

DIRECTRICES O MODELO DE DICTAMEN TÉCNICO

(Art 40 mca) Res DNCP N°230/2025

Lugar y fecha: Asunción 09 de abril de 2025
UOC Convocante: Banco Nacional de Fomento
Unidad o área requirente: Gerencia de Área de Tecnología Informática
Funcionario técnico: Edgar Molinas Pietrafesa
Dependencia y cargo que desempeña: Jefe de División de Soporte a Usuarios Internos y Capacitaciones
Nombre de la Convocatoria: ACTUALIZACIÓN DE LICENCIA DE PLATAFORMA DE MESA DE AYUDA MANAGE ENGINE SERVICE DESK PLUS Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE USUARIOS TÉCNICOS

• **Justificación técnica que respalda la objetividad, imparcialidad, regularidad y la razonabilidad o proporcionalidad de los requerimientos técnicos solicitados:**

Los requerimientos técnicos establecidos para la contratación de la plataforma de mesa de ayuda están alineados con las necesidades operativas del Banco Nacional de Fomento (BNF), con el propósito de mejorar la gestión de incidentes tecnológicos y el soporte técnico en general. La plataforma ServiceDesk Plus, ya utilizada por la institución, ha demostrado ser una herramienta eficiente para la gestión de incidentes, optimizando tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del usuario final. Los requisitos solicitados son proporcionales considerando la infraestructura tecnológica actual y la demanda de servicios internos vinculados a solicitudes de soporte. La inclusión de licencias adicionales y soporte local con disponibilidad 24x7x365 se encuentra en línea con la necesidad de garantizar la continuidad operativa del banco, reducir el tiempo de atención de incidentes y solicitudes de servicio. Esto permite asegurar que el banco pueda mantener la calidad del servicio en contextos de máxima demanda o desprovisionamientos, optimizando sus recursos y mejorando la capacidad de atención del equipo técnico. Asimismo, la actualización periódica del sistema y la inclusión de ítems no esenciales, pero clave para la planificación actualizada, asegura una operación continua y eficiente del banco.

• **Justificación técnica y justificación de si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes:**

Los requerimientos establecidos para la contratación de la plataforma de mesa de ayuda están diseñados para satisfacer las necesidades operativas del Banco Nacional de Fomento (BNF) de manera eficiente y efectiva. Los aspectos específicos relacionados con la experiencia en instalaciones anteriores para ServiceDesk Plus y la necesidad de soporte local especializado responden a la necesidad de mantener la integridad del sistema y asegurar un servicio de soporte adecuado y oportuno, conforme con los estándares y las necesidades del banco. Aunque estos requisitos podrían limitar la participación de algunos oferentes que no tengan la capacidad de ofrecer estos servicios, la justificación radica en la necesidad de garantizar la continuidad del uso del sistema y la capacidad del equipo de soporte para atender la creciente demanda de incidentes. La exigencia de utilizar una plataforma ya implementada en la institución y la necesidad de contar con soporte local especializado no son limitantes, sino requisitos debidamente fundamentados en las condiciones técnicas, lo cual es esencial para el éxito del proyecto.

• **Mención de marcas de productos u otro derecho intelectual existente:**

En las especificaciones se menciona la plataforma ServiceDesk Plus de forma específica debido a que ya ha sido implementada en el Banco Nacional de Fomento (BNF) y se ha consolidado como una herramienta esencial para el manejo de incidentes y soporte técnico en la infraestructura tecnológica del banco. La mención de esta marca tiene un fundamento técnico, ya que el banco busca asegurar la continuidad operativa del sistema sin generar incompatibilidades ni requerir una migración costosa o riesgosa. Además, el banco propone que el oferente pueda proporcionar licencias adicionales y soporte local especializado para dicha plataforma, lo que garantiza una atención eficiente y la actualización funcional del servicio. No existen otras soluciones equivalentes que aseguren estos requisitos específicos, además de que en ningún momento se busca impedir la participación de oferentes, sino más bien asegurar que se mantenga la calidad y funcionalidad del servicio, conforme a las necesidades operativas del Banco.