

## Consultas Realizadas

### Licitación 464254 - LPN N° 24/2025 - SERVICIOS DE GESTIÓN DE CIBERSEGURIDAD

#### Consulta 1 - Dependencia laboral

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2025
En caso de capacidad técnica se solicita aclarar cual sería el documento que avale la dependencia con el colaborador técnico, si es contrato y/o IPS.		
Si el tecnico certificado se verificará el contrato, o planilla IPS, o podría ser subcontratista.		

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2025
Favor ajustarse a lo establecido en el PBC. En el apartado "Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica" no se verifica ningún requerimiento relacionado al tipo de dependencia con el colaborador técnico (contrato y/o IPS).		

#### Consulta 2 - LOTE N° 1 - SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A SOLUCIÓN DE SEGURIDAD DNS

Consulta	Fecha de Consulta	27-06-2025
Donde se solicita "Contar con al menos un técnico con acreditación de capacitación técnica del fabricante en la solución ofertada"		
¿Entendemos que este punto hace referencia a un técnico con acreditación oficial como instructor de la marca ofertada, es correcta la apreciación?		

Consulta	Fecha de Consulta	01-07-2025
No es correcta la apreciación del consultante. Favor ajustarse al PBC, que menciona: "al menos uno (1) de los técnicos propuestos posee una certificación de nivel profesional o equivalente (con un nivel intermedio y/o experto), emitida por la marca de la herramienta o solución objeto del servicio, relacionada a cursos, capacitaciones o adiestramientos en soluciones y/o herramientas de Ciberseguridad."		

#### Consulta 3 - LOTE N° 1 - SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A SOLUCIÓN DE SEGURIDAD DNS

Consulta	Fecha de Consulta	27-06-2025
ITEM N° 1 Solicitamos a la convocante favor comparta los SubId de las suscripciones actuales de la solución de Cisco Umbrella, esto permitirá a todos los oferentes presentar la propuesta que corresponde a los tiempos de inicio y fin de soporte de fabrica		

Consulta	Fecha de Consulta	01-07-2025
Favor ajustarse al PBC. Con respecto a la consulta los tiempos de inicio y fin de la suscripción a la solución objeto del llamado, y el soporte de fábrica deberán ser computados a partir de la emisión de la orden de inicio, a ser emitida por el área administradora del contrato luego de la adjudicación.		

## Consulta 4 - LOTE N° 1 - SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A SOLUCIÓN DE SEGURIDAD DNS

Consulta	Fecha de Consulta	
ITEM N° 1 Consultamos a la convocante comparta el SUBID de las Subscripciones de Umbrella de modo a que los potenciales oferentes puedan armar la propuesta que corresponde para cumplir a detalle el calculo de tiempo a cubrir conforme lo solicitado en el item "Se solicita el servicio de suscripción al Software de seguridad DNS, Cisco Umbrella Secure Internet Gateway Essentials, implementado actualmente en el BCP, con soporte y mantenimiento del fabricante por 24 meses, computados a partir de la emisión de la orden de inicio emitida por el área administradora del contrato"	27-06-2025	

Consulta	Fecha de Consulta	
Favor ajustarse al PBC. Con respecto a la consulta los tiempos de inicio y fin de la suscripción a la solución objeto del llamado, y el soporte de fábrica deberán ser computados a partir de la emisión de la orden de inicio, a ser emitida por el área administradora del contrato luego de la adjudicación.	01-07-2025	

## Consulta 5 - Tiempo de respuesta a incidentes que afectan la disponibilidad del servicio

Consulta	Fecha de Consulta	
Donde se solicita: "Nivel Crítico: El soporte debe asistir al cliente en un tiempo menor a 2 horas ya sea de forma presencial o remota, de acuerdo con la necesidad de la contratante." Solicitamos a la convocante que el tiempo de atención sea de 4 horas, esto teniendo en cuenta que al solicitar un tiempo menor solo favorecería al oferente actual con quien la convocante tiene un servicio de monitoreo de red (NOC) activo, lo cual le da cierta ventaja competitiva contra el resto de empresas interesadas en participar del presente llamado, lo solicitado tiene como finalidad la participación de mayor cantidad de oferentes posibles a beneficio de la convocante	27-06-2025	

Consulta	Fecha de Consulta	
Favor ajustarse al PBC. El acuerdo de nivel de servicio solicitado es un estándar solicitado en los llamados de soporte y mantenimiento de herramientas críticas del BCP. No se puede aumentar el tiempo de respuesta mencionado sin detrimento de la disponibilidad del servicio.	01-07-2025	

## Consulta 6 - Herramientas técnicamente equivalentes y/o de prestaciones superiores

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
<p>A efectos de garantizar la mayor concurrencia, la libre competencia y la selección de la oferta más conveniente para la Entidad, solicitamos se sirvan confirmar si, en lo que respecta a los ítems de soluciones de ciberseguridad y plataformas ITSM, el Banco Central del Paraguay aceptará la presentación de herramientas técnicamente equivalentes o de prestaciones superiores a las marcas de referencia citadas, siempre que se cumpla íntegramente con las funcionalidades técnicas exigidas, la disponibilidad de soporte local, la certificación de técnicos por parte del fabricante y la acreditación de partner o representante autorizado en el país.</p> <p>Nuestra consulta se fundamenta en el Artículo 4º de la Ley N° 7021/2022 de Suministros y Contrataciones Pùblicas, que establece los principios rectores de igualdad, concurrencia, competencia y libre participación, con el objeto de garantizar la eficiencia en la selección de la oferta más ventajosa para la Entidad Contratante. Asimismo, bajo el principio de transparencia y razonabilidad, se privilegia la mayor participación de oferentes idóneos y la libre competencia, evitando restricciones innecesarias que limiten alternativas tecnológicas de igual o superior calidad.</p> <p>En virtud de lo expuesto, agradeceremos se sirvan confirmar la aceptación de soluciones equivalentes a fin de proceder a estructurar nuestra propuesta técnica en estricto apego a los requisitos funcionales y normativos.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	01-07-2025
<p>Favor ajustarse al PBC. El llamado en cuestión es de renovación de las suscripciones a las herramientas ya implementadas y en producción en el BCP, no de reemplazo por otras herramientas nuevas. Cabe mencionar que estas herramientas cuentan con compatibilidades e integraciones verificadas con las aplicaciones institucionales y otros sistemas críticos actualmente en operación. Su sustitución implicaría replicar desarrollos, interfaces y procesos de validación ya consolidados, lo que resultaría técnicamente inviable y generaría un impacto operativo significativo.</p> <p>Por lo tanto, en atención a los principios de eficiencia, continuidad operativa y sostenibilidad técnica, se ratifica la necesidad de mantener las herramientas vigentes, garantizando la estabilidad de los procesos institucionales y evitando riesgos innecesarios para la operación.</p>		

## Consulta 7 - NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
<p>Solicitamos respetuosamente se sirvan aclarar qué niveles mínimos de certificación técnica se consideran aceptables para cada solución específica citada en el Pliego (Cisco Umbrella, Appgate SDP, Tenable, Trellix Helix, LUMU), a fin de confirmar los perfiles requeridos de nuestros técnicos y acreditar las certificaciones correspondientes conforme a la estructura de niveles que cada fabricante establece (Associate, Professional, Expert, Architect u otros niveles equivalentes).</p> <p>Esta consulta se sustenta en los principios de igualdad, objetividad y razonabilidad establecidos en el Artículo 4 de la Ley N° 7021/22, buscando garantizar que todos los oferentes cuenten con la información técnica suficiente y clara para presentar ofertas plenamente ajustadas a los requisitos de calificación técnica y evitar interpretaciones restrictivas o divergentes durante la evaluación de las ofertas.</p> <p>Agradecemos desde ya su orientación y aclaración para asegurar la correcta estructuración de nuestra propuesta técnica.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	01-07-2025
<p>Favor ajustarse al PBC. El mismo menciona el nivel mínimo de certificación que se requiere según lo siguiente: "certificación de nivel profesional o equivalente (con un nivel intermedio y/o experto), emitida por la marca de la herramienta o solución objeto del servicio, relacionada a cursos, capacitaciones o adiestramientos en soluciones y/o herramientas de Ciberseguridad."</p>		

## Consulta 8 - ALCANCE DE SOPORTE

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
<p>Con relación al LOTE 5.1 - Servicio de suscripción a Solución de Detección y Respuesta para Networking (NDR), específicamente en el apartado 5.1.1, solicitamos respetuosamente aclarar si el alcance del soporte local y los tiempos de respuesta establecidos (SLA de 2 horas para incidentes críticos y 4 horas para incidentes no críticos) exigen presencia on-site (en sitio) dentro del plazo estipulado, o si se considera suficiente la atención inicial remota dentro del plazo, con posterior escalamiento presencial en caso necesario.</p> <p>Esta consulta tiene como objetivo garantizar el correcto dimensionamiento de la propuesta técnica y económica, y se enmarca dentro de los principios de igualdad, razonabilidad y transparencia establecidos en el Artículo 4 de la Ley N° 7021/22, que busca evitar ambigüedades que puedan afectar la comparabilidad y ejecución de las ofertas.</p> <p>Agradecemos de antemano la aclaración y quedamos atentos a su amable respuesta.</p>		
<p><b>Respuesta</b></p>		
<p><b>Fecha de Respuesta</b></p>		
<p>01-07-2025</p>		

## Consulta 9 - Aclaración respecto a las CONDICIONES GENERALES

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
<p>Con relación a las Condiciones Generales detalladas en la Sección "Suministros Requeridos", específicamente el apartado que establece que "El proveedor deberá disponer de los canales de solicitud habilitados para el soporte, consistentes en 2 números de contacto y cuentas de correo electrónico para la gestión de los reclamos o cambios requeridos", solicitamos respetuosamente aclarar el alcance funcional de dicho soporte.</p> <p>En particular, agradeceremos confirmar si el soporte a prestar incluye únicamente la gestión de licenciamiento, instalación y configuración básica, la corrección de errores y el soporte de uso de la herramienta, o si además implica resolver, asesorar o dar respuesta directa ante eventos de seguridad detectados por las soluciones implementadas.</p> <p>Esta precisión es esencial para dimensionar adecuadamente los recursos técnicos, los perfiles de los profesionales asignados, los tiempos de respuesta y los niveles de servicio ofrecidos, especialmente considerando que, conforme a la redacción actual, se interpreta que no se solicita un servicio de monitoreo gestionado (SOC) integral, sino más bien la renovación y soporte operativo de licencias y soluciones de ciberseguridad ya implementadas.</p> <p>Esta consulta se formula con base en los principios de transparencia, razonabilidad y libre concurrencia establecidos en el Artículo 4 de la Ley N° 7021/22, que requieren que los pliegos definan claramente las prestaciones contratadas, evitando interpretaciones que puedan afectar la evaluación o ejecución de la oferta.</p>		
<p><b>Respuesta</b></p>		
<p><b>Fecha de Respuesta</b></p>		
<p>01-07-2025</p>		

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
<p>Favor ajustarse al PBC. En el mismo menciona el alcance de los servicios técnicos: "instalación, configuración, integración y actualización de la solución objeto del servicio, y para la ejecución de los servicios ofertados". Además, el mantenimiento correctivo y preventivo de la solución ofertada.</p>		
<p><b>Respuesta</b></p>		
<p><b>Fecha de Respuesta</b></p>		
<p>01-07-2025</p>		

## Consulta 10 - Definición precisa del término “fuente” utilizado en la especificación “400 fuentes”

Consulta	Fecha de Consulta	
<p>En relación con el Lote 5.1 – Servicio de suscripción a Solución de Detección y Respuesta para Networking (NDR), específicamente para la solución LUMU, solicitamos respetuosamente aclarar la definición precisa del término “fuente” utilizado en la especificación “400 fuentes”, considerando que este parámetro afecta directamente la cantidad de licencias requeridas y el dimensionamiento de la solución.</p> <p>En particular, agradeceremos confirmar si se considera como fuente cada dispositivo de red, servidor, appliance virtual o físico, y cómo se contabilizan los escenarios de alta disponibilidad (HA) — es decir, si en implementaciones con nodos activos/pasivos o clústeres redundantes, cada nodo se computa como fuente independiente o se cuenta como una única fuente lógica.</p> <p>Esta consulta se fundamenta en la necesidad de garantizar la correcta interpretación de los requerimientos técnicos, conforme a los principios de transparencia, razonabilidad y libre concurrencia establecidos en el Artículo 4 de la Ley N° 7021/22, a fin de evitar diferencias interpretativas que puedan afectar la evaluación de las ofertas o la ejecución del contrato.</p>	30-06-2025	

Respuesta	Fecha de Respuesta	
Como aclaración, el término "fuente" equivale a un "asset" que es el modo de licenciamiento que posee LUMU. Favor ajustarse al PBC en donde se menciona el requerimiento de suscripción a la solución, para 400 fuentes o assets.	01-07-2025	

## Consulta 11 - DEFINICIÓN TÉCNICA 750 EPS

Consulta	Fecha de Consulta	
<p>Con relación al Lote 4.1 – Servicio de suscripción a Solución de Detección y Respuesta Extendida (XDR), específicamente para la solución Trellix Helix, solicitamos respetuosamente confirmar la definición técnica exacta de la unidad de licenciamiento indicada como “750 EPS”.</p> <p>En particular, agradeceremos se sirvan aclarar si los 750 EPS corresponden a “events per second” agregados que la solución debe procesar de manera concurrente, o bien si se trata de un valor nominal de licencias u otra modalidad de cómputo equivalente, considerando que cada fabricante puede definir este parámetro de forma distinta (promedio, pico, sostenido o por fuente de log).</p> <p>Esta consulta busca garantizar la correcta interpretación de la capacidad requerida, evitando confusiones sobre el dimensionamiento de infraestructura, capacidad de correlación y volumen de ingestión de logs, conforme a los principios de claridad, razonabilidad, transparencia y libre concurrencia establecidos en el Artículo 4 de la Ley N° 7021/22.</p>	30-06-2025	

Respuesta	Fecha de Respuesta	
Es correcta la apreciación del consultante. Como aclaración, mencionamos que EPS es una abreviatura de "eventos por segundo", término normalizado en el área de ciberseguridad, que se refiere a la cantidad de eventos por segundo que la solución debe procesar de manera concurrente. Ese es el modo de licenciamiento actual de la herramienta.	01-07-2025	

## Consulta 12 - ALCANCE SOPORTE Y MANTENIMIENTO LUMU

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
<p>En relación con el LOTE 5.1 – Servicio de suscripción a Solución de Detección y Respuesta para Networking (NDR), específicamente para la solución LUMU, implementada actualmente en el BCP para 400 fuentes, y para la solución Cisco Umbrella, solicitamos respetuosamente confirmar si el alcance del soporte y mantenimiento requerido implica obligatoriamente la presencia on-site (en sitio) dentro del plazo de respuesta establecido, o si es suficiente la atención remota inicial dentro del SLA, complementada con presencia física únicamente cuando la naturaleza del incidente así lo amerite.</p> <p>Esta consulta tiene como objetivo garantizar la correcta interpretación técnica de los requerimientos de soporte, evitando ambigüedades que impacten en la estructuración de la oferta técnica y económica, en concordancia con los principios de igualdad, razonabilidad y transparencia del Artículo 4 de la Ley N° 7021/22.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	01-07-2025
<p>Favor ajustarse al PBC. En el apartado "Lugar y horario de trabajo" se estipula que: "el soporte se podrá realizar de forma remota, a través de herramientas tecnológicas tales como Microsoft Teams, o similares; o de forma presencial cuando el área administradora del contrato (Departamento de Ciberseguridad del BCP) lo requiera en el Edificio BCP, sito en la Av. Federación Rusa y Av. Augusto Roa Bastos, preferentemente en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas. En caso de necesidad la convocante podrá solicitar asistencia fuera del horario ordinario de trabajo o en días no laborables."</p>		

## Consulta 13 - Autorización de Fabricante

Consulta	Fecha de Consulta	30-06-2025
En atención a lo establecido en la sección Datos de la Convocatoria / Autorización del Fabricante, nos permitimos presentar las siguientes consultas específicas relativas al alcance y modalidad de cumplimiento de este requisito, a fin de garantizar la correcta estructuración de la oferta conforme a los principios de igualdad, razonabilidad y libre concurrencia establecidos en el Artículo 4 de la Ley N° 7021/22.		
1. Cadena de Sub-Autorización:		
Solicitamos confirmar si se permite presentar, junto con la oferta, una carta compromiso de emisión por parte del fabricante o distribuidor autorizado, comprometiéndose a remitir la carta definitiva en caso de resultar adjudicado el contrato. Agradeceremos se sirvan precisar cuál sería el plazo máximo para la entrega de la carta definitiva y si existe un mecanismo formal de subsanación aplicable.		
2. Carta de Autorización Condicional:		
Solicitamos confirmar si se permite presentar, junto con la oferta, una carta compromiso de emisión por parte del fabricante o distribuidor autorizado, comprometiéndose a remitir la carta definitiva en caso de resultar adjudicado el contrato. Agradeceremos se sirvan precisar cuál sería el plazo máximo para la entrega de la carta definitiva y si existe un mecanismo formal de subsanación aplicable.		
3. Alternativa por Experiencia y Certificación:		
Finalmente, solicitamos considerar si, para casos debidamente justificados, se aceptaría reemplazar la autorización formal del fabricante por la certificación de técnicos, experiencia comprobada y referencias de proyectos similares, siempre que se garantice la calidad, soporte y mantenimiento local, cumpliendo así el objetivo sustancial del requisito. Agradecemos de antemano la atención y quedamos atentos a su amable respuesta para continuar con la estructuración de nuestra oferta.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	01-07-2025
Favor ajustarse al PBC. En el mismo, se estipula que el oferente debe presentar un: "Documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor y/o Sub-Distribuidor y/o Partner Autorizado para el Paraguay de la solución objeto del servicio; ya sea mediante documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios debidamente suscripto por la firma autorizante".		
No es posible aceptar ninguna de las modalidades planteadas por el consultante, ya que la Autorización del Fabricante es un requisito indispensable y no subsanable, que debe ser presentado junto con la oferta, conforme al Artículo 4 de la Ley N.° 7021/22 y los principios de igualdad, razonabilidad y libre competencia, por lo tanto:		
- No se admitirá carta compromiso, sub-autorización o autorización condicionada, ya que se afectaría la transparencia y la trazabilidad del respaldo del fabricante.		
- No es viable reemplazar la autorización del fabricante con experiencia, certificaciones o referencias, ya que estos elementos son complementarios y no sustituyen el respaldo formal de la marca.		
- Todos los oferentes deben cumplir con todos los requisitos exigidos en el Pliego de Bases y Condiciones (PBC) al momento de la presentación de la oferta, salvo aquellos expresamente subsanables conforme a ley.		
Por lo tanto, se ratifica que la autorización del fabricante debe ser original, vigente y completa al momento de la presentación, sin excepción alguna.		