

Viceministerio de Administración Financiera
Dirección General de Gabinete
Unidad Coordinadora de Programas
Proyecto "Mejoramiento de la Gestión del VAF"
Convenio de Financiación de la Comunidad Europea – Fase III

Asunción, 20 de mayo de 2025

NOTA U.C.P./M.G.VAF/C.U.O.C. N° 37/2025

Señores

ONE S.A.

22 de septiembre c/ Teodoro S. Mongelos - Asunción

Tel.: (021) 203 170

Email: administracion@onesa.com.py / info@onesa.com.py

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, en relación a los requerimientos del Comité de Evaluación, conformado para analizar el proceso concursal identificado como **LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI-ITSM - ID N° 467.194**, a fin de solicitar aclaración respecto a las siguientes documentaciones:

Documentación remitida	Comentario
f) Planilla de Especificaciones Técnicas de los bienes ofertados completado y firmado, de conformidad con el formulario estándar N° 10 – Sección Formularios (**)	Aclarar respecto a cómo los bienes ofertados cumplen con cada punto de sus EETT, agregar comentarios y detalles en las Observaciones adicionales de la planilla.
g) Manuales de uso u otros requeridos para la utilización del software adquirido.	No se puede abrir el enlace remitido, se solicita remitir devuelta el enlace.

Estos requerimientos deben ser presentados a más tardar a las **13:00 horas del día lunes 23 de junio** del corriente, para proseguir con la evaluación correspondiente.

Sin otro motivo particular me despido de usted, atentamente.



Firmado digitalmente por:
OMAR ABEL ELENO GACERES SNEAD
Coordinador de la Unidad Operativa de Contrataciones
Unidad Ejecutora del Proyecto "Mejoramiento de la Gestión del VAF"
Viceministerio de Administración Financiera (VAF)
Ministerio de Economía y Finanzas



De: omar_caceres@mef.gov.py
A: ["administracion@onesa.com.py"](mailto:administracion@onesa.com.py); ["info@onesa.com.py"](mailto:info@onesa.com.py)
Cc: ["viviana_aquilar@mef.gov.py"](mailto:viviana_aquilar@mef.gov.py)
Asunto: Requerimientos del Comité de Evaluación - LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI-ITSM - ID N° 467.194 - ONE S.A.
Fecha: viernes, 20 de junio de 2025 12:11:41
Archivos adjuntos: [Nota UCP N° 037-25 - REQUERIMIENTOS DEL COMITE DE EVALUACION - ID N° 467.194 - ONE SA.pdf](#)
[image001.png](#)
[image002.png](#)

Buen día ONE S.A.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, en relación a los requerimientos del Comité de Evaluación, conformado para analizar el proceso concursal identificado como **LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI-ITSM - ID N° 467.194**, a fin de solicitar la aclaración respecto a las documentaciones descriptas en la Nota UCP/MGVAF/CUOC N° 37/2025.

Estos requerimientos deben ser presentados en **a más tardar a las 13:00 horas del día lunes 23 de junio del corriente.**

Sin otro motivo particular me despido de usted, atentamente.



Omar Cáceres Snead

Coordinador de la Unidad Operativa de Contrataciones
UCP - Proyecto "Mejoramiento de la Gestión del VAF"

Telf. 414 6732
Interno 6732
www.mef.gov.py

Estrella N° 345 c/Chile
Edificio City – Piso 2
Asunción - Paraguay

Cuidemos el Medio Ambiente, por favor, no imprima este correo electrónico si no es necesario

**LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025
ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI – ITSM” - ID N° 467.194**

Asunción, 23 de junio de 2025

ID No.: 467194

A: Ministerio de Economía y Finanzas

En respuesta a la nota **U.C.P./M.G.VAF/C.U.O.C. N° 37/2025**, Indicamos que los enlaces de los manuales oficiales de los productos ofertados ya fueron proporcionados vía correo electrónico a la coordinación de la UOC, más abajo la confirmación de la descarga con éxito.

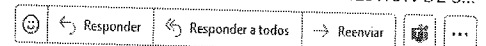
RE: Requerimientos del Comité de Evaluación - LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE S...



omar_caceres@mef.gov.py

Para Katherine Arellano

CC viviana_aguilera@mef.gov.py; Victor Escobar; Mauricio Lopez



lunes 23/6/2025 16:50

Buenas tardes Katherine, si se pudo descargar ambos.

De: Katherine Arellano <karellano@onesa.com.py>

Enviado el: lunes, 23 de junio de 2025 10:31

Para: omar_caceres@mef.gov.py

CC: viviana_aguilera@mef.gov.py; Victor Escobar <vescobar@onesa.com.py>; Mauricio Lopez <mlopez@onesa.com.py>

Asunto: RE: Requerimientos del Comité de Evaluación - LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI-ITSM - ID N° 467.194 - ONE S.A.

Sr. Omar,

Pudo descargar los manuales?



KATHERINE ARELLANO
Administradora

+595984 598403 / +595986 790163
22 de septiembre 873 c/Teodoro S. Mongelos / Asunción - Paraguay
www.onesa.com.py
karellano@onesa.com.py



De: Katherine Arellano <karellano@onesa.com.py>

Enviado el: lunes, 23 de junio de 2025 08:47

Para: omar_caceres@mef.gov.py

CC: viviana_aguilera@mef.gov.py; Victor Escobar <vescobar@onesa.com.py>; Mauricio Lopez <mlopez@onesa.com.py>

Asunto: RE: Requerimientos del Comité de Evaluación - LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI-ITSM - ID N° 467.194 - ONE S.A.

Buen día Omar,

Copio mas abajo los enlaces donde podrías descargar los manuales técnicos.

InvGate Service Management: https://download.invgate.net/serviceses/d/docs/InvGate_Service.Desk.v7.104.6.ES.pdf

InvGate Asset Management: <https://app-na1.hubspotdocuments.com/documents/2629496/view/1058793651?accessId=77ea6b>

Sds,



KATHERINE ARELLANO
Administradora

+595984 598403 / +595986 790163



LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 01/2025
ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI – ITSM” - ID N° 467.194

Adjunto a la nota van las especificaciones técnicas con las justificaciones correspondientes.

Atentamente,


Firma:



Aclaración: Oscar Carles

En calidad de: Apoderado




Omar Cáceres
23/06/25
12:45 hs

FORMULARIO Nº 10

PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES OFERTADOS

ITEM 1 - SOFTWARE DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI - ITSM

Nº	Ítem	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	Mínimo Exigido	PROPUESTA DEL OFERENTE	
				El bien ofertado cumple con las EETT requeridas (Cumple / No Cumple)	Observaciones adicionales
1	Marca		Exigido	Cumple	InvGate
2	Modelo		Exigido	Cumple	Service Management y Assets Management
3	Cantidad	(Gestión de servicios) 15 usuarios. (Gestión de activos) 1000 activos.	Exigido	Cumple	Service Management 15 usuarios & Assets Management 1000 activos
Funcionalidades Básicas					
4	Funcionalidad Web	Debe ser compatible con los navegadores: MS Edge, Mozilla, Firefox y Google Chrome.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 12
		Posibilidad de registrar tickets, de manera manual y automática (vía telefónica, correo electrónico, acceso web), ante el reporte de un problema o incidente.		Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 221
		El ticket deberá permitir registrar información sobre la persona que solicitó el ticket, áreas que lo trabajaron, el problema, resolución, categoría, grupo asignado, fecha de creación y cierre, estado. Además, se debe poder relacionar incidencias entre sí y con servicios externos.			
5	Registro de Ticket		Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.1 y 13.2 pag 217 y 218
6	Catálogo de Servicios	La herramienta debe poder listar las ofertas de servicios de la organización permitiendo la	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 cap 6.1 pag 50

Ortiz

		segmentación de la misma.			
7	Generación de Tickets	<p>Al generarse el ticket, debe incorporar automáticamente los datos de la persona que solicitó su creación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • Prioridad • Nombre/Usuario • Área de pertenencia/Dependencia-Dpto. • Tipo: Incidente/Solicitud de asistencia in-situ/evento. • Descripción del incidente/asistencia. • Dirección de Oficina/Archivos adjuntos • Dirección de Correo electrónico. • Número de C.I.N°/Datos del equipo • Teléfono/s • Fecha de agendamiento. • Lugar de asistencia. • Observaciones. 	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 cap 4.2.4 paginas 28 y 29
8	Derivación de Tickets	La herramienta debe permitir derivar tickets a distintas áreas y personas. No debe haber limitaciones en la cadena de derivaciones de un ticket. C/ notificación por correo institucional de la tarea derivada.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 5.2.2 pag 43
		Derivar automáticamente un ticket en base a la categoría del problema.		Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.5.1 pag 92
		Realizar las derivaciones a un área en general o a una persona en particular. Si son derivados a un área en general cualquier miembro del área podrá tomarlo. Se debe poder optar por asignación manual por un encargado que realiza la supervisión.		Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 5.2.2 pag 43

9	Acciones	En todo momento se debe especificar en el ticket la próxima acción a realizarse dentro de la gestión, es decir, si se espera la ayuda de la persona asignada dentro del mismo o por el contrario se espera una respuesta por parte del usuario final o área, etc. Anular un ticket que no corresponde indicando el motivo por cualquier área o por la mesa de ayuda.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cambio de estado de solicitud Pag 95
1 0	Estados de los Tickets	Los tickets deberán soportar los estados de fin o anulación por la mesa de ayuda u otra área cuando dan por solucionada la tarea o inconveniente presentado, pudiendo indicar el motivo.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 235 "Estado"
1 1	Calificación de la Atención	Se debe incluir la posibilidad que los usuarios puedan dejar comentarios sobre la atención recibida.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 84 "1. Confirmaciones de solución"
1 2	Relaciones de Tickets	Posibilitar la relación de tickets, de modo de que al cerrar un ticket principal los tickets relacionados se cierran también. Los tickets deben poder relacionarse entre sí, como también debe tener la capacidad de poder relacionarse con tickets externos a la plataforma.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 242 "1. Solicitud:"
1 3	Registros de derivaciones y cambios de estado	Todas las derivaciones y cambio de estado deberán registrarse con fecha, hora, persona y área responsable del cambio.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 233 "13.8 Detalles relevantes"
1 4	Seguimiento de Tickets	Realizar el seguimiento del ticket, pudiendo visualizar estados, categorías, solución, área y persona que lo posee actualmente y el historial de derivaciones entre las distintas áreas para permitir su resolución.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 233 "13.8 Detalles relevantes"

oculy

15	Parametrización	Parametrizar o establecer configuraciones/acciones basadas en cumplimiento de condicionales sobre eventos que ocurran en los tickets.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 221 "10.Barra de filtros"
16	Alertas	Posibilitar la configuración de alarmas basados en diferentes criterios de tiempos transcurridos.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 132 "9. Notificaciones por correo electrónico "
17	Escalamientos	Posibilitar escalamientos en las áreas de atención dependiendo de ciertas propiedades del ticket, como la prioridad y la categoría.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 5.2.2 pag 43
18	Integración de herramienta	Integrarse con la herramienta de Control de Activos, de manera que el ticket pueda mostrar los datos del equipo (hardware, garantía y software) por el cual se generó el registro. Se deben poder visualizar todas las alertas generadas por el equipo desde el ticket.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 10 "Integraciones"
		Debe poder integrarse con plataformas de comunicación empresarial como Microsoft Teams.		Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 10 "Integraciones"
		Debe poder integrarse de manera nativa con diferentes plataformas, tales como Jira, Azure DevOps, Microsoft Teams.		Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 10 "Integraciones"
19	Servicios de Directorio	Integración con Open LDAP, Active Directory, Azure AD o aplicaciones SCIM.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 1 "Preinstalacion" pag 15
20	Medición y Visualización	La herramienta debe medir un scoring basado en la performance de resolución de tickets de cada integrante de las mesas de servicio, este scoring debe/puede ser visualizado por cada uno de los técnicos y manager en forma	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 11 "Gamification"

Handwritten signature



		individual desde la misma interface.			
		Se debe poder configurar las acciones con sus puntajes correspondientes para el scoring	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 11 "Gamification"
		La herramienta debe tener la capacidad de poder personalizar los tableros de información para poder visualizar información relevante, estos tableros deben poder ser compartido con los usuarios finales	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 14.1 "Tablero" pag 250
2 1	API	El sistema debe proveer una API, de manera que se puedan generar solicitudes o reportar incidentes en forma automática desde otras aplicaciones.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 10.6 "API" pag 155
2 2	Múltiples mesas de servicios	El sistema debe permitir configurar múltiples mesas de servicios	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 5. "Mesas de ayuda" pag 42
2 3	Notificaciones y publicaciones	El sistema debe permitir la posibilidad de enviar notificaciones o publicar avisos a usuarios ante incidentes masivos internamente en la plataforma.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 217 "4. Notificaciones"
2 4	Idioma	Configurable (Español/Ingles)	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.7 "Configuración: Administración general del sistema" pag 232
2 5	Edición de ticket	La herramienta no debe permitir que un ticket que este asociado a una categoría con flujo de aprobación pueda ser editado en los campos obligatorios posterior a su creación.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.2.3 "Campos personalizados" pag 72
-	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)				
2 6	Reglas de tiempo deservicio	Debe permitir definir reglas de cumplimiento de tiempo deservicio, así como también de	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.6 "Configuración de SLA" pag 101

		velocidad de respuesta frente a incidentes.			
27	Parametrización de reglas	Las reglas deben ser parametrizables en función de categorías, prioridad y solicitante.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.6.3 "Creación, edición, duplicación, eliminación y exportación de SLA" pag 102
28	Escalamientos	Se deben poder realizar escalamientos automáticos previos al vencimiento de los plazos establecidos.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.6.3 "Creación, edición, duplicación, eliminación y exportación de SLA" pag 103
- Base de Conocimiento					
29	Carga de documentación	Permitir a todos los analistas cargar documentación para ser utilizados por otros analistas o clientes de la mesa de ayuda. Permitir a todos los analistas adjuntar documentos de distintas extensiones para ser utilizados por otros analistas o clientes de la mesa de ayuda. Descargar/imprimir el documento con el membrete y logo institucional.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 8. "Base de Conocimiento 8.1 Introducción" pag 123
30	Políticas de autorización	Permitir a los administradores definir políticas de autorización para el acceso a las diferentes áreas de la base de conocimiento.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 8. "Base de Conocimiento 8.2.3 Permisos" pag 124
31	Calificación de Contenido	Permitir a los analistas y a los clientes calificar la calidad del contenido de la base de conocimientos y entregar incentivos a los autores en base a las calificaciones recibidas.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 8. "Base de Conocimiento 8.4 Validación de artículos" pag 129
		Sugerir automáticamente contenido de la base de conocimientos cuando un cliente comienza a escribir la solicitud.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 6.5 "Vinculación del catálogo con la Base de Conocimiento" pag 56
32	Registro automático	Permitir a los analistas recomendar el artículo al cliente de manera integrada.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 8.3.3.1 "Vinculación con Catálogo de Servicios" pag 128
		Registrar de forma automática el uso de la base de conocimiento	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap.8.5 "Métricas de artículos" pag 131

		para resolver solicitudes.			
3 3	Contabilizar métricas	Contabilizar métricas de uso de la base de conocimientos en la resolución de solicitudes.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 8.5 "Métricas de artículos" pag 132
-	Característica para el usuario de Soporte Técnico				
		Derivar ticket hacia otras áreas de soporte o personal de soporte de otra área, que también deberán poder modificar el ticket de la misma forma según su perfil de usuario.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 5.2.2 "Jerarquías y distribución de solicitudes" pag 43
		Modificar el ticket, para agregar/modificar la categoría del ticket, las soluciones propuestas, adjuntar archivos y modificación de los demás campos que pudiesen existir.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.2.3 "Campos personalizados" pag 72
		Descargar archivos adjuntos del ticket, agregados al ticket por el usuario cliente.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 23 "File Upload"
		Posibilidad de habilitar el registro de mensajes del tipo ocultos dentro del ticket, los cuales solo pueden ser vistos por otros analistas de la mesa de servicios, no así el usuario cliente.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 235 "4. Comentario interno de colaborador."
		Tener la opción de que, al recategorizar un ticket, el SLA afectado cambie de acuerdo con la nueva categoría.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.6.3 "Creación, edición, duplicación, eliminación y exportación de SLA" pag 103
		Que el sistema provea un mecanismo mediante el cual múltiples usuarios puedan participar simultáneamente en la solución de un ticket mediante el concepto de manejo de invitaciones.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 4.2.6 "Colaborador en solicitudes" pag 131
3 4	Característica para el usuario de Soporte Técnico	Cuando un analista genera un ticket a nombre de un usuario, en la pantalla del mismo, se deben poder	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.3 "Perfil de usuario" pag 220

Olca

	visualizar los registros activos de ese usuario, con el fin de garantizar que el mismo no este reportando varias veces el mismo ticket.			
	El sistema debe contar con una funcionalidad de búsqueda global, en la cual se puedan realizar: <ul style="list-style-type: none"> · Búsqueda de usuarios. · Búsqueda de grupos de Usuarios. · Búsqueda por Nro. de incidente. · Búsqueda por título de incidente. · Búsqueda por comentarios internos dentro de un incidente. · Búsqueda por discriminación entre solicitud e incidente. · Búsqueda de altas/bajas de usuarios por periodo de tiempo. · Búsqueda por Datos de equipo (código patrimonial, serie, etc.) 	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 218. "Buscador global"
	Realizar consulta del ticket, pudiendo visualizar estados, categorías, solución, área y persona que lo posee actualmente y el historial de derivaciones entre las distintas áreas.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 233 "13.8 Detalles relevantes"
	Debe permitir adjuntar/descargar archivos al ticket.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 23 "File Upload"
	Aceptación o confirmación de soluciones de los tickets - Aceptar o confirmar la solución del ticket expuesta por el personal de soporte técnico.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.3.3 "Confirmación de solución" pag 83
	Acceso a tickets por perfiles. Sólo deberán poder visualizar y acceder a los tickets que ellos mismos generaron, o bien dependerá del perfil de usuario asignado.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 46 "4. Acceso restringido"
3 5	Exportación de la información en	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.6 "Reportes" pag 226

	diferentes formatos. (Ej. XLS, PDF).			
	Generar reportes y estadísticas, debe permitir el uso de gráficos para representar la información con posibilidad de actualización automática y maximizar dichos gráficos.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.6 "Reportes" pag 227
	Tableros de Control Debe permitir a los analistas generar sus propios tableros de control y compartirlos con otros usuarios.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.6 "Reportes" pag 228
Reportes, consultas y métricas	Análisis de Información Debe permitir el análisis de la información mediante una herramienta de tipo DataWarehouse. Para analizar la información a profundidad y crear reportes personalizados	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.6 "Reportes" pag 229
	Todos los reportes deben contar con la posibilidad de profundizar en los datos y estar sujetos a diferentes permisos basados en la jerarquía de los técnicos: <ul style="list-style-type: none"> · Incidentes por mesa de servicios en distintos periodos · Incidentes por analista. · Incumplimientos de los tiempos límite (SLA) por categoría. · Evaluación del desempeño de los analistas, tiempos de respuesta promedio, horas dedicadas a resolver incidentes. · Estadísticas sobre tickets cerrados · Estadísticas sobre tiempos de espera en cada estado de los tickets. · Horas dedicadas a tickets en distintos proyectos o categorías 	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 pag 254 "4. Drilldown"

	<p>Envío de Reportes La herramienta debe contar con la capacidad de programar envíos de reportes con fechas establecidas y con recurrencia, a usuarios o grupos de usuarios. Estos reportes deben tener posibilidad de agregar detalles de los tickets.</p>	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 13.6 "Reportes" pag 229
	<p>Mecanismos de aprobaciones: El sistema debe contar con un mecanismo de aprobaciones en el cual se le permita a los administradores configurarlas de modo que le sean útiles. Las aprobaciones, además de contar con la posibilidad de programar la resolución de estas, es decir si serán aceptadas o rechazadas automáticamente a través de cierto tiempo transcurrido, podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> · A petición, permitiendo que cualquier técnico/usuario involucrado en una solicitud pueda pedir la aprobación a otro usuario con tan solo buscarlo en el motor de búsqueda de aprobaciones. · Personalizadas, las cuales permitirán al técnico administrador seleccionar a que Mesas de servicio afecta, qué categorías, seleccionar los usuarios ya sea por preferencia, un número particular de usuarios de una Mesa de servicio o bien un porcentaje de usuarios de la Mesa. De esta forma las aprobaciones personalizadas contienen permisos especiales 	<p><i>oralp</i></p> <p>Exigido</p>	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.3 "Aprobaciones" pag 83

		<p>configurables según la flexibilidad del usuario Administrador.</p> <p>· Los resultados de las aprobaciones enviadas deberán mostrar qué usuarios las aceptaron, cuales las rechazaron y cuáles no llegaron por algún motivo a votar.</p> <p>Todas las aprobaciones tendrán que contar con la posibilidad de ser Canceladas tanto por el técnico/usuario que la solicitó como por los Administradores.</p>			
3 6	Flujo de trabajos (Workflows)	Motor de flujo de trabajo con reglas del negocio configurables	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.7 "Procesos" pag 105
		Niveles de revisión y aprobación de flujos de Trabajos. Posibilidad de configurar flujos de trabajo que soportan varios niveles de revisión/aprobación	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.7 "Procesos" pag 105
		Soporte flujo de trabajos secuenciales y/o paralelos	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.7 "Procesos" pag 105
		Capacidad de escalamientos y reasignaciones automáticas (configurable) de flujos de trabajo	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.7 "Procesos" pag 105
		Envío de alarmas y notificaciones automáticas al/los responsable/s de las tareas vía mail	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.7 "Procesos" pag 105
		Delegación de tareas	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.7 "Procesos" pag 105

	<p>Herramienta de Seguimiento de tiempo: El sistema debe contar con una herramienta de seguimiento de tiempo que permita a los analistas de las mesas de servicio cargar tiempos invertidos en cada solicitud, así como el tipo de trabajo realizado y el momento específico en que se realizó el trabajo. El sistema de trackeo debe permitir configurar cuestiones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decidir si los usuarios finales ven el tiempo invertido - Permitir cargar horas incluso después de cerrar el ticket - Hacer obligatorio o no escribir un comentario sobre el trabajo realizado - Evitar que se carguen horas en periodos donde ya hay horas registradas. - Crear tipos de trabajo para que los agentes seleccionen qué hicieron en el ticket. 	<p>Exigido</p>	<p>Cumple</p>	<p>Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 7.4 "Seguimiento de tiempos" pag 89</p>
	<p>Integración: Debe soportar integración con MS Teams y contar con la capacidad de utilizar inteligencia artificial para sugerir ya sea artículos de la base de conocimientos o categorías de solicitudes y para crear resúmenes de estos artículos.</p>	<p>Exigido</p>	<p>Cumple</p>	<p>Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 10.10 "Microsoft Teams" pag 169</p>
<p>3 7</p> <p>Características de IA (Inteligencia Artificial)</p>	<p>Operación</p> <ul style="list-style-type: none"> - La solución deberá permitir utilizar inteligencia artificial con el fin de asistir a los analistas a escribir recomendaciones de respuestas basadas en la información ingresada y de la solicitud. - La solución deberá 	<p>Exigido</p>	<p>Cumple</p>	<p>Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 10.9 "AI Hub" pag 162</p>

real

		permitir utilizar inteligencia artificial con el fin de asistir a los analistas a generar resúmenes de una solicitud, para uso interno.			
38	Licenciamiento	Licencias de usuarios Clientes Se requiere que las licencias de usuarios clientes de la mesa de servicios sean del tipo ilimitado.	Exigido	Cumple	Manual Invgate Service Management 7.92 Cap 12.2 "Licencia" pag 210
	Principales características y funcionalidades				
39	Interfaz	Web	Exigido	Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 10.1.1 "Introducción" pag 139
40	Diseño	Drill/Down que permite utilizar el software de una manera ágil dinámica e intuitiva	Exigido	Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 5.3.4 "Generación de reportes" pag 134
41	Exportación de información	Posibilidad de exportar toda la información a PDF y/o Excel. con el membrete y logo institucional.	Exigido	Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 5.3.4 "Generación de reportes" pag 134
42	Posibilidad de Inventariar.	La herramienta debe ser capaz de registrar información de hardware y software de computadoras y celulares.	Exigido	Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 1. "Introducción a InvGate Asset Management" pag 8
43	Salud de los equipos	La herramienta debe ser también capaz de relevar información relacionada a la salud del equipo: antivirus, firewall.	Exigido	Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 5.6.3.1 "Pestaña Home" pag 172
44	Contratos	Administración de licencias y contratos. (Cantidad disponible, cantidad utilizada, fecha de adquisición, fecha de caducidad, etc.)	Exigido	Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 5.6.3.1 "Pestaña Home" pag 173 y 174
45	Auditoría	La herramienta debe contar con un módulo de registro de actividad, con el fin de poder realizar auditorías de toda actividad relacionada al inventario.	Exigido	Cumple	5.6.2.4 Activities
46	Controles y registros	Control de cambios y registros históricos	Exigido	Cumple	

4 7	Gestión de Información	Informes personalizados	Exigido	Cumple	
		La herramienta debe contar con un módulo de Control financiero y cálculo de depreciación		Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 4.1.4 "Calculo de depreciación automatico" pag 67
		Ciclo de vida del activo		Cumple	Manual InvGate Asset Management Cap 4.1.4 "Ciclo de vida" pag 18
4 8	Niveles de acceso	Deberá poder generar grupos niveles de acceso De administración	Exigido	Cumple	
4 9	Interfaz de modulo	Todo en uno: Todos los módulos se incluyen en una sola interfaz	Exigido	Cumple	
- Inventario de Hardware y Software					
5 0	Hardware	Inventario de hardware en las estaciones de trabajo: memoria RAM, Impresoras, disco duro, tarjeta gráfica, tarjeta de sonido, procesador, modelo, fabricante, etc.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 168 punto 5.6.2.1
5 1	Campos Personalizados	La herramienta debe permitir la configuración de campos personalizados dentro de los Cls.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 53 punto 4.3.1
5 2	Software	Inventario de software instalado y reconocimiento de actualizaciones de software pendientes. La herramienta debe proveer la versión y el fabricante de los programas instalados.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 155 punto 5.5.3
5 3	Movimiento	Historial de movimiento de los activos (traspasos, bajas, donaciones, etc.)	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 161 punto 5.5.7
5 4	Inventario automático	Inventario automático de estaciones de trabajo administrables.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 9 punto 1.1
5 5	Fuentes de información	La herramienta debe poseer un módulo de descubrimientos de dispositivos, mediante un método de escaneo de redes.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 100 punto 4.4.3.11
		Integrarse, identificar e importar dispositivos que están registrados dentro del Active Directory, convirtiéndolos en activos.		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 76 punto 4.4.3.2 / pag. 39 punto 4.2.3.1

oculto

5 6	Base de datos de Gestión de la Configuración Integrada	La herramienta debe permitir configurar cualquier tipo de mapas de relaciones y se pueda visualizar las relaciones entre los diferentes elementos (usuarios, ubicaciones, equipos, etc.).	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 159 punto 5.5.5
5 7	Carga Manual	Control de dispositivos que no soportan SNMP a través de un sistema de carga manual de la información.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 127 punto 5.2.5
5 8	Importación	Importación de plantillas de inventario en formato CSV y/o XLS.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 127 punto 5.2.5
- Administración automática de software					
5 9	Categorización de Software	Categorización del software: Los clasifica en: "Permitidos", "Autorización necesaria", "Bloqueado", excepcionados obteniendo un control total en cada estación de trabajo de aplicaciones autorizadas.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 155 punto 5.5.3
6 0	Informes de Software	Informes de software por categorización y detalles de las estaciones de trabajo	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 155 punto 5.5.3
- Administración remota de estaciones de trabajo					
6 1	Asistencia Remota	La herramienta debe poder conectarse a las computadoras de forma remota (usando Anydesk, TeamViewer o RDP). Los técnicos deben poder usar sus credenciales para hacer tareas que requieren permisos de administrador	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 116 punto 4.7.3
6 2	Software Deployment	La herramienta debe permitir el despliegue de software basado en scripts, a tal efecto de gestionar sin esfuerzo la instalación de soluciones en la organización.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 157 punto 5.5.3.3
		Debe permitir planificar y programar	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 157 punto 5.5.3.3

De J

		instalaciones de software en varios dispositivos a la vez.			
		Debe proporcionar una biblioteca de paquetes de software preinstalados basados en scripts, para instalar programas comunes y mejorar la eficiencia operativa.		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 157 punto 5.5.3.3
	Administración de contratos de licencia y medición de uso de software				
63	Gestión de Contratos	La herramienta debe contar con un módulo de gestión de Contratos de software o hardware.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 127 punto 5.2.4
64	Caducidad	Notificación de caducidad de licencia o servicio de soporte	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 169 punto 5.6.2.2
65	Asignación de contratos	Asignación automática de los contratos a las estaciones de trabajo, de forma individual o grupal.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 121 punto 5.2.1.2
66	Proveedores	Guardar información de los proveedores	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 155 punto 5.5.3.1
	El control de cambios y registro histórico				
67	Registro de cambios	Registro de cambios: cambios y eventos detectados por el sistema serán guardadas para auditorías futuras, a fin de crear reportes sobre la información guardada	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 170 punto 5.6.2.4 / pag. 161 punto 5.5.7.1
68	Control de cambio de hardware	La herramienta debe ser capaz de realizar la gestión del cambio	Exigido	Cumple	Manual de Invgate 7.92 pag. 105 punto 7.7
69	Espacios de disco	Espacio en disco y control de particiones	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 174 punto 5.6.3.2
70	Manejo de log por estaciones de trabajo	Log de Instalación y desinstalación del software por cada estación de trabajo.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 155 punto 5.5.3.1
71	Detección de estaciones inactivas	Detección de estaciones de trabajo inactivas durante un periodo de tiempo determinado	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 56 punto 4.3.3
72	Filtro de registros	Filtro de registros separados por fechas	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 163 punto 5.5.7.3

Ortiz

7 3	Envío de notificaciones por correo electrónico	La herramienta debe contar con alertas personalizadas capaz de notificar vía correo electrónico o en el ITSM	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 104 punto 4.6.1
- Informes personalizados					
7 4	Reportes	Predefinidos con el membrete y logo institucional.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 133 punto 5.3.4
		Personalizados con el membrete y logo institucional.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 133 punto 5.3.4
		Posibilidad de guardar reportes construidos para utilizarlos más adelante	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 133 punto 5.3.4
- Administración de Información Financiera					
7 6	Información financiera por estación de trabajo	Fecha de compra, proveedor, centros de costo, número de identificación de activos, precio, garantía, depreciación, tipo de adquisición, nro. De contrato, ID de licitación, etc.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 171 punto 5.6.2.5 / pag. 51 punto 4.3.1.1
		Centro de costo		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 121 punto 5.2.1.2
		Valoración de activos		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 171 punto 5.6.2.5
		Administración de garantía		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 57 punto 4.3.3.1
		Depreciación anual		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 68 punto 4.3.6
		Presupuestos, precios referenciales		Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 171 punto 5.6.2.5
- Generalidades e integraciones					
7 7	Carga de Activos	Integraciones externas: El sistema debe ser capaz de integrarse mediante lenguajes de protocolo abierto con otras herramientas y sistemas, por ejemplo; Active Directory y otras herramientas de ITSM.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 74 punto 4.4.3
7 8	Integración Nativa	La herramienta debe integrarse de forma nativa directamente con el sistema de gestión de tickets para	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 111 punto 4.7.1.2

		ver las solicitudes dentro de la herramienta de gestión de activos.			
79	Acciones Automatizadas	La herramienta debe configurar acciones que se hagan automáticamente cuando ocurren ciertos eventos, como crear un ticket si cambia la memoria RAM de una computadora. Integración mediante APIs, webservices, capacidad de actualizar información como envío de emails y actualización de datos según eventos	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 62 punto 4.3.5
80	Ubicación de Estaciones de Trabajo	Ubicación de estaciones de trabajo: automática o manual, utilizando rangos de IP	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 15 punto 4.1.2
81	Ordenes de Entrega	Creación de órdenes de entrega	Exigido	Cumple	Manual de Invgate SM 7.92 pag. 105 punto 7.7
	Grupos administración y niveles de acceso				
82	Grupos y niveles de acceso	Múltiples grupos de activos	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 54 punto 4.3.2
		La herramienta debe contar con distintos tipos de permisos de usuario	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 43 punto 4.2.4 / Manual de Invgate 7.92 pag. 27 punto 4.2.1
	Requisitos Técnicos para endpoints				
83	Plataformas soportadas de equipos administrables	<ul style="list-style-type: none"> • Windows <ul style="list-style-type: none"> ○ Windows XP en adelante. ○ Windows Server 2003 en adelante. • Linux <ul style="list-style-type: none"> ○ Ubuntu 12.04 en adelante. ○ Debian 8 en adelante. ○ CentOS 7 en adelante. ○ RHEL 7 en adelante. • OS X <ul style="list-style-type: none"> ○ macOS 10.13 (High Sierra) en adelante. • Android <ul style="list-style-type: none"> ○ Android 5.0 en adelante. 	Exigido	Cumple	Manual de Invgate assets 2.34 pag. 11 punto 3
84	Soporte para Navegadores web	<ul style="list-style-type: none"> • Mozilla Firefox • Google Chrome 	Exigido	Cumple	Manual de Invgate SM 7.92 pag. 12 punto 1.1

Oswald

• Internet Explorer versión 11 o superior

Licenciamiento, Soporte, Servicio Técnico, Garantía y Certificaciones

	Ítem	Descripción Técnica	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las EETT requeridas (Cumple / No Cumple)	Observaciones adicionales
8 5	Licenciamiento	Las soluciones ofertadas deben ser provistas en un ambiente ON PREMISES.	Exigido	Cumple	Manual de Invgate 7.92 pag. 16 punto 2.1
		Las soluciones ofertadas deben ser de la misma marca garantizando la integración nativa de las mismas	Exigido	Cumple	Manual de Invgate 7.92 pag. 139 punto 10.1
		Licenciamiento y soporte local del fabricante, en modalidad de suscripción ON PREMISES por 36 meses.	Exigido	Cumple	La solución ofertada cumple con el requerimiento técnico solicitado.
		Los derechos de las licencias o suscripciones deberán estar a favor del Ministerio de Economía y Finanzas - Viceministerio de Administración Financiera.	Exigido	Cumple	Las licencias del producto ofertado estarán a favor del Ministerio de Economía y Finanzas
8 6	Autorización del Fabricante, Representante o Distribuidor	El oferente deberá acreditarse como representante oficial o distribuidor autorizado del software y sus respectivas licencias, según se detalla:- El oferente deberá acreditarse como representante oficial o distribuidor autorizado por el fabricante del software ofertado manifestando que posee la capacidad para proveer la cantidad ofertada en el tiempo solicitado. En la misma, deberá constar	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.

ocul



que se encuentra en condiciones para proveer, instalar, configurar y soportar el software, según lo solicitado en la planilla de especificaciones técnicas, en caso de resultar adjudicatario.- Las cartas presentadas deben ser originales, estar dirigidas a la Convocante y hacer referencia en forma específica a la licitación. Las mismas deben estar firmadas por alguna autoridad del fabricante con injerencia comercial con potestades sobre nuestra región o país. En caso la propuesta sea presentada con la integración de varias empresas nacionales o regionales, todas ellas deberán contar con esta certificación.

A estos efectos, se deberá considerar lo siguiente:
 - Los representantes deberán presentar la documentación expedida por el fabricante que lo acredite como representante oficial o distribuidor autorizado de la marca ofertada.
 - En el caso de los distribuidores, deberán presentar la autorización del representante, distribuidor y/o resellers para Paraguay y/o Latinoamérica extendida al oferente participante de la licitación y que lo acredite como distribuidor de la marca ofertada.
 Asimismo, se deberá demostrar documentalmente el vínculo entre el representante, distribuidor o resellers y el fabricante.

Cumple

Los documentos ya fueron remitidos.



8 7	Experiencia Requerida	El oferente debe acreditar que cuenta con una antigüedad mínima de 6 años en el mercado, brindando soluciones de (Provisión / actualización / soporte de licencias / suscripciones), mediante la presentación de mínimo 3 copias de facturaciones y/o actas	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.
		recepciones finales que avalen la experiencia requerida, entre los años 2019 al 2024.	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.
		El oferente deberá presentar como mínimo 10 referencias de clientes, de los cuales al menos 4 referencias deben corresponder a trabajos realizados en Paraguay para organizaciones públicas o privadas radicadas en Paraguay.	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.
		Contar con al menos 3(tres) profesionales asignados al proyecto, certificados en el sistema de gestión de la marca ofertada; los mismos deben ser parte de la nómina de la empresa. Deberá presentar currículum vitae y declaración jurada de los profesionales que formarán parte del plantel técnico.	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.
		Manuales de uso u otros requeridos para la utilización del software adquirido.	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.
8	Garantía de Calidad de Bienes y	Garantía escrita por el periodo 36 (treinta y seis) meses contados a partir de la recepción de los bienes plasmada en el Acta de Recepción Definitiva y la aprobación técnica.	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.
8 8	Soporte Técnico	La adquisición deberá incluir el servicio de soporte para la implementación efectiva de los	Exigido	Cumple	Los documentos ya fueron remitidos.

	productos; como la instalación, configuración, capacitación y/o cualquier otro requerimiento necesario a cargo del proveedor dentro del periodo de 36 meses.		
	Soporte La solución ofertada deberá contar con una respuesta ante incidentes críticos por parte del fabricante en su modalidad 24x7	Exigido	Cumple

La solución ofertada cumple con el requerimiento técnico solicitado. Link: <https://invgate.com/es/pricing?p=serviceManagement>

