



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

En cumplimiento del artículo 12 de la Resolución DNCP N° 453/24, 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 N° 39/2024 SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A SOLUCIÓN ANTISPAM – ID 443972.-
- B. MONTO TOTAL DEL PAC: Gs. 720.000.000.
- C. ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE DEL PROCESO: Departamento de Ciberseguridad.
- 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: Aditardo Vazquez
- Cédula de Identidad: 1.624.369
- Fecha de nacimiento: 7/06/1983
- Número telefónico de contacto: (595 21) 619 2696
- Cargo en el área requirente: Director

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: Miguel Toffoletti
- Cédula de Identidad: 4.293.038
- Fecha de nacimiento: 16/07/1987
- Número telefónico de contacto: (59521) 619 2294
- Cargo en el área requirente: Jefe de División Operaciones de Ciberseguridad

- E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

...X... CONTRATO CERRADO

SECCIÓN I - DATOS DE LA CONVOCATORIA

➤ **Idioma de la oferta:**

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

...X... APLICA

..... NO APLICA

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

...X... SI, 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.

..... NO

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.



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

...X... NO APLICA

➤ **Autorización del Fabricante:**

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

...X... APLICA

REQUISITO: El oferente deberá presentar fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el mismo es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor y/o Sub-Distribuidor y/o Partner Autorizado para el Paraguay de la solución objeto del servicio; 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:**

...X... APLICA El periodo 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 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 de suscripción contratado, que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la Convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias, por causas que le fueran imputables.

SECCIÓN II - REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

➤ **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 prestación de servicios de suscripción a soluciones de ciberseguridad de protección de correo electrónico y/o provisión de soluciones de ciberseguridad de protección de correo electrónico, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2024, con la documentación requerida en los inc. b) y c) del siguiente apartado "Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia"

En caso de Consorcios el Socio Líder deberá cumplir con los requisitos establecidos en los ítems a) y c), así como el 60% del requisito mínimo establecido en el ítem b). Los Socios restantes combinados deben cumplir con el 40% del requisito mínimo establecido en el ítem b).

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

- 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).
- Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s, y/o facturas, y/o recepciones finales de haber prestado servicios de suscripción a soluciones de ciberseguridad de protección de correo electrónico y/o provisión de soluciones de ciberseguridad de protección de correo electrónico, a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2024, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 50% del monto total ofertado en la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de fotocopia/s de contrato/s finalizado/s, y/o factura/s y/o recepciones finales que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas prestaciones de servicios/provisiones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.



c). 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 suscripción a soluciones de ciberseguridad de protección de correo electrónico y/o provisión de soluciones de ciberseguridad de protección de correo electrónico, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 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:

- El Oferente deberá contar con al menos un técnico con la máxima certificación de la marca ofertada.
- El Oferente deberá contar con al menos un técnico con certificación de Seguridad nivel Profesional de la marca ofertada.

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

a) Nota en carácter de Declaración Jurada en la cual el Oferente manifieste que cuenta con el personal técnico capacitado de acuerdo con lo establecido en las Especificaciones técnicas, a efectos de la instalación, configuración y actualización de la solución objeto del servicio de suscripción.
b) Fotocopia simple de documento emitido por el fabricante que acredite que al menos uno (1) de los técnicos propuestos posee la máxima certificación de la Marca Ofertada. Fotocopia simple de documento emitido por el fabricante que acredite que al menos uno (1) de los técnicos propuestos posee una certificación de nivel Profesional o equivalente, de la Marca Ofertada.
c) Catálogos o impresos descriptivos de la solución ofertada objeto del servicio de suscripción, incluyendo el modelo exacto a ser ofertado con los vínculos (links/URL) oficiales del fabricante, en los cuales se puedan corroborar las especificaciones técnicas de esta.
d) Nota en carácter de declaración jurada en la cual se detallen las especificaciones técnicas de la solución objeto del servicio, con la inclusión de las descripciones y demás requisitos exigidos en la Sección Especificaciones Técnicas y Suministros Requeridos.
e) Garantía de Buen Funcionamiento y Calidad, mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre de la Convocante, en virtud de la cual garantice, por todo el plazo de prestación del servicio de suscripción contratado, que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la Convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias, por causas que le fueran imputables.
f) Nota en carácter de Declaración jurada, por la cual el Oferente manifieste que se compromete a brindar la actualización y la garantía del fabricante de la solución objeto del servicio de suscripción durante todo el plazo de la prestación.
g) Nota en carácter de Declaración jurada, por la cual el Oferente se compromete a asegurar el soporte y mantenimiento local (proveedor) y del fabricante durante el plazo de prestación del servicio de suscripción.
h) Documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el mismo para el Paraguay de la solución objeto del servicio de suscripción, ya sea mediante documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario incluido en la Sección Formularios debidamente suscripto por la firma autorizante.



- Otros criterios que la convocante requiera
...X... NO APLICA

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 el Departamento de Ciberseguridad del Banco Central del Paraguay, de acuerdo a las necesidades de la Institución y con aprobación de la máxima autoridad. Los nombres de las personas requirentes de la contratación obran en los registros del BCP y en el Dictamen Técnico publicado en el SICP.**
 - Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada: **El objetivo de este proyecto es mejorar la seguridad y la eficiencia de la comunicación en línea, evitando que los usuarios reciban mensajes no solicitados y asegurándose de que solo se entreguen mensajes legítimos y relevantes. Al proteger los sistemas informáticos y de comunicación de correos no deseados, el antispam reduce el riesgo de exposición a contenido malicioso, fraudes, estafas y otras amenazas cibernéticas.**
 - Justificar la planificación: **se trata de una necesidad periódica.**
 - Justificar las especificaciones técnicas establecidas: **Las especificaciones técnicas establecidas se justifican en las necesidades actuales de la Institución, en su infraestructura y en el conocimiento del área técnica, entre otros.**

➤ Especificaciones técnicas

GENERALIDADES:

MÓDULO DE OFERTAS ELECTRÓNICAS:

De acuerdo a lo establecido en la reglamentación de la DNCP vigente:

El oferente que participe en el presente procedimiento de contratación deberá contar, como condición previa, con un usuario activo en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE) para acceder al módulo de oferta electrónica a efectos de la presentación y apertura de ofertas.

Presentación de ofertas electrónicas: la oferta deberá ser presentada a través del módulo de ofertas electrónicas del SICP a más tardar en el día y hora señalados al efecto en el SICP. Asimismo, podrá ser modificada y retirada hasta antes del día y hora previstos para la presentación de ofertas y realización del acto de apertura, según corresponda en cada caso de acuerdo a las disposiciones legales.

Carga de Ofertas electrónicas: ingresando al módulo habilitado en el SICP, a través de su usuario y contraseña, el oferente generará su oferta. En ella cargará todos los documentos requeridos en el presente pliego de bases y condiciones, los cuales deberán ser incorporados electrónicamente y estar debidamente firmados, según corresponda.

PORCENTAJE DE LA GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

El porcentaje indicado en el SICP para la Garantía de Mantenimiento de Oferta es del 5% cinco por ciento.

ADENDAS AL PBC:

La adenda es el documento emitido por la convocante, mediante la cual se modifican aspectos establecidos en la convocatoria y/o en las bases de la licitación y/o en los Contratos/ Órdenes de Compra suscriptos. La adenda será considerada parte integrante del documento cuyo contenido modifique.

La convocante podrá introducir modificaciones o enmiendas a los pliegos de bases y condiciones, siempre y cuando se ajuste a los parámetros establecidos en la Ley.

La Unidad Operativa de Contratación dispondrá las modificaciones de los aspectos establecidos en la convocatoria y/o en las bases de licitación y/o en el SICP cuando se refieran a fechas y/o a informaciones y/o a los documentos del llamado, suscribiendo, cuando corresponda, y difundiendo en el SICP la Adenda respectiva; con excepción de las modificaciones relativas a las especificaciones técnicas y al monto de los precios referenciales, las cuales deberán ser autorizadas por el Gerente General del BCP, mediante adendas verificadas por el área técnica y/o otras instancias administrativas, cuando corresponda; y comunicadas por la UOC.

La convocante podrá prorrogar el plazo de presentación de ofertas a fin de dar a los posibles oferentes, un plazo razonable para que puedan tomar en cuenta la enmienda en la preparación de sus ofertas.

RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PROVEEDOR:

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.



1. El Proveedor deberá suministrar todos los bienes o servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones y sus adendas, así como en el Contrato y sus adendas.
2. El Proveedor será responsable de cualquier indemnización por daños causados en el marco de la ejecución del contrato por él o su personal a los funcionarios y/o a terceros, y/o a los bienes de éstos, y/o a los bienes o instalaciones o imagen reputacional de la Contratante; por causas imputables al mismo.
3. Responder por todo incumplimiento o consecuencia imputable al mismo, derivados de la incorrecta o incompleta ejecución de lo contratado.
4. Contratar y mantener el personal calificado necesario para la realización de los servicios requeridos. Cumplir con todas las leyes laborales y de Seguridad Social vigentes. Asumir todos los riesgos en los términos del Código del Trabajo vigente, liberando al BCP de cualquier responsabilidad al respecto.
5. Cumplir con todas las medidas de seguridad que se requieran respecto a su personal, a fin de evitar accidentes de trabajo durante la ejecución contractual.
6. El Proveedor deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la contratante y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la contratante como resultado de riesgos profesionales o muerte de los empleados del Proveedor, sea reclamado por el trabajador o sus causahabientes durante la vigencia del contrato. Como riesgos profesionales se entenderán los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Se considerarán igualmente accidentes del trabajo los hechos constituidos por caso fortuito o fuerza mayor inherentes al trabajo que produzcan las mismas lesiones.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Contrato Cerrado.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			
Requisito	Detalle y definiciones	Exigido	Ofrecido (Campo a ser completado por el oferente)
ÍTEM N° 1 – SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A SOLUCIÓN ANTISPAM			
1. Descripción			
1.1	Indicar Marca	SI	
1.2	Indicar Solución / Modelo	SI	
2. Generalidades			
2.1	Se solicita un servicio de seguridad para correos electrónicos basado en la nube, para 1200 buzones.	SI	
2.2	Debe permitir la identificación y bloqueo de correos no deseados (spam) para correos entrantes y salientes.	SI	
2.3	Debe proveer un veredicto de reputación de los correos entrantes (Dirección IP, Dominio) para tomar acciones en base a los mismos.	SI	
2.4	Debe tener la capacidad de prevenir la pérdida de información confidencial a través del correo electrónico.	SI	
2.5	Debe detectar y mitigar amenazas de día cero mediante análisis de continuo de comportamiento.	SI	
2.6	Debe proveer servicio de cifrado para la protección de correos electrónicos.	SI	
2.7	Las actualizaciones a las bases de datos de firmas deben aplicarse automáticamente y por lo menos cada cinco minutos.	SI	
2.8	Debe poder configurar y aplicar políticas de autenticación de correos electrónicos con SPF, DKIM y DMARC	SI	
2.9	Debe contar con un proceso automatizado para aplicación de parches de seguridad y actualizaciones sin interrupciones en el servicio mientras dure el contrato.	SI	
2.10	La protección de correos electrónicos debe estar respaldada por un centro de investigación con especialistas de seguridad.	SI	
3. Políticas			
3.1	Debe tener la capacidad de crear políticas basadas en: el cuerpo del mensaje, el asunto del mensaje, la cabecera del mensaje, archivos adjuntos, categoría URL, tamaño del mensaje, contenido con scripts o macros, contenido del archivo	SI	

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.



	adjunto, información del archivo adjunto, protección del archivo adjunto, el remitente, el receptor, Ip del remitente, reputación de la IP del remitente, reputación del dominio, autenticación DKIM, verificación de SPF, Lenguaje del mensaje, Geolocalización.		
3.2	Debe tener la capacidad de aplicar, al menos, las siguientes acciones a las políticas: Enviar a cuarentena, Notificar al remitente y al receptor del correo, reemplazar el archivo adjunto, borrar el archivo adjunto, Agregar un "Aviso legal", notificar a otro usuario incluyendo el mensaje original, cambiar el receptor del correo, remover un encabezado del mensaje, descartar el mensaje.	SI	
3.3	Debe tener la capacidad de bloquear cualquier tipo de archivo basándose en su extensión.	SI	
3.4	Debe poderse sincronizar con sistemas de directorio activo para aplicar políticas basadas en roles y atributos del usuario.	SI	
3.5	Debe poder realizar escaneo de URLs en mensajes y archivos adjuntos.	SI	
3.6	Debe poder reescribir y quitar el hipervínculo de una URL.	SI	
3.6	Debe poder aplicar políticas de URLs por categoría predefinidas o por reputación.	SI	
3.7	Debe contar con una funcionalidad que permita al usuario desuscribirse de forma segura de correos relacionados a marketing, redes sociales.	SI	
3.8	Debe de poder convertir un archivo en imagen y enviarlo en formato PDF para casos donde se haya detectado un adjunto sospechoso.	SI	
4. Antivirus			
4.1	La solución debe incluir al menos 2 motores de búsqueda de virus de diferentes fabricantes. Ambos motores AV deberán estar activos con la solución entregada.	SI	
4.2	Debe poder modificar los encabezados, enviar un mensaje a un destino alternativo, enviar a cuarentena o borrar el mensaje si es detectado un virus.	SI	
4.3	La solución debe poder reparar un archivo cuando un virus es detectado (eliminar el código malicioso).	SI	
5. Antimalware			
5.1	Debe usar combinaciones de técnicas como reputación del archivo, sandboxing, análisis retrospectivo del archivo para proporcionar un análisis continuo de los archivos que atraviesan la red y mantener al tanto de los cambios del nivel de amenaza del mismo.	SI	
5.2	Debe tener la capacidad de analizar archivos diariamente de forma ilimitada.	SI	
6. Administración			
6.1	La solución debe permitir monitorear el tráfico de correo electrónico en tiempo real	SI	
6.2	Debe disponer de un acceso centralizado para recuperar email enviados a cuarentena. Debe poder ser recuperado de forma autónoma por parte del usuario final. (Autogestionado)	SI	
6.3	Debe registrar de manera detallada de todas las actividades relacionadas con el correo electrónico de forma centralizada para cumplir con los requisitos de cumplimiento y realizar análisis forenses.	SI	
7. Rendimiento y alta disponibilidad			
7.1	La solución debe ser escalable de acuerdo al volumen de tráfico de correo electrónico sin degradación del rendimiento.	SI	
7.2	Debe contar con centros de datos geográficamente dispersos para garantizar la disponibilidad incluso en caso de desastres regionales.	SI	
8. Integración y compatibilidad			
8.1	La solución debe permitir la integración con la plataforma de correo electrónico de Microsoft utilizada actualmente en la contratante.	SI	
8.2	Debe contar con APIs para integrar la plataforma de seguridad de correo electrónico con herramientas de automatización y orquestación de TI.	SI	
8.3	Debe soportar la función de búsqueda y remediación para permitir la identificación y el manejo de los mensajes maliciosos que ya se han entregado al buzón del usuario.	SI	
8.4	Debe contar con la funcionalidad de recuperación automática de correos electrónicos. En caso de detectar que un archivo o URL es malicioso incluso luego de que el correo haya sido enviado al usuario final este debe de poder borrarse o ponerse en cuarentena de forma automática.	SI	
8.5	La función de recuperación automática de correos debe poder integrarse con una configuración híbrida de buzones, esto quiere decir, tanto los alojados en Microsoft Office365 como en Microsoft Exchange on-premise.	SI	
8.6	Integración con soluciones SIEM implementadas actualmente.	SI	
9. Garantías de seguridad			
9.1	Los centros de datos que almacenan la información personal deben de estar certificadas con SOC 2 Type II, ISO 27001.	SI	
10. Funcionalidades adicionales			
10.1	La solución deberá soportar las siguientes funcionalidades adicionales, de manera a que permitan activación futura:	SI	

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.



	- Debe contar con la capacidad de analizar imágenes recibidas por correo electrónico y aplicar políticas según su contenido. - Debe poder integrarse con Office 365 para analizar correos internos (entre usuarios del mismo dominio). - Capacidad de análisis adicional de spam utilizando múltiples capas.		
11. Soporte			
11.1	Debe incluir el soporte técnico del tipo 24/7 tanto por parte del fabricante como por parte del Proveedor durante 24 meses.	SI	
11.2	El Proveedor deberá contar con al menos 2 técnicos con una antigüedad mínima de 6 meses en la empresa, los cuales deberán tener las siguientes certificaciones emitidas por el fabricante que acredite: - Al menos uno (1) de los técnicos debe tener la máxima certificación de la Marca Ofertada. - Al menos uno (1) debe tener una certificación de nivel Profesional o equivalente, de la Marca Ofertada.	SI	
11.3	Se debe incluir soporte telefónico para casos de Emergencia	SI	
11.4	Debe cumplir con SLA de respuesta técnica: - Crítico : El soporte debe asistir al cliente en un tiempo menor a 2 horas ya sea de forma presencial o remota de acuerdo a la necesidad de la contratante. - No Crítico: El soporte debe asistir al cliente en un tiempo menor a 4 horas ya sea de forma presencial o remota de acuerdo a la necesidad de la contratante. La definición respecto al nivel de criticidad será determinada exclusivamente por el BCP en la solicitud de soporte. El Proveedor facilitará el nombre, número telefónico y correo electrónico del contacto para gestionar los incidentes críticos y no críticos.	SI	
11.5	En cuanto a los acuerdos de nivel de servicio (ANSs) se deberá tener una disponibilidad del servicio del 100%.	SI	
11.6	Debe garantizar el servicio en un 99.999% de disponibilidad mensual mientras dure el contrato.	SI	
11.7	Debe incluir el acceso a las documentaciones, configuración y mejores prácticas.	SI	
11.8	Debe incluir soporte por parte del fabricante en un tiempo no mayor a 60 minutos	SI	
12. Licenciamiento			
12.1	Se debe incluir las licencias y/o suscripciones necesarias para protección de 1200 buzones de correo electrónico por una duración de 24 meses.	SI	
13. Implementación y capacitación			
13.1	Se debe incluir la implementación, configuración y monitoreo del software; así como la capacitación al personal designado por el área técnica administradora del Contrato del BCP para la gestión de la herramienta.	SI	

CONDICIONES GENERALES:

Compromiso de Confidencialidad: 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 en los términos del Formulario de la Sección Formularios Adicionales. La firma del Compromiso de Confidencialidad se realizará al momento de la suscripción del Contrato. El Departamento de Ciberseguridad será el responsable de gestionar la firma de dicha documentación. En caso de que se incorpore nuevo personal del Proveedor se deberá gestionar la firma del Compromiso de Confidencialidad por parte de los mismos.

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

Ante cada notificación por parte de la contratante, el Proveedor deberá realizar y presentar al BCP un informe que contendrá como mínimo la siguiente información: descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta, personal que se asignó a la resolución de éste, problemas que se presentaron durante la resolución, documentación de los cambios realizados, recomendaciones, fecha y hora de resolución. El proveedor deberá garantizar durante todo el plazo de la prestación del servicio de suscripción, que la solución se encuentre actualizada en su última versión estable y con los últimos parches de seguridad aplicados correctamente.

Planificación y documentación del Proyecto: el Proveedor deberá presentar una documentación con diagramas, configuraciones necesarias y otros detalles relevantes, además de un cronograma de trabajo para su implementación antes del inicio de los trabajos.

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

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.



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

Área Técnica Administradora del Contrato: la administración del contrato estará a cargo del Departamento de Ciberseguridad.

Lugar y Horario de la prestación de los servicios y/o soportes: se podrán realizar de forma remota, a través de herramientas tecnológicas tales como Microsoft Teams, o similares; o de forma presencial cuando el área administradora del contrato (Departamento de Ciberseguridad del BCP) lo requiera en el Edificio BCP, sito en la Av. Federación Rusa y Av. Augusto Roa Bastos, preferentemente en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas. En caso de necesidad la convocante podrá solicitar asistencia fuera del horario ordinario de trabajo o en días no laborables.

➤ **Plan de entrega de los bienes: NO APLICA**

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

Ítems	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar y horario de prestación de los servicios	Plazo de prestación/ejecución de los servicios	Plazo de vigencia del Contrato
De acuerdo a la Lista de 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	La prestación de los servicios y/o soportes se podrán realizar de forma remota, a través de herramientas tecnológicas tales como Microsoft Teams, o similares; o de forma presencial cuando el área administradora del contrato (Departamento de Ciberseguridad del BCP) lo requiera en el Edificio BCP, sito en la Av. Federación Rusa y Av. Augusto Roa Bastos, preferentemente en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.	El plazo total de prestación del servicio será de 24 meses, contados a partir de la fecha a ser consignada al efecto en la Orden de Inicio de Servicio, que será emitida por el área administradora dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato.	El plazo de vigencia del Contrato será a partir de la fecha a ser consignada en la Orden de Inicio de Servicio que será emitida por el área administradora dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato hasta el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.

➤ **Otras aclaraciones:**

a) FORMA DE PAGO ESPECÍFICA.
...X... APLICA. Detallar: MENSUAL

b) ANTICIPO.
..... APLICA. Detallar porcentaje y justificación:
...X...NO APLICA.

c) COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:
...X... APLICA.
.....NO APLICA.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA TÉCNICA:

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.

