Asunción, 26 de septiembre de 2024

ADENDA N°10

Señores
……..
Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la Licitación Pública Nacional BNF LPN (SBE) N° 6/2024 para el **"Servicio de Soporte Técnico y Monitoreo de Seguridad de la Infraestructura Tecnológica del BNF"**, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica. – **ID N° 439.552.-**

Al respecto, cumplimos en informar que se realizan las siguientes modificaciones en el Pliego de Bases y Condiciones, conforme se indica a continuación:

"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MONITOREO DE SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL BNF (SBE)"

Experiencia Requerida	- Demostrar la experiencia en **Servicio de Soporte técnico y Monitoreo de Disponibilidad y Eficiencia de Infraestructura Tecnológica y/o Aplicativa,** con contratos, facturas, y/o recepciones finales que en sumatoria totalicen un monto equivalente al 25% como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, de los últimos 3 (tres) años **(2021, 2022, 2023).**
Capacidad Técnica	El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica: 1. El Oferente debe contar con un mínimo de 3 (tres) personales con perfil Soporte técnico y Operador NOC. para realizar los servicios de asistencia técnica, conforme siguiente detalle: - 1 (un) personal de monitoreo de software asignado en forma remota 24 horas al día, 7 días a la semana durante, todo el año - 1 (un) personal de monitoreo de hardware asignado en forma remota 24 horas al día, 7 días a la semana durante, todo el año - 1 (un) Coordinador Técnico del servicio, el cual tendrá las siguientes funciones administrativas: ✓ Cumplir el papel de nexo entre el BNF y el Proveedor. ✓ Asegurar que el personal de monitoreo cumpla con los procedimientos de gestión de eventos de monitoreo acordados con el BNF. ✓ Presentar informes mensuales de monitoreo y/o cuando sea requerido por el BNF. 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 2. El personal técnico o el plantel de técnicos propuestos deberán contar certificados de los siguientes cursos. En caso de presentarse un plantel técnico, se dará complicado el

	criterio si el conjunto del técnico con todos los certificados mencionados. Presentar copias simples de los certificados de los siguientes cursos. **- al menos 1 (una) certificación en Microsoft Windows Servers.** **- al menos 1 (una) certificación en Oracle Linux o Red Hat Enterprise.** **- al menos 1 (una) certificación en PostgreSQL Database o SQL Server Database.** 3. El Oferente deberá garantizar que el personal técnico asignado está capacitado para realizar los trabajos descriptos en las especificaciones técnicas. 4. Presentar Declaración Jurada que cuenta con la siguiente Infraestructura Obligatoria para prestar los servicios requeridos en las EETT. *Deberá Poseer un Centro de Atención al cliente CAC. *Deberá contar con Atención las 24 horas con turno rotativos, *Deberá disponer de una central de monitoreo tipo NOC para la atención de los servicios. *Contará con una plataforma digital Ticket para le gestión de los casos. *Debe disponer de Herramientas de gestión y monitoreo de servicios. *Deberá contar con personal de Guardia para asistencias en caso de emergencia que requieran presencialidad. *Deberá tener un protocolo y manual de procedimiento para escalamiento de reclamos. *Deberá contar con Certificaciones del Tipo ISO 9001 y/o que acrediten su calidad de procesos de servicios.

1.1. Responsabilidades del Proveedor:

- Monitorear los servicios y recursos solicitados.
- Informar los eventos ocurridos de manera eficiente, según las exigencias detalladas.
- Además de brindar los servicios solicitados, **el Proveedor deberá encargarse de la provisión de las herramientas necesarias para dar cumplimiento de los servicios,** además de la integración con los demás sistemas existentes del banco que serán monitoreados.
- En cuanto a la herramienta de monitoreo a ser utilizada, el Proveedor deberá dar acceso con nivel de Administrador al personal técnico del BNF, siendo capaz de contar con hasta 10 cuentas diferentes. Este acceso deberá ser 24x7, durante todo el tiempo de validez de la licencia. Así también, se podrá crear cuentas con varios niveles de privilegio, en base a los servicios que serán monitoreados por cada área.
- Presentar informes mensuales en los cuales detallarán los eventos ocurridos, las medidas tomadas, el contacto realizado al personal técnico del Banco, y otros datos que brinden una actualización precisa de la situación del servicio.
- Facilitar números telefónicos de urgencia, direcciones de correo, y una página Web con sistema de ticket para proceder a la comunicación eficiente entre las partes.

- Contar con la cantidad de personal técnico especializado necesario para cumplir con el servicio en tiempo y forma, perfil Soporte técnico y Operador NOC.
- Nombrar por escrito a la persona encargada, la cual deberá informar a requerimiento del Supervisor, sobre el servicio.
- Proporcionar a su personal todas las herramientas, equipos (laptops y equipos de índole similar), además de accesorios necesarios para realizar sus tareas.
- Proveer el enlace de Carrier para enlace VPN entre el BNF y el Proveedor, con ancho de banda mínimo de 30 Mbps exclusivo para el servicio requerido o mediante servicio de nube.
- Proveer una herramienta para el registro y seguimiento de incidentes, objeto del servicio a ser contratado.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES
DIVISIÓN CONTRATACIONES

CARLA LEZCANO
Encargada
Sección Compras Menores

BANCO NACIONAL DE FOMENTO * Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones * División de Contrataciones

MARIELA ALSINA
Encargada de Despacho
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones