

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.



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° 230/2025, 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 DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 108/2025 – ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE SOLUCIONES DE CIBERSEGURIDAD – ID N° 475641
- B. MONTO TOTAL DEL PAC:** G. 360.000.000.-
- 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: Gerente Interino de la GTIC

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: Zinzia Abadie
- Cédula de Identidad: 695082
- Fecha de nacimiento: 19/09/1973
- Número telefónico de contacto: 619-2766
- 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: 619-2155
- Cargo en el área requirente: Administrativo

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.



AUXILIAR:

- Nombre y apellido: César Franco Valdez
- Cédula de Identidad: 931503
- Fecha de nacimiento: 06/06/1965
- Número telefónico de contacto: 619-2487
- Cargo en el área requirente: Pool de Especialistas de Sistemas

E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

...X... CONTRATO CERRADO

..... CONTRATO ABIERTO

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

- El oferente deberá presentar: Fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante oficial y/o Distribuidor y/o Sub Distribuidor y/o Partner autorizado para el Paraguay de las licencias objeto de actualización y soporte, de acuerdo lo ofertado; 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:**

...X... NO APLICA

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

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

...X... APLICA

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.



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

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

El Proveedor deberá emitir una Garantía de Buen Servicio y Calidad, mediante una nota de compromiso a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual manifieste que correrán 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 las licencias objeto de actualización y soporte, por causas que le fueran imputables, durante todo el plazo establecido para la actualización y/o soporte técnico para cada ítem especificado en el apartado Especificaciones Técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones técnicas del PBC.

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).
- Demostrar experiencia en la provisión y/o actualización y/o renovación de licencias de acuerdo a lo ofertado, a instituciones públicas y/o privadas, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado en la presente licitación, dentro del periodo comprendido entre los años 2020 al 2024.

En caso de Consorcios, el Socio Gestor/Líder deberá cumplir con el requisito establecido en los inc. a) y c), así como el 60% del requisito mínimo establecido en el inc. b) 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 el inc. b) 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).

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.



- | |
|---|
| b) 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 provisión de licencias, actualización y/o renovación de licencias, de acuerdo a lo ofertado, 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 la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de documentaciones indicadas que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas provisiones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado. |
| c) Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 2 (dos), que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber proveído licencias, actualización y/o renovación de licencias, de acuerdo a lo ofertado, 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:

- Presentar catálogos o impresos descriptivos de las licencias objeto de actualización.
- Presentar detalle de las Especificaciones técnicas, mediante una nota de compromiso a nombre del Banco Central del Paraguay, en la cual se incluyan las descripciones y demás requisitos exigidos en el apartado Especificaciones Técnicas.
- Garantizar el Buen Servicio y Calidad durante todo el plazo establecido para la actualización y/o soporte técnico para cada ítem ofertado especificado en el apartado Especificaciones Técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones técnicas del PBC.
- Garantizar la disponibilidad las licencias actualizadas en el plazo de 30 (treinta) días calendario, a partir de la suscripción del Contrato; así como a brindar la actualización y el soporte técnico por el plazo establecido para cada ítem en el apartado Suministros Requeridos – Especificaciones Técnicas.
- Contar con el personal técnico capacitado para realizar los trabajos descriptos en las especificaciones técnicas.
- Ser el Fabricante y/o Representante oficial y/o Distribuidor y/o Sub Distribuidor y/o Partner autorizado para el Paraguay de las licencias objeto de actualización y soporte.

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

- | |
|---|
| a) Catálogos o impresos descriptivos de las licencias objeto de actualización. |
| b) Detalle de las Especificaciones técnicas, mediante una nota de compromiso a nombre del Banco Central del Paraguay, en la cual se incluyan las descripciones y demás requisitos exigidos en el apartado Especificaciones Técnicas. |
| c) Garantía de Buen Funcionamiento y Calidad, mediante una nota de compromiso a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual el Oferente manifieste que correrán 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 las licencias objeto de actualización y soporte, por causas que le fueran imputables, durante todo el plazo establecido para la actualización y/o soporte técnico para cada ítem ofertado especificado en |

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.



el apartado Especificaciones Técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones técnicas del PBC.

d) Nota de compromiso en virtud de la cual el Oferente se comprometa a disponibilizar las licencias actualizadas en el plazo de 30 (treinta) días calendario, a partir de la suscripción del Contrato; así como a brindar la actualización y el soporte técnico por el plazo establecido para cada ítem en el apartado Suministros Requeridos – Especificaciones Técnicas.

e) Nota de compromiso en la que el Oferente manifieste que el personal técnico asignado al servicio está capacitado para realizar los trabajos descriptos en las especificaciones técnicas.

f) Fotocopia simple documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante oficial y/o Distribuidor y/o Sub Distribuidor y/o Partner autorizado para el Paraguay de las licencias objeto de actualización y soporte, de acuerdo a lo ofertado; 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) Con relación a la documentación requerida en el punto 7. del apartado “Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación” del PBC, será válida la presentación de patente comercial o patente profesional o patente industrial.
- 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 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 respectiva. El funcionario responsable del área requirente según Dictamen Técnico: Porfirio Velazco (en carácter de Gerente Interino de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones).
- Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:
La renovación de estas licencias es fundamental para garantizar el rendimiento óptimo de las herramientas críticas de ciberseguridad. Las soluciones SIEM IBM QRadar y FWBD IBM Guardium se encuentran entre las principales tecnologías de detección y prevención de incidentes de ciberseguridad del BCP. Además, estas soluciones forman parte del PE19, incluido en el PEI, en la Actividad 9: Security Operations Center Fase 2. El SIEM es la herramienta central del SOC interno y forma parte del conjunto de soluciones de ciberseguridad que se tienen implementadas en la infraestructura propia de la institución, mientras que el FWDB es la principal herramienta de protección de las bases de datos de la institución. Si bien ambas soluciones cuentan con licenciamiento perpetuo a nombre del Banco, en ambos casos es

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.



estrictamente necesario renovar las licencias adquiridas, además del soporte del fabricante de estas, a fin de asegurar su buen funcionamiento y efectividad en sus respectivos roles de ciberseguridad. En ambos casos, con cada actualización, estas soluciones incorporan importantes mejoras en sus sistemas, algoritmos, tecnologías y motores de detección y prevención avanzada de amenazas, lo cual se considera crítico para la ciberseguridad actual: las organizaciones necesitan incorporar los controles más modernos a fin de evitar ataques descubiertos o desarrollados muy recientemente. Por otra parte, la actualización de las licencias permitirá al Banco seguir contando con el soporte del fabricante para la revisión de casos y posibles fallas de las herramientas, incluidas actualizaciones de rendimiento y seguridad propias de las soluciones.

- **Justificación de la planificación:** se indica que se trata de un llamado periódico, sucesivo ya que la necesidad es continua.
- **Justificación de las especificaciones técnicas establecidas:** Las especificaciones técnicas detalladas en el presente anexo responden a la necesidad de mantener la operatividad, seguridad y estabilidad de las plataformas tecnológicas actualmente implementadas en el Banco Central del Paraguay (BCP). Los productos y versiones indicados ya se encuentran en funcionamiento dentro del entorno de producción de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, cumpliendo un rol esencial en el soporte de procesos críticos institucionales.

➤ **Especificaciones técnicas**

ESPECIFICACIONES TECNICAS

LICENCIAS DE SOLUCIONES DE CIBERSEGURIDAD					
ITEM	DESCRIPCIÓN		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD EXIGIDA	
1	Licencias de Solución SIEM IBM Qradar - Actualización y soporte técnico por 12 (doce) meses, con soporte local y escalamiento de casos al fabricante.		Unidad	1	
	Características:				
	Cantidad	Part number o su equivalente			Descripción
	1	E0NBALL			IBM QRadar Software Install Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months
	1	E0NBGLL			IBM QRadar Event Capacity 1K Events Per Second Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months
2	E0NBILL	IBM QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months			
1	E0NCHLL	IBM QRadar High Availability Software Install Annual SW			

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.



			Subscription & Support Renewal 12 Months			
	2	EONEGLL	IBM QRadar Software Node Install Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months			
	Licencias de Solución FWBD IBM Guardium - Actualización y soporte técnico por 12 (doce) meses, con soporte local y escalamiento de casos al fabricante.				Unidad	1
	Características:					
	Cantidad	Part number o su equivalente	Descripción			
	1	E0ELFLL	IBM Security Guardium Aggregator Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support Renewal			
	2	E0ELGLL	IBM Security Guardium Collector Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support Renewal			
	20	E0L05LL	IBM Security Guardium Vulnerability Assessment for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription & Support Renewal			
	20	E0MQKLL	IBM Security Guardium Data Protection for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months			

CONDICIONES GENERALES:

Certificación de Fabricante:

Fotocopia simple documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante oficial y/o Distribuidor y/o Sub Distribuidor y/o Partner autorizado para el Paraguay de las licencias objeto de actualización y soporte, de acuerdo a lo ofertado; 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.

Soporte técnico: se entiende por soporte técnico a la instalación, migración de datos y configuraciones existentes (en caso de que sea requerido), asistencia técnica y resolución de problemas sobre la plataforma donde se hará la instalación de las licencias requeridas. Además, se requiere garantía y

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.



soporte técnico del fabricante por el periodo y tipo especificado en el detalle de los ítems, a partir de la activación de la licencia.

Presentación del bien: deberán ser originales y de la última versión del fabricante.

Cronograma de instalación: según necesidad y a requerimiento de la GTIC, se deberá desarrollar un cronograma para la instalación (dentro del plazo máximo establecido a dicho efecto) de las licencias contratadas, entre los siguientes responsables:

- Personal técnico capacitado y con experiencia por parte del Proveedor.
- Personal del BCP usuario de la licencia (cuando corresponda).
- Personal Técnico de la GTIC.

Acuerdo de Nivel de Servicio: Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio de soporte técnico proporcionado por el Proveedor.

A continuación, se establecen las condiciones generales que deben cumplir los servicios de soporte técnico:

- Todos los servicios de soporte técnico prestados por el Proveedor se realizarán por personal especializado en cada materia. Se deberá prever todo el personal y material necesario, adecuado y actualizado para prestar los servicios.
- El Proveedor y el BCP colaborarán en todo momento para resolver cualquier incidente o solicitud de servicio de soporte técnico reportado.
- El Proveedor deberá hacerse responsable de la reposición de cualquier daño físico o lógico a la plataforma institucional del BCP por causas imputables, tales como errores de configuración de las herramientas, manejo inadecuado, inadecuada aplicación de parches o actualizaciones, y cualquier otra acción u omisión de su personal durante la ejecución del Contrato.

Las solicitudes de servicio de soporte técnico se comunicarán al Proveedor a través de un Centro de Manejo de Solicitudes de soporte (vía telefónica y/o correo electrónico y/o web mediante tickets), que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados, de tal manera a permitir una mayor flexibilidad y consolidación de los eventos, logrando que las solicitudes generadas sean clasificadas, asignadas y registradas. El Centro de Manejo de Solicitudes de soporte deberá tener capacidad de operar en modalidad 24x7x365. Una vez recibida la solicitud del servicio a través del medio indicado, el Proveedor se compromete a entregar una respuesta en el tiempo de atención máximo del tipo "Next Business Day" (NBD, Próximo Día Laboral).

El seguimiento de las solicitudes de servicio de soporte técnico se realizará a través de una herramienta de Mesa de Ayuda a ser suministrada por el Proveedor. La misma deberá garantizar el monitoreo del estado de todas las solicitudes registradas. Se deberá proveer después de la resolución de una solicitud de soporte a los Supervisores designados por la GTIC, un informe sobre la solicitud de soporte reportada por el BCP.

El BCP podrá solicitar reuniones de seguimiento sobre la ejecución del contrato con el Coordinador que designe el Proveedor para la ejecución del servicio de soporte técnico y, tomar las medidas correctivas que fueran necesarias en caso de disconformidades.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El personal contratado interviniente del proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información, dado que podría acceder a información confidencial de la Contratante.

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.



Área Técnica Administradora del Contrato:

La Administración del Contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).

➤ Plan de entrega de los bienes

La entrega de los bienes se realizará de acuerdo al Plan de Entrega y Cronograma de Cumplimiento, indicado en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el Proveedor indicados a continuación:

Ítems	Descripción del bien/ servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar de entrega/ prestación de los bienes/ servicios	Plazo de entrega/ prestación de los bienes/ servicios	Plazo de vigencia del Contrato
De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP.	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP.	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP.	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP.	Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, 2do. Piso Banco Central del Paraguay, sito en la Av. Federación Rusa y Av. Augusto Roa Bastos, de la ciudad de Asunción. Las solicitudes de servicio de soporte técnico se comunicarán al Proveedor a través de un Centro de Manejo de Solicitudes de soporte (vía telefónica y/o correo electrónico y/o web mediante tickets), que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados, de tal manera a permitir una mayor flexibilidad y consolidación de los eventos, logrando que las solicitudes generadas sean clasificadas, asignadas y registradas. El Centro de Manejo de Solicitudes de soporte deberá tener capacidad de operar	El plazo total de la prestación del servicio será de 12 (doce) meses desde la entrega y activación de las licencias actualizadas. El plazo total máximo para la entrega y activación de las licencias será de 30 (treinta) días calendario, desde la suscripción del Contrato.	El plazo de vigencia del Contrato será desde la suscripción del mismo, hasta el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.

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.



				en modalidad 24x7x365.		
--	--	--	--	---------------------------	--	--

➤ **Otras aclaraciones:**

a) FORMA DE PAGO ESPECÍFICA.

...X... APLICA. Detallar: **POR CADA ANUALIDAD.**

.....NO APLICA.

b) ANTICIPO.

..... APLICA. Detallar porcentaje y justificación:

...X...NO APLICA.

c) COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

...X... APLICA.

.....NO APLICA.

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

...X... APLICA.

.....NO APLICA.

Si bien los requerimientos establecidos podrían limitar parcialmente la participación de oferentes que no comercializan las soluciones actualmente en uso, dichas restricciones se encuentran técnicamente justificadas en virtud de la necesidad de garantizar la continuidad operativa, la compatibilidad, la eficiencia y la seguridad de los sistemas institucionales. La eventual sustitución de estas soluciones por otras no equivalentes implicaría elevados costos, riesgos operativos significativos y tiempos de adecuación incompatibles con la criticidad de los procesos que las mismas soportan.

➤ **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.

.....NO APLICA.

Las marcas y modelos de las licencias objeto del presente llamado, están plenamente justificadas en virtud de la continuidad técnica, la compatibilidad con plataformas en producción y el resguardo de procesos críticos del Banco Central del Paraguay.

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.