



DICTAMEN TÉCNICO EN EL CUAL SE SUSTENTAN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

En cumplimiento del artículo 12 de la Resolución DNCP N° 453/24, en virtud del cual se solicita la emisión de dictamen técnico en el cual se sustenten las especificaciones técnicas requeridas en el procedimiento de contratación, refrendado por el responsable del área requirente o del técnico que las recomendó; se emite el siguiente dictamen en los siguientes términos:

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CONVOCATORIA

- A. DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA:** LPN N° 15/2024 - SERVICIO DE ASesoríaTÉCNICA PARA LA GESTIÓN TECNOLÓGICA – ID N° 441207
- B. MONTO TOTAL DEL PAC:** Gs. 805.000.000.-
- C. ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE DEL PROCESO:** Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- D. FUNCIONARIO/S RESPONSABLE/S DESIGNADO/S PARA LA ADMINISTRACION DEL CONTRATO, ENCARGADO/S DE LA CARGA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTRATACIONES PÚBLICAS DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:**

TITULAR:

- Nombre y apellido: Zinzia Abadie
- Cédula de Identidad: 695082
- Fecha de nacimiento: 19/09/1973
- Número telefónico de contacto: 6192766
- Cargo en el área requirente: Jefa de División Procesos Administrativos

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: Jessica Duarte Urquhart
- Cédula de Identidad: 2.857.211
- Fecha de nacimiento: 23/04/1986
- Número telefónico de contacto: 6192423
- Cargo en el área requirente: Pool de Analistas Administrativos

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: César Franco Valdez
- Cédula de Identidad: 931503
- Fecha de nacimiento: 06/06/1965
- Número telefónico de contacto: 6192487
- Cargo en el área requirente: Pool de Especialistas de Sistemas

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

X **CONTRATO CERRADO**

..... **CONTRATO ABIERTO**

..... **CONTRATO ABIERTO POR MONTO**

MONTO MÁXIMO:.....

MONTO MÍNIMO:

..... **CONTRATO ABIERTO POR CANTIDAD**

CANTIDAD MÁXIMA:.....

CANTIDAD MÍNIMA:.....

SECCIÓN I - DATOS DE LA CONVOCATORIA

➤ **Idioma de la oferta:**

La oferta deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañado de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y sin traducción:

..... **APLICA**

X **NO APLICA**

➤ **Visita al sitio de ejecución del contrato:**

La convocante dispone la realización de una visita al sitio con las siguientes indicaciones:

..... **APLICA**

X **NO APLICA**

➤ **Autorización del Fabricante:**

Los ítems a los cuales se le requerirá Autorización del Fabricante son los indicados a continuación:

X **APLICA**

El oferente deberá presentar documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el Fabricante para la República del Paraguay de la solución propuesta, autorizado a proveer soporte técnico, con posibilidad de escalamiento al fabricante del software ofrecido, 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 APLICA**

➤ **Muestras:**

Se requerirá la presentación de muestras de los siguientes ítems y en las siguientes condiciones:

En caso de ser solicitadas, las muestras deberán ser presentadas junto con la oferta, o bien en el momento y plazo fijado por la convocante en este apartado, la cual será considerada requisito indispensable para la evaluación de la oferta. La falta de presentación en la forma y plazo establecido por la convocante será causal de descalificación de la oferta.

..... **APLICA**

X **NO APLICA**

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



➤ **Periodo de validez de la Garantía de los bienes:**

El periodo de validez de la Garantía de los bienes será el siguiente:

X APLICA

DETALLE DE LA/S GARANTÍA/S SOLICITADA/S: El Proveedor deberá presentar:.....

El Proveedor deberá emitir una Garantía de Buen Servicio y Calidad, mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual manifieste que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en los servicios prestados, por causas que le fueran imputables, durante el plazo de prestación del servicio.

En caso de que dicha Garantía haya sido presentada por el Proveedor al momento de la presentación de su oferta, la misma será válida durante la ejecución contractual, no siendo necesaria la presentación de la misma nuevamente.

.....NO APLICA

SECCIÓN II - REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

➤ **Experiencia requerida**

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

- Demostrar una antigüedad mínima de 5 (cinco) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).

- Demostrar experiencia en la prestación de servicios de asesoría para la gestión de servicios de tecnología y/o de gestión de proyectos tecnológicos, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2023, con la documentación requerida en los inc. b) y c) del siguiente apartado Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia.

En caso de Consorcios el Socio Líder deberá cumplir con el requisito establecido en los inc. a) y c), así como el 60% del requisito mínimo establecido en el inc. b). Los Socios restantes combinados deben cumplir con el 40% del requisito mínimo establecido en el inc. b).

▪ **Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia**

a. Fotocopia simple de Estatuto de Constitución y/o Constancia de RUC y/u otros documentos que demuestren una antigüedad mínima de 5 (cinco) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).

b. Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s, y/o factura/s, y/o recepción/es final/es de prestación de servicios de asesoría para la gestión de servicios de tecnología y/o de gestión de proyectos tecnológicos a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 al 2023, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado. Podrán presentarse la cantidad de documentación citada que fuera necesaria para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas prestaciones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado

c. Fotocopias simples de referencias satisfactorias emitidas por clientes finales, como mínimo 2 (dos), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor de haber prestado servicios de asesoría para la gestión de servicios de tecnología y/o de gestión de proyectos tecnológicos, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 al 2023, expedidas por Instituciones Públicas y/o Privadas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.

➤ **Capacidad Técnica**

El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:

Los requisitos de capacidad técnica a ser evaluados se detallan en el siguiente punto:



▪ **Requisito documental para evaluar la capacidad técnica**

1. Nota en carácter de declaración jurada en la que el Oferente manifieste que el personal técnico asignado al servicio está capacitado para realizar los trabajos descriptos en el apartado especificaciones técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
2. Nota en carácter de declaración jurada en la cual detallan y se comprometen a cumplir completamente lo solicitado en las presentes especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC.
3. Curriculum Vitae actualizado del personal asignado al cumplimiento de los servicios y los documentos acreditantes exigidos en el mismo en el formato incluido en el apartado Especificaciones Técnicas de la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas del PBC. El BCP se reserva el derecho a verificar la información contenida en los mismos.
4. Garantía de Buen Servicio y Calidad, emitida por el Oferente mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual manifieste que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en los servicios prestados, por causas que le fueran imputables, durante el plazo de prestación del servicio.
5. Documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el Fabricante para la República del Paraguay de la solución propuesta, autorizado a proveer soporte técnico, con posibilidad de escalamiento al fabricante del software ofrecido, 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.

➤ **Otros criterios que la convocante requiera**

X APLICA

1. El BCP se reserva el derecho de solicitar a los oferentes que cumplan con los documentos sustanciales una demostración de las funcionalidades de las herramientas ofrecidas, si así lo considerase necesario, con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el cuadro de Especificaciones Técnicas obrante en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas. Dicha demostración para la evaluación de ofertas podrá realizarse a elección del BCP en forma remota o presencial en el BCP (Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos), en la fecha y hora a ser comunicada por escrito, con la presencia de los funcionarios designados por el área administradora del contrato.

.....NO APLICA

SECCIÓN III- SUMINISTROS REQUERIDOS – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
--

➤ **Identificación de la unidad solicitante y justificaciones**

- Identificar el nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el llamado a ser publicado: El presente llamado a ser publicado ha sido solicitado por: la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Banco Central del Paraguay, de acuerdo a las necesidades de la Institución y con aprobación de la máxima autoridad.
Los nombres de las personas obran en los registros del BCP.
- Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada: La necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación realizada radica en: La contratación tiene como objetivo principal la asesoría técnica para la continuidad de la Gestión de Servicios de TI, respaldada por una herramienta integral para la gestión de consultas, incidentes y problemas, los cuales son atendidos diariamente por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Además, esta contratación incluye también en el marco del servicio de asesoría, la suscripción de licencias de una herramienta de gestión de proyectos, junto con licencias adicionales para la gestión de activos, que apoyan los procesos actuales de la GTIC, siguiendo las mejores prácticas de marcos de trabajo y estándares internacionales.
- Justificar la planificación: Con relación a la planificación, se indica que: se trata de un llamado que responde a una necesidad sucesivo.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



- Justificar las especificaciones técnicas establecidas: Las especificaciones técnicas establecidas se justifican en: las necesidades actuales de la Institución, en su infraestructura, conocimiento del área técnica, entre otros.

➤ **Especificaciones técnicas**

El propósito de la Especificaciones Técnicas (EETT), es el de definir las características técnicas de los bienes que la convocante requiere. La convocante preparará las EETT detalladas teniendo en cuenta que:

- Las EETT constituyen los puntos de referencia contra los cuales la convocante podrá verificar el cumplimiento técnico de las ofertas y posteriormente evaluarlas. Por lo tanto, unas EETT bien definidas facilitarán a los oferentes la preparación de ofertas que se ajusten a los documentos de licitación, y a la convocante el examen, evaluación y comparación de las ofertas.
- En las EETT se deberá estipular que todos los bienes o materiales que se incorporen en los bienes deberán ser nuevos, sin uso y del modelo más reciente o actual, y que contendrán todos los perfeccionamientos recientes en materia de diseño y materiales, a menos que en el contrato se disponga otra cosa.
- En las EETT se utilizarán las mejores prácticas. Ejemplos de especificaciones de adquisiciones similares satisfactorias en el mismo sector podrán proporcionar bases concretas para redactar las EETT.
- Las EETT deberán ser lo suficientemente amplias para evitar restricciones relativas a manufactura, materiales, y equipo generalmente utilizados en la fabricación de bienes similares.
- Las normas de calidad del equipo, materiales y manufactura especificadas en los Documentos de Licitación no deberán ser restrictivas. Siempre que sea posible deberán especificarse normas de calidad internacionales. Se deberán evitar referencias a marcas, números de catálogos u otros detalles que limiten los materiales o artículos a un fabricante en particular. Cuando sean inevitables dichas descripciones, siempre deberá estar seguida de expresiones tales como “o sustancialmente equivalente” u “o por lo menos equivalente”. Cuando en las ET se haga referencia a otras normas o códigos de práctica particulares, éstos solo serán aceptables si a continuación de los mismos se agrega un enunciado indicando otras normas emitidas por autoridades reconocidas que aseguren que la calidad sea por lo menos sustancialmente igual.
- Asimismo, respecto de los tipos conocidos de materiales, artefactos o equipos, cuando únicamente puedan ser caracterizados total o parcialmente mediante nomenclatura, simbología, signos distintivos no universales o marcas, únicamente se hará a manera de referencia, procurando que la alusión se adecue a estándares internacionales comúnmente aceptados.
- Las EETT deberán describir detalladamente los siguientes requisitos con respecto a por lo menos lo siguiente:
 - (a) Normas de calidad de los materiales y manufactura para la producción y fabricación de los bienes.
 - (b) Lista detallada de las pruebas requeridas (tipo y número).
 - (c) Otro trabajo adicional y/o servicios requeridos para lograr la entrega o el cumplimiento total.
 - (d) Actividades detalladas que deberá cumplir el proveedor, y consiguiente participación de la convocante.
 - (e) Lista detallada de avales de funcionamiento cubiertas por la garantía, y las especificaciones de las multas aplicables en caso de que dichos avales no se cumplan.
- Las EETT deberán especificar todas las características y requisitos técnicos esenciales y de funcionamiento, incluyendo los valores máximos o mínimos aceptables o garantizados, según corresponda. Cuando sea necesario, la convocante deberá incluir un formulario específico adicional de oferta (como un Anexo al Formulario de Presentación de la Oferta), donde el oferente proporcionará la información detallada de dichas características técnicas o de funcionamiento con relación a los valores aceptables o garantizados.

Cuando la convocante requiera que el oferente proporcione en su oferta una parte de o todas las Especificaciones Técnicas, cronogramas técnicos, u otra información técnica, la convocante deberá especificar detalladamente la naturaleza y alcance de la información requerida y la forma en que deberá ser presentada por el oferente en su oferta.

Si se debe proporcionar un resumen de las EETT, la convocante deberá insertar la información en la tabla siguiente. El oferente preparará un cuadro similar para documentar el cumplimiento con los requerimientos.

GENERALIDADES:



■ **MÓDULO DE OFERTAS ELECTRÓNICAS:**

De acuerdo a lo establecido en la reglamentación de la DNCP vigente:

- El oferente que participe en el presente procedimiento de contratación deberá contar, como condición previa, con un usuario activo en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE) para acceder al módulo de oferta electrónica a efectos de la presentación y apertura de ofertas.
- Presentación de ofertas electrónicas: la oferta deberá ser presentada a través del módulo de ofertas electrónicas del SICP a más tardar en el día y hora señalados al efecto en el SICP. Asimismo, podrá ser modificada y retirada hasta antes del día y hora previstos para la presentación de ofertas y realización del acto de apertura, según corresponda en cada caso de acuerdo a las disposiciones legales.
- Carga de Ofertas electrónicas: ingresando al módulo habilitado en el SICP, a través de su usuario y contraseña, el oferente generará su oferta. En ella cargará todos los documentos requeridos en el presente pliego de bases y condiciones, los cuales deberán ser incorporados electrónicamente y estar debidamente firmados, según corresponda.
- Remisión de documentos en formato físico: A efectos de la verificación y validación de la documentación que integra las ofertas electrónicas recibidas, se establecerá en el SICP lugar, fecha y hora límites para que el oferente remita en sobre cerrado: el Formulario de Oferta, la Lista de Precios y la Garantía de Mantenimiento de oferta originales en formato físico. El plazo establecido por la Convocante en el SICP no podrá ser superior a dos días hábiles posteriores a la fecha prevista para el acto de apertura. La falta de presentación de la documentación física en el lapso señalado será motivo de rechazo de la oferta electrónica y la conducta del oferente será analizada conforme a lo establecido en la normativa vigente. La presentación física del Formulario de Oferta, de la Lista de Precios y de la Garantía de Mantenimiento de Oferta no será requerida cuando los documentos hayan sido suscritos digitalmente en las condiciones y términos previstos por la Ley N° 4017/2010 "De validez jurídica de la firma electrónica, la firma digital, los mensajes de datos y el expediente electrónico". En los casos en que la Garantía de Mantenimiento de Oferta fuera instrumentada mediante una póliza de seguros digital, la presentación física no será requerida si el documento cumple con los requerimientos y condiciones exigidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay.

■ **ADENDAS AL PBC:**

La adenda es el documento emitido por la convocante, mediante la cual se modifican aspectos establecidos en la convocatoria y/o en las bases de la licitación. La adenda será considerada parte integrante del documento cuyo contenido modifique.

La convocante podrá introducir modificaciones o enmiendas a los pliegos de bases y condiciones, siempre y cuando se ajuste a los parámetros establecidos en la Ley.

La convocante podrá prorrogar el plazo de presentación de ofertas a fin de dar a los posibles oferentes, un plazo razonable para que puedan tomar en cuenta la enmienda en la preparación de sus ofertas. Esta prórroga deberá quedar asentada en la adenda citada.

■ **RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PROVEEDOR:**

1. El Proveedor deberá suministrar todos los bienes o servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones y sus adendas, así como en el Contrato y sus adendas.

2. El Proveedor será responsable de cualquier indemnización por daños causados en el marco de la ejecución del contrato por él o su personal a los funcionarios y/o a terceros, y/o a los bienes de éstos, y/o a los bienes o instalaciones o imagen reputacional de la Contratante; por causas imputables al mismo.

3. Responder por todo incumplimiento o consecuencia imputable al mismo, derivados de la incorrecta o incompleta ejecución de lo contratado.

4. Contratar y mantener el personal calificado necesario para la realización de los servicios requeridos. Cumplir con todas las leyes laborales y de Seguridad Social vigentes. Asumir todos los riesgos en los términos del Código del Trabajo vigente, liberando al BCP de cualquier responsabilidad al respecto.

5. Cumplir con todas las medidas de seguridad que se requieran respecto a su personal, a fin de evitar accidentes de trabajo durante la ejecución contractual.

6. El Proveedor deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la contratante y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la contratante como resultado de riesgos profesionales o muerte de los empleados del Proveedor, sea reclamado por el trabajador o sus causahabientes durante la vigencia del contrato. Como riesgos profesionales se entenderán los accidentes de trabajo y

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



enfermedades profesionales. Se considerarán igualmente accidentes del trabajo los hechos constituidos por caso fortuito o fuerza mayor inherentes al trabajo que produzcan las mismas lesiones.

▪ **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo a lo indicado en la Sección Suministros requeridos – Especificaciones técnicas, el personal del Proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información en los términos del Formulario de la Sección Formularios Adicionales.

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Contrato Cerrado

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Descripción: Actualmente, la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC) tiene implementada la Gestión de Servicios de TI (IT Service Management) que se traduce en la Mesa de servicios para las asistencias tecnológicas que esta dependencia dispone para sus usuarios, tanto internos como externos del Banco Central del Paraguay (BCP). La misma cuenta con un esquema de atención de Nivel 1, que corresponde con el único punto de contacto en donde se reciben las solicitudes, reclamos, incidentes, etc. A su vez, dispone de un Nivel 2 de especialización que brinda un soporte avanzado a las áreas de desarrollo, infraestructura, redes, sistemas operativos y bases de datos.

Las prácticas ya implementadas con la herramienta de gestión de servicios InvGate Service Desk y que se encuentran vigentes en la Mesa de Servicios de TI corresponde a:

- Service Desk
- Catálogo de servicios
- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidentes

A su vez, la Mesa de servicios de TI demanda también otro tipo de servicios, tales como instalaciones, redes, cambios, entrega de equipos y otros requerimientos en el ámbito de la tecnología de la información.

Adicionalmente la GTIC maneja y administra variados tipos de proyectos relacionado con la tecnología, incluyendo el nivel de operaciones y el desarrollo de sistemas; siendo una necesidad contar con una plataforma tecnológica que brinde la trazabilidad y ordenamiento de los proyectos, el desarrollo de software con su correspondiente ciclo de Integración Continua/Entrega Continua, enfoque que permitirá a los equipos de desarrollo producir software de alta calidad de manera más rápida y consistente.

Objetivo del servicio: ofrecer asesoría técnica para la continuidad de la Gestión de Servicios de TI, de tal manera a buscar la madurez en la gestión incorporando otras prácticas basadas en ITIL, tales como Gestión de cambios, Gestión de eventos, Gestión de Problemas, Gestión de Activos, Base de conocimiento; las mismas se llevarán adelante utilizando la plataforma de Gestión de Servicios existente y en producción en el BCP, InvGate Service Desk.

Del mismo modo, incorporar la gestión de proyectos para mejorar la interacción entre los equipos de desarrollo de software y operaciones basado en el modelo Agile/DevOps.

Las acciones debidamente definidas y estructuradas permitirán por un lado mejorar el desempeño de las áreas de soporte brindado por la GTIC y por el otro potenciar y ordenar la interacción de los equipos de trabajo en el manejo de proyectos y desarrollo de software.

Las acciones definidas deberán alinearse a las buenas prácticas de ITIL V4 y metodologías Agile/DevOps. A continuación, se especifican los detalles del servicio de asesoría técnica requerido agrupados en:

1. Generalidades del servicio.
2. Características de la herramienta de Gestión de servicios del BCP.
3. Características de la herramienta de Gestión de proyectos
4. Servicio gestionado para implementación, continuidad operativa y mejora continua.

El servicio de gestión propuesto deberá cumplir con las siguientes características:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



Detalle y definiciones	Requerimientos exigidos
1. Generalidades del servicio de asesoría técnica	
Se deben establecer los procesos y procedimientos de gestión de servicios basados en buenas prácticas del marco ITIL V4.	Exigido
Se deben definir los procesos y procedimientos que incluyan/abarquen el catálogo de servicios de TIC, la gestión de solicitudes, gestión de incidentes y problemas, gestión de cambios y del conocimiento.	Exigido
Se deben diseñar, desarrollar, implementar y mantener la mesa de servicios TIC (Tecnología de la Información y Comunicaciones) conforme a la oferta del catálogo de servicios TIC y la gestión integral de los mismos, de conformidad a las buenas prácticas reconocidas en la materia, contemplando como mínimo el marco ITIL V4.	Exigido
El servicio ofrecido debe contemplar las normativas vigentes del BCP relacionadas a gestión de tecnología, seguridad y riesgos operativos.	Exigido
El servicio ofrecido debe integrarse a los procesos actualmente aprobados y a los niveles de escalamiento existentes en la GTIC o, en su defecto, se debe prever la actualización de estos según corresponda.	Exigido
Se debe definir la estructura de servicios de TIC y los roles, responsabilidades y áreas de soporte a implementar según se requiera.	Exigido
El servicio debe incluir el relevamiento y rediseño de los procesos y procedimientos de gestión existentes, según sea necesario, estableciendo los flujos más adecuados para cada escenario contemplado. Se deben contemplar tanto los servicios a usuarios internos del BCP como a clientes externos, mayormente Entidades Financieras y Aseguradoras.	Exigido
El servicio debe incluir el relevamiento y diagnóstico de los procesos y procedimientos actuales de la Mesa de servicios y el entendimiento de su funcionamiento actual, sus fortalezas y debilidades.	Exigido
El servicio incluirá la definición y configuración de la estructura de la Mesa de Servicios TIC, la determinación completa del catálogo de servicios TIC, la determinación de los procesos y procedimientos ya mencionados, cuyos flujos serán definidos en la herramienta provista al efecto. Estas definiciones comprenderán los agentes/analistas, áreas, nivel de escalamiento y acuerdos de nivel de servicio.	Exigido
El servicio debe implementar los procesos y procedimientos identificados en la herramienta InvGate Service Desk, y se debe capacitar a los agentes/analistas en su uso. Los servicios implementados deben poseer toda la documentación debidamente desarrollada, a conformidad de la GTIC.	Exigido
El servicio debe incluir e implementar tableros e indicadores de desempeño de la Mesa de Servicios TIC, conforme a las necesidades de control y monitoreo de la GTIC.	Exigido
El servicio debe incluir la definición y configuración de nuevos flujos de servicios de la Mesa de Servicios TIC, conforme a las necesidades que surjan por nuevas implementaciones o innovaciones de TIC.	Exigido
El servicio debe incluir la suscripción a una solución/plataforma para la Gestión de proyectos; la cual se debe integrar de forma nativa a la herramienta InvGate Service Desk de tal manera a tener la visibilidad de los proyectos asociados con las solicitudes a nivel de gestión de servicios.	Exigido
El servicio debe contemplar hasta 40 horas mensuales para soporte, monitoreo, configuraciones y adecuaciones de las	Exigido

Misión: Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



herramientas utilizadas para este servicio en el BCP; orientados a una modalidad de servicios gestionados, pudiendo desarrollarse el mismo on-site y/o remoto.	
Las suscripciones para las licencias de tipo agente/analista del InvGate Service Desk deben ser válidas por un periodo de 12 meses, contados a partir de la fecha de inicio establecida en la Orden de Inicio del Servicio, la cual será emitida por el área administradora del contrato.	Exigido
El servicio debe incluir la capacitación a los agentes/analistas en el marco de la Mesa de Servicios TIC implementada, así como su operativa y administración relacionada.	Exigido

2. Características de la herramienta de Gestión de servicios del BCP	
Los procesos deben ser implementados sobre la plataforma InvGate Service Desk, dada la dependencia tecnológica de esta herramienta ya adquirida por el BCP, aprovechando todas sus funcionalidades, alertas, avisos, reglas de negocio, acuerdos de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés).	Exigido
El Proveedor deberá contemplar la suscripción de 50 licencias de tipo agente/analista, en la nube para la herramienta InvGate Service Desk, a ser utilizadas en el marco de la ejecución del servicio.	Exigido
Manuales e instructivos asociados a la Mesa de Servicios TIC implementada, así como documentación de flujos desarrollados en la herramienta InvGate Service Desk deberán ser entregados a la GTIC.	Exigido
3. Características de la herramienta de Gestión de proyectos y activos	
El Proveedor deberá contemplar la suscripción de 50 licencias de una herramienta de gestión de proyectos, a ser utilizadas en el marco de la ejecución del servicio, que permita incorporar un trabajo ordenado, trazable y metodológico entre las áreas de operaciones y desarrollo de software, la misma deberá contemplar el uso de metodologías Agile/DevOps. Las licencias deben contemplar un repositorio de contenido tipo base de conocimiento, que permita llevar registro de las documentaciones relativas a los proyectos.	Exigido
El Proveedor deberá contemplar además la suscripción de al menos 25 licencias de tipo de gestión de activos para un mínimo de un millón de dispositivos y con capacidades de crecimiento de otras funcionalidades y/o módulos a futuro, a ser utilizadas en el marco de la ejecución del servicio.	
Debe ser compatible con, al menos, los siguientes navegadores: MS Edge, Mozilla Firefox y Google Chrome.	Exigido
Debe contar con la posibilidad de registrar tareas, de manera manual y automática. Las tareas deberán permitir registrar información sobre el solicitante, el encargado, el proyecto asociado, resolución, tipo de tarea, estado, fecha de creación y cierre esperado. Además, debe permitir establecer relaciones de distintos tipos entre tareas de un mismo proyecto y de otros proyectos, como por ejemplo bloqueos, duplicaciones y causas.	Exigido
Debe ser configurable y debe permitir a los equipos personalizarla, para adaptarse a sus necesidades específicas, independientemente de su tamaño, estructura organizativa o nivel de madurez en metodología ágil.	Exigido
Al generarse una tarea, debe incorporar automáticamente al menos los siguientes datos:	

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



<ul style="list-style-type: none">• Resumen• Descripción• Tipo de incidencia• Prioridad• Estado• Responsable• Fecha de finalización• Etiquetas	Exigido
Al generarse un error, debe incorporar automáticamente al menos los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Resumen• Descripción• Prioridad• Estado• Responsable• Fecha de finalización• Etiquetas• Versiones afectadas• Versiones corregidas	Exigido
Debe permitir reasignar tareas tales como: <ul style="list-style-type: none">• A distintas áreas y/o personas un número indeterminado de veces.• A un área en general o a una persona en particular.• En los casos que sean derivadas a un área en general, cualquier miembro del área podrá tomarlo.• Asignación manual, automática o por encargado.	Exigido
Debe especificarse en la tarea la próxima acción a realizar para que este avance, por ejemplo, si se espera la ayuda de un técnico o si se espera una finalización de una tarea asociada, una fecha, etc.	Exigido
Las tareas deben soportar los estados de fin, realizadas por el responsable o el encargado del área cuando dan por solucionada la tarea.	Exigido
Debe permitir la definición de la complejidad de una tarea mediante puntos de historia o alguna medida similar.	Exigido
Debe permitir la relación de tareas, de modo que, sólo un usuario autorizado a cerrar una tarea principal provoque que las tareas relacionadas se cierren también y deben permitir relacionarse con tareas internas en la solución, y con tickets externos a la solución.	Exigido
Debe permitir llevar un contador de los distintos tipos de tareas y parametrizar la asignación de usuarios para el tratamiento de determinados tipos de tareas, áreas de negocios, sistemas o formularios de carga.	Exigido
Debe permitir diferentes tiempos de alarmas y escalamientos dependiendo de ciertas propiedades de la tarea, como la prioridad, complejidad y tipo.	Exigido
Debe integrarse con el repositorio de contenido (espacio de creación, gestión y colaboración de conocimientos), de manera que la tarea pueda mostrar los datos del artículo de conocimiento referente a la tarea.	Exigido
Debe permitir asociar documentos del repositorio de contenido a una tarea de la gestión de proyectos.	Exigido
Debe integrarse con plataformas de comunicación empresarial como Microsoft Teams, Mattermost, Slack, Outlook.	Exigido
Debe permitir la integración con LDAP y/o Active Directory para la autenticación y la gestión de usuarios y grupos.	Exigido
La solución debe contar con un planificador que permita definir el panorama general de un proyecto y mostrar cómo está	Exigido

Misión: Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



conectado la tarea en un proyecto con el de los demás.	
Debe permitir visualizar cómo contribuye cada equipo a los objetivos globales fuera del proyecto en cuestión.	Exigido
Debe permitir configurar las tareas con sus puntos de historia correspondientes para la medición de esfuerzo. Se debe poder parametrizar el contenido del tablero general eligiendo distintos tipos de visualización incluyendo tableros AGILE como puedan ser KANBAN, SCRUM.	Exigido
Debe proveer una API, de manera que se pueda integrar con otras aplicaciones permitiendo la administración del backlog, los tableros, las tareas y los sprints.	Exigido
Debe permitir configurar múltiples proyectos de distintos tipos, gestionados de distintas formas y poder clasificar por tipos.	Exigido
Debe permitir enviar notificaciones o publicar avisos a usuarios ante alertas de tareas, ya sea por vencimiento, vencimiento próximo, culminación o cancelación.	Exigido
La interfaz debe permitir seleccionar al menos los siguientes idiomas: inglés y español.	Exigido
Debe permitir registrar las ediciones/actualizaciones realizadas a los campos de una tarea asociada a un flujo de aprobación.	Exigido
Debe permitir generar tareas de tipo errores donde se centralice todas las incidencias incluidas, con detalles relevantes para su resolución, impacto, alcance, versión en la que ocurre y evidencia. Este tipo de tareas deben ser parametrizables por urgencia, prioridad y encargado.	Exigido
Debe permitir configurar flujos de trabajo para la resolución y el seguimiento de tareas de tipo errores, de manera que las tareas se asignen de manera automática	
La solución debe permitir la integración con herramientas de terceros, tales como, pero no limitado a: GitHub, GitLab, Jenkins, Ansible, Dynatrace, PowerBi, Microsoft 365, Azure DevOps, SAP.	Exigido
Debe permitir consultar el trabajo que se está realizando y poder acceder a repositorios y documentaciones.	Exigido
Debe permitir crear reglas de automatización y sincronización con herramientas de IDE o Git.	Exigido
Podrán visualizar y acceder a las tareas los miembros del equipo encargados de estas.	Exigido
Debe permitir exportar la información a formatos tales como XLS, PDF, etc.	Exigido
Debe generar reportes y estadísticas, permitiendo el uso de gráficos en tableros para representar la información, con posibilidad de actualización automática.	Exigido
Debe permitir a los usuarios generar sus propios tableros de control y compartirlos con otros usuarios.	Exigido
Debe contar con diferentes permisos a los reportes, basados en el rol de cada usuario tales como: <ul style="list-style-type: none">• Lapsos de tiempo.• Tareas por analista.• Estadísticas sobre tareas cerradas en las cuáles se puedan consultar todos los datos pertinentes las mismas.• Estadísticas sobre cantidad de tiempo cargado en el sistema en horas de trabajo hábiles.• Informe de sprint.• Diagrama de evolución.• Gráfico de velocidad.• Diagrama de flujo acumulado.• Gráfico de control.• Errores y estadísticas de errores	Exigido

Misión: Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



El sistema debe contar con una funcionalidad de búsqueda global, en la cual se puedan realizar al menos las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none">• Búsqueda de usuarios.• Búsqueda de grupos de trabajo.• Búsqueda por tareas.• Búsqueda por proyectos.• Búsqueda por estado de tareas.• Guardado de búsquedas hechas anteriormente.• Búsqueda de tickets por tipo de errores	Exigido
Debe contar con un motor de flujo de trabajo con reglas del negocio configurables.	Exigido
Debe permitir configurar flujos de trabajo que soporten varios niveles de revisión/aprobación.	Exigido
Debe permitir construir Flujo de trabajos secuenciales y/o paralelos.	Exigido
Debe permitir realizar escalamientos y reasignaciones automáticas (configurable) dentro de los flujos de trabajo.	Exigido
Debe permitir el envío de alarmas y notificaciones automáticas al/los responsable/s de las tareas vía correo electrónico.	Exigido
Debe permitir reasignar tareas de manera automática y manual a nivel de flujo de trabajo.	Exigido
Debe contar con una herramienta de seguimiento de tiempo que permita planificar el trabajo, hacer un seguimiento del progreso y asignar las relaciones, así como el tipo de trabajo realizado y el momento específico en que se realiza el trabajo.	Exigido
El sistema de seguimiento debe permitir configurar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Planificación de trabajo• Seguimiento de progreso• Estimación de esfuerzo	Exigido
Debe permitir crear artículos, organizarlos y agruparlos para la generación de contenido de proyectos	Exigido
Debe contar con un editor intuitivo para crear y formatear contenido, agregar imágenes, videos, tablas y otras funcionalidades	Exigido
Debe contar con plantillas prediseñadas o permitir crearlas desde cero, para la creación de contenido.	Exigido
Debe permitir la colaboración en tiempo real con el equipo de trabajo para crear y editar artículos simultáneamente.	Exigido
Debe permitir agregar comentarios en el contenido y mencionar compañeros de equipo.	Exigido
Debe contar con una funcionalidad de seguimiento de cambios y permitir el acceso a versiones anteriores del artículo.	Exigido
Debe permitir subir archivos, documentos y multimedia directamente en los artículos.	Exigido
Debe permitir organizar el contenido con etiquetas (tags).	Exigido
Debe contar con un buscador de artículos, etiquetas y miembros del equipo.	Exigido
Debe permitir establecer permisos de forma granular, que permita controlar quien puede ver, editar y administrar el contenido.	Exigido
Debe permitir restringir el acceso a artículos específicos.	Exigido
Debe permitir agregar tareas, listas de verificación y fechas de vencimiento a las páginas para el seguimiento de proyectos y la gestión de tareas.	Exigido
Debe brindar un análisis de uso e información para realizar un seguimiento de las visitas a los artículos, la actividad del usuario y la participación.	Exigido
Debe permitir enviar notificaciones por correo electrónico para actualizaciones, menciones y cambios en los artículos.	Exigido

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



Debe permitir administrar los cronogramas, eventos e hitos del equipo.	Exigido
Debe permitir archivar artículos obsoletos o inactivos.	Exigido
Debe permitir exportar artículos individuales o grupos de estos como archivos PDF.	Exigido
Debe permitir bloquear artículos para que no puedan ser editados.	Exigido
Debe permitir que los usuarios puedan “seguir” artículos específicos para recibir notificaciones cada vez que se realicen cambios.	Exigido
Debe contar con la funcionalidad de previsualización de artículos que permita ver cómo se verán antes de ser publicados.	Exigido
4. Servicio gestionado para implementación, continuidad operativa y mejora continua	
El servicio gestionado contempla una etapa de implementación de nuevas prácticas de ITSM sobre la herramienta InvGate Service Desk, que permita elevar el nivel de madurez y el valor de la gestión de servicios de TI, así como también el acompañamiento para la implementación de prácticas Agile/DevOps. Finalizada la misma, se contempla hasta 40 horas mensuales para la continuidad operativa y mejora continua.	Exigido
Los profesionales del Proveedor asignados al servicio trabajarán en conjunto con el área correspondiente de GTIC para realizar las definiciones y configuraciones correspondientes en las herramientas.	Exigido
El Proveedor deberá contemplar la capacitación a funcionarios técnicos de la solución proveída, la cual debe ser dictada por personal certificado en la solución.	Exigido

Formato del Curriculum Vitae de cada personal interviniente que el Oferente deberá presentar con su oferta:

Datos Personales	Requerimientos	Documentación de respaldo
Nombre(s)	Especificar	
Apellido(s)	Especificar	
Fecha de Nacimiento	Especificar	
N° de documento de identidad	Especificar	Adjuntar fotocopia simple de C.I.
Certificaciones	Exigido	Adjuntar la fotocopia simple de los documentos que acrediten las certificaciones.
ITIL v4	Para al menos dos miembros del equipo técnico responsable	
Herramienta InvGate Service Desk	Para al menos dos miembros del equipo técnico responsable	
Metodología de proyectos ágiles (Especificar)	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	
Herramienta para gestión de proyectos (Especificar)	Para al menos un miembro del equipo técnico responsable	
Experiencia Profesional	Exigido (al menos una referencia certificada)	Adjuntar fotocopia simple de las referencias documentadas de los trabajos realizados.
Lugar de trabajo	Especificar	

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



Periodo	Especificar	
Trabajo realizado	Especificar	

CONDICIONES GENERALES:

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a lo indicado en la Sección Especificaciones técnicas y Suministros Requeridos, el personal del Proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información en los términos del Formulario de la Sección Formularios Adicionales.

Administración del Contrato: la administración del contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Banco Central del Paraguay.

Acuerdo de Nivel de Servicio: El Proveedor deberá cumplir con los términos del acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en Inglés) relacionado a cuanto sigue:

La prestación de los servicios de asesoría técnica podrá ser On-Site (Oficinas del BCP) y/o Remoto, a definir con la contraparte de la GTIC. En caso de que sea On-Site, deberá ser prestado dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

Tiempo de respuesta: no deberá ser superior a 4 (cuatro) horas, desde la notificación de solicitud por parte del BCP.

El Proveedor facilitará el nombre, número telefónico y un correo electrónico de contacto para gestionar los reclamos de urgencia.

➤ Plan de entrega de los servicios:

Ítems	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar donde los servicios serán prestados	Plazo de prestación/ejecución de los servicios	Plazo de vigencia del Contrato
De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	Los servicios de asesoría técnica se prestarán en los lugares establecidos en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones Técnicas.	El plazo de prestación del servicio de asesoría técnica será de 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio, que será emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato.	El plazo de vigencia del Contrato será a partir de la fecha a ser establecida al efecto en la Orden de Inicio, la cual será emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato, hasta el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



➤ **Otras aclaraciones:**

a) FORMA DE PAGO ESPECÍFICA.

X APLICA. Detallar: mensual

..... NO APLICA.

b) ANTICIPO.

..... APLICA. Detallar porcentaje y justificación:

X NO APLICA.

c) COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

X APLICA.

..... NO APLICA.