

**Licitación 483.844 - SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA MICROSOFT Y
MANTENIMIENTO DE SERVIDORES**

DICTAMEN TÉCNICO

Lugar y fecha: Asunción, 20 de mayo de 2026

UOC Convocante (*): UOC DINAC

Unidad o área requirente (*): Coordinación General de TIC - DINAC

Funcionario o técnico responsable (*): Roberto Fernández

Dependencia y cargo que desempeña (*): Coordinación General de TIC - DINAC,
Coordinador General de TIC

- **Justificación técnica que respalda la objetividad, imparcialidad, regularidad y la razonabilidad o proporcionalidad de los requerimientos técnicos solicitados (*).**

Los requerimientos técnicos establecidos para el presente proceso licitatorio se fundamentan en la necesidad de garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, seguridad y rendimiento de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios críticos de la Dirección Nacional de Aeronáutica Civil (DINAC). La infraestructura objeto del servicio está conformada por servidores físicos de diferentes generaciones y fabricantes, sobre los cuales operan plataformas Microsoft, servicios de virtualización, directorio activo, bases de datos, aplicaciones institucionales misionales y de misión crítica, y demás servicios tecnológicos esenciales para el funcionamiento de la Institución.

La infraestructura tecnológica comprende, entre otros, los siguientes equipos: Servidor DELL PowerEdge R420, DELL PowerEdge R430, DELL PowerEdge R440, DELL PowerEdge R520, DELL Precision Tower 5810, Lenovo ThinkSystem SR650, Lenovo System x3650 M5, HP ProLiant DL380, HP ProLiant DL360p y Huawei FusionServer Pro 1288H V5. Estos servidores se encuentran instalados en centros de datos de la DINAC y distribuidos físicamente entre el Aeropuerto Internacional Silvio Pettrossi, Aeropuerto Internacional Guaraní, Ministerio de Defensa Nacional, Centro de Control Unificado (Estacion Radar), etc.; soportando servicios de alta criticidad cuya indisponibilidad podría afectar la operación de los sistemas de misión crítica, la autenticación de usuarios, el correo electrónico institucional, las bases de datos, las aplicaciones administrativas y los sistemas tecnológicos que respaldan las operaciones aeronáuticas y meteorológicas.

La exigencia de **al menos dos (2) técnicos certificados en diseño, configuración y administración de servidores**, con certificaciones técnicas emitidas por fabricantes o entidades autorizadas, responde a la necesidad de garantizar que las actividades de mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la DINAC sean ejecutadas por profesionales con conocimientos y competencias formalmente acreditados. La diversidad de fabricantes, modelos y plataformas que conforman la infraestructura institucional, así como la criticidad de los servicios que soporta, requiere personal especializado capaz de realizar diagnósticos, configuraciones, actualizaciones y recuperación ante incidentes conforme a las mejores prácticas de la industria. En este contexto, no se aceptan credenciales de ventas o preventa, por no acreditar capacidades técnicas para la administración y mantenimiento de servidores en ambientes de producción.

De igual manera, la exigencia de que el oferente cuente con una **certificación vigente de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**, emitida por una entidad certificadora competente, acreditada y verificable, se fundamenta en la necesidad de proteger la infraestructura tecnológica y la información institucional a la que el proveedor tendrá acceso durante la prestación del servicio. Este requisito permite acreditar que el oferente aplica procesos y controles alineados con estándares internacionales para la



Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación

gestión de riesgos, protección de la información y continuidad operativa, reduciendo la probabilidad de incidentes de seguridad y fortaleciendo la confiabilidad de los servicios tecnológicos que respaldan las operaciones críticas de la DINAC.

En ese contexto, **el mantenimiento preventivo, correctivo y el soporte técnico especializado** resultan indispensables para prevenir fallas, prolongar la vida útil de los equipos, reducir los tiempos de indisponibilidad, corregir incidentes oportunamente y mitigar los riesgos operativos derivados de interrupciones en la infraestructura tecnológica. La ejecución periódica de estos servicios contribuye a mantener condiciones adecuadas de disponibilidad, seguridad, rendimiento y confiabilidad de los sistemas institucionales.

Finalmente, los criterios de selección fueron establecidos procurando garantizar que el proveedor adjudicado disponga del personal especializado, la experiencia y las capacidades técnicas necesarias para cumplir con los niveles de servicio requeridos durante la ejecución contractual.

- **Identificar y justificar de forma expresa si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes.**

Los requisitos técnicos establecidos en el presente proceso licitatorio, incluyendo la exigencia de contar con al menos dos (2) técnicos certificados en diseño, configuración y administración de servidores, así como una certificación vigente de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), podrían restringir la participación de empresas que no dispongan de dichas capacidades. Sin embargo, tales exigencias responden a criterios estrictamente técnicos y objetivos, derivados de la naturaleza crítica de la infraestructura tecnológica de la DINAC, la diversidad de plataformas y fabricantes administrados, y la necesidad de garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y seguridad de los servicios institucionales. En consecuencia, estos requisitos guardan una relación directa con el objeto de la contratación y con los riesgos que se busca mitigar durante la ejecución del contrato.

En ese sentido, las condiciones establecidas no constituyen restricciones arbitrarias ni favorecen a un fabricante o proveedor determinado, sino que buscan asegurar que el adjudicatario cuente con la capacidad técnica y organizacional necesaria para prestar el servicio conforme a estándares de calidad y seguridad acordes con la criticidad de la infraestructura tecnológica institucional. Asimismo, los requisitos son proporcionales al alcance del servicio y pueden ser acreditados por cualquier oferente que posea la experiencia, el personal calificado y las certificaciones correspondientes, garantizando así los principios de igualdad, libre competencia y concurrencia previstos en la normativa de contrataciones públicas.

- **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.**

Las referencias a marcas y modelos de servidores incluidas en las bases licitatorias (DELL, Lenovo, HP y Huawei) tienen carácter exclusivamente **referencial**, ya que responden a la necesidad de identificar con precisión la infraestructura tecnológica existente sobre la cual deberán ejecutarse los servicios de mantenimiento y soporte técnico. La identificación de dichos equipos resulta indispensable para que los potenciales oferentes dimensionen correctamente el alcance del servicio, la diversidad de plataformas a administrar y el nivel de especialización técnica requerido, considerando que la infraestructura se encuentra actualmente conformada por servidores de distintos fabricantes, generaciones y tecnologías.



Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación

En consecuencia, la mención de estas marcas no implica preferencia, restricción o direccionamiento hacia un fabricante o proveedor específico, ni limita la participación de oferentes, puesto que el objeto de la contratación corresponde a la prestación de servicios especializados sobre equipos ya instalados y en operación dentro de la DINAC. Por tanto, las referencias se realizan únicamente con fines descriptivos e informativos, no constituyendo una exigencia de provisión de bienes de una marca determinada, sino la identificación de la infraestructura existente sobre la cual se desarrollarán los servicios objeto del presente llamado.

- **Fundamentar criterios de evaluación y/o condiciones de ejecución contractual sugeridos (*).**

Los criterios de evaluación y las condiciones de ejecución contractual se establecen con el propósito de garantizar que el oferente adjudicado cuente con la capacidad técnica, experiencia y personal especializado necesarios para prestar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico sobre la infraestructura de servidores de la DINAC. En particular, la disponibilidad de técnicos certificados resulta necesaria para reducir riesgos técnicos, considerando la diversidad de fabricantes y plataformas existentes y la criticidad de los sistemas y servicios institucionales soportados por dicha infraestructura.

Asimismo, las condiciones relacionadas con los niveles de servicio, tiempos de respuesta y atención, mantenimiento periódico, diagnóstico y resolución de incidentes y disponibilidad del soporte buscan asegurar la continuidad operativa, disponibilidad, seguridad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica de la DINAC. En consecuencia, los criterios establecidos guardan relación directa con el objeto, alcance y criticidad de la contratación, resultando objetivos, razonables y proporcionales a los riesgos que se pretenden mitigar durante la ejecución contractual.

Firma del técnico o responsable del área requirente (*):

Aclaración (*): Roberto Fernández

