencial(\*)**.

...X... APLICA.

**Lote N° 1:** El servicio SOC (Security Operations Center) tercerizado, implementado actualmente en el BCP (Digiware), y su continuidad es esencial para la gestión de incidentes de ciberseguridad de la institución.

Adicionalmente, el InvGate Service Desk es la plataforma actualmente en producción en el Banco Central del Paraguay (BCP), por lo que su continuidad es esencial para la gestión eficiente de los servicios de TI.

**Lote N° 3:** Las herramientas de gestión de servicios se encuentran actualmente implementadas mediante el InvGate Service Desk y el Jira Services Manager, por lo que la continuidad de ambas herramientas es esencial para la gestión eficiente de los servicios de TI.

**Visión:** ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA REQUIRENTE (\*):**

**FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UOC (\*):**

**(\*) Datos obligatorios solicitados en Circular DNCP N° 27/24.**