

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° 230/25, 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° 39/2025 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO - ID N° 464312.
- B. MONTO TOTAL DEL PAC:** G. 870.000.000.-
- C. ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE DEL PROCESO:** Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).
- 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: 619-2611
- Cargo en el área requirente: Gerente de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: Zinzia Abadie
- Cédula de Identidad: 695.082
- 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

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.



- Fecha de nacimiento: 30/05/1998
- Número telefónico de contacto: 619-2432
- Cargo en el área requirente: Administrativo

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: Diego Morínigo
- Cédula de Identidad: 3.986.416
- Fecha de nacimiento: 03/05/1989
- Número telefónico de contacto: 619-2155
- Cargo en el área requirente: Administrativo

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: César Franco Valdez
- Cédula de Identidad: 931.503
- 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 ABIERTO

(X) CONTRATO ABIERTO POR MONTO

LOTE N° 1 - SERVICIO DE CONFIGURACIÓN Y OPTIMIZACIÓN PARA RED CAMPUS Y DATACENTER

MONTO MÁXIMO: G. 200.000.000.-

MONTO MÍNIMO: G. 100.000.000.-

LOTE N° 2 - SOPORTE DE SERVICIOS DE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL MICROSOFT

MONTO MÁXIMO: G. 385.000.000.-

MONTO MÍNIMO: G. 192.500.000.-

LOTE N° 3 - SERVICIO DE SOPORTE PARA CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS NGFW

MONTO MÁXIMO: G. 50.000.000.-

MONTO MÍNIMO: G. 25.000.000.-

LOTE N° 5 - SERVICIO DE SOPORTE PARA SERVIDORES DE APLICACIONES WEB

MONTO MÁXIMO: G. 40.000.000.-

MONTO MÍNIMO: G. 20.000.000.-

***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.*



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

LOTE N° 4 - MONITOREO 24x7 DE SERVICIOS TICs

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**

Para el Lote N° 3 - Servicio de soporte para configuración y mantenimiento de equipos NGFW:

El oferente deberá presentar fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el mismo se encuentra habilitado por el Fabricante para ejecutar los servicios de soporte técnico, ya sea directamente o a través de un Centro Autorizado del Fabricante, correspondiente a los equipos objeto del soporte y mantenimiento, ya sea mediante fotocopia simple del documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios del PBC 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 servicios será el siguiente:

El Proveedor deberá presentar una Garantía de buen servicio y calidad, mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay, 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 la Convocante, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en el servicio prestado, 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 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:

- a) Demostrar una antigüedad mínima de 4 (cuatro) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
- b) **Lote N° 1:** Demostrar experiencia en la prestación de servicios de configuración y/o soporte y/o optimización de red campus y/o Datacenter, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.
- Lote N° 2:** Demostrar experiencia en la prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento y/o provisión de plataforma de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

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.



Lote N° 3: Demostrar experiencia en la prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento de equipos Next Generation Firewall Checkpoint, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

Lote N° 4: Demostrar experiencia en la prestación de servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

Lote N° 5: Demostrar experiencia en la prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento para Servidores de Aplicaciones WEB, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

c) **Lote N° 1:** Demostrar experiencia con referencias satisfactorias en la prestación de servicios de configuración y/o soporte y/u optimización de red campus y/o Datacenter, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

Lote N° 2: Demostrar experiencia con referencias satisfactorias en la prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento y/o provisión de plataforma de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

Lote N° 3: Demostrar experiencia con referencias satisfactorias en la prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento de equipos Next Generation Firewall Checkpoint, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

Lote N° 4: Demostrar experiencia con referencias satisfactorias en la prestación de servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

Lote N° 5: Demostrar experiencia con referencias satisfactorias en la prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento para Servidores de Aplicaciones WEB, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, con la documentación requerida en el siguiente apartado **“Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia”**.

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 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 4 (cuatro) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
- b) **Lote N° 1:** Fotocopia/s simple/s de contrato/ (con las documentaciones acreditantes del monto efectivamente ejecutado), 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 configuración y/o soporte y/u optimización para red campus y/o Datacenter, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto máximo establecido para 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.
- Lote N° 2:** Fotocopia/s simple/s de contrato/s (con las documentaciones acreditantes del monto efectivamente ejecutado), 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 soporte y/o mantenimiento y/o provisión de plataformas de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto máximo establecido para 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.
- Lote N° 3:** Fotocopia/s simple/s de contrato/s (con las documentaciones acreditantes del monto efectivamente ejecutado), y/o factura/s (contado o crédito con recibo de dinero), y/o recepción/es finales con indicación del monto ejecutado y/o conformidad/es con indicación del monto ejecutado, de prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento de equipos Next Generation Firewall Checkpoint, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto máximo establecido para 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.

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.



Lote N° 4: Fotocopia/s simple/s de contrato/s (con las documentaciones acreditantes del monto efectivamente ejecutado), y/o factura/s (contado o crédito con recibo de dinero), y/o recepción/es finales con indicación del monto ejecutado y/o conformidad/es con indicación del monto ejecutado, de prestación de servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, 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.

Lote N° 5: Fotocopia/s simple/s de contrato/s (con las documentaciones acreditantes del monto efectivamente ejecutado), y/o factura/s (contado o crédito con recibo de dinero), y/o recepción/es finales con indicación del monto ejecutado y/o conformidad/es con indicación del monto ejecutado, de prestación de servicios de soporte y/o mantenimiento para Servidores de Aplicaciones WEB, a instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas, dentro del periodo comprendido desde el año 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto máximo establecido para 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.

c) **Lote N° 1:** Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 3 (tres), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de configuración y/o soporte y/u optimización para red campus y/o Datacenter, dentro del periodo comprendido entre los años 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, expedidas por instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.

Lote N° 2: Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 3 (tres), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado de servicios de soporte y/o provisión de plataformas de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft, dentro del periodo comprendido entre los años 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, expedidas por instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales

Lote N° 3: Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 3 (tres), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de soporte y/o mantenimiento de equipos Next Generation Firewall Checkpoint, dentro del periodo comprendido entre los años 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, expedidas por instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.



Lote N° 4: Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 3 (tres), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica, dentro del periodo comprendido entre los años 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, expedidas por instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.

Lote N° 5: Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 2 (dos), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de soporte y/o mantenimiento para Servidores de Aplicaciones WEB, dentro del periodo comprendido entre los años 2021 hasta la fecha de la apertura de ofertas del presente llamado, expedidas por instituciones públicas y/o personas jurídicas y/o físicas 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:

- a) Contar con el personal técnico capacitado para realizar los trabajos descriptos en el apartado “Especificaciones técnicas” de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
- b) Detallar y comprometerse a cumplir completamente lo solicitado en las especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
- c) Garantizar el buen servicio y calidad por todo el plazo de prestación del servicio.
- d) **Lote N° 1:** Contar con personal técnico con al menos una experiencia comprobada de cinco (5) años en gestión y/o implementación de soluciones Cisco similares a las requeridas en el presente llamado. El BCP se reserva el derecho de verificación.
- e) **Lote N° 1:** Contar con certificaciones técnicas vigentes de nivel profesional o experto, mínimo 2 (dos) certificaciones CCNP en data center, security o enterprise y 1 (una) certificación CCIE en seguridad, data center, enterprise o wireless, correspondientes al staff permanente del Oferente o del staff regional, toda vez que el staff regional cumpla con el requerimiento de los tiempos de atención y la disponibilidad requerida in situ.
- f) **Lote N° 1:** Contar con personal técnico que posea conocimiento y experiencia demostrable en las plataformas solicitadas (ISE, Meraki, ACI, DNA Center, Switching, Routing y Firewall). El oferente podrá proponer la cantidad de técnicos que considere necesaria para cumplir de manera integral con dichos requerimientos, debiendo garantizar que el personal asignado cuente con las competencias adecuadas para la correcta ejecución del servicio.
- g) **Lote N° 2:** Contar con al menos 2 (dos) personales técnicos especializados. El personal técnico especializado propuesto deberá contar con certificaciones oficiales de Microsoft, las cuales deberán cubrir las siguientes certificaciones:
 - Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate PL-300 o superior.

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.



- Microsoft Certified: Power Automate RPA Developer Associate PL-500 o superior.
- Microsoft Certified: Power Platform Solution Architect Expert PL-600 o superior.
- Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate MS-700 o superior.
- Microsoft Certified: Information Protection and Compliance Administrator Associate SC-400 o superior.

Con relación a dichas certificaciones, la cantidad mínima del personal técnico especializado propuesto deberá cumplir en conjunto con todas las certificaciones solicitadas.

- h) **Lote N° 3:** Presentar autorización del Fabricante para ejecutar los servicios de soporte técnico, ya sea directamente o a través de un Centro Autorizado del Fabricante, correspondiente a los equipos objeto del soporte y mantenimiento.
- i) **Lote N° 3:** Contar con al menos 2 (dos) personales técnicos especializados con certificaciones técnicas vigentes emitidas por el fabricante. El personal técnico especializado propuesto deberá poseer las siguientes certificaciones: mínimo 1 (una) certificación CCSA y 1 (una) certificación CCSE, o superiores. Con relación a dichas certificaciones, la cantidad mínima del personal técnico especializado propuesto deberá cumplir en conjunto con todas las certificaciones solicitadas.
- j) **Lote N° 4:** Detallar la descripción de los medios y recursos que dispone para atender el servicio correspondiente, teniendo en cuenta los recursos básicos mencionados a continuación:
- Infraestructura tecnológica que permita mantener la conexión entre el Proveedor y el BCP las 24 horas durante el plazo de prestación del servicio.
 - Personal de monitoreo: encargados del monitoreo 24x7 de los eventos mediante las herramientas de monitoreo provistas por el BCP, para el nivel 1 de escalamiento interno frente a problemas y los encargados de la notificación oportuna frente a incidentes.
 - Personal de coordinación técnica: encargado de coordinar y asistir al personal de monitoreo cuando sea necesario, para el nivel 2 de escalamiento, con experiencia y certificaciones relacionadas a Data Center, dispositivos y Software de TIC.
- k) **Lote N° 5:** Contar con al menos 2 (dos) personales técnicos especializados. El personal técnico especializado propuesto por el oferente deberá poseer las siguientes certificaciones:
- EX248 - Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration y/o Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA).
 - EX200 - Red Hat Certified System Administrator (RHCSA).

Con relación a dichas certificaciones, la cantidad mínima del personal técnico propuesto deberá cumplir en conjunto con todas las certificaciones solicitadas.

- l) **Lote N° 5:** Contar con al menos 2 (dos) personales técnicos, que cuenten con cursos de administración y/o soporte en las siguientes plataformas:
- Apache
 - Nginx

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.



- Tomcat

▪ **Requisito documental para evaluar la capacidad técnica**

a) Nota en carácter de declaración jurada en la que el Oferente manifieste que el personal técnico asignado al servicio está capacitado para realizar los trabajos descriptos en el apartado “Especificaciones técnicas” de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
b) Nota en carácter de declaración jurada en la cual el oferente detalle y se comprometa a cumplir completamente lo solicitado en las especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
c) Garantía de Buen Servicio y Calidad, mediante una Nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay, 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 la Convocante, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en el servicio prestado, por causas que le fueran imputables.
d) Lote N° 1: Nota en carácter de declaración jurada mediante la cual el Oferente acredite que cuenta con personal técnico con al menos una experiencia comprobada de cinco (5) años en gestión y/o implementación de soluciones Cisco similares a las requeridas en el presente llamado, detallando una implementación realizada, cliente final y número telefónico para verificación. El BCP se reserva el derecho de verificación.
e) Lote N° 1: Fotocopia simple de las certificaciones técnicas vigentes nivel profesional o experto, consistentes en como mínimo 2 (dos) certificaciones CCNP en data center, security o enterprise y 1 (una) certificación CCIE en seguridad, data center, enterprise o wireless, correspondientes al staff permanente del Oferente o del staff regional, toda vez que el staff regional cumpla con el requerimiento de los tiempos de atención y la disponibilidad requerida in situ.
f) Lote N° 1: Nota en carácter de declaración jurada mediante la cual el Oferente manifieste que el personal técnico propuesto posee el conocimiento y experiencia demostrable en las plataformas solicitadas (ISE, Meraki, ACI, DNA Center, Switching, Routing y Firewall), con las correspondientes constancias u otros 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, en los casos en los que no se especifique debidamente la experiencia solicitada en las constancias u otros documentos). Asimismo, el oferente podrá proponer la cantidad de técnicos que considere necesaria para cumplir de manera integral con dichos requerimientos, debiendo garantizar que el personal asignado cuente con las competencias adecuadas para la correcta ejecución del servicio.
g) Lote N° 2: Fotocopia simple de las certificaciones oficiales de Microsoft del personal técnico especializado propuesto, las cuales deberán cubrir en conjunto todas las certificaciones requeridas:

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.



<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate PL-300 o superior. - Microsoft Certified: Power Automate RPA Developer Associate PL-500 o superior. - Microsoft Certified: Power Platform Solution Architect Expert PL-600 o superior. - Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate MS-700 o superior. - Microsoft Certified: Information Protection and Compliance Administrator Associate SC-400 o superior.
<p>h) Lote N° 3: Fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente se encuentra habilitado por el Fabricante para ejecutar los servicios de soporte técnico, ya sea directamente o a través de un Centro Autorizado del Fabricante, correspondiente a los equipos objeto del soporte y mantenimiento; ya sea mediante fotocopia simple del documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios del PBC debidamente suscripto por la firma autorizante.</p>
<p>i) Lote N° 3: Fotocopia simple de las certificaciones técnicas vigentes emitidas por el fabricante al personal técnico especializado propuesto, mínimo 1 (una) certificación CCSA y 1 (una) certificación CCSE, o superiores.</p>
<p>j) Lote N° 4: Nota en carácter de declaración jurada por la cual el Oferente detalle la descripción de los medios y recursos que dispone para atender el servicio correspondiente, teniendo en cuenta los recursos básicos mencionados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura tecnológica que permita mantener la conexión entre el Proveedor y el BCP las 24 horas durante el plazo de prestación del servicio. - Personal de monitoreo: encargados del monitoreo 24x7 de los eventos mediante las herramientas de monitoreo provistas por el BCP, para el nivel 1 de escalamiento interno frente a problemas y los encargados de la notificación oportuna frente a incidentes. - Personal de coordinación técnica: encargado de coordinar y asistir al personal de monitoreo cuando sea necesario, para el nivel 2 de escalamiento, con experiencia y certificaciones relacionadas a Data Center, dispositivos y Software de TIC.
<p>k) Lote N° 5: Fotocopia simple de las certificaciones Red Hat del personal técnico especializado propuesto, debiendo cubrir en conjunto todas las certificaciones requeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EX248 - Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration y/o Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA). • EX200 - Red Hat Certified System Administrator (RHCSA).
<p>l) Lote N° 5: Fotocopia simple de los documentos de al menos 2 (dos) personales técnicos que acrediten los cursos de administración y/o soporte en las siguientes plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apache - Nginx - Tomcat

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.



➤ **Otros criterios que la convocante requiera**

...X... APLICA

- a) 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 (GTIC) del Banco Central del Paraguay, de acuerdo a las necesidades de la Institución y con aprobación de la máxima autoridad. El responsable del área requirente según Dictamen Técnico: Porfirio Velazco, Gerente de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en carácter de titular.

- Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:

La necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación realizada radica en:

Lote N° 1 - Servicio de configuración y optimización para red campus y Datacenter: La infraestructura tecnológica de la institución está sustentada en múltiples plataformas críticas del fabricante Cisco: ACI, ISE, Meraki, DNA Center, Switching sobre Catalyst 9200/9300, Nexus y Routing sobre la familia ISR. Estas soluciones constituyen el núcleo operativo tanto del Campus como del Datacenter, respaldando servicios transaccionales que demandan altos niveles de seguridad, disponibilidad, trazabilidad y rendimiento. En conjunto, dichas plataformas soportan los sistemas y aplicaciones del BCP, así como los servicios provistos al Sistema Financiero Nacional y las operaciones nacionales e internacionales gestionadas por el Banco Central del Paraguay para el Estado Paraguayo: estas plataformas son las siguientes; SWIFT, SIPAP/SPI, SML, RCF, entre otras. Por lo tanto, el servicio solicitado permitirá garantizar que los ajustes, actualizaciones, cambios y nuevas implementaciones, cuenten con un acompañamiento técnico experto que apoye al equipo técnico de la GTIC.

El alcance del servicio incluye integraciones avanzadas entre las diferentes herramientas y la infraestructura de comunicaciones y de seguridad, estas actividades exigen conocimiento profundo y actualizado en arquitecturas tipo Enterprise y Data Center, además de experiencia práctica en entornos productivos, por lo cual el nivel

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 conocimiento, especialización y experticia requeridos se encuentra plenamente ajustados a los niveles de certificación solicitados en las EETT.

De igual manera, la modalidad por horas optimiza los recursos y garantiza las erogaciones estrictamente ajustadas a las intervenciones a ser realizadas y al cumplimiento de los entregables. Esta documentación también otorga un beneficio para el BCP, ya que, a través de la transferencia de conocimiento, la entrega de documentación, las configuraciones, los reportes y evidencias generadas pasarán a ser propiedad intelectual del BCP, fortaleciendo la base de conocimiento lo cual también amplía el nivel del equipo técnico de la GTIC.

Lote N° 2 - Soporte de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft

La contratación es necesaria para disponer de un servicio técnico profesional especializado por horas que permita asesorar y dar soporte a las gestiones del DIOT y del DS en actividades de administración, configuración y utilización de las plataformas de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft, conforme al alcance detallado. El servicio abarca resolución de incidencias técnicas, diagnóstico y corrección de errores, monitoreo de rendimiento, optimización de modelos, revisiones de seguridad y gobernanza, y asistencia en mejores prácticas. También incluye soporte funcional y gestión de áreas de trabajo y permisos. Se requiere personal certificado y documentación técnica asociada. El servicio es indispensable para mantener la operatividad, seguridad y correcta administración del ecosistema de Servicios de Productividad Empresarial Microsoft

Lote N° 3 - Servicio de soporte para configuración y mantenimiento de equipos

NGFW: Los equipos firewall (NGFW) Check Point están instalados en la red de borde institucional, protegiendo las conexiones externas del BCP (por ejemplo: Sitio Web, correo electrónico, SIPAP, SML, SWIFT, entre otros). Estos equipos representan la primera línea de defensa frente a amenazas y ciberataques que regularmente enfrenta la plataforma institucional y los servicios provistos por la misma. Por lo tanto, resulta fundamental contar con el soporte especializado y las actualizaciones correspondientes, a fin de asegurar la funcionalidad, disponibilidad y continuidad de los servicios mencionados.

Lote N° 4 - Monitoreo 24x7 de Servicios TICs: Actualmente la GTIC gestiona y administra una infraestructura de misión crítica (Generadores, Equipos de UPS, Aires de Precisión, Sistemas de detección y extinción temprana de incendios, servidores y equipos de comunicación, storage) que soporta a todos los sistemas (SIPAP, GRP, BI, RCF, sitio web, correo, entre otros) y servicios alojados en los Datacenters de los sitios Primario y Alterno. Dicha infraestructura requiere de un monitoreo permanente a través de herramientas de software que permitan detectar alertas y/o degradaciones en los servicios y así actuar proactivamente ante la ocurrencia de eventos y/o fallos de alguno de los servicios señalados precedentemente y que afecten el normal funcionamiento y operación de los mismos. A tal efecto se requiere la asignación de personal permanente bajo la modalidad de 24 horas al día 7 días a la semana y los 365 días del año para el monitoreo y atención constante de dichos servicios de

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.



infraestructura críticos. El objeto de este servicio a contratar es disponer de un servicio tercerizado externo a la institución que realice el monitoreo permanente e informe en tiempo y forma a través de un protocolo de escalamiento priorizado, sobre los eventos o alertas que surjan con el objeto de realizar la atención y solución temprana de los mismos por parte de los funcionarios responsables de dichos servicios de misión crítica de la GTIC. Esto permitirá actuar proactivamente y mitigar el impacto de eventos o fallas sobre la infraestructura de misión crítica de los Datacenters en los Sitios Primario y Alterno del BCP.

Lote N° 5 - Servicio de soporte para servidores de aplicaciones WEB:

La contratación es necesaria para disponer de soporte técnico y profesional especializado por horas para la instalación, configuración, administración y optimización de servidores basados en JBoss y Tomcat, así como para la atención de incidentes y la migración entre plataformas como Wildfly, JBoss, Nginx y Tomcat, conforme al alcance establecido. El servicio incluye mantenimiento proactivo y reactivo, tuning de rendimiento y gestión de seguridad (hardening). Se requiere personal técnico capacitado y certificado, además de documentación técnica de los trabajos realizados. La prestación es esencial para asegurar la continuidad operativa, el mantenimiento adecuado y la correcta administración de la infraestructura tecnológica dependiente de estas plataformas.

- Justificar la planificación:
Con relación a la planificación, se indica que: los Lotes N° 1, 2 y 5 se tratan de llamados nuevos realizados de acuerdo a la necesidad actual; en cuanto a los Lotes N° 3 y 4 son llamados periódicos, sucesivos ya que la necesidad es 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.

➤ **Especificaciones técnicas**

LOTE N° 1 - SERVICIO DE CONFIGURACIÓN Y OPTIMIZACIÓN PARA RED CAMPUS Y DATACENTER

OBJETO DEL SERVICIO

La presente contratación tiene por objeto la prestación de servicios profesionales especializados por horas, destinados a la implementación, ajuste de configuración y soporte avanzado de la infraestructura tecnológica basada en plataformas y equipos CISCO, en las siguientes soluciones:

Cisco Identity Services Engine (ISE)

Cisco Meraki Dashboard

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.



Cisco Application Centric Infrastructure (ACI)

Cisco DNA Center

Cisco Switching (Series 9200 y 9300)

Cisco Routing (ISR 4000 series – ISR 8300 series)

Cisco Nexus (Series 9000)

ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio deberá contemplar, como mínimo los siguientes aspectos, los cuales son citados de manera enunciativa pero no restringida:

- Implementaciones nuevas en las plataformas a ser indicadas por el Equipo técnico de la GTIC.
- Ajustes y optimización de configuraciones existentes, asegurando cuestiones referentes a la seguridad, disponibilidad y rendimiento, teniendo en cuenta las mejores prácticas y recomendaciones del fabricante y otros organismos especializados.
- Integración de servicios entre las distintas plataformas Cisco (ejemplo: ACI con ISE, DNA Center con Meraki).
- Despliegue y ajuste de configuraciones de ciberseguridad en las plataformas incluidas, tales como políticas de acceso, segmentación de red, control de identidades y aplicación de controles de seguridad, conforme a las mejores prácticas del fabricante.
- Análisis y resolución de incidentes complejos relacionados con las plataformas incluidas.
- Asesoramiento técnico especializado para proyectos de expansión, migración o mejoras en el rendimiento, a nivel de configuraciones y a nivel del hardware asociado.

Se deberá hacer entrega de la documentación de las configuraciones aplicadas y cambios realizados al equipo técnico de la GTIC.

MODALIDAD DE PRESTACIÓN

El servicio se contratará en la modalidad de horas técnicas, a ser utilizadas bajo demanda por el Equipo Técnico de la GTIC.

El tiempo mínimo por intervención será de 1 hora, por lo cual no será posible fraccionar en minutos. El Control de horas estará sujeto a la firma y aprobación del Supervisor nombrado por la GTIC.

La disponibilidad deberá garantizarse en un tiempo máximo de primera respuesta de 4 horas desde la solicitud, y en casos críticos, en un plazo no mayor a 2 horas. Quedará 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.



critorio del Supervisor del contrato, la clasificación de los tipos de solicitudes y requerimientos realizados.

La ejecución podrá realizarse remota o presencialmente en las instalaciones del BCP según la criticidad o requerimiento del trabajo, el equipo técnico del BCP proveerá las herramientas tecnológicas y el licenciamiento necesarios para los diferentes tipos de acceso.

ENTREGABLES

Al finalizar cada intervención, el proveedor deberá entregar como mínimo:

1. Informe técnico de intervención con la siguiente información:

- Descripción del requerimiento inicial (incidente, cambio, ajuste o proyecto).
- Detalle de los objetivos alcanzados.
- Identificación del entorno y/o infraestructura que se verán afectadas (plataforma, versión, equipos).
- Actividades realizadas paso a paso: tiempo total invertido.
- Responsable técnico asignado.

2. Registro de configuraciones aplicadas

- Exportación de la configuración antes y después de los cambios (running-config, backup de políticas, snapshots de dashboard según aplique).
- Listado de comandos ejecutados en equipos on-premises (switches 9200/9300, APIC en ACI, DNA Center CLI, ISE CLI, etc.).
- Listado de comandos ejecutados en switches Cisco Nexus 9000 (NX-OS), incluyendo los modelos N9K-C93180YC-EX; N9K-C9348GC-FXP; N9K-C93108TC-FX; N9K-C93180YC-FX; N9K-C93180YC-FX3; N9K-C9332C.
- Capturas o evidencias de configuraciones realizadas en interfaces gráficas (Meraki Dashboard, DNA Center GUI, ISE Policy Sets).
- Identificación de parámetros modificados (ejemplo: ACLs, VLANs, VRFs, SGTs, Políticas, Templates).

3. Evidencias de validación

- Pruebas funcionales posteriores a la implementación (ejemplo: autenticación en ISE, verificación de endpoint onboarding en Meraki, path trace en DNA Center, verificación de fabric en ACI).
- Resultados de pruebas de conectividad, rendimiento y seguridad según la tarea ejecutada.
- Logs o registros relevantes que confirmen el éxito de los cambios.

4. Plan de reversión y respaldo

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.



- Procedimiento documentado de rollback en caso de que sea necesario.
- Copia de configuraciones previas almacenadas en repositorio seguro (acordado con el supervisor).

5. Recomendaciones técnicas

- Mejores prácticas que aplicar en la plataforma intervenida.
- Recomendaciones de ajuste preventivo para optimizar seguridad, rendimiento o disponibilidad.
- Identificación de riesgos o configuraciones heredadas que pudieran comprometer la operación.

6. Consolidación de entregables

Los entregables deberán almacenarse en formato digital (PDF y, cuando corresponda, archivos de configuración en texto plano).

Cada intervención deberá tener un ID de referencia que permita su rastreo y auditoría, esto a fin de incorporar en la base de conocimientos de la GTIC. Así mismo, toda la información generada quedará como propiedad intelectual del BCP.

El proveedor deberá llevar un registro consolidado de horas utilizadas y actividades realizadas, para lo cual se deberá remitir un informe actualizado con una frecuencia mensual, a fin de corroborar y conciliar con los registros del Supervisor del Contrato.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés), bajo los siguientes términos:

Lugar y horario de trabajo:

El servicio será a demanda y deberá poder ser realizado en forma on site u online según sea requerido por el BCP, en ambos casos, el equipo técnico asignado deberá ser el mismo. En caso de que sea on site, deberá ser prestado en el Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 hs. a 16:00 hs. (Ordinario) o fuera de este horario, a solicitud del BCP, cuando las circunstancias así lo requieran (Extraordinario).

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes plazos de atención:

Tiempo de respuesta a incidentes que afectan la disponibilidad del servicio:

- Crítico: 2 (dos) horas desde la comunicación del incidente.
- No Crítico: 4 (cuatro) horas desde la comunicación del incidente.

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

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.



Si aconteciera la ausencia de cualquier personal asignado al BCP, el Proveedor deberá proveer el personal para su reemplazo, sin que ello signifique costo alguno para el BCP.

LOTE N° 2 - SOPORTE DE SERVICIOS DE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL MICROSOFT

INTRODUCCIÓN

A continuación, se describen los requerimientos y condiciones relativas a la prestación del SOPORTE PARA PLATAFORMA DE SERVICIOS DE PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL MICROSOFT que deben ser cumplidos por la firma adjudicada, en adelante el Proveedor.

El Banco Central del Paraguay, en adelante el BCP, designa a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante la GTIC, para la administración y control de estos servicios. El Gerente de la GTIC nombrará un supervisor, en adelante, el Supervisor, quien se encargará del seguimiento y fiscalización de los servicios descriptos. A su vez, el Supervisor designará contrapartidas técnicas de la División de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas para la ejecución de las actividades a realizar.

SERVICIO SOLICITADO

Se requiere del servicio técnico y profesional especializado (cuya prestación será cotizada por el Oferente en horas) para asesorar y dar soporte técnico a las gestiones del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas (DIOT), el Departamento de Sistemas (DS) y el Departamento de Ciberseguridad, en lo referente a actividades de administración de la infraestructura tecnológica, configuración y utilización de herramienta, incluyendo la transferencia de conocimientos al personal técnico permanente del BCP que permita el fortalecimiento en la práctica de planificación y administración.

ALCANCE

El servicio requerido debe contemplar las siguientes actividades y condiciones:

- Resolución de incidencias técnicas (errores de actualización, problemas de conexión a orígenes de datos, fallos en el servicio).
- Diagnóstico y corrección de errores en cálculos y modelado de datos.
- Soporte en la configuración y gestión de Gateways de datos.
- Monitorización del rendimiento de los conjuntos de datos e informes.
- Recomendaciones para la optimización de modelos y consultas.
- Revisión periódica de la configuración de seguridad y gobernanza.
- Resolución de dudas funcionales sobre el uso de las plataformas indicadas en este ítem del llamado.
- Asesoramiento en la aplicación de mejores prácticas de visualización y diseño.
- Soporte en la gestión de áreas de trabajo, aplicaciones y permisos.
- Configuración y asesoramiento en aspectos de seguridad y protección de datos de las herramientas citadas a continuación.

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.



PLATAFORMA

El Proveedor deberá dar soporte con suficiencia en las siguientes plataformas tecnológicas:

Descripción	Requerimiento mínimo
Power BI Desktop	Exigido
Power BI Cloud	Exigido
Power Platform	Exigido
Microsoft 365: colaboración y productividad	Exigido
Gobierno y cumplimiento de datos	Exigido

PERSONAL E INFRAESTRUCTURA

Suministrados por el BCP

El BCP designará un Supervisor para el seguimiento y fiscalización del servicio y personales técnicos del Pool de Analistas de Sistemas y/o Pool de Técnicos de Infraestructura y/o Departamento de Ciberseguridad, quienes actuarán como contrapartida técnica en las actividades a realizar.

Suministrados por el Proveedor

Personal técnico:

El Proveedor deberá mantener durante todo el plazo de prestación del servicio contratado el personal técnico capacitado y certificado en los ítems solicitados, como mínimo 2 (dos), para la ejecución del servicio.

El BCP se reserva el derecho de realizar una evaluación técnica al personal asignado para el servicio por el Proveedor durante la ejecución del Contrato, si así considere necesario, a fin de evaluar el desempeño de este, pudiendo solicitar el remplazo del personal que no califique para la realización de los trabajos contratados. La evaluación técnica incluirá la verificación de conocimientos y habilidades relacionados al perfil técnico solicitado.

DOCUMENTACIÓN DE PROYECTO

Una vez realizado el relevamiento de los trabajos, el Proveedor deberá presentar una documentación técnica con diagramas, detalles correspondientes del BCP, cronograma de trabajo para su implementación antes del inicio de los trabajos.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todas las documentaciones y programas producto de este servicio serán de propiedad intelectual del BCP.

FORMA DE TRABAJO

Según requerimiento, se elaborará previamente un Plan de Actividades, en donde se estipularán la cantidad de horas a ser ejecutadas, y luego certificadas por el Supervisor. Las actividades serán registradas mediante las Boletas de Servicio y documentación técnica de la implementación al finalizar los trabajos.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:

***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 Proveedor deberá cumplir con los siguientes términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés), bajo los siguientes términos:

Lugar y horario de trabajo:

El servicio será a demanda y deberá poder ser realizado en forma on site u online, según sea requerido por el BCP. En ambos casos, el equipo técnico asignado deberá ser el mismo. En caso de que sea on site, deberá ser prestado en el Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 hs. a 16:00 hs. (Ordinario) o fuera de este horario, a solicitud del BCP, cuando las circunstancias así lo requieran (Extraordinario).

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes plazos de atención:

Tiempo de respuesta a incidentes que afectan la disponibilidad del servicio:

- Crítico: 2 (dos) horas desde la comunicación del incidente.
- No Crítico: 4 (cuatro) horas desde la comunicación del incidente.

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

Si aconteciera la ausencia de cualquier personal asignado al BCP, el Proveedor deberá proveer el personal para su reemplazo, sin que ello signifique costo alguno para el BCP.

LOTE N° 3 - SERVICIO DE SOPORTE PARA CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS NGFW

INTRODUCCIÓN

A continuación, se describen las especificaciones técnicas relativas a la prestación del SERVICIO DE SOPORTE PARA CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS NGFW (NEXT GENERATION FIREWALL CHECKPOINT), enmarcando los aspectos organizativos, las condiciones generales de realización de los trabajos y los requerimientos que deben ser contemplados por el Proveedor.

El Banco Central del Paraguay, en adelante el BCP, designa a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante la GTIC, para la administración y supervisión técnica de los servicios descriptos. El Gerente de la GTIC nombrará un supervisor, en adelante, el Supervisor, que actuará como contrapartida técnica con el Proveedor.

SERVICIO SOLICITADO

Se requiere la contratación del servicio de mantenimiento y soporte para las soluciones de seguridad adquiridas por el BCP, cuya prestación será cotizada por el Oferente en horas, las cuales serán utilizadas de acuerdo a las necesidades y requerimientos de implementación.

La GTIC, emitirá la conformidad sobre el correcto funcionamiento de cualquier nueva implementación o configuración realizada en los equipos (soluciones).

Equipos incluidos en el presente llamado:

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.



Equipos	CK
FW-BCP-01	698B53C4110F
NGFW-BCP-01	A5267B838D02
NGFW-BCP-02	C22B85BF4EC3
NGFW-BCP-ALT	6D031DEB0A53
SRV-CP-CHECKPOINTLOG	EF0D521BBF3D

ALCANCE DEL SERVICIO (Modalidad por Horas)

El proveedor adjudicado deberá brindar servicios de soporte y mantenimiento técnico especializado para plataformas de seguridad basadas en tecnología Check Point, bajo la modalidad de horas técnicas, facturadas según su utilización efectiva. En ese marco, deberá realizar las siguientes actividades específicas:

- Brindar soporte técnico por hora para la implementación, revisión y mantenimiento de las políticas de seguridad aplicadas en los dispositivos de seguridad perimetral.
- Ejecutar la implementación de configuraciones y ajustes específicos, conforme a los requerimientos funcionales y de seguridad definidos por el BCP.
- Proveer asistencia técnica bajo demanda (modalidad 24 x 7) para la atención y resolución de fallas, reclamos, incidentes de seguridad u otros eventos relacionados con el funcionamiento de los equipos.
- Verificar y evaluar el estado operativo de la solución instalada, tanto a nivel de hardware como de software, incluyendo aspectos de rendimiento, logs y configuración.
- Ejecutar tareas de actualización de versiones, instalación de parches y hotfixes, según las recomendaciones oficiales del fabricante (Check Point).
- Transferir conocimientos técnicos al personal designado por la Institución, sobre las tecnologías y configuraciones en uso.
- Elaborar la documentación técnica correspondiente, incluyendo procedimientos operativos, registros de configuración y reportes de intervención.
- Mantener un cronograma de trabajo coordinado y validado por el Supervisor designado por el BCP, conforme a las necesidades y prioridades que surjan durante el contrato.
- Asegurar que todas las tareas sean ejecutadas por personal certificado (CCSA, CCSE o superior), con experiencia comprobada en ambientes productivos, de manera a garantizar el máximo aprovechamiento de la infraestructura instalada y la continuidad operativa del servicio.

El Oferente deberá contar con la autorización del fabricante para ofrecer los servicios de soporte y mantenimiento.

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.



PROPIEDAD INTELECTUAL: todas las documentaciones producto de este servicio, pasarán a formar parte de la propiedad intelectual del BCP. El Proveedor deberá suministrar al BCP la versión impresa y digital de estas documentaciones.

PERSONAL E INFRAESTRUCTURA

Suministrados por el BCP

El BCP proporcionará al Proveedor el lugar y las estaciones de trabajo requeridos para la ejecución de las tareas mencionadas en la presente Sección. Además de los accesos para el soporte remoto según necesidad y exclusivamente de acuerdo a las normas de seguridad de la información del BCP.

Suministrados por el Proveedor

Equipo de trabajo:

El Proveedor deberá mantener durante todo el plazo de prestación del servicio contratado el personal técnico capacitado y certificado por el Fabricante, siendo requerido como mínimo 2 (dos), que conformarán el equipo de trabajo para la ejecución del servicio.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés), relacionado a:

Lugar y horario de trabajo:

El servicio será a demanda a solicitud del Supervisor.

El servicio deberá poder ser realizado en forma on site u online, según sea requerido por el BCP. En caso de que sea on site, deberá ser prestado en el Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 hs. a 16:00 hs. (Ordinario) o fuera de este horario, a solicitud del BCP, cuando las circunstancias así lo requieran (Extraordinario).

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes plazos de atención:

Tiempo de respuesta a incidentes que afectan la disponibilidad del servicio:

- Crítico: 1 (una) hora desde la comunicación del incidente para la asistencia. El tiempo máximo de solución del inconveniente reportado es de 2 (dos) horas.
- No Crítico: 3 (tres) horas desde la comunicación del incidente. El tiempo máximo de solución del inconveniente reportado es de 6 (seis) horas.

El Proveedor facilitará el nombre, número telefónico y un correo electrónico del contacto para gestionar los reclamos de urgencia, al comienzo del contrato. También deberá comunicar inmediatamente cualquier modificación al mismo.

Si aconteciera la ausencia de cualquier personal asignado al BCP, el Proveedor deberá proveer el personal para su reemplazo, sin que ello signifique costo alguno para el BCP.

***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.*



LOTE N° 4 - MONITOREO 24x7 DE SERVICIOS TICs

A continuación, se especifican los términos y condiciones del servicio para el monitoreo externo de infraestructura crítica de TICs y servicios transaccionales bajo la modalidad de 24x7 del Banco Central del Paraguay (BCP), que deberá ser realizado por la firma adjudicada, en adelante el Proveedor.

El Banco Central del Paraguay, en adelante BCP, designa a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante GTIC, para la administración y control de los servicios objeto del presente contrato.

A tal efecto, el Gerente de la GTIC designará dos (2) supervisores, quienes actuarán como contraparte del Proveedor y serán responsables del seguimiento y fiscalización de los servicios, conforme al siguiente detalle:

- a) Un Supervisor para el monitoreo de la infraestructura crítica de TICs, responsable de la supervisión de los servicios relacionados a la plataforma tecnológica e infraestructura.
- b) Un Supervisor para el monitoreo de los servicios transaccionales, dependiente del Departamento de Operaciones de la Gerencia de Operaciones y Pagos, responsable de la supervisión de los servicios vinculados a la disponibilidad, continuidad y desempeño de los sistemas y servicios transaccionales.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio tercerizado consistirá en el monitoreo externo de eventos de la Infraestructura crítica de TICs y servicios transaccionales del BCP mediante una conexión segura de Red Privada Virtual (VPN) entre el BCP (Sitio Primario y Sitio Alternativo) y el Centro de Operaciones de Red (NOC) del Proveedor, en un esquema de alertas mostradas y notificadas por el Sistema de Monitoreo, el cual incluye a la herramienta de Monitoreo de Servicios de Infraestructura de TICs (PRTG), la herramienta de Gestión de Infraestructura de Data Center (DCIM), la herramienta de observabilidad (DYNATRACE), la herramienta de análisis de métricas (Grafana) y otros dispositivos o servicios no monitoreados por estas herramientas, los cuales notifican sus alertas de manera independiente (aires de precisión, equipos UPS) utilizando protocolo TCP/IP.

El alcance del servicio de monitoreo comprenderá asimismo la supervisión de plataformas de monitoreo y observabilidad desplegadas en entornos de computación en la nube, incluyendo infraestructura y servicios en nube privada institucional, infraestructura como servicio (IaaS), plataformas como servicio (PaaS) y servicios en nubes públicas de terceros, tales como Oracle Cloud Infrastructure (OCI), Microsoft Azure u otras plataformas equivalentes que el BCP utilice o incorpore durante la vigencia del contrato, garantizando la detección, correlación y notificación de eventos que puedan afectar la disponibilidad, desempeño y continuidad operativa de los servicios transaccionales y de la Infraestructura crítica de TICs.

En este contexto, el Proveedor deberá asignar el personal idóneo para cumplir este ítem con la competencia técnica suficiente para gestionar eventos de monitoreo, que guarden relación con el servicio proveído.

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 Proveedor deberá prestar este servicio con al menos 1 (un) Personal de Monitoreo asignado en forma remota.

Así mismo deberá prever 1 (un) Coordinador Técnico del servicio, el cual tendrá las siguientes funciones administrativas:

- Cumplir el papel de nexo entre el BCP y el Proveedor.
- Controlar que el Personal de Monitoreo cumpla con los procedimientos de gestión de eventos de monitoreo acordados con el BCP.
- Presentar informes mensuales de monitoreo y cuando sea requerido por el BCP.

Se detallan los servicios que podrán ser requeridos a este equipo de trabajo sin que ello constituya todo el universo de requerimientos posibles:

Preventivos	Monitoreo de servidores físicos y virtuales, aplicaciones, enlaces y equipos de red.
	Análisis de causa raíz de incidentes.
	Identificar fallas y degradaciones del desempeño de la red y los servidores.
	Análisis de rendimiento en los servicios monitoreados.
	Observación de los servicios transaccionales.
Operacionales	Reacción ágil ante la aparición de incidentes críticos para su pronta resolución.
	Seguimiento de los incidentes con los proveedores y funcionarios involucrados en su resolución.
	Informes diarios del estado de Monitoreo de Infraestructura Crítica de TICs.
	Informes diarios identificados durante el monitoreo de los servicios transaccionales.
Mejora continua	Sugerencias en base a su experiencia y mejores prácticas para la mejora continua del Sistema de Monitoreo.
	Colaboración en proyectos de mejora continua del Sistema de Monitoreo.

Recursos a ser proveídos por el BCP

El BCP proveerá los siguientes recursos para la ejecución del servicio:

- Dos Supervisores, quienes administrarán los servicios contratados y darán conformidad a las actividades ejecutadas.
- El acceso remoto seguro mediante herramientas a ser proveídas por el BCP.
- Los datos necesarios para la configuración de las VPNs Sitio a Sitio entre el Proveedor y el BCP (Sitio Primario y Sitio Alterno), además el/los equipos de red para establecer los citados enlaces VPNs del lado del BCP.
- Los accesos necesarios y debidamente autorizados a las plataformas y herramientas de monitoreo asociadas a entornos utilizados por la Institución, incluyendo credenciales, permisos y perfiles de solo lectura o equivalentes, conforme a las políticas de seguridad del BCP, exclusivamente para fines de monitoreo, así como la

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.



información técnica mínima indispensable para la correcta visualización, análisis y notificación de eventos relacionados con la disponibilidad, desempeño y continuidad de los servicios objeto del contrato.

- Acceso a herramientas de monitoreo relacionadas al Servicio de Monitoreo.
- Los formularios y documentaciones requeridas para el desarrollo de los servicios.
- Los procedimientos para la realización de los servicios.

Cantidad de servicios que serán monitoreados

A continuación, se detalla la cantidad de servicios que serán monitoreados. Dicha cantidad podrá variar dependiendo del mantenimiento y/o actualización y/o despliegue de nuevos servicios que el BCP implemente en su Infraestructura Crítica de TIC.

Servicios a monitorear	Cantidad (unidades)
Servidores Linux	75
Servidores Windows	145
Bases de Datos	45
Equipos de Networking	120
Aires de Precisión	8
Sistema de Detección y Extinción Automática de Incendios	5
Equipos de energía ininterrumpida (UPS)	11
Grupo Generador	4
Enlaces de comunicación	15
MicroDC - Shelter acceso de proveedores	7
Aplicaciones transaccionales	10

Detalles del Monitoreo:

- Procesador, Memoria y Disco: Para identificar los problemas de rendimiento prematuramente del servidor, los primeros elementos a investigar son la CPU, la memoria y el disco.
- Supervisión del estado (activo/caído) de:
 - Servidores Windows y Linux.
 - Equipos de comunicación como switches, routers u otro dispositivo de red como Firewalls, Balanceadores.
 - Aplicaciones, Bases de Datos, Servidor Web, VPNs.
- Interfaces: Monitoreo del estado de las interfaces (activo/caído), de los principales equipos de comunicación, firewalls de borde y balanceadores.
- Ancho de Banda: Para identificar una degradación en el rendimiento de los servicios web publicados se requiere el monitoreo del ancho de banda de internet.
- Aplicaciones y Servicios Transaccionales: Monitoreo de la disponibilidad, tiempos de respuesta, transacciones, errores y degradaciones de desempeño de las aplicaciones y servicios transaccionales críticos del BCP, incluyendo la detección temprana de fallas funcionales que puedan impactar la continuidad operativa y la atención a los usuarios internos y externos.

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.



- Entornos de Computación en la Nube: Monitoreo de la disponibilidad, rendimiento y estado de los recursos y servicios desplegados en nube, incluyendo infraestructura, plataformas y servicios asociados (IaaS, PaaS y servicios gestionados), tales como máquinas virtuales, servicios de red, almacenamiento, balanceadores y componentes de integración, en plataformas utilizadas por el BCP.

REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

El Oferente deberá presentar en su oferta, una descripción de los medios y recursos que dispone para prestar el servicio.

Los trabajos deberán ser realizados fuera de las oficinas del BCP (en las oficinas del Proveedor) durante las 24 horas del día, 7 días de la semana, 365 días del año.

No requieren ser exclusivos para el Banco Central del Paraguay.

Responsabilidades del Proveedor:

1. Contar con la cantidad de personal técnico especializado necesario para cumplir con el servicio en tiempo y forma.
2. Nombrar por escrito a la persona encargada, la cual deberá informar a requerimiento del Supervisor, sobre el servicio.
3. Proporcionar a su personal de todas las herramientas y accesorios necesarios para realizar sus tareas.
4. Proveer el enlace de carrier para enlace VPN entre el BCP y el Proveedor, con ancho de banda mínimo para la correcta ejecución del servicio de monitoreo requerido.
5. Proveer una herramienta para el registro y seguimiento de incidentes objeto del servicio a ser contratado.
6. Deberá informar al BCP al menos 2 (dos) de los siguientes medios de comunicación: Teléfono, MS Teams, mail, web u otros medios tecnológicos para las comunicaciones a ser realizadas entre las partes, conforme a las indicaciones del equipo técnico del BCP.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés), relacionado a:

Descripción	Nivel de Servicio
Tiempo disponible para el servicio	24x7x365
Tiempo de notificación al BCP/Personal Tercerizado	≤5 (cinco) minutos
Tiempo de notificación al proveedor del servicio	≤15 (quince) minutos

LOTE N° 5 - SERVICIO DE SOPORTE PARA SERVIDORES DE APLICACIONES WEB

INTRODUCCIÓN

Misión: Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país.

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.



A continuación, se describen los requerimientos y condiciones relativas a la prestación del SERVICIO DE SOPORTE PARA SERVIDORES DE APLICACIONES WEB tales como TOMCAT, JBOSS, NGINX, WILDFLY, APACHE que deben ser cumplidos por la firma adjudicada, en adelante el Proveedor.

El Banco Central del Paraguay, en adelante el BCP, designa a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante la GTIC, para la administración y control de estos servicios. El Gerente de la GTIC nombrará un supervisor, en adelante, el Supervisor, quien se encargará del seguimiento y fiscalización de los servicios descriptos. A su vez, el Supervisor designará contrapartidas técnicas de la División de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas para la ejecución de las actividades a realizar.

SERVICIO SOLICITADO

Se requiere del servicio técnico y profesional especializado (cuya prestación será cotizada por el Oferente en horas) para asesorar y dar soporte técnico a las gestiones del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas (DIOT) en lo referente a actividades de administración de la infraestructura tecnológica, incluyendo la transferencia de conocimientos al personal técnico permanente del BCP que permita el fortalecimiento en la práctica de planificación, administración y monitorización de dicha infraestructura tecnológica.

ALCANCE

El servicio requerido debe contemplar las siguientes actividades y condiciones:

- Instalación, configuración, administración y optimización de servidores basados en plataforma Jboss, Tomcat, Apache, Nginx.
- Soporte técnico a incidentes puntuales presentados en la infraestructura tecnológica.
- Migración de los servicios de infraestructura entre soluciones tipo Wildfly, Jboss, Nginx y Tomcat.
- Administración y Mantenimiento Proactivo, Soporte Reactivo y Resolución de Incidentes, Optimización de Rendimiento (Performance Tuning), Gestión de la Seguridad (Hardening)

PLATAFORMA

El Proveedor deberá dar soporte con suficiencia en las siguientes plataformas tecnológicas:

Descripción	Requerimiento mínimo
JBoss Enterprise Application Platform	Exigido
Apache Tomcat	Exigido
Nginx	Exigido
Apache	Exigido

PERSONAL E INFRAESTRUCTURA

Suministrados por el BCP

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 BCP designará un Supervisor para el seguimiento y fiscalización del servicio y el personal técnico de la División de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas que actuará como contrapartida técnica en las actividades a realizar.

Suministrados por el Proveedor

Personal técnico:

El Proveedor deberá mantener durante todo el plazo de prestación del servicio contratado el personal técnico capacitado y certificado en los ítems solicitados, como mínimo 2 (dos), para la ejecución del servicio.

DOCUMENTACIÓN DE PROYECTO

Una vez realizado el relevamiento de los trabajos, según requerimiento, el Proveedor deberá presentar una documentación técnica con diagramas, detalles correspondientes del BCP, cronograma de trabajo para su implementación antes del inicio de los trabajos.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todas las documentaciones y programas producto de este servicio serán de propiedad intelectual del BCP.

FORMA DE TRABAJO

Según requerimiento se elaborará previamente con el DIOT un Plan de Actividades, en donde se estipularán la cantidad de horas a ser ejecutadas, y luego certificadas por el Supervisor.

Las actividades serán registradas mediante las Boletas de Servicio y documentación técnica de la implementación al finalizar los trabajos.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés), bajo los siguientes términos:

Lugar y horario de trabajo:

El servicio será a demanda y deberá poder ser realizado en forma on site u online, según sea requerido por el BCP, en ambos casos, el equipo técnico asignado deberá ser el mismo. En caso de que sea on site, deberá ser prestado en el Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 hs. a 16:00 hs. (Ordinario) o fuera de este horario, a solicitud del BCP, cuando las circunstancias así lo requieran (Extraordinario).

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes plazos de atención:

Tiempo de respuesta a incidentes que afectan la disponibilidad del servicio:

- Crítico: 1 (una) hora desde la comunicación del incidente.
- No Crítico: 3 (tres) horas desde la comunicación del incidente.

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

Si aconteciera la ausencia de cualquier personal asignado al BCP, el Proveedor deberá proveer el personal para su reemplazo, sin que ello signifique costo alguno para el BCP.

CONDICIONES GENERALES PARA TODOS LOS LOTES

ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO: la administración estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC).

BOLETAS DE SERVICIO: el Proveedor deberá llevar el registro de los servicios realizados emitiendo boletas de servicio en formato electrónico, en las cuales conste expresamente la descripción, fecha, hora de inicio y fin del servicio; las cuales deberán ser remitidas por correo electrónico al Supervisor.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD: el personal interviniente del Proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información, dado que podría acceder a información confidencial del BCP, de acuerdo con el Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios.

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

Lotes/ Ítems	Descripción	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 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.	Lotes N° 1, 2, 3 y 5: El servicio deberá poder ser realizado en forma on site u online, según requerimiento del BCP. En caso de que sea on site, deberá ser prestado en el Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 hs. a 16:00 hs. (Ordinario) o fuera de este horario,	Lotes N° 1, 2, 3, 4, 5: El plazo total de prestación de los servicios será de 24 (veinticuatro) meses , contados a partir de la fecha a ser consignada al efecto en la Orden de Inicio del servicio, que será emitida por el área administradora del contrato dentro de los 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato.	Lotes N° 1, 2, 3 y 5: El plazo de vigencia será de 24 (veinticuatro) meses , contados a partir de la fecha a ser consignada al efecto en la Orden de Inicio del servicio, que será emitida por el área administradora del contrato dentro de los 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato. Lote N° 4: El plazo de vigencia será a partir de la fecha a ser consignada al efecto en la Orden de Inicio del

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.



				<p>únicamente a solicitud del BCP, cuando las circunstancias así lo requieran (Extraordinario).</p> <p>Lote N° 4: Los trabajos deberán ser realizados fuera de las oficinas del BCP (en las oficinas del Proveedor) durante las 24 horas del día, 7 días de la semana, 365 días del año.</p>	<p>Lotes N° 1, 2, 3 y 5: el plazo para la ejecución de los servicios de soporte será determinado en cada caso por la GTIC.</p> <p>Lote N° 4: el plazo de ejecución de los servicios de soporte será mensual.</p>	<p>servicio, que será emitida por el área administradora del contrato dentro de los 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato, hasta el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.</p>
--	--	--	--	---	--	--

➤ **Otras aclaraciones:**

a) FORMA DE PAGO ESPECÍFICA:

..... APLICA.

...X... 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.

El servicio requerido con el uso de las herramientas incluidas en el presente llamado implica el soporte sobre plataformas actualmente en producción, lo que podría limitar la participación de proveedores que no cuenten con experiencia comprobada o que no ofrezcan servicios asociados específicamente a estas herramientas.

.....NO APLICA.

➤ **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.

Dado que las plataformas específicas mencionadas en el presente llamado ya se encuentran operativas, y ante la necesidad de garantizar la compatibilidad,

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.



interoperabilidad y continuidad operativa de los sistemas actualmente en uso, resulta fundamental asegurar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

.....NO APLICA.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA REQUERENTE (*):

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UOC (*):

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