

EMPRESA ARGENTINA DE NAVEGACIÓN AÉREA SE
Licitación Privada (Modo III) N° 16 Ejercicio N° 2019

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES (PCP)

ARTÍCULO 1º - NORMATIVA APLICABLE

La presente Contratación se registrará en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos y extinción, por:

El Reglamento de Compras y Contrataciones de EANA y por las disposiciones que se dicten en su consecuencia, por el Pliego de Condiciones Generales para la Compra y/o Contratación de Bienes y/o Servicios (PCG), por el presente Pliego de Condiciones Particulares (PCP), por el contrato u orden de compra, según corresponda.

El Reglamento de Compras y Contrataciones y el Pliego Condiciones Generales se encuentran a disposición de los interesados, quienes podrán consultarlos en la página web www.eana.com.ar.

ARTICULO 2º - OBJETO

La presente Licitación Privada tiene por objeto la contratación de el ***“Servicio de Desarrollo de un Portal de Cobros para clientes”***, en un todo de acuerdo con las Especificaciones Técnicas y Anexos I,II, III, IV,V y VI,VII,VIII del presente Pliego.

ARTICULO 3º ° - MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

El Renglón N° 1 “Proyecto de Implementación” se cotizará bajo la modalidad de orden de compra cerrada.

Los renglones N° 2 y N° 3 correspondiente al servicio de mantenimiento y al Servicio Eventual de desarrollo y programación con vigencia de 12 meses, serán contratados bajo la modalidad de Orden de Compra Abierta, en un todo de acuerdo al punto XIV.5 del Reglamento de Compras y Contrataciones de EANA, por lo que la cantidad de 500 horas a contratar deben considerarse como “Cantidades Máximas” y a ser requeridas a solicitud de EANA en un plazo de ejecución máximo de doce (12) meses.

En el caso del Renglón N° 3 las 500 horas, podrán ser consumidas o no, por lo tanto, serán

consideradas como un adicional opcional para contemplar casos de posibles desvíos.

El Administrador de la Orden de Compra emitirá una Solicitud de Pedido y la notificará al Adjudicatario, previa autorización de la Gerencia de Compras, dando comienzo al plazo para el cumplimiento de la prestación.

La no emisión de solicitudes de pedido durante el lapso de vigencia de la Orden de Compra o del Contrato, o la emisión de dichas solicitudes por una cantidad inferior a la establecida como máxima en la Orden de Compra o en el Contrato, no generará ninguna responsabilidad para la EANA y no dará lugar a reclamo ni indemnización alguna a favor del Adjudicatario.

ARTICULO 4º – TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

A los efectos de la interpretación del presente Pliego, sus Anexos y todo otro documento contractual, las siguientes palabras y expresiones tendrán el significado y definición que a continuación se consigna:

PCP: Pliego de Condiciones Particulares.

PCG: Pliego de Condiciones Generales para la compra y/o contratación de Bienes y/o Servicios.

EANA o EMPRESA: EMPRESA ARGENTINA DE NAVEGACIÓN AÉREA SOCIEDAD DEL ESTADO.

OFERTA: documento remitido por el Proveedor con el presupuesto o cotización del suministro de los bienes o la prestación de los servicios, que forma parte de la Orden de Compra y/o del Contrato.

OC: Orden de Compra.

OFERENTE: Persona humana o jurídica o agrupación de personas jurídicas bajo la forma de Unión Transitoria de Empresas o de Consorcio o de Asociación que presenta una oferta.

PROVEEDOR O ADJUDICATARIO: persona humana o jurídica que toma a su cargo la responsabilidad de ejecutar la totalidad del suministro de los bienes o de la prestación de los servicios o de las obras a EANA, mediante el pago de un precio pactado, conforme la Orden de Compra y/o el Contrato.

CONTRATANTE: EMPRESA ARGENTINA DE NAVEGACIÓN AÉREA SOCIEDAD DEL ESTADO.

CÓMPUTO DE LOS PLAZOS

Cuando se fijan en días, por días hábiles administrativos en el horario de 10:00 hs. a 17:00 hs.

Cuando se fijan en meses o años, de acuerdo con lo que dispone el Código Civil y Comercial de la Nación.

ARTÍCULO 5º - FORMALIDADES DE LA OFERTA

La Oferta y toda la documentación relativa a la misma, deberá estar redactada en idioma español o, en su defecto, encontrarse traducida por traductor público matriculado. La Oferta deberá presentarse fechada, en UN (1) sobre cerrado en el que se indicará el número y objeto de la compra y/o contratación. Dicho sobre contendrá, a su vez, DOS (2) sobres en su interior con la propuesta técnica y económica, respectivamente. Toda la documentación que se presente, a excepción de la que se encuentre certificada por escribano, contador o traductor público y legalizada por los respectivos colegios, **deberá encontrarse firmada** de manera de constituirse en una obligación para quien la haya formulado. La correcta presentación por parte del Oferente de la documentación y la información en ella contenida es condición necesaria para que la oferta resulte admisible. Sin perjuicio de ello, EANA se reserva el derecho de requerir a todo Oferente la presentación de información adicional a la que integra el presente Artículo y que se considere necesaria para determinar la admisibilidad de la Oferta.

IDENTIFICACIÓN DEL SOBRE O PAQUETE:

<p>“EMPRESA ARGENTINA DE NAVEGACIÓN AÉREA SE”</p> <p>LICITACIÓN PRIVADA (MODO III) N° 16/2019.</p> <p>APERTURA DE OFERTAS TÉCNICAS: xx/xx/xxxx</p> <p>HORA: xx:xx hs</p>
--

CONTENIDO DEL SOBRE

Deberá incluir la siguiente documentación conforme lo dispuesto en el punto 9.1 .1 del Pliego de Condiciones Generales para la Compra y/o Contratación de Bienes y/o Servicios de EANA S.E.

- 1) En el **sobre técnico** el Oferente deberá incluir y cumplir los siguientes requisitos:
 - a) Nombre y/o razón social del Oferente.
 - b) Denunciar domicilio real o sede social inscripta, según se trate de persona humana o jurídica, y constituir domicilio especial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, teléfono y Correo Electrónico.
 - c) Propuesta técnica junto con toda la documentación relativa a la misma:

-Se deberá acompañar toda la documentación en los formatos detallados en el **punto 8** de la Especificación Técnica **“REQUERIMIENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA”**: ARQUITECTURA-GANTT- METODOLOGÍA- EQUIPO DE TRABAJO (planilla Anexo II- Desglose de Horas por recurso y fase)- Anexo III Detalle de las Experiencias del Equipo de Trabajo del Oferente (Anexo III)- ALCANCE - REFERENCIAS (Anexo IV Experiencia del oferente)- MANTENIBILIDAD - GARANTÍA.

- d) Declaración jurada indicando no encontrarse incurso en ninguno de los impedimentos establecidos en el Artículo 3º del PCG, ni encontrarse en situación de litigio con EANA.
- e) Declaración de que posee pleno conocimiento y consentimiento de las características y condiciones del objeto de la compra y/o contratación y de la totalidad de los términos del PCG.
- f) Declaración Jurada de Conflicto de Interés, la cual se agrega al presente pliego como **ANEXO VII**.
- g) Declaración jurada de conocimiento y cumplimiento de la Políticas de Integridad en la Selección de Proveedores de EANA, la cual se agrega al presente pliego como **ANEXO VIII**.
- h) Acreditación de personería: Personas humanas: copia del documento nacional de identidad de donde surja el domicilio real y constancia de CUIL/CUIT. Personas jurídicas: copia legalizada del acta constitutiva y estatuto o contrato social, según corresponda, inscriptos en el registro u órgano de contralor respectivo con su correspondiente número de inscripción, debiendo encuadrarse en las leyes correspondientes a la entidad que se trate. En el caso de una persona jurídica extranjera deberá cumplimentar lo establecido en la Sección XV Ley N° 19.550 “De las Sociedades Constituidas en el Extranjero” y sus modificatorias, así como también las disposiciones de la Inspección General de Justicia (IGJ) y/o Registro Público de Comercio correspondiente a la jurisdicción donde la misma tenga asiento, aceptándose la presentación de los estatutos de origen debidamente certificados y traducidos. La documentación deberá ser presentada por el representante designado en Argentina. En caso de presentarse como Unión Transitoria (U.T.), estas deberán estar siempre enmarcadas en los términos del Código Civil y Comercial de la Nación, Libro Tercero, Capítulo 16 Sección 4°. La documentación solicitada para la presentación de las U.T deberá presentarse certificada por escribano público.

- i) Presentar copia de los Estados Contables completos de los últimos dos (2) ejercicios anuales que se encuentren cerrados y aprobados a la fecha de apertura de las ofertas y del último balance trimestral cerrado, si se encontrase obligado a emitir balances trimestralmente. Los Estados Financieros deben estar auditados por contador público nacional independiente y su firma legalizada por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas. En caso que el Oferente sea una empresa extranjera, los Estados Financieros deberán estar auditados y certificados por la autoridad competente en el país del Oferente. En el caso de personas jurídicas que tengan una antigüedad menor que dos (2) años a la fecha del acto de apertura de ofertas técnicas, presentarán el último ejercicio cerrado y aprobado. EANA se reserva el derecho de requerir la presentación de los Estados Contables que resulten cerrados y emitidos con posterioridad a la fecha de apertura y con anterioridad a la adjudicación y de evaluar la capacidad económica financiera sobre la base de éstos. En el caso de presentarse dos (2) o más empresas integradas en un Consorcio o Unión Transitoria de Empresas, los citados estados contables deberán presentarse por cada una de ellas.

Las personas humanas deberán presentar un Estado de Situación Patrimonial para cada uno de los dos (2) últimos años calendario anteriores a la fecha del acto de apertura de ofertas técnicas, confeccionado de acuerdo a las normas profesionales vigentes para la elaboración de estados contables con dictamen de contador público independiente que incluya la aseveración de su consistencia con las declaraciones juradas de los impuestos que graven las rentas y los patrimonios con la Certificación del Consejo Profesional.

- j) Copia del Formulario o Certificado de inscripción en la DGI/AFIP, actualizado, así como también en la DGR de la Ciudad de Buenos Aires o jurisdicción que le corresponda (como Contribuyente del Convenio Multilateral), individualizando en cada caso su posición frente a cada tributo y régimen de retención o percepción vigente. En el caso de los oferentes que se encuentren bajo el régimen de Monotributo, deberán acompañar constancia de Inscripción y copia de constancia de último pago.

NOTA: si la documentación requerida en original y/o copia certificada hubiere sido presentada durante el mismo año de contratación, el oferente se encontrará facultado para presentar copia simple señalando el nro. de proceso en el cual han sido presentados los originales.

- 2) En el sobre económico el Oferente deberá incluir y cumplir los siguientes requisitos:
- a) Propuesta económica detallando en forma clara y precisa los precios unitarios y totales con Impuesto al Valor Agregado (IVA) y/o cualquier otro impuesto que corresponda incluidos, expresada en números y letras indicando la moneda en que se formula. **ANEXO V.**
 - b) Establecer el plazo de mantenimiento de la oferta, plazo de obra y contemplar, de ser necesario, un anticipo financiero **no superior al veinte por ciento (20%) del monto de la contratación.**

LOS OFERENTES NO DEBERÁN INCLUIR EN EL SOBRE TÉCNICO LA PLANILLA DE COTIZACIÓN NI REFERENCIA ALGUNA A LA PROPUESTA ECONÓMICA. Aquel sobre técnico que contenga información sobre la Oferta económica será descalificado y devuelto al Oferente no pudiendo continuar en el proceso de compra y/o contratación y sin que ello genere derecho a indemnización alguna para ese Oferente.

ARTICULO 6º - GARANTÍAS.

Los oferentes deberán constituir garantías:

- b) de impugnación: tres por ciento (3%) del monto total de la Oferta (IVA incluido).
- c) contragarantía: por el equivalente a los montos que reciba el adjudicatario como adelanto de fondos en los casos que así se estableciera, no superior al veinte por ciento (20%) del monto de la contratación.

ARTICULO 7º - COMPRE ARGENTINO Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

El presente procedimiento está alcanzado por las prescripciones de la Ley N° 27.437 Y 18.875, a los efectos de garantizar el efectivo cumplimiento del "Régimen de Compre Trabajo Argentino", que toda Oferta nacional deberá ser acompañada por una declaración jurada mediante la cual se acredite el cumplimiento de las condiciones requeridas para ser considerada como tal.

La falta de presentación configurará una presunción, que admite prueba en contrario, de no cumplimiento de las prescripciones vigentes con relación a la calificación de Oferta nacional.

Asimismo, será de aplicación el Decreto N° 1.075/2001 de "Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

ARTÍCULO 8º - CONSULTAS

Las consultas al PCP deberán efectuarse únicamente por escrito ante la Gerencia de Compras - Rivadavia 578 – 5to piso – C.A.B.A. 1002 o por correo electrónico a: mpeiro@eana.com.ar con copia a compras@eana.com.ar y/o mcassini@eana.com.ar identificando en el asunto el procedimiento de selección al cual se refiere la consulta y hasta la fecha indicada.

ARTÍCULO 9º - MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS

Las Ofertas deberán permanecer válidas por un plazo de CUARENTA Y CINCO (45) días corridos contados a partir de la fecha de apertura de las Ofertas. La obligación de mantener la Oferta se renovará en forma automática por períodos de treinta (30) días corridos, salvo que el Oferente hiciese saber su voluntad expresa de desistir de la Oferta con no menos de diez (10) días corridos de antelación a su vencimiento.

ARTÍCULO 10º - PROCEDIMIENTO, SELECCIÓN Y CRITERIO DE EVALUACIÓN

El área requirente realizará el análisis técnico de las Ofertas, las mismas para ser admisibles deberán contar con más del 82% de los criterios de evaluación, conforme lo enunciado en el Punto 9 "Criterios de Evaluación Técnica"- Ver planilla "Anexo VI- Criterios evaluación". Serán desestimadas las ofertas que no superen dicho porcentaje.

La Gerencia de Compras notificará a los oferentes indicando el resultado del análisis técnico.

Finalizado el período de vistas de DOS (2) días posterior a la notificación, se celebrará el acto de apertura de Ofertas Económicas en el que se procederá a la apertura de los sobres de las ofertas que hayan calificado técnicamente, de acuerdo al punto XI. ix) del Reglamento de Compras y Contrataciones.

EANA podrá solicitar la subsanación de defectos formales a los Oferentes por el plazo improrrogable de DOS (2) días, bajo apercibimiento de desestimación de la Oferta, de acuerdo al Artículo 14º del PCGO.

El análisis de las ofertas económicas será realizado de acuerdo al punto XI.xi) del Reglamento de Compras y Contrataciones, y se emitirá un informe con una recomendación sobre la resolución a adoptar para concluir el procedimiento y establecerá un orden de mérito, teniendo en cuenta el criterio de la oferta más conveniente, de acuerdo a los siguientes parámetros:

Cumplimiento de los Requisitos Formales

Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas.

Precio de los bienes solicitados.

IMPORTANTE: EANA podrá requerir la presentación de la documentación que estime necesaria en mérito a los datos requeridos en el presente pliego, debiendo el Oferente presentarla en el plazo que se le indique.

ARTÍCULO 11°- VISTA DE LAS OFERTAS. PLANTEO DE OBSERVACIONES.

Durante los DOS (2) días hábiles posteriores a la notificación del resultado del análisis técnico, la Carpeta de compra estará a disposición de los oferentes en la sede de EANA a efectos de que formulen las observaciones que estimen corresponder, de acuerdo al Artículo 13° del PCG.

ARTÍCULO 12° - FACULTADES DE EANA

El Oferente reconoce el derecho de EANA a dejar sin efecto toda compra y/o contratación en cualquier etapa del proceso, sin expresión de causa ya sea en forma total o parcial, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento de cualquier tipo por parte de los Oferentes. Asimismo, podrá adjudicar total o parcialmente, cada uno de sus renglones y/o ítems, sin que esto pudiere dar lugar a reclamo alguno por parte de los Oferentes.

ARTÍCULO 13° - CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

La contratación se perfeccionará a los dos (2) días de la notificación fehaciente de la Orden de Compra o la firma del Contrato, según corresponda, momento en el cual comenzarán a correr los plazos fijados en dicho documento.

La cantidad de horas podrán ser requeridas a solicitud de EANA en un plazo de ejecución máximo

de doce (12) meses.

ARTICULO 14° - RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA

La recepción de los bienes estará a cargo de personal de EANA previa indicación y aviso de la Gerencia de Infraestructura, quien informará en cada caso en particular, según Planilla de cómputos del ANEXO II del presente PCP. Los bienes deben ser trasladado al sector del edificio operativo indicado por EANA SE convenientemente embalado para evitar roturas o abolladuras, oxidaciones etc. durante su manipulación y transporte. El contratista será responsable del armado total del mobiliario, además, será responsable de sustituir todos aquellos elementos que sean observados por la Gerencia de Infraestructura que puedan presentar deformaciones, roturas, alteraciones de su textura, etc. La entrega debe ser consensuada con la inspección de obra una vez notificada la orden de compra, o cuando lo determine la Empresa Argentina de Navegación Aérea.

A pedido de la empresa, en casos donde por demoras en la construcción de las oficinas a instalar el mobiliario, el proveedor se hará cargo de la guarda segura del mobiliario adquirido hasta nuevo aviso (tener en cuenta Planillas de Cotización del Anexo II- Asimismo se REITERA que los plazos de entrega son estimativos/referenciales, pudiendo sufrir alteraciones).

ARTÍCULO 15° - PLAZO Y MONEDA DE PAGO

El plazo para el pago de las facturas será dentro de los TREINTA (30) días de la recepción de la factura (en el portal cobranzas.com o por cuentas a pagar de Eana Central) y conformidad por Administrador de Orden de Compra.

Si se realizara algún pago en concepto de anticipo, el contratante deberá presentar una garantía por el 100% de los montos a anticipar, mediante las modalidades previstas en el ARTÍCULO 5°.

El pago se efectuará en moneda de curso legal de la República Argentina, salvo que el Oferente sea extranjero, en cuyo caso se efectuará en la moneda de curso legal del país del Oferente.

CRONOGRAMA DE PAGOS

○ **Proyecto de Implementación**

HITO	%
Anticipo	20%
Fase 1 implementada en productivo y sin issues.	30%
Fase 2 implementada en productivo y sin issues.	25%
Fase 3 implementada en productivo y sin issues.	25%

○ **Servicio de Mantenimiento**

Se facturarán a mes vencido las horas consumidas en el mes.

ARTÍCULO 16º.- REPRESENTANTE TÉCNICO.

El Oferente designará y mantendrá en forma permanente durante la vigencia de la presente contratación, un representante con experiencia, antecedentes idóneos y facultades de decisión a efectos de coordinar y asegurar el cumplimiento de los trabajos necesarios para la ejecución de los Servicios. El representante deberá cumplimentar con las demandas de manera inmediata al requerimiento.

ARTÍCULO 17º.-OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD.

El Adjudicatario se compromete a no divulgar, revelar ni utilizar de forma alguna los datos e información a los que tenga acceso con motivo de la presente contratación, (en adelante denominados "Información Confidencial"), ya sea intencionalmente o por falta del cuidado adecuado en su manejo, en forma personal o bien a través de sus empleados y/o agentes. La Información Confidencial a la que el Adjudicatario acceda, no podrá ser duplicada o de alguna manera revelada a terceros.

La Información Confidencial no incluirá la información que: (a) el Adjudicatario pueda demostrar mediante prueba idónea que ha estado en su posesión antes de la revelación de dicha información por EANA o sus representantes al Adjudicatario; (b) la información que también ha sido suministrada por un tercero como una materia de derecho sin restricción y la cual no fuere directa

o indirectamente recibida por EANA o sus representantes; (c) la información que es o resulta parte del dominio público por publicación o de otra forma, sin violación de los términos contenidos en la presente contratación; y (d) la información que sea desarrollada por el Adjudicatario sin acceso o uso de la Información Confidencial de EANA y el cual pueda ser probado mediante evidencia idónea. De esta forma, el Adjudicatario se compromete a adoptar las medidas de seguridad idóneas para proteger la integridad y la seguridad de la Información Confidencial, dispensándole el debido tratamiento, el cual bajo ninguna circunstancia podrá estar por debajo de los estándares aceptables de diligencia y prudencia.

El Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad aquí establecidas por parte de sus afiliadas, subsidiarias, empleados, agentes y/o subcontratistas. Asimismo, el Adjudicatario acepta indemnizar y mantener indemne a EANA de cualquier acción iniciada por terceros, alegando la infracción de las obligaciones de confidencialidad aquí declaradas. El incumplimiento por parte del Adjudicatario de las obligaciones asumidas en el presente artículo, ya sea en forma personal o a través de las personas precedentemente mencionadas, lo hará responsable de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento genere. El adjudicatario deberá indemnizar a EANA por daños, costos y gastos incurridos (incluidos los costos judiciales y los honorarios razonables de abogados) en relación con cualquier tipo de incumplimiento del Adjudicatario o de sus empleados, o agentes.

El deber de confidencialidad se extiende aún con posterioridad a la finalización de contrato.

Toda la información proporcionada por EANA y/o relacionada a la provisión de los bienes y/o la ejecución de los servicios objeto de esta contratación es propiedad exclusiva de EANA y reviste el carácter de secreto comercial.

Asimismo, el Adjudicatario acuerda y reconoce, que toda la información suministrada será Información Confidencial, y que nada relacionado a dicha información podrá ser utilizado de forma de competitiva o de cualquier otra forma perjudicial o adversa para el mejor interés de EANA.

ARTÍCULO 18º.-COMPORTAMIENTO Y PROPIEDAD INTELECTUAL.

Los derechos de propiedad intelectual, así como todo otro derecho de cualquier naturaleza, sobre los trabajos realizados, documentación, resultados de estudios y/o análisis, el sitio web (código fuente y cualquier otro componente que conforme la solución) y cualquier otro producto derivado del cumplimiento del presente contrato, pertenecen exclusivamente a EANA.

El adjudicatario deberá realizar o acordar la realización de cada acto, documento, etc. que EANA pueda considerar necesario o deseable para perfeccionar el derecho, título y/o interés sobre dichos derechos.

Los datos, los documentos electrónicos que los contengan y, en general, las bases de datos, son de propiedad exclusiva de EANA y no podrán ser utilizados en actividades distintas de la de ejecución del contrato a que de origen este llamado. Al término del contrato la información de las bases de datos antes referida no podrá ser utilizada ni explotada en ninguna forma por el adjudicatario.

También se debe considerar como datos a la información propiamente dicha, más la documentación que indique como están estructurados los mismos, estructuras de integridad y relación. En caso de ser necesario su desarrollo, también se considerarán como datos, la documentación de los algoritmos y cálculos usados en la generación de los datos existentes en las bases de datos, documentación completa referida al análisis, diseño e implementación, manual de usuario y de operación.

El soporte de los datos entregados no deberá tener restricciones de acceso (tales como claves, encriptación, formato digital no estándar o sin el software apropiado para su lectura), salvo acuerdo, a efectos de preservar la integridad y confidencialidad de la información.

En el caso que el adjudicatario prevea la utilización de herramientas de desarrollo y/o componentes que no sean de propiedad intelectual del adjudicatario, deberá informar detalle de las mismas al inicio de la ejecución del contrato.

El adjudicatario será personalmente responsable de cualquier acción que pudiera afectar a EANA, derivada de violaciones a la Ley de Propiedad Industrial e Intelectual, debiendo asumir la defensa legal en esos casos, con los consiguientes costos asociados.

Asimismo, deberá poseer autorización por escrito y certificada por escribano público de uso de las licencias habilitantes correspondientes, excepto, cuando el software sea de su propia fabricación.

ARTÍCULO 19º.-RESPONSABILIDAD

El Adjudicatario será responsable y deberá indemnizar a EANA por los daños materiales y/o físicos causados por una falla, acción u omisión de su parte, como también en caso de reclamo, acción,

costo, demanda, procedimiento o daños que le fueren imputables, por culpa del Adjudicatario, a ser probado por EANA.

El Adjudicatario será responsable frente a EANA y/o cualquier tercero en caso que ocurriera algún accidente como consecuencia del objeto de la presente contratación, quedando totalmente liberada EANA y/o su personal de responsabilidad civil, penal, administrativa por cualquier accidente que pudiere ocurrir durante la ejecución o en ocasión de cumplimiento del objeto de esta contratación.

El Adjudicatario mantendrá plenamente indemne a EANA por cualquier reclamo formulado por sus dependientes y/ o por terceros con motivo o causa en incumplimientos del Adjudicatario o fallas en la ejecución de la presente contratación. EANA no será responsable por los incumplimientos del Adjudicatario o por la prestación deficiente del objeto de esta contratación, lo cual será de responsabilidad exclusiva del mismo. El Adjudicatario será el único y exclusivo responsable de cumplir con todas las obligaciones emanadas de la presente contratación. En caso de que EANA deba hacer frente a un reclamo originado en obligaciones de la otra Parte, ésta la mantendrá indemne de cualquier erogación que deba efectuar EANA por dicho concepto.

El personal del Adjudicatario, que intervenga en la ejecución de las obligaciones estipuladas en esta contratación estará exclusivamente bajo la dependencia, responsabilidad, dirección y control de su correspondiente entidad. Ninguno de los funcionarios y/o empleados y/o personal contratado por el Adjudicatario, podrá ser considerado funcionario y/o empleado y/o personal contratado de EANA, ni ésta responderá por los actos u omisiones del Adjudicatario, sus funcionarios y/o empleados, toda vez que ninguna de las entidades mencionadas, ni sus empleados tienen facultades para obligar a EANA frente a terceros. El Adjudicatario se compromete a indemnizar y a mantener indemne a EANA, y reembolsará a ésta cualquier suma, que deba ser abonada por EANA respecto de cualquier acción judicial o extrajudicial, costos, daños y perjuicios (incluidos los honorarios razonables de cualquier profesional interviniente), por cualquier hecho u omisión doloso del Adjudicatario y/o del personal dependiente de éste que constituyese un incumplimiento en virtud de lo estipulado en esta contratación, así como también respecto de cualquier reclamo de índole laboral o previsional efectuado por el personal del Adjudicatario contra EANA.

En cualquier caso, la responsabilidad máxima y única del Adjudicatario por todos los daños y perjuicios que pudieran ocasionar a EANA como consecuencia de la ejecución de la presente contratación, quedará limitada al resarcimiento de los daños y perjuicios efectivamente ocasionados y que fueren consecuencia inmediata y directa del incumplimiento de sus obligaciones.

ARTÍCULO 20º.-CONDICIONES DE COMPETENCIA.

Serán comunicadas a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia y/o al Organismo competente en el país de origen del Fabricante, cualquier práctica advertida por EANA que esté relacionada con la presente contratación y que tenga por objeto o efecto limitar, restringir falsear o distorsionar la competencia o que constituyan un abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general, o cualquier otra conducta prevista por la Ley 25.156 y sus modificatorias, o la que en el futuro la reemplace.

ARTÍCULO 21º.-PRÓRROGA, AMPLIACIÓN O DISMINUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA O CONTRATO.

Las órdenes de compra o los contratos se podrán prorrogar por única vez y por un plazo igual o menor al de la OC o del Contrato y/o ampliarse o disminuirse hasta un máximo del treinta y cinco por ciento (35%) de los mismos, en los términos y condiciones establecidos en los puntos XIV.3 y XIV.4 del Reglamento de Compras y Contrataciones de EANA.

ARTÍCULO 22º.- REGIMEN DE PENALIDADES

El incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones emergentes de la relación contractual y de las normas que fijan los requisitos y modalidades de la prestación del servicio objeto del presente pliego, facultará a la aplicación de multas según corresponda a la tipificación que se detalla a continuación.

Se graduarán en porcentajes cuando se verifiquen las siguientes situaciones:

A. Incumplimiento de la fecha de iniciación de cada una de las fases por 15 días corridos o más.
Multa: TRES POR CIENTO (3%) por cada día de retraso según el Cronograma de Trabajo y Plan de Implementación pactado entre las partes (considerando las prórrogas que de común acuerdo pudieren pactarse).

B. Ausencia injustificada del PERSONAL DESIGNADO POR LA ADJUDICATARIA por más de TRES (3) días consecutivos o OCHO (8) días alternados en el curso de DOS (2) meses consecutivos. Multa: hasta TRES POR CIENTO (3%).

C. Reemplazo de personal: en caso de que un recurso abandone el proyecto se espera que el adjudicatario provea un reemplazo en un plazo no mayor a 15 días corridos. Multa: TRES POR CIENTO (3%) por cada día de que exceda el plazo mencionado anteriormente.

D. Inobservancia a las condiciones y calidades exigidas sobre estado de funcionamiento y operatividad de cada fase, por cada hecho y por vez, Si las diferencias representarán:

(i) entre un 5% y 10% del servicio comprometido, dará lugar a una multa del 0,5%, por cada día de retraso en la regularización del compromiso asumido.

(ii) entre un 10% y 15% del servicio comprometido, dará lugar a una multa del 1%, por cada día de retraso en la regularización del compromiso asumido.

(iii) un porcentaje mayor al 15% del servicio comprometido, será causal de rescisión parcial o total del contrato.

Los porcentajes indicados en los puntos A, B, C y D se aplicarán sobre las siguientes bases de cálculo: Si el incumplimiento sucede en la fase 1, 2 o 3 del renglón 1, el monto base para el cálculo de la penalidad será el monto total de la fase.

Si el incumplimiento sucede durante el servicio de soporte y mantenimiento (renglón 2), el monto base para el cálculo será el equivalente a la doceava parte del valor total del servicio de soporte.

ARTÍCULO 23º.-PENALIDADES Y SANCIONES

Rigen para el presente procedimiento de selección, las penalidades y sanciones previstas en los Artículos 22º, 29º, 30º, 31º y 32º del PCG.

ANEXO I

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PORTAL DE COBROS

1 INTRODUCCIÓN

EANA, mediante su Sistema Billing, emite las liquidaciones para sus Clientes por los servicios prestados de:

1. Apoyo al aterrizaje
2. Protección al vuelo
3. Otras tasas

El sistema contable de EANA es SAP. Allí se gestionan las cuentas corrientes de los clientes. En estas cuentas corrientes puede haber comprobantes con dos orígenes:

- Comprobantes (liquidaciones/ND/NC) originados en el sistema Billing (relacionados con los vuelos realizados).
- Comprobantes (liquidaciones/ND/NC) originados en el sistema SAP (relacionados con otros servicios y ajustes).

En todos los casos, e independientemente de su origen, los comprobantes se centralizan en SAP. Asimismo, también es en SAP donde se centraliza toda la información relativa a pagos y sus recibos asociados.

EANA cuenta con tres tipos de Clientes:

- Clientes de Cuentas Corrientes (de ahora en más CC):
 - Son aerolíneas comerciales con gran cantidad de movimientos de vuelo.
 - Tienen cuenta corriente con EANA.
 - Reciben una liquidación mensual por todos los vuelos realizados en el período.
 - Pagan por transferencia bancaria.

- Estos clientes tienen un ID de Cliente (en los sistemas de EANA) y, cada uno de ellos, puede tener relacionadas gran cantidad de matrículas (aeronaves).

- Clientes de Aviación General (de ahora en más AG):
 - Son clientes más pequeños. Pueden tener una o varias aeronaves. Pueden ser particulares o empresas. Pero no tienen acuerdo con EANA como clientes de Cuenta Corriente. Pueden ser nacionales o extranjeros. En todos los casos, la aeronave debe tener peso mayor a 5.700 kg.
 - Se les emite una liquidación por cada vuelo realizado.
 - No pueden pagar por transferencia bancaria. Solo pueden pagar con tarjetas a través del Portal de Cobros (a desarrollar).
 - Para poder volar, no pueden acumular deuda mayor a \$50.000 ni deben tener liquidaciones vencidas por más de 60 días.
 - Para estos clientes, su ID es la matrícula de la aeronave. Por lo tanto, hay una relación unívoca entre el ID de cliente y la aeronave asociada al cliente (matrícula).
 - La deuda siempre será del dueño (o los dueños) de la aeronave. No importa si la aeronave, por la razón que fuera, es utilizado para volar por un tercero (alquiler, etc).

- Clientes de Tasa Unificada (de ahora en más TU):
 - Son clientes nacionales particulares con aeronaves pequeñas (aeronaves de matrícula nacional cuyo peso resulte igual o menor a 5.700 kg.).
 - Se les emite una liquidación anual (en los primeros meses de cada año) que los habilita a volar todo el año.
 - No pueden pagar por transferencia bancaria. Solo pueden pagar con tarjetas a través del Portal de Cobros (a desarrollar).
 - Para poder volar, no pueden acumular deuda mayor a \$50.000 ni deben tener liquidaciones vencidas por más de 60 días.
 - Para estos clientes, su ID es la matrícula de la aeronave. Por lo tanto, hay una relación unívoca entre el ID de cliente y la aeronave asociada al cliente (matrícula).

- La deuda siempre será del dueño (o los dueños) de la aeronave. No importa si la aeronave, por la razón que fuera, es utilizada para volar por un tercero (alquiler, etc).

Para acceder al Portal a realizar pagos habrá dos modalidades: con o sin identificación.

En todos los casos, los pagos realizados a través del Portal serán procesados por una Solución de Pago que será contratada a un tercero.

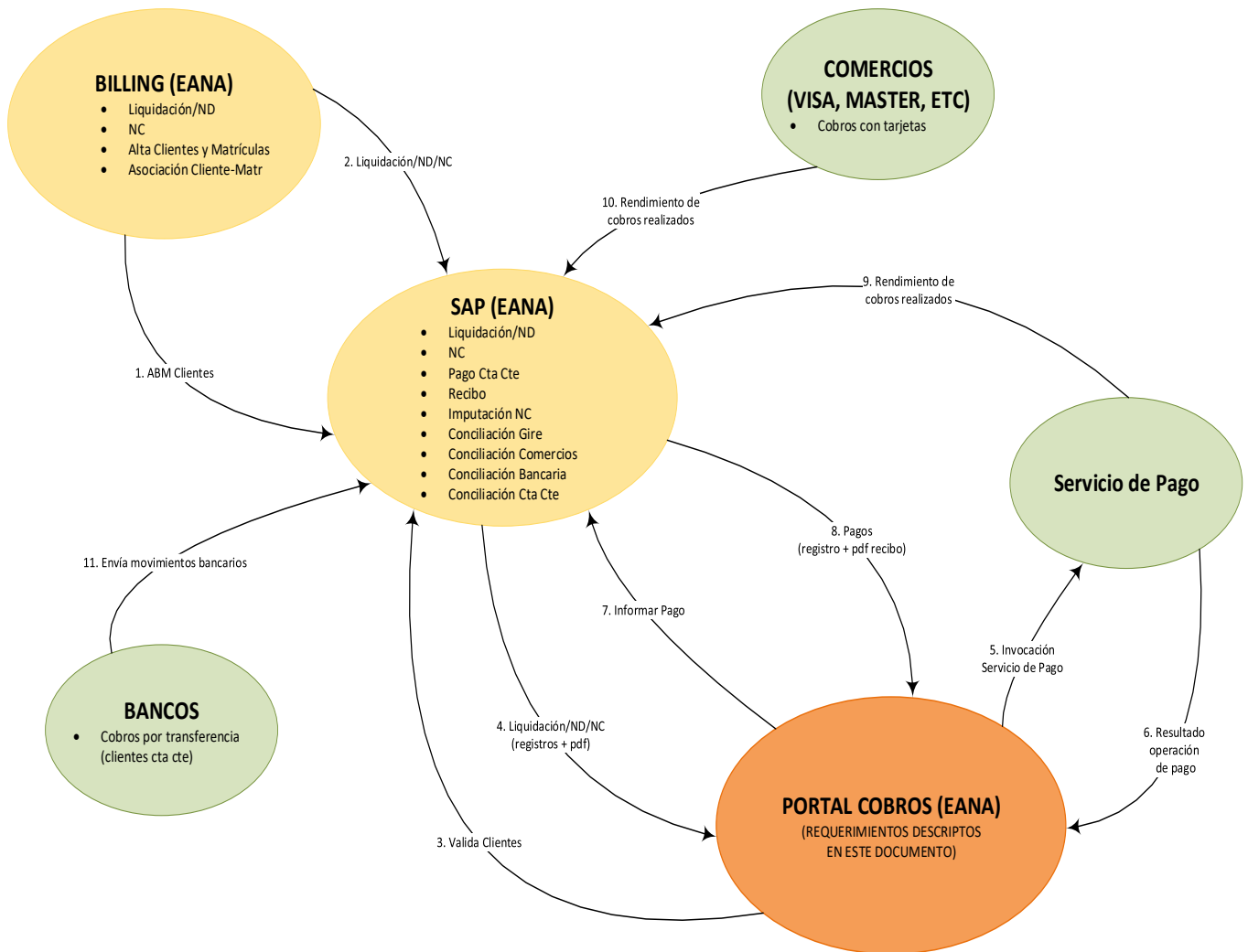
El Portal también será utilizado por Operadores de EANA que necesiten validar si un cliente (de AG o TU) está habilitado para volar (en función de su deuda).

A modo de referencia se indica la cantidad de clientes y un estimado de visitas mensuales al portal:

- Clientes: 6.000
 - CC: 150
 - AG: 1800
 - TU: 4000

- Logon/accesos mensuales:
 - 2500 x mes; con un pico en marzo/abril por el pago de TU

2 DIAGRAMA FUNCIONAL



3 MODALIDADES DEL PORTAL

3.1 MODALIDAD: Pago sin identificación

3.1.1 Descripción

Este escenario solamente será útil para clientes de aviación general y TU. Consiste en seleccionar una Matrícula y pagar la deuda total de la misma. No se obtiene recibo formal (solamente un comprobante de la transacción efectuada).

3.1.2 Escenarios de uso:

- **Selección Cliente (matricula)**
- **Pago**

3.2 MODALIDAD: Pago con identificación

3.2.1 Descripción

Este escenario será útil para:

- Clientes de Aviación general y TU.
- Clientes de Cuentas corrientes.

Para esta modalidad será necesario crear un usuario y determinar con que Cliente está relacionado. Esta asociación será propuesta por el cliente, pero luego aprobada por EANA. Hasta que eso no suceda, el usuario no podrá operar en el Portal con ese Cliente.

Una vez aprobado, el usuario podrá:

- Consultar información de la cuenta corriente
- Descargar comprobantes
- Realizar pagos sobre las liquidaciones pendientes.

En el momento del pago no se obtendrá recibo formal (solamente un comprobante de la transacción efectuada). Posteriormente podrá descargar el recibo formal desde este mismo Portal.

3.2.2 Escenarios de uso:

- **Creación de usuarios**
- **Login**

- **Asociación a clientes**
- **Visualización de la cuenta corriente**
- **Pagos**

3.3 MODALIDAD: Verificación de deuda

3.3.1 Descripción

Este escenario será utilizado por personal operativo de EANA para poder validar si un cliente está habilitado para volar, en función de su deuda.

3.3.2 Escenarios de uso:

- **Login**
- **Verificación de la habilitación para volar (en función de su deuda)**

3.4 OTROS

3.4.1 Descripción

Surgen como necesarios los siguientes escenarios de uso:

3.4.2 Escenarios de uso:

- **Servicio de Pago**
- **Aprobador EANA**
- **Administrador del Sistema**

4 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

4.1 MODALIDAD: Pago sin identificación

○ Selección Cliente (matrícula)

#	REQUERIMIENTO	FASE
PSI-S1	En la página del Portal de Cobros se deberá ingresar una matrícula en el campo correspondiente y luego confirmar la operación. Nota: En el caso de AG/TU, la matrícula es el número de cliente. En el caso de Ctas Ctes, las matrículas no serán reconocidas como clientes. ¹	1
PSI-S2	Se mostrará en una siguiente página la deuda total de este cliente. Esta deuda se deberá consultar en SAP. Y se mostrará como un total a pagar (sin mostrar al usuario el detalle de comprobantes y/o montos). (Se sumarán las liquidaciones y las ND) ²	1
PSI-S3	El monto a pagar siempre será un total en pesos (si hubiera comprobantes en dólares, se convertirán a pesos con el tipo de cambio del día anterior de BNA, provisto por SAP).	1
PSI-S4	Indicar una leyenda que avise que el saldo puede no incluir liquidaciones por intereses por mora.	1
PSI-S5	En todo momento, debería mostrarse la opción de: <ul style="list-style-type: none"> Salir (vuelve a la pantalla inicial del Portal de Cobros) y de Seleccionar otra Matrícula (Cliente) para pagar 	1

○ Pago

#	REQUERIMIENTO	FASE
PSI-P1	Asociado al importe total de deuda del cliente seleccionado, deberá estar disponible la acción de "Pagar" (ej: un botón).	1
PSI-P2	Al seleccionar "Pagar", se invocará el Servicio de Pago. Se deberá proceder según se indica en el escenario "Servicio de Pago".	1

¹ Se deberá definir a futuro si se permite aquí poner un código de cliente de CC. Si no se indica validación sobre el formato de matrícula, se podría ingresar un identificador de un cliente de CC (siendo este también un cliente válido). No es un escenario que sea de interés para clientes de CC, y por esta razón se elige ahora no restringirlo.

² Resta definir cuál será el tratamiento en caso de que en SAP haya una NC no imputada. Para esta cotización considerar que no será contemplada en el cálculo del total de la deuda.

#	REQUERIMIENTO	FASE
PSI-P3	Si el pago fue exitoso, el usuario debería poder visualizar/descargar/imprimir/enviarse por correo un comprobante de pago (indicando fecha, monto, moneda y datos del pago devueltos por el Servicio Pago). ³	1
PSI-P4	Si el pago fue exitoso, se deberá informar a SAP que se realizó el pago detallando el listado de liquidaciones que fueron abonadas. Se deberá informar, para cada comprobante que conformaba el total a pagar: <ul style="list-style-type: none"> • número de liquidación, • tipo de comprobante (Liquidación o ND)⁴, • transacción de pago (mismo id para todos los comprobantes abonados en el mismo lote). • Fecha de pago • Información de tarjeta utilizada para el pago (a confirmar) • monto, • moneda • si la moneda es USD, <ul style="list-style-type: none"> ○ tipo de cambio (día anterior BNA, provisto por SAP), ○ valor convertido a pesos. (de manera que es importante que el portal almacene internamente, de forma temporal, la información de los comprobantes que conforman el total a abonar).	1
PSI-P5	Si el pago fue exitoso, no debería volver a mostrarse la deuda si un cliente vuelve a seleccionar esta matrícula. ⁵	1
PSI-P6	Si el pago falló, se debe informar que el pago falló y se debe volver a mostrar la pantalla en su estado anterior a la invocación del Servicio de Pago.	1

³ Si quisiera descargarse la liquidación o el recibo definitivo, deberá acceder al Portal de Cobros bajo la modalidad "Pago con identificación".

⁴ Resta definir cuál será el tratamiento en caso de que en SAP haya una NC no imputada. Para esta cotización considerar que no será contemplada en el cálculo del total de la deuda.

⁵ Tener en cuenta posibles delays en la actualización con SAP (ej: si vuelvo a leer la deuda inmediatamente después del pago, y SAP aún no registró los comprobantes como abonados, me informaría como pendientes de pago los mimos comprobantes).

4.2 MODALIDAD: Pago con identificación

○ Creación de usuarios /Asociación a clientes

NOTA: aplica solo a clientes de AG/TU (ya que los usuarios para clientes de CC serán creados por el Administrador del Sistema).

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI -C1	Al ingresar a la página del portal, se debería mostrar la opción para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrarse como un nuevo usuario. 	2
PCI -C2	<p>Para registrarse como nuevo usuario: Se mostrará un formulario donde serán solicitados los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre Usuario (a elegir por la persona) • Password (ingresar dos veces para verificación) • Matrícula de la aeronave a gestionar (se deberá validar que el cliente exista en SAP) • Indicar si este usuario es el dueño de la aeronave o se trata de un gestor. • Datos del dueño de la aeronave: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre ○ Apellido ○ DNI/Pasaporte (si se trata de una persona física) ○ CUIT (si se trata de una persona jurídica) ○ Domicilio ○ Correo electrónico ○ Teléfono de contacto (fijo y/o celular) • Datos del gestor, ingresar los datos de la persona que desea operar esta aeronave: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre ○ Apellido ○ DNI/Pasaporte (solo podría tratarse de una persona física) ○ Domicilio ○ Correo electrónico ○ Teléfono de contacto (fijo y/o celular) • Confirmación de aceptación de términos y condiciones (deberá mostrarse un link a los términos y condiciones). • Adjuntar documentación que acredite los datos consignados (Certificado de matrícula, Copia DNI, Estatuto –si se trata de una persona jurídica-) <p>Luego de ingresar todos estos datos (obligatorios, excepto los datos de la persona que opere el cliente cuando se trate del dueño), al confirmar se deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Enviar un correo de verificación a la cuenta de correo indicada para operar (sea el dueño o un gestor). Luego de recibir la respuesta, crear el usuario y password; y continuar con el paso b o c. b) Si se está registrando el dueño de la aeronave: ir al paso d. 	2

#	REQUERIMIENTO	FASE
	<p>c) Si se está registrando un Gestor, enviar un correo a la dirección de correo del dueño de la aeronave solicitando aprobación para que esta persona opere su cuenta corriente. Esto implica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ el dueño de la aeronave siempre debe estar registrado y debe ser el primero en hacerlo. Si no lo estuviera, se deberá informar al solicitante (a su correo y dejando registrado este estado en el portal para ser visualizado cada vez que ingrese este usuario al portal) que su usuario no puede ser habilitado para operar la matrícula hasta tanto el dueño de la aeronave no se registre en el portal para luego poder autorizar a terceros. ○ Si el dueño estuviera registrado, y responde negativamente (esto lo debe hacer en el portal, accediendo con un link enviado en el correo), entonces la persona que solicita operar la cuenta no podrá ser autorizada. Esta situación deberá ser informada al correo reportado y se deberá dejar registrado este estado en el portal para ser visualizado cada vez que ingrese este usuario al portal) ○ Si el dueño estuviera registrado, pero no responde al correo dando su autorización en un plazo determinado, entonces la persona que solicita operar la cuenta no podrá ser autorizada. Esta situación deberá ser informada al correo reportado y se deberá dejar registrado este estado en el portal para ser visualizado cada vez que ingrese este usuario al portal ○ Si el dueño responde con su autorización (esto lo debe hacer en el portal, accediendo con un link enviado en el correo), ir al paso e. <p>d) Enviar correo a los Aprobadores de EANA (perfil de usuario en este portal). Quien reciba este correo, deberá evaluar la información ingresada y autorizar (o no) desde el Portal a este usuario a gestionar la información de liquidaciones y pagos de la matrícula indicada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si aprueba, ir al paso e. ○ Si no aprueba, debe especificar en un campo de comentarios la razón del rechazo. Este rechazo y el comentario asociado deberá ser informado al correo reportado por el usuario y se deberá dejar registrado este estado en el portal para ser visualizado cada vez que ingrese este usuario al portal). Se debe permitir modificar los datos ingresados o bien enviar nuevos adjuntos, solicitando luego la reevaluación. <p>Esta gestión de aprobaciones deberá realizarse desde el Portal. Es decir que este usuario Aprobador EANA deberá loguearse al portal y visualizar las transacciones de aprobación realizadas y pendientes. Y, en todos los casos, deberá poder visualizar todos los datos de la operación (quién solicitó, cuándo, datos del dueño de la aeronave, datos del gestor, adjuntos, respuesta brindada, comentarios asociados, fecha de la respuesta).</p> <p>e) Habilitar al usuario para operar con esta aeronave. Enviar un correo al usuario indicando que fue habilitado para operar esta aeronave.</p>	

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI -C3	El usuario podrá acceder al portal una vez creados su usuarios y contraseña. Pero no podrá visualizar información de la matrícula hasta tanto no haya recibido la aprobación de EANA.	2
PCI -C4	Los datos de teléfono, domicilio y correo electrónico podrán ser modificados (en el caso del correo, se deberá enviar un correo de verificación antes de confirmar el cambio).	2
PCI -C5	Un usuario podrá solicitar asociarse a nuevas matrículas (sin límites de cantidad). En este caso, se deberá volver a aplicar el proceso de Asociación a matrícula descripto previamente (si es dueño, adjuntar información que lo acredite. Si es un gestor, enviar pedido de autorización al dueño). Se deberá poder realizar varias asociaciones sin necesidad de salir del portar y volver a ingresar.	2
PCI -C6	Un usuario podrá solicitar desasociarse a una matrícula con la que se había asociado previamente. Este proceso no requiere aprobación. Se solicitará solo una reconfirmación de la operación, para que no lo hagan por error. Si el usuario que realiza el pedido de desasociación es el dueño de la aeronave, entonces se deberán desasociar también todos los usuarios gestores relacionados a la aeronave. Se deberá notificar de esta acción al usuario que está realizando la operación y se deberá enviar un correo a todos los gestores que fueron desvinculados.	2
PCI -C7	El usuario que es dueño de una aeronave debe poder consultar en todo momento quienes son los usuarios gestores que están habilitados para operar su aeronave. Pudiendo en cualquier momento seleccionar a cualquiera de ellos para desasociarlo. En este caso, se deberá enviar un correo al usuario gestor informando la desasociación.	2
PCI -C8	Una misma matrícula (cliente) puede ser operada por varios usuarios.	2

○ **Login**

NOTA: aplica a usuarios de AG/TU y de Cuentas Corrientes.

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI -L1	Al ingresar a la página del portal, se debería mostrar la opción para: <ul style="list-style-type: none"> • Loguearse con un usuario existente 	2
PCI -L2	Ingresar usuario y contraseña. <ul style="list-style-type: none"> • Si es correcta, acceder al portal (se podrá visualizar la información autorizada para este usuario). • Si no es correcta, permitir 3 intentos (luego bloquear la password). 	2
PCI -L3	El usuario de AG/TU, cuando esté asociado a varias aeronaves, deberá seleccionar con cual de ellas desea operar en esa ocasión. Debe poder cambiar de aeronave para operar sin salir del portal.	2
PCI -L4	Debe existir una opción de desbloqueo de password.	2

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI-L5	Debe existir una opción de recuperación de password.	2

○ **Visualización de la cuenta corriente**

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI-V1	<p><u>Vista de Liquidaciones pendientes de pago:</u> Debe existir una sección para visualizar las liquidaciones pendientes de pago (las mismas se consultarán a SAP). El listado debe mostrar en forma ordenada por fecha de vencimiento (la más antigua primero):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número comprobante • Tipo (Liquidación, Nota de débito) • Fecha vencimiento • Monto • Moneda • Si la moneda es USD, <ul style="list-style-type: none"> ○ tipo de cambio (día anterior BNA, provisto por SAP), ○ valor convertido a pesos. • Fecha de emisión • Estado (pendiente de pago) 	2
PCI-V2	Indicar una leyenda que avise que el saldo puede no incluir liquidaciones por intereses por mora.	2
PCI-V3	<p><u>Vista de cuenta corriente:</u> Debe existir una sección para visualizar la cuenta corriente (la información de la misma se consultará a SAP). El listado debe mostrar los comprobantes en forma ordenada por fecha de emisión (el más reciente primero):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número comprobante • Tipo (Liquidación, Nota de débito, Nota de crédito, Recibos) • Fecha vencimiento (solo aplica a Liquidaciones y Notas de débito) • Monto • Moneda • Si la moneda es USD, <ul style="list-style-type: none"> ○ tipo de cambio (día anterior BNA, provisto por SAP), ○ valor convertido a pesos. • Fecha de emisión • Estado (pagado, pendiente de pago) 	2
PCI-V4	La vista por defecto al ingresar al Portal será la de "Liquidaciones pendientes de pago".	2
PCI-V5	Se debe poder cambiar de vista en cualquier momento.	2

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI-V6	Todas las vistas deben contar con paginado (la cantidad de registros por página debe ser elegido por el usuario, aunque debe presentarse un valor por defecto)	2
PCI-V7	Todas las vistas deben contar con opción de filtros por rangos de fechas (emisión y vto), nro de comprobante, moneda, rango de importes.	2
PCI-V8	Todas las vistas, si bien contarán con un ordenamiento por defecto, podrán ser reordenadas por el usuario por cualquiera de las columnas en formas ascendente o descendente. Este orden deberá ser guardado mientras se mantenga iniciada la sesión, pero serán reseteadas a su valor por defecto cada vez que se reinicie la sesión.	2
PCI-V9	Tanto en la vista de "Liquidaciones pendientes de pago" como en la de "cuenta corriente" se debe contar con una opción para visualizar/descargar/imprimir/enviar por correo el documento original (liquidación, ND, NC o recibo).	2
PCI-V10	Deberá haber una opción para refrescar la información. Si se selecciona esta opción, se volverán a consultar los datos a SAP.	2
PCI-V11	<p>Cuando un usuario esté asociado a solo una matrícula (cliente), se mostrará directamente la vista por defecto de dicha matrícula (Liquidaciones pendientes de pago).</p> <p>Cuando un usuario esté asociado a varias matrículas, se le pedirá que seleccione con cual de ellas desea operar (para esta selección, se deberá mostrar un listado de las matrículas asociadas, indicando para cada una el saldo de cuenta corriente). Luego, se mostrará la vista por defecto de la matrícula seleccionada (Liquidaciones pendientes de pago).</p> <p>Mientras no seleccione otra matrícula, continuará operando con la matrícula seleccionada (ej: si selecciona vista de cuenta corriente, se mostrará esta información para la matrícula seleccionada).</p> <p>Se deberá permitir en todo momento, cambiar la selección para comenzar a operar con otra de las matrículas relacionadas.</p> <p>En todo momento, debe quedar visible la matrícula seleccionada.</p>	2
PCI-V12	<p>Cuando un usuario acceda a consultar la información de una matrícula, y dicha matrícula tenga una deuda superior a \$50.000 o bien un comprobante vencido hace más de 60 días corridos, se mostrará un Pop up indicando que la matrícula está inhabilitada para volar (indicar razones en el mensaje).</p> <p>Ese pop up puede ser cerrado por el usuario para continuar operando.</p> <p>Para evaluar el monto total de la deuda se deberán convertir los USD a Pesos con la tasa de cambio de BNA del día anterior (provista por SAP).</p>	2

○ **Pagos**

NOTA: aplica a usuarios de AG/TU y de Cuentas Corrientes, aunque es poco probable que pueda interesarle a un cliente de CC.

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI-P1	En la vista de "Liquidaciones pendientes de pago" se podrán marcar una o varias liquidaciones para pagar.	2

#	REQUERIMIENTO	FASE
PCI -P2	Se debe mostrar un monto total a pagar, en función de la sumatoria de los montos de cada liquidación seleccionada.	2
PCI -P3	No es posible hacer pagos parciales de una liquidación. Es decir, si se la selecciona, entonces se realizará el pago total de la misma.	2
PCI -P4	Asociado al monto total a pagar, deberá estar disponible la acción de "Pagar" (ej: un botón).	2
PCI -P5	Al seleccionar "Pagar", se invocará el Servicio de Pago. Se deberá proceder según se indica en el escenario "Servicio de Pago". El Servicio de Pago se invocará una vez para el pago del monto total a pagar (compuesto por la sumatoria de todos los comprobantes seleccionados).	2
PCI -P6	Si el pago fue exitoso, el usuario debería poder visualizar/descargar/imprimir/enviarse por correo un comprobante de pago (indicando fecha, monto, moneda y datos del pago devueltos por el Servicio de Pago). El recibo definitivo será emitido luego por SAP (se emitirá uno para cada comprobante abonado).	2
PCI -P7	Si el pago fue exitoso, se deberá informar a SAP que se realizó el pago detallando el listado de liquidaciones fueron abonadas. Se deberá informar, para cada comprobante que conformaba el total a pagar: <ul style="list-style-type: none"> • número de liquidación, • tipo de comprobante (Liquidaciones o ND), • transacción de pago (mismo id para todos los comprobantes abonados en el mismo lote). • Fecha de pago • Información de tarjeta utilizada para el pago (a confirmar) • monto, • moneda, • si la moneda es USD, <ul style="list-style-type: none"> ○ tipo de cambio (día anterior BNA, provisto por SAP), ○ valor convertido a pesos. (de manera que es importante que el portal almacene internamente, de forma temporal, la información de los comprobantes que conforman el total a abonar).	2
PCI -P8	Si el pago fue exitoso, se deberán marcar los comprobantes en estado pagado. No debería poder volver a seleccionarse el comprobante para ser abonado. ⁶	2
PCI -P9	Si el pago falló, se debe informar que el pago falló y se debe volver a mostrar la pantalla en su estado anterior a la invocación del Servicio de Pago.	2

⁶ Tener en cuenta posibles delays en la actualización con SAP (ej: si vuelvo a leer la deuda inmediatamente después del pago, y SAP aún no registró los comprobantes como abonados, me informaría como pendientes de pago los mimos comprobantes).

4.3 MODALIDAD: Verificación de deuda

○ Login

#	REQUERIMIENTO	FASE
VD-L1	El usuario Operador EANA se logueará al sistema con un usuario y password creados por el Administrador del Sistema.	3
VD-L2	El Operador EANA podrá cambiar su contraseña o solicitar un reset cuando la olvide.	3

○ Verificación de la habilitación para volar (en función de su deuda)

#	REQUERIMIENTO	FASE
VD-V1	El Operador EANA tendrá permisos para visualizar todas las cuentas corrientes de todos los Clientes para los que fue habilitado por el Administrador del Sistema.	3
VD-V2	<p>Para seleccionar el cliente a consultar, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer mecanismos ágiles de búsqueda (ej: por Cliente, por tipo de cliente, por inhabilitación, etc) - Mostrar un listado de las matrículas según el/los filtros seleccionados, indicando para cada uno el saldo de cuenta corriente y una marca que indique la habilitación para volar –en función de la deuda-). <p>Para realizar estas operaciones de forma ágil, las vistas que utilice deberán poder ser ordenadas, filtradas, paginadas.</p>	3
VD-V3	<p>La visualización será la misma que se ofrece a un cliente (es decir, seleccionará un cliente, y accederá a visualizar las liquidaciones pendientes de pago, con posibilidad a cambiar a la vista de cuenta corriente. En cualquier momento podrá cambiar a otro cliente).</p> <p>En ningún caso podrá realizar pagos (solo podrá visualizar las cuentas corrientes de los clientes).</p>	3
VD-V4	<p>Si el cliente tiene más de 50k de deuda o 60 días de vencimiento en alguna liquidación, aparecerá un Pop up indicando que la matrícula está inhabilitada para volar (indicar razones en el mensaje).</p> <p>Ese pop up puede ser cerrado por el usuario para continuar operando.</p> <p>Para evaluar el monto total de la deuda se deberán convertir los USD a Pesos con la tasa de cambio de BNA del día anterior (provista por SAP).</p>	3

4.4 OTROS

○ Servicio de Pago

#	REQUERIMIENTO	FASE
BG 1	Al invocar este Servicio, se deberán informar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Email del usuario que va a realizar el pago ○ Identificador único de la transacción ○ Identificación unívoca del cliente que genera la transacción ○ Importe total de la transacción ○ Moneda de la transacción (siempre será pesos) 	1
BG 2	Como respuesta el Servicio de Pago indicará: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificador inequívoco del número de lote. ○ Identificador único de la transacción. ○ Importe total de la transacción ○ Moneda de la transacción (siempre será pesos). ○ Identificación unívoca del cliente que genera la transacción. ○ Medio de pago: Identifica la marca de la tarjeta y últimos cuatro números de la tarjeta (ej: VISA 1111). ○ Identificador del comercio. ○ Fecha en la que se realizó la transacción (Formato aaaa-mm-dd). ○ Resultado de la transacción (Aprobada o Rechazada). ○ Código de autorización: Código enviado por las procesadoras de tarjetas. 	1

El Servicio de Pago será contratado a un tercero (no debe ser provisto por el Oferente).

Para la invocación del Servicio de Pago (ver requerimiento BG1 en la tabla anterior), se deberá integrar en la página web desarrollada por el Oferente una librería específica provista por el proveedor del Servicio de Pago.

Para la confirmación del Pago (ver requerimiento BG2 en la tabla anterior), el Oferente deberá desarrollar y exponer a internet un Web Service para que el Servicio de Pago le envíe el resultado de la transacción.

○ **Aprobador EANA**

#	REQUERIMIENTO	FASE
AE 1	El usuario Aprobador EANA se logueará al sistema con un usuario y password creados por el Administrador del Sistema.	2
AE 2	El Aprobador EANA podrá cambiar su contraseña o solicitar un reset cuando la olvide.	2
AE 3	<p>El Aprobador EANA deberá acceder a una página que le permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visualizar aprobaciones pendientes ○ Visualizar aprobaciones realizadas ○ Aprobar una solicitud ○ Rechazar una solicitud (caso en el cual deberá indicar la razón) ○ Revisar nuevamente una solicitud rechazada a la que fue adjuntada nueva información (documentación, por ejemplo). <p>Para realizar estas operaciones de forma ágil, las vistas que utilice deberán poder ser ordenadas, filtradas, paginadas.</p>	2

○ **Administrador del Sistema**

#	REQUERIMIENTO	FASE
AS1	<p>El usuario Administrador podrá crear usuarios y password inicial para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Operadores EANA ○ Aprobadores EANA ○ Clientes de Cuentas Corrientes 	2
AS2	El usuario Administrador podrá quitar acceso a un cliente a un usuario cualquiera.	2
AS3	El usuario Administrador podrá inhabilitar a un usuario cualquiera.	2
AS4	El usuario Administrador podrá desbloquear contraseñas.	2
AS5	Para usuarios de tipo Operador EANA, se deberá indicar sobre qué tipo de clientes podrá visualizar información: CC, AG y/o TU.	2

5 REQUERIMIENTOS TECNICOS

#	REQUERIMIENTO	FASE
RT1	<p>"Tiempo real":</p> <p>La información que se muestra en el Portal proviene de SAP. Y, parte de la información que maneja SAP, proviene del sistema "Billing". Si se creara una liquidación en Billing, se espera que pueda estar en el Portal en no más de 15 minutos. Esto significa que ni bien se cree en Billing, será enviada a SAP. Y, luego, el Portal debe procurar trabajar con información actualizada desde SAP.</p>	Todas
RT2	La solución debe contar con buena performance para todas las transacciones a realizar por el usuario (detalladas en los requerimientos funcionales).	Todas

#	REQUERIMIENTO	FASE
	A modo de referencia: <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de carga de la vista de Liquidaciones pendientes de pago no puede superar los 6 segundos. - El tiempo de login no puede superar los 4 segundos. 	
RT3	Confiabilidad (continuidad de servicio): El servicio debe estar disponible 7x24x365 y con un nivel de servicio superior a 99%. Este requerimiento deber ser contemplado en el diseño, de manera que sea posible luego para EANA garantizar este nivel de servicio.	Todas
RT4	La solución debe operar en los navegadores más utilizados en el mercado actualmente.	Todas
RT5	La solución debe ser accesible desde Dispositivos móviles (responsive). Tanto para SO Android como iOS (en ambos casos considerar las versiones más utilizadas en el mercado actualmente).	Todas
RT6	La solución debe ser entregada con: <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes (todo lo necesario para que EANA pueda continuar con el desarrollo evolutivo de la solución en un futuro) - Documentación de instalación - Documentación de operación y administración - Documentación funcional (manual de usuario) Nota: toda la documentación debe ser en español	Todas
RT7	La solución debe ser sencilla de mantener por un desarrollador distinto al que la construyó (contemplar este requerimiento en el diseño y en la codificación).	Todas
RT8	La solución se debe implementar con HA (Alta disponibilidad) en la totalidad de sus componentes.	Todas
RT9	La solución debe soportar LB (Balanceo de carga).	Todas
RT10	La solución debe estar diseñada para ejecutarse en servidores y ambientes virtuales del tipo VMWare/Hyper-V. El balanceo de carga puede ser virtual o físico.	Todas
RT11	La solución debe ser redundante, para contar con la HA mencionada anteriormente. En el caso de utilizarse un balanceador físico, este debe tener redundancia.	Todas
RT12	La solución debe contener un portal web que se alojará en un ambiente de DMZ expuesto a internet, y un módulo que se comunice con los sistemas internos de la empresa, que se alojará en la red productiva. La comunicación entre el portal y el modulo "interno" se debe realizar con protocolo encriptado sobre certificado SSL.	Todas
RT13	La solución debe estar publicada con certificado digital SSL del tipo x.509, emitido por un prestador de servicios de certificación, del tipo autoridad certificante. Debe tener un nivel de encriptación de por lo menos 2048bits, TLS 1.1 o superior.	Todas
RT14	Preferentemente la solución debe ejecutarse sobre sistemas operativos Microsoft Windows 2012R2 o superior.	Todas
RT15	Las comunicaciones desde y hacia los sistemas internos, se deben realizar desde el componente que se encuentra en la red productiva, mediante web services o tecnologías similares, utilizando canales de comunicación seguros.	Todas

#	REQUERIMIENTO	FASE
RT16	La solución debe ejecutarse como un servicio automático que no requiera interacción en caso de reinicio del equipo.	Todas
RT17	La solución debe contemplar que luego de una inactividad (con tiempo a definir), se cierre automáticamente la sesión en curso.	Todas
RT18	La solución debe poder resguardarse con cualquier sistema/software de backup, y debe estar preparada para que, ante casos de desastre, pueda volver a estar productiva en el menor tiempo posible tomando una versión de resguardo anterior.	Todas
RT19	La base de datos que soporte la solución, de existir, debe también tener un esquema de HA.	Todas
RT20	La solución debe soportar herramientas de monitoreo desde aplicaciones terceras ya sea vía SNMP/WMI/etc.	Todas
RT21	Es deseable que la solución contemple un módulo de alertas que ante eventos determinados, genere alarmas vía mail o trap snmp.	Todas
RT22	Las aplicaciones deben poder ejecutarse sobre las dos versiones más recientes en todos sus componentes (software base, bases de datos, frameworks de desarrollo, etc).	Todas
RT23	Todo intercambio de información realizado entre aplicaciones se realizará de manera automática desde las mismas aplicaciones, con el fin de reducir las posibilidades de error humano y la pérdida de confidencialidad e integridad de la información, para ello se usará el protocolo XML y sus características de seguridad.	Todas
RT24	La solución debe contar con una página de error y otra de "fuera de servicio" amigable para el usuario, para cuando se presente una falla o bien para cuando sea necesario poner la solución fuera de servicio para mantenimiento.	Todas
RT25	La información cargada en los formularios debe persistir de pantalla a pantalla. En caso de errores de conectividad u otros, debe poder conservar los datos que fueron cargados en esa sesión. De igual forma se deben conservar los datos si se presiona el botón "Atrás" del navegador.	Todas

6 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

#	REQUERIMIENTO	FASE
RS1	El sistema debe permitir la gestión de seguridad de usuarios, grupos de usuarios y asignación de roles y perfiles de usuarios, permitiendo asociar las acciones disponibles en el sistema a roles de usuario, permitiendo parametrizar las funcionalidades que cada actor puede usar en el sistema, los permisos de acceso al sistema para los usuarios podrán ser cambiados solamente por el Administrador del Sistema.	Fases 2 y 3
RS2	Se debe garantizar solo una sesión por usuario. Se debe llevar registro de cada login de un usuario (fecha y hora de ingreso). Esta información podrá eventualmente analizarse.	Fases 2 y 3

#	REQUERIMIENTO	FASE
RS3	Un usuario puede estar asociado a uno o más roles, de tal manera que los menús de navegación del sistema se muestran o despliegan dependiendo de las acciones asociadas a cada rol de usuario, permitiendo así que cuando el usuario es autenticado correctamente el sistema verifica los roles que tiene activos para otorgarle únicamente las acciones autorizadas a realizar.	Fases 2 y 3
RS4	La aplicación debe generar informes con los usuarios activos, los perfiles de los mismos, los usuarios inactivos con sus fechas de bajas y altas de la aplicación a fin de hacer auditorías de usuarios periódicamente.	Fases 2 y 3
RS5	El diseño del sistema debe definir los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación, de no repudio o borrado de los componentes de información, de tal manera que la solución debe permitirle al administrador del sistema parametrizar las tablas y eventos que pueden auditarse.	Fases 2 y 3
RS6	El diseño del sistema debe tener en cuenta mecanismos que aseguren el registro histórico para poder mantener la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios, contemplando el registro de auditoría que contiene información de fecha y hora, identificación del registro, tabla afectada, descripción del evento, tipo de evento, usuario que realiza la acción, identificación de sesión y dirección IP del usuario que efectuó la transacción.	Fases 2 y 3
RS7	El sistema debe proveer una consulta que permita a un usuario con los privilegios asignados, consultar los registros de auditoría, aplicando criterios de filtro (usuario, maquina, rango de fechas y tipo de operación).	Fases 2 y 3
RS8	El sistema debe integrarse con LDAP – (Lightweight Directory Access Protocol) para los procesos de inicio de sesión y autenticación. El sistema debe soportar la integración nativa con Active Directory de Microsoft. Para usuarios externos el mecanismo de autorización, autenticación y acceso será controlado a través del modelo de seguridad del sistema de información.	Fases 2 y 3
RS9	El sistema debe garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a protección de datos personales. Cuando se soliciten datos personales al usuario final se debe establecer un mecanismo que permita registrar que se ha autorizado o no el tratamiento de los mismos. Esto se podrá implementar mediante los “Términos y Condiciones” aceptados en la creación del usuario.	Fases 2 y 3
RS10	El sistema debe contemplar las prácticas de desarrollo seguro de aplicaciones y/o implementación segura de productos, para su naturaleza Web Enabled.	Fases 2 y 3
RS11	El sistema debe asegurar los aspectos de la transacción, asegurando la información de autenticación secreta de usuario (User’s Secret Authentication Information), validando y verificando que la transacción permanezca confidencial y que se mantenga la privacidad asociada con todas las partes involucradas.	Fases 2 y 3
RS12	En la información confidencial solo puede ser consultada por los perfiles autorizados e igualmente restringir documentos de consulta según los privilegios o permisos asociados.	Fases 2 y 3

#	REQUERIMIENTO	FASE
RS13	Se deben aplicar técnicas de construcción seguras en el desarrollo de la aplicación. Las técnicas de construcción segura brindan orientación sobre técnicas de autenticación de usuarios, control de sesiones seguras y validación de datos, desinfección y eliminación de códigos de depuración (Debugging Codes). El sistema debe desarrollarse aplicando patrones y recomendaciones de programación que incrementen la seguridad de datos.	Fases 2 y 3
RS14	A nivel de la base de datos debe poder definirse reglas de validación de integridad de datos (unicidad, referencial y negocio).	Fases 2 y 3
RS15	El sistema debe contemplar un modelo de datos que garantice base de datos única para evitar que se pueda presentar duplicidad de información.	Todas
RS16	El sistema debe cerrar las transacciones luego de un tiempo máximo de inactividad.	Todas
RS17	El sistema debe incluir controles a fin de evitar ataques de fuerza bruta.	Todas
RS18	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: La aplicación debe cumplir con controles de seguridad relacionados a su utilización a través de redes públicas y privadas, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y acceso a ella.	Todas
RS19	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: La aplicación debe contar con métodos fuertes de autenticación.	Fases 2 y 3
RS20	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: El sistema debe incluir un mecanismo de cifrado de los datos que se transportan entre los diferentes componentes tecnológicos y los datos sensibles de la base de datos que representen un alto nivel de confidencialidad.	Todas
RS21	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: El sistema debe permitir la implementación de certificados digitales.	Todas
RS22	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: El sistema debe incluir uso de criptografía para transacciones y/o campos sensibles según las necesidades específicas del negocio.	Todas
RS23	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: El sistema debe funcionar sobre protocolo SSL.	Todas
RS24	Seguridad de las aplicaciones en redes públicas y Protección de las transacciones: La aplicación debe tener controles para evitar la pérdida o duplicación de información de las transacciones.	Todas
RS25	Pruebas de aceptación y seguridad de sistemas: El sistema debe evidenciar que, a través de pruebas de vulnerabilidad, garantiza la seguridad de la información. Estas pruebas deben suministrar evidencia de que se usaron umbrales de seguridad para establecer niveles mínimos aceptables de calidad de la seguridad y de la privacidad.	Todas
RS26	Pruebas de aceptación y seguridad de sistemas: El implementador del sistema de información, debe suministrar las evidencias de que se han hecho pruebas suficientes para vigilar que no exista contenido malicioso intencional y no intencional en el momento de la entrega.	Todas

#	REQUERIMIENTO	FASE
RS27	El equipo de implementación del sistema de información debe disponer del tiempo dentro del cronograma establecido y el sistema de información contratado para que los profesionales de EANA realicen la validación al cumplimiento de los requisitos de Seguridad antes descritos. EANA realizará pruebas de Web penetration Testing, análisis de vulnerabilidades o ethical hacking según sea el caso, en la fase de pruebas y despliegue; el equipo de implementación deberá llevar a cabo las tareas o correcciones que puedan generarse como resultado de las validaciones efectuadas por EANA.	Fases 2 y 3
RS28	Posibilidad de transferencia de credenciales de forma segura para lograr una integración entre múltiples aplicaciones o una solución de autenticación, y de forma transparente para el usuario.	Todas
RS29	<p>Se deben cumplir con los controles relativos a OWASP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A1– Inyección: Las fallas de inyección, tales como SQL, OS, y LDAP, ocurren cuando datos no confiables son enviados a un intérprete como parte de un comando o consulta. Los datos hostiles del atacante pueden engañar al intérprete y ejecutar comandos no intencionados o acceder datos no autorizados. • A2–Pérdida de Autenticación y Gestión de Sesiones: Las funciones de la aplicación relacionadas a autenticación y gestión de sesiones son frecuentemente implementadas incorrectamente, permitiendo a los atacantes comprometer contraseñas, claves, token de sesiones, o explotar otras fallas de implementación para asumir la identidad de otros usuarios. • A3–Secuencia de Comandos en Sitios Cruzados (XSS): Las fallas XSS ocurren cada vez que una aplicación toma datos no confiables y los envía al navegador web sin una validación y codificación apropiada. XSS permite a los atacantes ejecutar secuencia de comandos en el navegador de la víctima los cuales pueden secuestrar las sesiones de usuario, destruir sitios web, o dirigir al usuario hacia un sitio malicioso. • A4 – Referencia Directa Insegura a Objetos: Una referencia directa a objetos ocurre cuando un desarrollador expone una referencia a un objeto de implementación interno, tal como un fichero, directorio, o base de datos. Sin un chequeo de control de acceso u otra protección, los atacantes pueden manipular estas referencias para acceder datos no autorizados. • A5– Configuración de Seguridad Incorrecta: Una buena seguridad requiere tener definida e implementada una configuración segura para la aplicación, marcos de trabajo, servidor de aplicación, servidor web, base de datos, y plataforma. Todas estas configuraciones deben ser definidas, implementadas, y mantenidas ya que por lo general no son seguras por defecto. Esto incluye mantener todo el software actualizado, incluidas las librerías de código utilizadas por la aplicación. • A6 –Exposición de Datos Sensibles: Muchas aplicaciones web no protegen adecuadamente datos sensibles tales como números de tarjetas de crédito o credenciales de autenticación. Los atacantes pueden robar o modificar tales datos para llevar a cabo fraudes, robos de identidad u otros delitos. Muchas 	Todas

#	REQUERIMIENTO	FASE
	<p>aplicaciones web no protegen adecuadamente datos sensibles tales como números de tarjetas de crédito o credenciales de autenticación. Los atacantes pueden robar o modificar tales datos para llevar a cabo fraudes, robos de identidad u otros delitos. Los datos sensibles requieren de métodos de protección adicionales tales como el cifrado de datos, así como también de precauciones especiales en un intercambio de datos con el navegador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A7–Ausencia de Control de Acceso a las Funciones: La mayoría de aplicaciones web verifican los derechos de acceso a nivel de función antes de hacer visible en la misma interfaz de usuario. A pesar de esto, las aplicaciones necesitan verificar el control de acceso en el servidor cuando se accede a cada función. Si las solicitudes de acceso no se verifican, los atacantes podrán realizar peticiones sin la autorización apropiada. • A8–Falsificación de Peticiones en Sitios Cruzados (CSRF): Un ataque CSRF obliga al navegador de una víctima autenticada a enviar una petición HTTP falsificada, incluyendo la sesión del usuario y cualquier otra información de autenticación incluida automáticamente, a una aplicación web vulnerable. Esto permite al atacante forzar al navegador de la víctima para generar pedidos que la aplicación vulnerable piensa son peticiones legítimas provenientes de la víctima. • A9–Uso de Componentes con Vulnerabilidades Conocidas: Algunos componentes tales como las librerías, los frameworks y otros módulos de software casi siempre funcionan con todos los privilegios. Si se ataca un componente vulnerable esto podría facilitar la intrusión en el servidor o una pérdida seria de datos. Las aplicaciones que utilicen componentes con vulnerabilidades conocidas debilitan las defensas de la aplicación y permiten ampliar el rango de posibles ataques e impactos. • A10–Redirecciones y reenvíos no validados: Las aplicaciones web frecuentemente redirigen y reenvían a los usuarios hacia otras páginas o sitios web, y utilizan datos no confiables para determinar la página de destino. Sin una validación apropiada, los atacantes pueden redirigir a las víctimas hacia sitios de phishing o malware, o utilizar reenvíos para acceder páginas no autorizadas. 	

7 OTROS REQUERIMIENTOS

#	REQUERIMIENTO	FASE
OT 1	Idioma: las fase 1 y fase 2 deberán estar disponibles solo en Español	1
OT 2	Idioma: Luego de liberada la fase 1 y la fase 2 en español, se deberán disponibilizar todas las soluciones (pago sin identificación, pago con identificación, demás funcionalidades) también en idioma inglés. El usuario podrá seleccionar al ingresar, con qué idioma prefiere operar. Una vez logueado, también podrá cambiar el idioma de visualización. Todos los textos que aparezcan en el portal deben estar traducidos (ej: nombres campos, columnas, botones, mensajes –pop up, errores, etc-, términos y condiciones, ayudas, etc). Cuando seleccione uno u otro idioma, todas las opciones de menú, todos los textos, todas las ayudas, etc deberán mostrarse en el idioma seleccionado. Lo único que siempre se mostrará en idioma español son los pdf (liquidaciones, ND, NC, recibos).	3
OT 3	Se deben contemplar, al menos, 3 ambientes en el proceso de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo • QA • Producción 	Todas
OT 4	El diseño UI y UX deberá ser propuesto por el Oferente, considerando las últimas tendencias en diseño de aplicaciones web. En cualquier caso: <ul style="list-style-type: none"> • Se deberán seguir los lineamientos de diseño provistos por EANA (paleta de colores, fonts homologados, logos oficiales, imágenes, etc). • La solución deber ofrecer flexibilidad en cuanto a posibilidades de maquetación, html, css. • El diseño propuesto deberá ser aprobado por el área de diseño de EANA. 	Todas
OT 5	La propiedad intelectual de toda la solución será de EANA. Y EANA deberá contar en todo momento con todos los componentes necesarios para continuar con el desarrollo evolutivo/correctivo de la solución (entregado por fase).	Todas
OT 6	Se debe incluir garantía sobre el desarrollo realizado que contemple la resolución inmediata de bugs que puedan surgir luego de la implementación de cada fase. Esta garantía debe ser de 3 meses (desde la puesta en producción de cada fase). Considerar que el servicio del portal será 7x24, de manera que si surgiera un issue ocasionado por un bug del software deberá ser resuelto de manera inmediata a la hora que surja.	Todas
OT 7	La solución debe contar con mecanismos de ayuda online para los clientes que consulten su cuenta corriente o realicen pagos. Se deberá informar en algún lugar visible datos de contacto del área de EANA donde se resolverán consultas (ej: tesorería).	Todas

#	REQUERIMIENTO	FASE
OT 8	<p>Se debe cotizar capacitación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios de todos los perfiles –clientes, administrador del sistema, Operador EANA, Aprobador EANA -. • Equipo de desarrollo de EANA (arquitectura de la solución, componentes del desarrollo, etc) • Administradores de Infraestructura y Seguridad (instalación, operación y administración, seguridad –ABM Usuarios, revisión de usuarios, auditorías, etc –). <p>En todos los casos, considerar modalidad “train de trainers” (es decir, un único dictado).</p>	Todas
OT 9	<p>A futuro (no cotizar en esta oportunidad), se prevé:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poder enviar consultas mediante la aplicación - Chat online - Publicar novedades para todos los clientes (aparecería en un pop-up al loguearse o en un banner por ejemplo) - Integrarse con una solución de autenticación como por ejemplo Auth0. - Desarrollo de una App para celulares. Esta App debe permitir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar pagos sin identificación ○ Realizar pagos con identificación (una vez asociado el usuario a, al menos, un cliente. La asociación solo se podrá realizar en la solución web) ○ Verificar habilitación para volar <p>Esto se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tener en cuenta en el diseño de la solución. • informar en el punto 10, dentro de Alcance, debajo del título “8.1 Información a especificar del Proyecto de desarrollo/implementación” si no fuera posible para Ud desarrollar esta App. 	n/a

8 REQUERIMIENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Información a especificar del Proyecto de desarrollo/implementación:

Por favor, detalle toda la información requerida a continuación en el orden especificado y bajo la misma estructura de títulos y numeración⁷.

En todos los casos:

- Procure respetar las pautas respecto de la información solicitada y el nivel de detalle requerido⁸.
- Procure tener en cuenta los requerimientos detallados más arriba en este documento. Tanto los Funcionales como los Técnicos, de Seguridad y Otros.

Arquitectura

1. Detallar la arquitectura de componentes para la solución propuesta y lenguajes de desarrollo a utilizar. Incluir detalle sobre cómo se resolvería la integración con SAP. Si incluye cualquier tipo de servicio o requiere algún licenciamiento particular, indicar cuál en la propuesta técnica y cotizarlo dentro del valor de la implementación (planilla económica).

Por favor, sea específico y detallado. Incluya gráficos y explicaciones sobre los mismos.

2. Detallar diagrama de arquitectura de servidores y conexiones. Y, si incluye cualquier tipo de servicio o requiere algún licenciamiento particular, indicar cuál y cotizar (dentro del valor de la implementación).

Por favor, sea específico y detallado. Incluya gráficos y explicaciones sobre los mismos.

- Las cotizaciones que se efectúen en este punto deberán indicarse en la planilla económica (sobre económico). **En la propuesta técnica no deberá hacerse referencia alguna a la propuesta económica.**

⁷ La estructura de presentación será tomada en cuenta en los criterios de evaluación (ver sección "CRITERIOS DE EVALUACIÓN").

⁸ La información presentada y el nivel de detalle serán tomados en cuenta en los criterios de evaluación (ver sección "CRITERIOS DE EVALUACIÓN").

Gantt

3. Para cada fase, indicar tareas macro y tiempo de implementación para cada una (especificar duración, inicio, fin, dependencias). Es decir, detallar diagrama Gantt. Por favor, incluya al menos tareas de setup, relevamiento, análisis, diseño, construcción, testing (unitario, integración, UAT), documentación, capacitación, transición a prod, apoyo al golive, planificación, gestión de proyecto.
- Es importante para EANA contar con este portal en el plazo más corto posible. De manera que se calificarán mejor los cronogramas que se desarrollen en un plazo más breve, siempre sin descuidar la calidad del proceso de construcción y de los entregables generados.

EANA estima una duración de:

- Fase 1: máximo 3 meses
- Fase 2: máximo 1 mes más, luego de finalizada la fase 1
- Fase 3: máximo 1 mes más, luego de finalizada la fase 2

Si su estimación difiere de la estimación de EANA (en más o en menos), por favor fundamente por qué.

Metodología

4. Indicar metodología de trabajo a utilizar **para cada una** de las siguientes actividades (sea específico, brinde detalle para cada una de las 4 actividades):
- a) Relevamiento y especificación funcional
 - b) Desarrollo (debe incluir Maquetado)
 - c) Gestión de releases y Configuración (CMDB)
 - d) Gestión del proyecto
5. Indicar en forma detallada la actividad de testing a realizar (fases, prácticas, entregables, técnicas a aplicar, etc). El testing es muy importante en este proyecto dado que se trata de una solución para nuestros clientes y que manejará información sensible. Se requiere como mandatorio un mínimo de:
- a) que la actividad de testing sea desarrollada por un equipo independiente del equipo de desarrollo y con experiencia en planificación, ejecución y seguimiento de Pruebas de distintos tipos (caja blanca, caja negra, regresión, automatización, integración, stress, performance, vulnerabilidades, etc).
 - b) Que el porcentaje del esfuerzo dedicado al Testing (por el equipo de Testing independiente del equipo de Desarrollo) represente al menos el 50% del esfuerzo dedicado al Desarrollo. Indicar, por favor, que porcentaje se estima en su propuesta.
 - c) Que las pruebas de UAT actúen como verificación final del usuario y, por lo tanto, el usuario final no debería encontrar defectos. Los defectos deberían surgir en el

testing previo realizado por el equipo de trabajo del oferente. Este período de UAT debe ser contemplado en el plan de trabajo.

Equipo de trabajo

6. Indicar equipo de proyecto, de parte de EANA y del oferente, aclarando cantidad, roles y nivel de asignación requerida.

Para esto completar planilla "Anexo II - Desglose de Horas por recurso y fase".

Es importante detallar, a modo estimativo, el esfuerzo para cada recurso en cada rol, tanto para las tareas a realizar por el oferente como para las tareas a realizar por EANA. Esto nos permitirá:

- dimensionar el trabajo esperado para el equipo de EANA, y entender si es viable.
 - el balance de tareas que se propone para realizar por el oferente y por EANA.
 - la calidad del servicio ofrecido.
7. Equipo de trabajo del Oferente: Detallar personas a asignar al proyecto⁹. Para cada uno indicar rol a desempeñar, seniority, etc según planilla "**Anexo III - Detalle y experiencia del equipo de trabajo del oferente**" y adjuntar CV.

Se espera encontrar aquí los perfiles requeridos habitualmente para un proyecto de desarrollo de software (arquitecto, PM, analista funcional, desarrolladores, testers, administrador de releases, etc), pero también perfiles para el diseño de UX/UI.

Es mandatorio que al menos el 60% del personal afectado al proyecto se encuentre en relación de dependencia directa con la empresa.

8. Indicar si el equipo de trabajo asignado al proyecto (tanto técnico como de gestión) trabajarán en forma onsite o remota. En los casos de trabajo remoto, contemplar la posibilidad de visitas onsite a oficinas de EANA en caso de que alguna tarea lo requiera o bien sea conveniente para la resolución de alguna situación particular. El rol de gestión de proyecto deberá estar onsite en EANA al menos 2 veces por

⁹ Se esperará que el adjudicatario, al momento del inicio del proyecto, integre su equipo de trabajo con las personas aquí detalladas. Si eso no fuera posible en algún caso, se esperará que la persona asignada como reemplazo, tenga características técnicas equivalentes (CV equivalente). Lo mismo aplica en caso de que, en un momento intermedio del proyecto, el adjudicatario requiera (por razones de fuerza mayor) reemplazar a un integrante del equipo. En cualquier caso, el adjudicatario deberá requerir previa conformidad por parte de EANA.

semana.

Como mínimo, las tareas de relevamiento así como las tareas de validación de entregables y entrenamientos deberán ser realizadas onsite en EANA.

Aclarar esta información también en la planilla **“Anexo III - Detalle y experiencia del equipo de trabajo del oferente”**.

Alcance

9. Aclarar si considera que alguno de los requerimientos funcionales:

- no es viable,
- será excluido, o
- será planteado de una manera parcial o diferente.

En caso de haber alguno en esta situación, listarlos y, para cada uno, explicar razón y/o alternativas propuestas.

10. Aclarar si considera que alguno de los requerimientos técnicos, de los requerimientos de seguridad o de los Otros requerimientos (detallados más arriba):

- no es viable,
- será excluido, o
- será planteado de una manera parcial o diferente.

En caso de haber alguno en esta situación, listarlos y, para cada uno, explicar razón y/o alternativas propuestas.

11. Detallar todos los entregables del proyecto. Es mandatorio incluir como mínimo: documentación de gestión – calendario de trabajo, informes de status semanales-, documentación de requerimientos, especificación funcional, diseño funcional, diseño de arquitectura, maquetado, plan de capacitaciones, material de capacitaciones, manuales de usuario, documentación de operación, código fuente, cmdb, informes de releases, plan de pruebas, casos de prueba, listas de defectos, documentación de instalación y configuración inicial, documentación de operación y administración).

En el caso de los entregables que sean documentos, especificar con detalle los subítems incluidos en el mismo.

12. Detallar qué capacitación se incluye en la propuesta cotizada, aclarando para cada una:

- Objetivo
- Público
- Modalidad de dictado (debe ser on site)
- Duración
- Etapa del proyecto en que se dictará
- Idioma de dictado (debe ser en español)
- Material a entregar en las capacitaciones

Referencias

13. Indicar referencias de otras implementaciones similares desarrolladas por Uds. Es decir, desarrollos de portales web con el mismo lenguaje/arquitectura propuestas, con características similares a las solicitadas por EANA en los requerimientos (funcionales, técnicos, seguridad, etc), y con cantidad de usuarios similar. También incluir referencias de Integraciones con otras aplicaciones (preferentemente SAP).
Completar esta información en la planilla "Anexo IV- Experiencia del oferente". Por favor, tener en cuenta las "REFERENCIAS PARA COMPLETAR LA PLANILLA" incluidas en la misma planilla.
Se deberían incluir al menos 3 casos de referencia similares a EANA para el Portal Web.

Mantenibilidad

14. El lenguaje de desarrollo/arquitectura propuesta es utilizado en el mercado local?
Valores posibles:
- En el mercado local existen más de 100 portales similares al solicitado y desarrollados con el mismo lenguaje de desarrollo/arquitectura.
 - En el mercado local existen entre 50 y 100 portales similares al solicitado y desarrollados con el mismo lenguaje de desarrollo/arquitectura.
 - En el mercado local existen entre 10 y 50 portales similares al solicitado y desarrollados con el mismo lenguaje de desarrollo/arquitectura.
 - En el mercado local existen menos de 10 portales similares al solicitado y desarrollados con el mismo lenguaje de desarrollo/arquitectura.
15. Cantidad de proveedores en el mercado local que estén capacitados para realizar desarrollo y mantenimiento de la arquitectura y lenguaje de desarrollo propuesto.
16. Posibilidad de que personal de EANA, con skills de desarrollo generales, puedan capacitarse localmente (en cursos de mercado abiertos al público) en el lenguaje de desarrollo propuesto. Mencionar al menos dos instituciones que brinden dicha capacitación (deben ser de acceso público).
17. Disponibilidad en el mercado de perfiles de desarrollador en el lenguaje de desarrollo propuesto. Califique la facilidad con la que EANA puede conseguir contratar en el mercado estos perfiles. Valores posibles (considerar movimiento habitual en el mercado laboral actual de la Argentina):
- Muy fácil (en menos de dos semanas se pueden conseguir al menos 5 candidatos a entrevistar)
 - Fácil (en menos de dos semanas se pueden conseguir al menos 2 candidatos a entrevistar)

- Regular (en menos de un mes se pueden conseguir al menos 2 candidatos a entrevistar)
- Difícil (llevará al menos 2 meses conseguir un candidato a entrevistar)
- Muy difícil (llevará al menos 4 meses conseguir un candidato a entrevistar)

Garantía

18. Detalle el alcance, modalidad, condiciones particulares y assumptions de la Garantía ofrecida (para cada fase).

9 CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Ver planilla "Anexo VI- Criterios evaluación".

En esta planilla, EANA completará un valor en el campo "Calificación EANA" de la solapa "Evaluación detallada" para cada fila (en función de lo definido en las columnas "Criterio de Evaluación" y "Puntaje"). Los ítems allí evaluados son los requeridos en la sección anterior (8. REQUERIMIENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA).k

Estos valores serán sumarizados en la solapa "General". **El total de la columna "% Cumplimiento" debe superar el 82%. Serán desestimadas las ofertas que no superen dicho porcentaje.**

ANEXO IV

REFERENCIAS PARA COMPLETAR LA PLANILLA (todos los campos son obligatorios):

Año: Año o período de tiempo en el que se ejecutó el proyecto referido (no indicar proyectos con antigüedad mayor a 5 años)

Cliente: Nombre del cliente

Proyecto: Descripción del portal web/app desarrollados

Servicio prestado: Descripción de la tarea desarrollada en el proyecto referido

URL: Indicar url en la que se puede acceder al portal desarrollado

Tamaño del proyecto: Cantidad de usuarios alcanzados por la funcionalidad implementada

Industria: Clasificación del área económica en donde el cliente referido realiza sus actividades

Sector Público/Privado: Sector al que pertenece el Cliente

Alcance regional: Área geográfica (región/país) alcanzada del proyecto referido

Contacto de referencia: Nombre y apellido / Cargo / E-mail / Teléfono de contacto de un referente por el proyecto referido

Anexo IV - Experiencia del oferente

Detalle de las Experiencias de Trabajo del Oferente:

OFERENTE: <Nombre del Oferente>

1) Desarrollo Portales similares a EANA

Año	Cliente	Proyecto	Servicio prestado	URL	Tamaño del Proyecto	Industria	Sector Público/Privado	Alcance Regional (Región/País)	Contacto de referencia

2) Integración con SAP u otras aplicaciones

Año	Cliente	Proyecto	Servicio prestado	Tamaño del Proyecto	Industria	Sector Público/Privado	Alcance Regional (Región/País)	Contacto de referencia

ANEXO V

MODELO PLANILLA DE COTIZACIÓN (Sobre Económico)

Licitación Privada N° 16/2019

Renglones	Descripción	Cantidad (indicar unidad de medida)	Precio Unitario con impuesto I.V.A	Precio Total CON impuestos I.V.A
1 ¹⁰	Proyecto de Implementación (FASE 1)	1 Unidad	\$	\$
	Proyecto de Implementación (FASE 2)	1 Unidad	\$	\$
	Proyecto de Implementación (FASE 3)	1 Unidad	\$	\$
2 ¹¹	Servicio de Mantenimiento (12 meses)	500 Horas	\$	\$
3 ¹²	Servicio Eventual de desarrollo y programación (vigencia: 12 meses)	500 Horas	\$	\$
ANTICIPO FINANCIERO (CON GTÍA HASTA 20% SEGÚN ART. 5° Y 21°PCP)				
Montos totales				\$

Aclaraciones:

* La ejecución del renglón N° 2 y 3 se llevará a cabo mediante una Orden de Compra Abierta (punto XIV.5 del Reglamento de Compras y Contrataciones de EANA).

¹⁰ Cotizar el proyecto de desarrollo/implementación con todos sus costos asociados¹⁰ (fases 1, 2 y 3). Incluir todos los conceptos: Servicios de Desarrollo/Implementación, Componentes requeridos para el funcionamiento de la solución que tengan costo, Licencias requeridas, Suscripciones necesarias, Viáticos, etc.

EANA no debe tener ningún costo adicional a los aquí incluidos y que fueran detallados en la arquitectura propuesta (salvo casos naturales de licenciamiento como por ejemplo Sistema Operativo). En casos de duda, indicar con claridad de que concepto se trata y si se incluye o no en la cotización.

¹¹ Cotizar 500 horas para desarrollo de ajustes a la solución (mantenimiento evolutivo y correctivo), a consumir durante un período de un año. No todos los meses se requerirá la misma cantidad de horas. Para el consumo de estas horas se trabajará en un backlog (administrado en forma conjunta) que servirá para la planificación del uso de estas horas. Estas horas deberán ser de Analista/Desarrollador Senior.

¹² Cotizar 500 horas adicionales opcionales para contemplar posibles desvíos. Las mismas podrán no consumirse o consumirse parcialmente. Estas horas deberán ser de Analista/Desarrollador Senior.

*EANA SE se encuentra No Alcanzada al Impuesto al Valor Agregado.

- SE ADMITIRÁN ÚNICAMENTE COTIZACIONES CON DOS (2) DECIMALES.

Precio total: SON (indicar moneda, y describir el monto en letras y números):

Mantenimiento de la Oferta:

Plazo de entrega/ejecución:

Forma de Pago:

FIRMA DE REPRESENTANTE
LEGAL

CRONOGRAMA DE PAGOS

- **Proyecto de Implementación**

HITO	%
Anticipo	20%
Fase 1 implementada en productivo y sin issues.	30%
Fase 2 implementada en productivo y sin issues.	25%
Fase 3 implementada en productivo y sin issues.	25%

- **Servicio de Mantenimiento**

Se facturarán a mes vencido las horas consumidas en el mes.

El inicio del servicio de mantenimiento se acordará entre ambas partes de común acuerdo.

Estimativamente tendrá inicio al finalizar la fase 2.

- **Horas Adicionales**

Se facturarán a mes vencido las horas consumidas en el mes.

ANEXO VI

ANEXO VI - EVALUACIÓN OFERENTE:

Criterio	Máximo Puntaje	Factor Ponderación	Puntaje Obtenido	% cumplimiento
Arquitectura	50	13%	0	0%
Gantt	25	6%	0	0%
Metodología	60	16%	0	0%
Equipo de trabajo	62	16%	0	0%
Alcance	68	18%	0	0%
Referencias	35	9%	0	0%
Mantenibilidad	68	18%	0	0%
Garantía	17	4%	0	0%
TOTAL	385	100%	0	0%

Porcentaje mínimo de cumplimiento total: 82%

ANEXO VII

DECLARACIÓN JURADA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Los oferentes deberán completar o actualizar su Registro de Proveedores de EANA SE, además de la Carta de Alta de Proveedor con sus datos, deberá presentar firmada la Declaración Jurada de Conflicto de Intereses en los términos del Decreto N° 202/2017, consignándose cualquiera de los vínculos detallados en el artículo 1° del Decreto antes referido.

En caso de que el declarante sea una persona jurídica, deberá consignarse cualquiera de los vínculos anteriores, existentes en forma actual o dentro del último año calendario, entre los funcionarios alcanzados y los representantes legales, sociedades controlantes o controladas o con interés directo en los resultados económicos o financieros, director, socio o accionista que posea participación, por cualquier título, idónea para formar la voluntad social o que ejerza una influencia dominante como consecuencia de acciones, cuotas o partes de interés poseídas.

Los datos que consten en la "Declaración Jurada de Intereses" deberán actualizarse anualmente, así como dentro del plazo de NOVENTA (90) días hábiles de configurado un supuesto de vinculación.

Formulario de la DDJJ:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/declaracion_jurada_de_intereses_decreto_202.pdf

EMPRESA:

ACLARACIÓN:

DNI:

DOMICILIO:

ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA

Buenos Aires, __ de _____ de 20 __,

Por medio del presente, declaro bajo juramento que he leído el documento ***“Política de integridad en la Selección de Proveedores de Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA SE)”***. Comprendo que estoy obligado a cumplir en un todo con los lineamientos descriptos en dicho documento y me comprometo a denunciar cualquier violación o incumplimiento sobre dicha política mediante los canales allí establecidos.