



**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°23/2024 - SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA INFRAESTRUCTURA DE TI - ID N°443659.
- B. **MONTO TOTAL DEL PAC:** Gs. 2.500.000.000.-
- C. **ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE DEL PROCESO:** Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del BCP.
- 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: Zinzia Abadie
- Cédula de Identidad: 695082
- Fecha de nacimiento: 19/09/1973
- Número telefónico de contacto: 6192766
- Cargo en el área requirente: Jefa de División Procesos Administrativos

**AUXILIAR:**

- Nombre y apellido: Jessica Duarte Urquhart
- Cédula de Identidad: 2.857.211
- Fecha de nacimiento: 23/04/1986
- Número telefónico de contacto: 6192423
- Cargo en el área requirente: Pool de Analistas Administrativos

**AUXILIAR:**

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

**AUXILIAR:**

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

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



**E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

**(X) CONTRATO CERRADO.**

**SECCIÓN I - DATOS DE LA CONVOCATORIA**

➤ **Idioma de la oferta:**

*La oferta deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañado de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay. La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y sin traducción:*

**(X) APLICA**

**(X)** *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:**

**(X) NO APLICA**

➤ **Autorización del Fabricante:**

**(X) NO APLICA**

➤ **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**

- **DETALLE DE LA/S GARANTÍA/S SOLICITADA/S:** El Proveedor deberá presentar:

*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 manifieste que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en los servicios prestados, por causas que le fueran imputables, durante el plazo de prestación del servicio.*

*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**

➤ **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 soporte técnico en infraestructura tecnológica, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2023, 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 el requisito establecido en los inc. a) y c), así como el 60% del requisito mínimo establecido en el inc. b). Los Socios restantes combinados deben cumplir con el 40% del requisito mínimo establecido en el inc. b).

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

a) Fotocopia simple de Estatuto de Constitución y/o Constancia de RUC y/u otros documentos que demuestren una antigüedad mínima de 5 (cinco) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
b) Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s, y/o facturas, y/o recepciones finales de haber prestado servicios de soporte técnico en infraestructura tecnológica, a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2023, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% 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 hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.
c) Fotocopias simples de referencias satisfactorias formalizadas por documentos, que contengan la debida identificación del emisor, como mínimo 3 (tres), de haber prestado servicios de soporte técnico en infraestructura tecnológica, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 al 2023, 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:*

Los requisitos de capacidad técnica a ser evaluados se detallan en el siguiente punto:

- Contar con el personal técnico asignado al servicio capacitado y técnicamente calificado para realizar los trabajos descriptos en las especificaciones técnicas.
- Garantizar el cumplimiento de lo solicitado en las presentes especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
- Garantía de Buen Servicio y Calidad por todo el plazo de prestación del servicio.

▪ **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 y técnicamente calificado para realizar los trabajos descriptos en las especificaciones técnicas, asumiendo la responsabilidad por los trabajos del personal técnico asignado, los equipos y las tareas realizadas comprendidos en las especificaciones técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
b) Nota en carácter de declaración jurada en la cual se comprometen a cumplir completamente con lo solicitado en las presentes especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
c) Curriculum Vitae actualizado del personal asignado al cumplimiento de los servicios y los documentos acreditantes exigidos en el mismo en el formato incluido en el apartado Especificaciones Técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC. El BCP se reserva el derecho a verificar la información contenida en los mismos.
d) Garantía de Buen Servicio y Calidad, emitida por el Oferente mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual manifieste que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en los



servicios prestados, por causas que le fueran imputables, durante el plazo de prestación del servicio.

➤ 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 la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Banco Central del Paraguay, de acuerdo a las necesidades de la Institución y con aprobación de la máxima autoridad. A continuación, se detallan los nombres de las personas del área requirente: Zinzia Abadie Jefa de División Procesos Administrativos, Jessica Duarte Urquhart Pool de Analistas Administrativos, Fernando Dejesús Ovando Ojeda Pool de Analistas Administrativos, César Franco Valdez Pool de Especialistas de Sistemas.**
- Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada: **La GTIC a través de su Dpto. de Infraestructura y Operaciones Tecnológicos tiene la misión de realizar la administración de la infraestructura tecnológica institucional que comprende: hardware, software, comunicaciones y servicios que dan soporte a las aplicaciones de la Institución accedidas por sus clientes internos y externos. A tal efecto, operativamente desarrolla dichas funciones a través de funcionarios técnicos especializados en plataformas de: servidores, equipos y redes de comunicación, bases de datos, equipos de misión crítica de los Datacenters primario y alterno (Equipos UPS, Aires de Precisión, Grupos Generadores, Sistemas de detección y extinción temprana de incendios) todo lo cual constituye la base de la infraestructura tecnológica que soporta a todos los servicios y sistemas internos y externos, críticos, misionales y estratégicos de la institución. Actualmente la complejidad y diversidad que conlleva la administración y gestión de toda esa infraestructura tecnológica exige una mayor atención, enfoque y creciente carga laboral horaria de los recursos humanos especializados con el perfil técnico acorde a los requerimientos y experiencia lo cual está limitado a la cantidad de funcionarios con perfil técnico de administrador de domino, administrador de redes y comunicaciones y administrador de base de datos. Todos estos recursos humanos brindan además soporte técnico informático a casi 800 funcionarios y 62 entidades del sector financiero que utilizan los servicios internos y externos que el BCP provee. Citando entre otros: Business Intelligence, GRP, Red de Comunicación Financiera, Portales Web Institucionales, SIPAP y herramientas de uso interno tales como: Microsoft 365, Citrix, correo corporativo, Sistema de Pagos instantáneo 7\*24 (SPI), entre otros. Cabe destacar, que todo ello requiere una mayor carga laboral de parte de la GTIC y consecuentemente un mayor número de recursos humanos especializados en infraestructura tecnológica para la administración y gestión de todo lo señalado. Por los motivos señalados precedentemente, se solicita la contratación de personal técnico tercerizado con el perfil técnico requerido para el efecto, el cual será supervisado por los responsables de cada plataforma mencionada tal como se realiza con los demás servicios tercerizados que están bajo la administración de la GTIC.**
- Justificar la planificación: **Con relación a la planificación, se indica que se trata de un llamado periódico, sucesivo ya que la necesidad es continua.**
- Justificar las especificaciones técnicas establecidas: **Las especificaciones técnicas establecidas corresponden a la capacidad técnica del personal especializado, a fin de dar soporte y optimización de la infraestructura actual del BCP, cuyo personal especializado**



a ser contratado requiere de cursos de capacitación y certificaciones, necesarios para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

➤ **Especificaciones técnicas**

**SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

A continuación, se describen los requerimientos y las condiciones relativas a la prestación del SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA INFRAESTRUCTURA DE TI 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 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 para brindar soporte técnico tercerizado para las gestiones del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas (DIOT) en lo referente a actividades de administración de la infraestructura tecnológica institucional, las que permitan el fortalecimiento en la práctica de administración, optimización, control, elaboración de documentación técnica y monitorización de dicha infraestructura tecnológica.

**ALCANCE**

La cobertura del servicio técnico debe considerar la gestión integral de incidentes, problemas, administración, optimización, control y monitorización. El servicio requerido deberá contemplar la ejecución como mínimo las siguientes actividades:

**a) Servicio técnico en plataforma de Infraestructura**

- Administración de sistemas operativos Linux basados en RedHat.
- Administración de sistemas operativos Microsoft Windows Server (Active Directory, Exchange, DNS, DHCP, IIS, RADIUS, Cluster).
- Administración de sistemas hiperconvergentes.
- Administración de entornos VDI con Citrix.
- Administración de Microsoft 365 y Azure AD.
- Administración de VMWARE ESXI y VCENTER.
- Manejo de herramientas de monitoreo de infraestructura.
- Administración y configuración de redes de comunicación (DNS, DHCP, SSL, OSI Model, y TCP/IP).
- Administración de servicios de Proxy de Internet. Administración de sistemas de almacenamiento (storage).

**b) Servicio técnico en plataforma de Base de Datos**

- Gestión de bases de datos (Oracle, SQL Server, SAP ASE y MySQL).
- Instalar, configurar y gestionar bases de datos.
- Garantizar la seguridad de las bases de datos, incluyendo backups y recuperación de desastres.



- Monitoreo de Base de Datos.
  - Implementar planes de mantenimiento de la base de datos y tareas de tuning de base de datos.
  - Implementar auditorías de usuarios (roles, perfiles y privilegios).
  - Planificación de capacidad (gestionar el creciente volumen de las bases de datos).
  - Administración de cambios y actualizaciones.
- c) **Servicio técnico en plataforma de Redes, Comunicaciones y equipos soporte de infraestructura física**
- Gestión básica de equipos de comunicaciones tales como: Routers, Switches, Access Points, Firewalls, etc.
  - Configurar, gestionar y monitorear equipos de redes y comunicaciones.
  - Administración de cambios y actualizaciones.
  - Monitoreo y gestión de equipos de equipos de aire acondicionado de precisión, así como equipos de soporte de energía ininterrumpida (UPS).

## **PERSONAL E INFRAESTRUCTURA**

### **Suministrados por el BCP**

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

Las herramientas de conexión remota serán proveídas por el 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. En el marco del servicio se deberá proveer como mínimo **6 (seis) técnicos del Nivel 1 (exclusivos para el BCP)** con al menos 48 (cuarenta y ocho) horas laborales semanales disponibles por cada personal técnico con exclusividad absoluta para el BCP, que conformarán el equipo de trabajo para la ejecución del servicio ya sea en modalidad on site con posibilidad de asistencia remota, según requerimiento del BCP. Se debe tener en cuenta que la conformación de equipos de trabajo y rotación de los técnicos de Nivel 1 quedará a cargo exclusivamente del BCP, debiendo cumplir los horarios diurnos a ser definidos por el equipo técnico del BCP.

El personal técnico de Nivel 1 deberá cubrir la franja jornada laboral diurna, y según requerimiento del BCP o por eventos de emergencia en modalidad guardia pasiva, prestar servicio en horario extraordinario. Cabe destacar que la definición de la franja horaria será conforme a lo establecido en el código del trabajo de nuestro país.

El proveedor deberá designar un responsable del equipo técnico, el cual se encargará de la coordinación de las tareas del equipo de trabajo.

Adicionalmente al grupo principal de soporte, el proveedor **debe disponer como mínimo de 3 (tres) personales técnicos de Nivel 2** en modalidad de centro de atención y servicios (no exclusivos para el BCP) que deberán prestar asistencia in situ y remota, de forma puntual y sobre demanda para la ejecución y/o apoyo en tareas específicas que el BCP determine que son críticas o claves, con una carga máxima de 80 (ochenta) horas mensuales.

En su conjunto el personal técnico del proveedor de Nivel 1 y Nivel 2 deberá cubrir el servicio en modalidad 7x24x365 a fin de contemplar todas las condiciones de ejecución del servicio solicitado.





En caso de presentarse eventos puntuales que requieran la atención de un personal técnico certificado de Nivel 2 con el know-how (conocimiento) para la resolución de un problema específico, el mismo deberá estar disponible para dar soporte hasta la resolución del problema. Por lo tanto, el procedimiento de escalamiento durante el horario diurno siempre iniciará en el Nivel 1, luego escalará al centro de atención del Nivel 2 y si el caso lo requiera al equipo técnico del BCP u otro personal autorizado.

Durante el horario nocturno los eventos iniciarán desde el BCP u otro personal autorizado al Nivel 1 o Nivel 2 conforme a los requerimientos específicos del evento que determine el BCP durante la ejecución del contrato.

El Proveedor deberá prever su propio acceso a Internet para la utilización de las herramientas de conexión remota a ser proveídas por el BCP en caso de ser necesario. Así como números telefónicos corporativos por cada personal técnico de Nivel 1, un centro de atención y servicios tipo NOC para los técnicos de Nivel 2, sistema de tickets para manejar los pedidos de soporte técnico y acceso al MS Teams para colaborar con el equipo técnico del BCP. Para todos los casos, el proveedor deberá hacerse cargo de todos los costos administrativos que resultasen de la asistencia del personal técnico.

La asistencia del equipo técnico en ningún caso representa compromiso laboral alguno entre los individuos y el BCP, siendo el proveedor el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones laborales que correspondan según el caso (pago de salarios, vacaciones, aguinaldo, pagos jubilatorios, horas extras, viáticos, compensaciones, seguros, indemnizaciones, entre otros).

Ante cada resolución de problemas o actuación, el Proveedor deberá realizar y presentar al BCP un informe que contendrá como mínimo la siguiente información: Descripción detallada del problema/evento, su causa y solución propuesta, personal que se asignó a la resolución de este, problemas que se presentaron durante la resolución, documentación de los cambios realizados, recomendaciones, fecha y hora de resolución.

**CURSOS DE CAPACITACION Y CERTIFICACIONES DEL PERSONAL TECNICO**

**Capacitación del personal técnico**

Para el Nivel 2: El centro de atención y servicios tipo NOC, deberá poder realizar el escalamiento al personal técnico propuesto por el Oferente, el cual deberá poseer en su conjunto las siguientes certificaciones conforme al siguiente detalle:

Perfiles	Nivel de Soporte	Modo de Soporte	Certificación mínima del fabricante	Cantidad mínima
Perfil de personal técnico en Infraestructura	Nivel 2	A demanda del BCP	<ul style="list-style-type: none"><li>Microsoft Windows Servers - MCSA: Windows Server 2016</li><li>Red Hat Certified System Administrator o LPI (Linux Professional Institute)</li><li>NCP (Nutanix Certified Professional)</li><li>VCP (VMware Certified Professional)</li></ul>	1
Perfil de personal técnico en Base de Datos	Nivel 2	A demanda del BCP	<ul style="list-style-type: none"><li>Oracle Database 12c Administrator Certified Associate o superior</li></ul>	1

**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"><li>Microsoft SQL Server Database.</li></ul>	
Perfil de personal técnico en plataforma de Redes y Comunicaciones	Nivel 2	A demanda del BCP	<ul style="list-style-type: none"><li>CCNP (Cisco Certified Network Professional) Enterprise o superior.</li></ul>	1

**Para el Nivel 1:** El personal técnico propuesto por el Oferente, deberá poseer los siguientes cursos y experiencia conforme al siguiente detalle:

Perfiles	Nivel de Soporte	Modo de Soporte	Cursos	Experiencia de al menos 2 (dos) años en:	Cantidad mínima
Perfil de personal técnico en Infraestructura	Nivel 1	In Situ y/o Remoto exclusivo para el BCP	<ul style="list-style-type: none"><li>Microsoft Windows Server</li><li>Oracle Linux o Red Hat Enterprise</li><li>VMWARE</li></ul>	Soporte de Infraestructura tecnológica en general.	2
Perfil de personal técnico en Base de Datos	Nivel 1	In Situ y/o Remoto exclusivo para el BCP	<ul style="list-style-type: none"><li>Oracle Database</li><li>Microsoft SQL Server Database.</li></ul>	Soporte de base de datos Oracle o Microsoft SQL.	2
Perfil de personal técnico en plataforma de Redes y Comunicaciones	Nivel 1	In Situ y/o Remoto exclusivo para el BCP	<ul style="list-style-type: none"><li>Cisco CCNA (Cisco Certified Network Associate) o CompTIA Network+</li></ul>	Soporte de equipos de redes.	2

Respecto al personal técnico con certificación Nivel 2, su modalidad de trabajo será a demanda, con la capacidad de asistir al personal de Nivel 1 durante horas nocturnas o diurnas, en actividades programadas o incidentes puntuales que se deban ejecutar en este horario debido a la naturaleza del trabajo y los servicios que podrían ser afectados. Además, se deberá tener en cuenta que para incidentes o requerimientos de alta criticidad el personal técnico certificado de Nivel 2 deberá actuar necesariamente en conjunto con el personal técnico de Nivel 1 para la asistencia a este tipo de inconvenientes.

Respecto a la modalidad de asistencia para la franja horaria diurna para el personal técnico Nivel 1 siempre será en forma presencial, con capacidad de asistencia remota en situaciones que el BCP indique que sea necesario. Para el Nivel 2 la modalidad de asistencia será por defecto remota y con capacidad de asistencia in situ en situaciones que el BCP designe que sea necesario.

El Oferente deberá presentar una carta en carácter de declaración jurada, en la cual manifieste que el personal técnico asignado está capacitado para realizar los trabajos descriptos en las especificaciones técnicas.

Además, deberá presentar el Curriculum Vitae y los documentos del personal técnico requerido conforme al formato establecido a continuación:

CURRICULUM VITAE		
Datos Personales	Requerimientos	Documentación de respaldo
Nombre(s)	Especificar	
Apellido(s)	Especificar	
Fecha de Nacimiento	Especificar	
N° de documento de identidad	Especificar	Adjuntar fotocopia simple de C.I.



**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.



Formación Académica		
Nivel Secundario	Exigido	Adjuntar la fotocopia simple del título o certificado de estudios finalizado correspondiente al Nivel Secundario.
Especialidad	Especificar	
Año de Egreso	Especificar	
Nivel Terciario	Especificar	Adjuntar la fotocopia simple de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Título o certificado de estudios en caso de que haya finalizado la carrera universitaria en las carreras de Análisis de Sistemas, Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o afines.</li><li>• Certificado de estudios en caso de que se encuentre cursando las carreras universitarias de Análisis de Sistemas, Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o afines, demostrando un avance de al menos 4 (cuatro) semestres.</li></ul>
Carrera:	Especificar	
Año de Egreso:	Especificar	
Año en curso:	Especificar	
Cursos de capacitación y/o certificaciones	Exigido (cada personal técnico propuesto deberá contar como mínimo con al menos uno de los cursos solicitados de acuerdo con la tabla de Perfil de personal técnico, especificado anteriormente en este documento tanto para el Nivel 1 y 2.	Adjuntar fotocopia simple de los documentos que acrediten el curso de capacitación y/o certificaciones solicitadas de acuerdo con la tabla de Perfil de personal técnico.
Experiencia Profesional	Exigido (exclusivamente para el Nivel 1) (cada personal técnico propuesto deberá contar con al menos 2 (dos) años de experiencia de acuerdo con la tabla de Perfil de personal técnico, especificado anteriormente en este documento.	Adjuntar fotocopia simple de una referencia de los trabajos realizados formalizados por: Notas de servicio y/o tickets de servicio y/o actas de conformidad de servicio y/o correos electrónicos y/o informes técnicos.
Lugar donde se prestó el servicio	Especificar	
Periodo	Especificar	
Trabajo realizado	Especificar	

El personal técnico que ejecutará el contrato deberá ser el designado por parte del Proveedor en su oferta. El BCP se reserva el derecho de realizar una evaluación escrita y oral a fin de



garantizar que el personal técnico propuesto posee la suficiente capacidad para cumplir con las tareas indicadas en la presente sección. Adicionalmente, el BCP podrá solicitar el reemplazo de los técnicos designados si considera que los mismos no cuentan con la suficiente capacidad para realizar las tareas correspondientes a su perfil técnico.

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

El Proveedor deberá cumplir con un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS o SLA por sus siglas en ingles), bajo los siguientes términos:

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	
Soporte Técnico	Nivel de Servicio
Tiempo disponible para el servicio Nivel 2	7x24x365
Tiempo de respuesta al BCP personal técnico de Nivel 2 (asistencia remota)	≤30 min.
Tiempo de respuesta al BCP personal técnico de Nivel 2 (asistencia on-site)	≤60 min.
Tiempo de respuesta al BCP personal técnico de Nivel 1 en guardia pasiva (asistencia remota fuera del horario diurno)	≤45 min.
Tiempo de respuesta al BCP personal técnico de Nivel 1 en guardia pasiva (asistencia on-site fuera del horario diurno)	≤60 min.

Los tiempos de respuesta se inician desde el momento que el BCP inicie la solicitud un requerimiento iniciado por los medios establecidos en forma conjunta con el proveedor. Por lo tanto, a fin de dar cumplimiento del SLA, el proveedor deberá contar con un staff local que cumpla con las certificaciones indicadas anteriormente.

El servicio deberá ser prestado dentro de las oficinas del BCP o en forma remota, conforme a requerimientos de la GTIC.

El horario de ejecución del servicio deberá cubrir LUNES A DOMINGOS incluyendo días festivos, el servicio deberá estar cubierto las 24 (veinticuatro) horas del día.

El personal técnico asignado a este servicio deberá reportarse con el Supervisor en los horarios establecidos, a través de procedimientos que serán acordados entre las partes.

**Responsabilidades del Proveedor:**

1. Contar con la cantidad de personal técnico especializado necesario para cumplir con los objetivos del servicio, así como con las capacidades técnicas requeridas para la ejecución del servicio. En los casos que por cualquier motivo el personal habilitado no pudiese asistir y el Proveedor lo deba sustituir por otro, el mismo deberá también ajustarse a los requerimientos del BCP y ser previamente habilitado en la nómina de personal acreditado para la ejecución del servicio solicitado.
2. Será responsabilidad del Proveedor nombrar por escrito a una persona encargada, la cual deberá informar sobre la ejecución del servicio al supervisor del servicio.
3. Es responsabilidad del Proveedor proporcionar a su personal de todas las herramientas y accesorios necesarios para realizar sus tareas.
4. Asumir la completa responsabilidad por los daños o perjuicios en la infraestructura física y/o lógica del BCP que fueran causados por el personal técnico, ya sea por la ejecución incorrecta de una tarea asignada, falta de conocimiento técnico o por mala fe. En este sentido será completa responsabilidad del proveedor asumir los costos y/o trabajos necesarios para restaurar la infraestructura física u lógica a su estado original.

**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.



**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:** El personal interviniente del Proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información, dado que dicho personal podría acceder a información confidencial de la Contratante.

**CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS:** El Supervisor, quien administrará los servicios contratados dará conformidad a las actividades ejecutadas. A tal efecto, se emitirá un documento de aprobación del área técnica de la GTIC por los servicios realizados.

➤ 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	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.	El plazo total de prestación del servicio será de 24 (veinticuatro) meses, a partir de la fecha a ser establecida a dicho efecto en la Orden de Inicio, la cual deberá ser emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato.	El plazo de vigencia del contrato será de 24 (veinticuatro) meses a partir de la fecha a ser establecida a dicho efecto en la Orden de Inicio, la cual será emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato.

➤ Otras aclaraciones:

a) FORMA DE PAGO ESPECÍFICA.

(X) APLICA. Detallar: Mensual

b) ANTICIPO.

(X) NO APLICA.

c) COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

(X) APLICA.

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

..... APLICA.

...X....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(\*).

