

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.



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:** LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 19/2024 - SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - ID N° 443625.-
- B. MONTO TOTAL DEL PAC:** Gs 5.115.000.000.
- 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: Fernando Dejesús Ovando Ojeda
 - Cédula de Identidad: 4.742.192
 - Fecha de nacimiento: 30/05/1998
 - Número telefónico de contacto: 619-2432
 - Cargo en el área requirente: Pool de Analistas Administrativos
- AUXILIAR:**
- Nombre y apellido: César Franco Valdez
 - Cédula de Identidad: 931503

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.



- Fecha de nacimiento: 06/06/1965
- Número telefónico de contacto: 6192487
- Cargo en el área requirente: Pool de Especialistas de Sistemas

E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

...X... CONTRATO CERRADO

..... CONTRATO ABIERTO **No aplica**

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:

...X... APLICA

..... NO APLICA

..... **SÍ**, la convocante aceptará la presentación de catálogos, anexos técnicos, folletos, certificaciones y otros textos complementarios en idioma inglés, los cuales no requerirán traducción fidedigna al idioma castellano. Los documentos citados presentados en otros idiomas distintos al castellano y al inglés deberán estar traducidos al castellano por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

➤ **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

- **Autorización o constancia del Fabricante para servicios (mantenimiento) y provisión de repuestos:** Fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente se encuentra habilitado por el Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el fabricante para Paraguay, para la ejecución del servicio y para la provisión de los repuestos originales, de los equipos objeto del servicio del lote ofertado.

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.



- Autorización del fabricante: Fotocopia simple del Certificado del Fabricante, por el cual éste autoriza al Oferente a ejecutar las tareas de reparación y/o cambios de partes en virtud de la Garantía del Fabricante.

➤ **Muestras:**
...X... NO APLICA

➤ **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:

- Garantía de Buen Servicio y Calidad, mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre de la Convocante, en virtud de la cual garantice durante todo el plazo de prestación del servicio que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la Convocante, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en el servicio, por causas que le fueran imputables
- Garantía del fabricante: documento expedido por el Fabricante por el cual el mismo otorga la extensión de la garantía de los equipos objeto del presente llamado por el plazo de prestación del servicio establecido para cada Lote en el apartado Especificaciones Técnicas en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones técnicas.
- Para el Lote N° 1: Garantía de calidad de los repuestos: Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente garantice por 2 (dos) años, contados a partir de la instalación del repuesto, la calidad de los repuestos y/o materiales utilizados en la ejecución de los servicios. Durante ese periodo, correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y deficiencias en la calidad de los repuestos y/o materiales.
- Para el Lote N° 2, Ítems 1 al 6: Garantía de calidad de los repuestos: Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente garantice por 3 (tres) años, contado a partir de la instalación del repuesto, la calidad de los repuestos y/o materiales utilizados en la ejecución de los servicios. Durante ese periodo, correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y deficiencias en la calidad de los repuestos y/o materiales.
- Para el Lote N° 2, Ítem 7: Garantía de calidad de los repuestos: Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente garantice por 1 (un) año, contado a partir de la instalación del repuesto, la calidad de los repuestos y/o materiales utilizados en la ejecución de los servicios. Durante ese periodo, correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y deficiencias en la calidad de los repuestos y/o materiales.

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.

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.



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: *Lote N°1 en la prestación de servicios de extensión de garantía y/o soporte técnico de equipos Oracle Database Appliance; Lote N°2 en la prestación prestado servicios de extensión de garantías de servidores hiperconvergentes y/o implementación de proyectos con servidores hiperconvergentes, siempre y cuando hayan incluido la garantía del fabricante de los mismos, 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 que demuestren una antigüedad mínima de 5 (cinco) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
- b) Para el Lote N° 1: Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado /s, y/o facturas, y/o recepciones finales de haber prestado servicios de extensión de garantía y/o soporte técnico de equipos Oracle Database Appliance, a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2023, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado en la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de fotocopia/s de contrato/s finalizado /s, y/o factura/s, y/o recepciones finales que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas provisiones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.
Para el Lote N°2: Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s, y/o facturas, y/o recepciones finales de haber prestado servicios de extensión de garantías de servidores hiperconvergentes y/o implementación de proyectos con servidores hiperconvergentes, siempre y cuando hayan incluido la garantía del fabricante de los mismos, a Instituciones Públicas y/o Privadas, dentro del periodo comprendido entre los años 2019 a 2023, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado en la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de fotocopia/s de contrato/s finalizado /s, y/o factura/s, y/o recepciones finales que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas provisiones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.
- c) Para el Lote N° 1: Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 2 (dos), mediante documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor,

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.



de haber prestado servicios de extensión de garantía y/o soporte técnico de equipos Oracle Database Appliance, 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.

Para el Lote N° 2: Fotocopia simple de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 3 (tres), mediante documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de extensión de garantías de servidores hiperconvergentes y/o implementación de proyectos con servidores hiperconvergentes, siempre y cuando hayan incluido la garantía del fabricante de los mismos, 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:

▪ Requisito documental para evaluar la capacidad técnica

a)	Autorización o constancia del Fabricante para servicios (mantenimiento) y provisión de repuestos: Fotocopia simple del documento vigente que acredite fehacientemente que el Oferente se encuentra habilitado por el Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el fabricante para Paraguay, para la ejecución del servicio y para la provisión de los repuestos originales, de los equipos objeto del servicio del lote ofertado.
b)	Autorización del Fabricante: Fotocopia simple del Certificado del Fabricante, por el cual éste autoriza al Oferente a ejecutar las tareas de reparación y/o cambios de partes en virtud de la Garantía del Fabricante.
c)	Para el Lote N° 1: <ul style="list-style-type: none">- Fotocopia simple de la Certificación OCP (Oracle Certified Professional) expedida por el fabricante, que acredite que al menos 1 (un) personal técnico especializado responsable del Oferente está capacitado para la prestación del servicio.- Fotocopia simple del documento que certifique la capacitación del fabricante, al menos 1 (un) personal técnico especializado responsable del Oferente, en la instalación y configuración de Oracle Database Appliance.
d)	Para el Lote N° 2: Fotocopia simple de la Certificación nivel NCP Nutanix o equivalente superior expedida por el fabricante, que acredite que al menos 1 (un) personal técnico especializado responsable del Oferente está capacitado para la prestación del servicio.
e)	Garantía de Buen Servicio y Calidad, emitida por el Oferente mediante una nota en carácter de declaración jurada a nombre de la Convocante, en virtud de la cual garantice durante todo el plazo de prestación del servicio que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la Convocante, las modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en el servicio, por causas que le fueran imputables
f)	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 las especificaciones técnicas, asumiendo la responsabilidad por los trabajos, la seguridad del personal técnico asignado, los equipos y las tareas realizadas comprendidos en las especificaciones técnicas.
g)	Para el Lote N° 1: Garantía de calidad de los repuestos: Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente garantice por 2 (dos) años, contados a partir de la instalación del repuesto, la calidad de los repuestos y/o materiales utilizados en la ejecución de los servicios. Durante ese periodo, correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y deficiencias en la calidad de los repuestos y/o materiales.

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.



h)	Para el Lote N° 2, Ítems 1 al 6: Garantía de calidad de los repuestos: Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente garantice por 3 (tres) años, contado a partir de la instalación del repuesto, la calidad de los repuestos y/o materiales utilizados en la ejecución de los servicios. Durante ese periodo, correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y deficiencias en la calidad de los repuestos y/o materiales.
i)	Para el Lote N° 2, Ítem 7: Garantía de calidad de los repuestos: Nota en carácter de declaración jurada en la cual el Oferente garantice por 1 (un) año, contado a partir de la instalación del repuesto, la calidad de los repuestos y/o materiales utilizados en la ejecución de los servicios. Durante ese periodo, correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para la convocante, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y deficiencias en la calidad de los repuestos y/o materiales.
j)	Garantía del fabricante: documento expedido por el Fabricante por el cual el mismo otorga la extensión de la garantía de los equipos objeto del presente llamado por el plazo de prestación del servicio establecido para cada Lote en el apartado Especificaciones Técnicas en la Sección Suministros Requeridos - Especificaciones técnicas.
k)	Nota en carácter de declaración jurada, en la cual el Oferente manifieste que se obliga a otorgar la Extensión de Garantía y el Soporte Técnico de los equipos objeto del lote ofertado para el presente llamado, durante todo el plazo de prestación del servicio.

➤ **Otros criterios que la convocante requiera**

..... APLICA

...X... 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 requirentes de la contratación obran en los registros del BCP y en el Dictamen Técnico publicado en el SICP.
- Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada: **LOTE N° 1: SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS ORACLE DATABASE APPLIANCE:** En el año 2019 como parte fundamental del proceso de actualización tecnológica del BCP fueron adquiridos los servidores de base de datos (ODA) según Contrato N° 20/2019 en los cuales se encuentran instaladas las bases de datos del SIPAP, SPI, GRP y sus ambientes de prueba. En tal sentido se requiere la renovación del soporte y mantenimiento de dichos servidores de base de datos (ODA) para asegurar el normal funcionamiento y continuidad de los mismos, así como el escalamiento al fabricante (Oracle) para resolución de fallos y/o actualizaciones de versiones y parches de seguridad. Adicionalmente se ha incluido el servidor de base de datos (ODA) adquirido según Contrato N° 154/2023, el cual es utilizado para homologación y desarrollo de las aplicaciones institucionales.
LOTE N° 2: SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE PARA SERVIDORES HIPERCONVERGENTES NUTANIX: En el año 2022 como parte fundamental del proceso de actualización tecnológica del BCP fueron adquiridos los

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.



servidores Hiperconvergentes (Nutanix) según Contrato N° 94/2022 y que actualmente forman parte de los equipos en donde se encuentran instalados todos los servicios institucionales. Este proceso permitirá acceder a soporte especializado del fabricante, actualizaciones de seguridad y nuevas funcionalidades de nuestra plataforma virtualizada hiperconvergente de servidores para el ambiente de producción utilizada actualmente para dar soporte a servicios críticos tales como SIPAP, SWIFT, GRP, VDI y servidores de red necesarios para el trabajo diario de los funcionarios. Adicionalmente, se ha incluido el servidor hiperconvergente adquirido según Contrato N° 44/2021, utilizado a fin de expandir el clúster actual que alberga los servicios mencionados y proveer un mejoramiento de los recursos de cómputo y almacenamiento.

- Justificar la planificación: Con relación a la planificación, se indica que se trata de un llamado periódico, sucesivo ya que la necesidad es continua.
- 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**

SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

CONTRATO CERRADO.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- **LOTE N° 1 - SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS ORACLE DATABASE APPLIANCE**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Ítem	Descripción
1	Extensión de garantía de equipos Oracle Database Appliance X7-2 HA Sitio Primario (1er. Año)
2	Extensión de garantía de equipos Oracle Database Appliance X7-2 HA Sitio Primario (2do. Año)
3	Extensión de garantía de equipos Oracle Database Appliance X7-2 HA Sitio Alterno (1er. Año)
4	Extensión de garantía de equipos Oracle Database Appliance X7-2 HA Sitio Alterno (2do. Año)
5	Extensión de garantía de equipo Oracle Database Appliance X9-2L Sitio Primario (Desarrollo y Homologación) (1er. Año)
6	Extensión de garantía de equipo Oracle Database Appliance X9-2L Sitio Primario (Desarrollo y Homologación) (2do. Año)

INTRODUCCIÓN

A continuación, se describen los requerimientos y condiciones relativas a la prestación del SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS ORACLE DATABASE APPLIANCE que deben ser cumplidos por la firma adjudicada, en adelante el Proveedor.

El Banco Central del Paraguay, en adelante el BCP, designa a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante la GTIC, para la administración y control de estos servicios. El Gerente de la GTIC nombrará un supervisor, en adelante, el Supervisor, quien se

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.



encargará del seguimiento y fiscalización de los servicios descriptos. A su vez, el Supervisor designará contrapartidas técnicas de la División de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas para la ejecución de las actividades a realizar.

SERVICIO SOLICITADO

Se requiere la contratación del servicio de extensión de garantía con cambio de partes y soporte técnico a demanda por un periodo total de 2 (dos) años para los equipos Oracle Database Appliance adquiridos por el BCP, conforme a los ítems indicados en la Lista de Precios.

DETALLES DE EQUIPOS A SER SOPORTADOS

- Oracle Database Appliance X7-2 HA Seriales de equipos: 1932XD3012 1932XD3011 - 1941NMQ821 - 1941NMQ823 - 1941XD0001
- Oracle Database Appliance X7-2 HA Seriales de equipos: 1917XD301V 1901XD304L - 1941XD0002
- Oracle Database Appliance X9-2L (Large) Serial del equipo: 2349XLF095

REQUERIMIENTOS

El Oferente deberá:

- Fotocopia simple del Certificado del Fabricante, por el cual éste autoriza al Oferente a ejecutar las tareas de reparación y/o cambios de partes en virtud de la Garantía del Fabricante.
- El personal técnico propuesto por el Oferente deberá poseer las siguientes certificaciones de Oracle, conforme al siguiente detalle:
 - Fotocopia simple de la Certificación OCP (Oracle Certified Professional) expedida por el fabricante, que acredite que al menos 1 (un) personal técnico especializado responsable del Oferente está capacitado para la prestación del servicio.
 - Fotocopia simple del documento que certifique la capacitación del fabricante, al menos 1 (un) personal técnico especializado responsable del Oferente, en la instalación y configuración de Oracle Database Appliance.

ALCANCE

El servicio requerido debe contemplar las siguientes actividades y condiciones:

- Asistencia vía técnica telefónica y mail a cualquier problema inherente a los equipos soportados en modalidad 24x7x365.
- Capacidad de escalamiento de casos con el fabricante.
- Extensión de garantía de los equipos soportados.
- Verificación y cambio de partes bajo garantía en caso de fallas de los equipos bajo Soporte Técnico.
- Mantenimiento preventivo de los equipos soportados de acuerdo con recomendación del fabricante y a solicitud del cliente.
- Instalaciones de parches o actualizaciones de los equipos soportados.

Personal técnico del Proveedor:

El Proveedor deberá mantener durante todo el plazo de prestación del servicio contratado el personal técnico capacitado y certificado en los ítems solicitados, como mínimo 2 (dos) en total, para la ejecución del servicio. Con relación a dichas certificaciones, la cantidad mínima del personal técnico propuesto deberá cumplir en conjunto con todas las certificaciones solicitadas.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) DEL SOPORTE TÉCNICO:

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 Proveedor deberá cumplir estrictamente con los niveles de compromisos en relación al Soporte Técnico de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que se detalla a continuación:

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del Soporte Técnico		
Soporte Técnico	Nivel de Servicio	
Tiempo disponible para el servicio	7x24x365	
Resolución de Fallas	Tiempo de respuesta al BCP	≤60 minutos
	Tiempo de reposición del equipo, appliance, software o resolución de la falla.	4 horas
Idiomas disponibles para el servicio	Español o Inglés	

El Proveedor no podrá alegar inconvenientes del fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos de soporte o problemas con el hardware y/o software.

Se deberá emitir un informe al finalizar la intervención y/o resolución de problemas para ayudar a la gestión que tiene revisiones periódicas del historial de incidentes del sistema y rendimiento de los servicios de todo el hardware y software.

Ante cada notificación el Proveedor deberá realizar y presentar al BCP un informe que contendrá como mínimo la siguiente información: Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta, personal que se asignó a la resolución del mismo, problemas que se presentaron durante la resolución, documentación de los cambios realizados, recomendaciones, fecha y hora de resolución.

- **LOTE N° 2 - SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE PARA SERVIDORES HIPERCONVERGENTES NUTANIX**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Ítem	Descripción
1	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (Reingeniería III) - 1er. Año
2	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (Reingeniería III) - 2do. Año
3	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (Reingeniería III) - 3er. Año
4	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (VDI II) - 1er. Año
5	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (VDI II) - 2do. Año
6	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (VDI II) - 3er. Año
7	Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (Reingeniería II) - 1 año

INTRODUCCION

En el presente documento se describen las especificaciones técnicas para el SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE PARA SERVIDORES NUTANIX. Dicho servicio se refiere a la garantía ofrecida por el fabricante en caso de fallas de los equipos o alguno de sus componentes.

El Banco Central del Paraguay, en adelante el BCP, designa a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante la GTIC, para la administración y supervisión técnica de los servicios descriptos. El Gerente de la GTIC nombrará un supervisor, en adelante, el Supervisor, que actuará como contrapartida técnica con el Proveedor.

SERVICIO SOLICITADO

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.



Se requiere la extensión de la garantía y soporte del fabricante por el periodo de 3 (tres) años, de servidores NUTANIX con que cuenta actualmente el BCP, los cuales se citan a continuación:

Ítems 1 al 3 - Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (Reingeniería III)			
Especificaciones Técnicas	Características	Mínimo exigido	Configuración Ofrecida
Marca	Nutanix	Exigido	
Modelo	NX-3360N-G8-5320T CM	Exigido	
Números de serie	Bloque Primario: 22SG6M370019 Bloque Alterno: 22SG6M370011	Exigido	
Cantidad	2 (dos) bloques	Exigido	
Opciones	Con soporte y licenciamiento tipo AOS Ultimate activo durante el periodo de duración de la extensión del soporte y garantía a cargo del Proveedor.	Exigido	
Garantía y soporte del fabricante	Incluir garantía y soporte de los clusters hiperconvergentes nutanix descritos en este apartado e instalados en producción y contingencia con sus componentes.	Exigido	
Soporte técnico del Proveedor	El soporte técnico preventivo y reactivo del Proveedor deberá comprender la asistencia técnica oportuna a fin de conservar en buen estado de los equipos a fin de asegurar su buen funcionamiento y vida útil. Se realizarán pruebas de control y monitoreo en línea 24x7 a través de los servicios de Nutanix PULSE. Se realizarán visitas durante la ejecución del contrato en las instalaciones del BCP en los intervalos programados los cuales serán coordinados por el supervisor técnico de la GTIC con el personal técnico del Proveedor para realizar verificaciones de los sistemas, hacer ajustes a componentes mecánicos o electrónicos conforme sea necesario, proveer repuestos y sustituir partes desgastadas o defectuosas de acuerdo a las especificaciones del fabricante. Estas tareas programadas se realizarán en horarios previamente coordinados (contratante/proveedor) y en ningún caso involucrará cortes de servicios que puedan perjudicar el normal funcionamiento del mismo.	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.



	<p>Se coordinará un cronograma anual de soporte técnico del Proveedor en ventanas de soporte que la contratante crea conveniente.</p> <p>Defínase un servicio técnico reactivo, a todo aquel servicio generado a partir de un evento de falla y/o alerta reportada por los equipos y que tiene un número de caso asignado.</p>		
--	--	--	--

Ítems 4 al 6 - Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (VDI II)			
Especificaciones Técnicas	Características	Mínimo exigido	Configuración Ofrecida
Marca	Nutanix	Exigido	
Modelo	NX-8235N-G8-6326-CM	Exigido	
Números de serie	Bloques del Primario: <ul style="list-style-type: none"> • ntx-01-block7:22SG3G350028 • ntx-01-block8:22SG3G350025 • ntx-01-block9:22SG3G350016 	Exigido	
Cantidad	3 (tres) bloques (clústers)	Exigido	
Opciones	Extensión del soporte y garantía a cargo del Proveedor.	Exigido	
Garantía y soporte del fabricante	Incluir garantía y soporte de los clústers hiperconvergentes nutanix descritos en este apartado e instalados en producción y contingencia con sus componentes.	Exigido	
Soporte técnico del Proveedor	El soporte técnico preventivo y reactivo del Proveedor deberá comprender la asistencia técnica oportuna a fin de conservar en buen estado de los equipos a fin de asegurar su buen funcionamiento y vida útil. Se realizarán pruebas de control y monitoreo en línea 24x7 a través de los servicios de Nutanix PULSE. Se realizarán visitas durante la ejecución del contrato en las instalaciones del BCP en los intervalos programados los cuales serán coordinados por el supervisor técnico de la GTIC con el personal técnico del Proveedor para realizar verificaciones de los sistemas, hacer ajustes a componentes mecánicos o electrónicos conforme sea necesario, proveer repuestos y sustituir partes desgastadas o defectuosas de acuerdo a las especificaciones del fabricante.	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.



	<p>Estas tareas programadas se realizarán en horarios previamente coordinados (contratante/proveedor) y en ningún caso involucrará cortes de servicios que puedan perjudicar el normal funcionamiento del mismo.</p> <p>Se coordinará un cronograma anual de soporte técnico del Proveedor en ventanas de soporte que la contratante crea conveniente.</p> <p>Defínase un servicio técnico reactivo, a todo aquel servicio generado a partir de un evento de falla y/o alerta reportada por los equipos y que tiene un número de caso asignado.</p>		
--	---	--	--

Se requiere la extensión de la garantía del fabricante por el periodo de 1 (un) año, de 02 (dos) bloques (clusters) de servidores NUTANIX NX-3060 G7 con que cuenta el BCP, los cuales se citan a continuación:

Ítem 7 - Extensión de garantía y soporte para servidores Nutanix (Reingeniería II)			
Especificaciones Técnicas	Características	Mínimo exigido	Configuración Ofrecida
Marca	Nutanix	Exigido	
Modelo	NX-3060 G7	Exigido	
Números de serie	Bloque Primario: 21FM6K290120 Bloque Alterno: 21FM6K290119	Exigido	
Cantidad	2 (dos) bloques (clusters)	Exigido	
Opciones	Con soporte y licenciamiento tipo AOS Ultimate activo durante el periodo de duración de la extensión del soporte y garantía a cargo del Proveedor.	Exigido	
Soporte técnico del Proveedor	<p>El soporte técnico preventivo y reactivo del Proveedor deberá comprender la asistencia técnica oportuna a fin de conservar en buen estado de los equipos a fin de asegurar su buen funcionamiento y vida útil. Se realizarán pruebas de control y monitoreo en línea 24x7 a través de los servicios de Nutanix PULSE.</p> <p>Se realizarán visitas durante la ejecución del contrato en las instalaciones del BCP en los intervalos programados los cuales serán coordinados por el supervisor técnico de la GTIC con el personal técnico del Proveedor para realizar verificaciones de los sistemas, hacer ajustes a componentes mecánicos o electrónicos conforme sea necesario,</p>	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.



	<p>proveer repuestos y sustituir partes desgastadas o defectuosas de acuerdo a las especificaciones del fabricante.</p> <p>Estas tareas programadas se realizarán en horarios previamente coordinados (contratante/proveedor) y en ningún caso involucrará cortes de servicios que puedan perjudicar el normal funcionamiento del mismo.</p> <p>Se coordinará un cronograma anual de soporte técnico del Proveedor en ventanas de soporte que la contratante crea conveniente.</p> <p>Defínase un servicio técnico reactivo, a todo aquel servicio generado a partir de un evento de falla y/o alerta reportada por los equipos y que tiene un número de caso asignado.</p>		
--	---	--	--

REQUERIMIENTOS

El Oferente deberá:

- Un personal técnico propuesto con la Certificación nivel NCP Nutanix o equivalente superior expedida por el fabricante.
- Presentar la documentación expedida por el fabricante que indique que el Oferente está autorizado a ejecutar las tareas de reparación y/o cambios de partes en virtud de la Garantía del Fabricante.

El Proveedor deberá:

- Brindar el soporte técnico y la garantía del fabricante de los sistemas y/o equipos especificados (hardware y software), el servicio de actualizaciones de software para los mismos ante nuevas versiones o parches de seguridad de la solución, así como el soporte técnico del fabricante para el escalamiento y apertura de casos, sin costo extra, bajo la modalidad de atención 7x24x365 ante fallas, nuevos requerimientos de configuración que puedan surgir y/o ajustes del sistema y/o necesidades de acompañamiento técnico, con posibilidad de escalamiento directo al fabricante.
- Brindar el servicio de soporte con reemplazo del servidor o cualquiera de sus componentes en caso de falla.
- Suministrar en préstamo otro equipo de características similares mientras dure la reparación del mismo, en caso de que la reparación implicará la indisponibilidad del equipo por 24 hs. o más. Además, el soporte de atención, la mano de obra y repuestos deberán estar incluidos.
- Cumplir con los tiempos de respuestas, resoluciones de problemas, cambios de partes y niveles de criticidad se definen en el Acuerdo de Nivel de Servicio descripto más adelante en este apartado. En lo que respecta únicamente al cambio de partes, se aceptará el servicio de cambio de partes por parte del Centro Autorizado del fabricante; siendo responsable igualmente el Proveedor de la gestión y ejecución de la garantía.
- Elaborar el informe sobre el buen funcionamiento del equipamiento previsto en la garantía.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA):

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

Los plazos para atención a solicitudes de asistencia técnica se determinarán de acuerdo al grado de criticidad y conforme a la severidad de problemas. Estos se clasifican según su grado de severidad de acuerdo a la siguiente tabla, la definición respecto al nivel de criticidad será determinado exclusivamente por el BCP en la solicitud de soporte.

Niveles de Problemas	Descripción
Crítico	Los incidentes críticos son aquellos que afectan severamente al hardware, appliances y/o software, la capacidad o despacho, los cargos y la capacidad de procesamiento de datos. Los problemas críticos requieren acciones correctivas inmediatas, sin importar la hora o el día en que se produzcan, como por ejemplo una falla total del hardware y/o software, degradación del funcionamiento del hardware/software.
No críticos	Los incidentes menores son problemas que no se consideran críticos o mayores. Un problema menor puede tener impacto en uno o en un número limitado de funcionalidades del hardware y/o software. Los incidentes menores no dañan significativamente el funcionamiento de los sistemas, ni afectan significativamente a los servicios. Estos problemas son tolerables durante el uso de los equipos y software.

El Proveedor deberá dar cumplimiento estricto a los Niveles de Compromisos en relación al Soporte Técnico de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que se detalla a continuación:

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del Soporte Técnico			
Soporte Técnico		Nivel de Servicio	
Nivel de Criticidad		Crítico	No Crítico
Tiempo disponible para el servicio		7x24x365	7x24x365
Resolución de Fallas	Tiempo de respuesta al BCP	≤30 min.	≤90 mins.
	Tiempo de reposición del equipo, appliance, software o resolución de la falla.	4 h.	24 h
Idiomas disponibles para el servicio		Español o Inglés	

El Proveedor no podrá alegar inconvenientes del fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos de soporte o problemas con el hardware y/o software.

Se deberá emitir un informe al finalizar la intervención y/o resolución de problemas para ayudar a la gestión que tiene revisiones periódicas del historial de incidentes del sistema y rendimiento de los servicios de todo el hardware y software.

Ante cada notificación el Proveedor deberá realizar y presentar al BCP un informe que contendrá como mínimo la siguiente información: Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta, personal que se asignó a la resolución del mismo, problemas que se presentaron durante la resolución, documentación de los cambios realizados, recomendaciones, fecha y hora de resolución.

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.



CONDICIONES GENERALES PARA AMBOS LOTES:

BOLETAS DE SERVICIO: El Proveedor deberá llevar el registro de los servicios realizados emitiendo boletas de servicio, en las cuales conste expresamente la descripción, fecha, hora de inicio y fin del servicio; cuya copia deberá proveerse al Supervisor.

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

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD: el personal interviniente del Proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información, dado que podría acceder a información confidencial del BCP, de acuerdo al Formulario correspondiente incluido en la Sección Formularios.

➤ **Plan de entrega de los servicios:**

Ítems	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar y horario de prestación de los servicios	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	<p>Lote N° 1: Edificio del Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, de la Ciudad de Asunción y en el Sitio Alterno, sito en Avda. Choferes del Chaco esquina Cap. Carpinelli, de la ciudad de Asunción.</p> <p>Lote N° 2: Edificio del Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos, de la ciudad de Asunción.</p>	<p>Lote N° 1: El plazo total de prestación del servicio será de 2 (dos) años, contados a partir de la fecha que será establecida en la Orden de Inicio del Servicio, a ser emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato.</p> <p>Lote N° 2, Ítems 1 al 6: El plazo total de prestación del servicio será de 3 (tres) años, contados a partir de la fecha que será establecida en la Orden de Inicio del Servicio, a ser emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato.</p> <p>Lote N° 2, Ítem 7: El plazo total de prestación del servicio será de 1 (un) año, contado a partir de la fecha que será establecida en la Orden de Inicio del Servicio, a ser emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles desde la suscripción del contrato.</p>	El plazo de vigencia del Contrato a partir de la fecha que será establecida en la Orden de Inicio del Servicio, a ser emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles desde 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: **POR CADA ANUALIDAD**

.....NO APLICA.

b) ANTICIPO.

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

...**X**...NO APLICA.

c) COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

...**X**... APLICA.

.....NO APLICA.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA REQUIRENTE (*):

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UOC (*):

(*) Datos obligatorios solicitados en Circular DNCP N° 27/24.