



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL COBRANZAS.COM

CIRCUITO DE FIRMAS		
AUTOR	Julian Aleksandrowicz	22/08/2025
APROBADOR	Eduardo Talak	06/10/2025
APROBADOR	Mauro Russomando	06/10/2025

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. LUGAR DE ENTREGA.....	2
4. FECHA DE ENTREGA Y FORMA DE PAGO	3
5. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA.....	3
6. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	9



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

1. INTRODUCCIÓN

La **Empresa Argentina de Navegación Aérea S.A. (EANA)**, en su carácter de prestador del servicio público esencial de navegación aérea en la República Argentina, promueve el uso de herramientas tecnológicas que favorezcan la eficiencia, trazabilidad y control del circuito de pagos.

En este marco, se elabora el presente documento con el fin de establecer el alcance y los requerimientos asociados a la renovación del servicio de soporte y mantenimiento del portal “cobranzas.com” utilizado por la Gerencia de Administración y Finanzas en su comunicación con los proveedores de la empresa.

2. OBJETIVO

Se solicita la renovación del servicio de soporte y mantenimiento del portal **Cobranzas.com**, actualmente provisto por **AMTEK S.A.U.**, y utilizado por la **Gerencia de Administración y Finanzas de EANA** como herramienta de intercambio de documentos y seguimiento de pagos con los proveedores.

La contratación requerida contempla un período de **doce (12) meses** de prestación ininterrumpida del servicio. El inicio se hará efectivo al día siguiente de la notificación de la OC por parte de EANA.

3. LUGAR DE ENTREGA

El soporte se requiere en forma virtual por parte del proveedor vía mail, Teams/Google Meet o teléfono.



4. FECHA DE ENTREGA Y FORMA DE PAGO

El software se encuentra funcionando en las dependencias de EANA, por lo tanto, se requiere que el soporte y mantenimiento comiencen de forma inmediata posterior a la adjudicación.

El pago será realizado mediante certificaciones mensuales dentro de los treinta (30) días de la fecha de recepción de la factura y certificación conforme por el Administrador de la Orden de Compra.

5. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

5.1 Requerimientos

Se requiere la contratación de la solución *Cobranzas.com* por un período de doce (12) meses.

La solución (abono) debería incluir al menos lo siguiente:

- Derecho a uso de la solución.
- Hosting y administración de la plataforma
- Soporte ante incidencias o consultas
- Derecho de uso de las mejoras evolutivas sobre los módulos contratados.

5.2 Funcionalidad

En esta nueva contratación EANA necesita mantener toda la funcionalidad actualmente disponible y en uso.

Se describen a continuación las principales funciones requeridas para el sistema.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

5.3 Requerimientos Funcionales del Soporte y Mantenimiento

#	REQUERIMIENTO
RF1	El portal debe permitir la publicación de facturas y conformes en formato PDF por parte del proveedor de forma manual mensualmente, sin límite de cantidad de documentos por proveedor por mes.
RF2	La aplicación debe recuperar datos de la factura leyendo el archivo PDF y habilitar una ventana para la corrección e ingreso manual de la información faltante por parte del proveedor. El formato de facturas a cargar es el obtenido desde la web de ARCA
RF3	La aplicación debe controlar contra ARCA el CAE de las facturas y el CUIT.
RF4	El portal debe enviar a EANA la factura junto al conforme para su aprobación o rechazo.
RF5	EANA debe poder actualizar de forma diaria los datos de las Órdenes de compras, maestro de proveedores e información de retenciones impositivas. El portal debe levantar a través de un FTP los archivos depositados por EANA para disponibilizarlos en el portal para su visualización.
RF6	El portal debe disponibilizar la información de retenciones a los proveedores y permitir la descarga de los comprobantes de retenciones.
RF7	El soporte para la resolución de incidente debe estar incluido en el valor mensual del servicio
RF8	El soporte para las configuraciones menores debe estar incluido en el valor mensual del servicio, así como la capacitación a los nuevos usuarios de EANA que necesiten operar el portal (si fuera necesario).
RF9	El proveedor debe garantizar un entorno de desarrollo/QA para la integración de cobranzas.com con otros sistemas de EANA.
RF10	La plataforma debe estar disponibles en idioma español.
RF11	El Servicio debe contar con al menos 2 ambientes: • Des/QA • Producción

5.4 Requerimientos Técnicos

#	REQUERIMIENTO
RT1	El hosting del servicio estará a cargo del proveedor. El proveedor debe resguardar la información en Data Centers World class Tier III o



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

	superior cumpliendo con la normativa Argentina respecto del almacenamiento de datos.
RT2	Confiabilidad (continuidad de servicio): El servicio debe estar disponible 7x24x365 y con un nivel de servicio superior a 99%.
RT3	La solución debe operar en los navegadores más utilizados en el mercado actualmente. Ejemplo: Firefox, Chrome, Edge.
RT4	La solución debe ser responsive.
RT5	El servicio debe contar con un sistema de backup, y debe estar preparado para que, ante casos de desastre, pueda volver a estar productivo en el menor tiempo posible tomando una versión de resguardo anterior (no más de 1 día de antigüedad).
RT6	El portal debe permitir la creación de usuarios de EANA y de proveedores de forma ilimitada, sin costo alguno para ningún tipo de usuario.
RT7	El portal debe tomar la información de las órdenes de compra, maestro de proveedores e información de retenciones del FTP de cobranzas.com para disponibilizar los datos en la aplicación web de forma automática.
RT8	Ante una incidencia crítica (interrupción de un proceso de negocio crítico para la operación. Afecta a todos los usuarios) el tiempo de respuesta debe ser no superior a 2 HS y el tiempo de resolución no debe ser superior a 8 HS.
RT9	Ante una incidencia alta (No interrumpe un proceso crítico, pero demanda atención inmediata) el tiempo de respuesta debe ser no superior a 8 hs y el tiempo de resolución debe ser no superior a 40 HS.
RT10	Ante una incidencia media (No interrumpe un proceso crítico de operación, ni demanda de una atención inmediata. Afecta a un bajo porcentaje de usuarios) el tiempo de respuesta no debe ser superior a 16HS y el tiempo de resolución no debe ser superior a 56HS.
RT11	Ante una incidencia baja (No interrumpe un proceso crítico de operación, ni demanda de una atención inmediata porque no afecta la interacción del cliente con su medio externo; o son consultas que pueden ser resueltas en línea en cuanto a procesos o funcionalidades.) el tiempo de respuesta no debe ser superior a las 24 HS y el tiempo de resolución no debe ser superior a las 96 HS.
RT12	Los mantenimientos programados deben realizarse en el horario de 22:00 a 7:00 horas, hora de Buenos Aires, notificando con 24 horas de anticipación a EANA. Exclusiones:



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

	Quedan excluidas del cálculo para los respectivos compromisos las siguientes situaciones: • Cuando la falla sea debida a causas atribuibles al cliente. • Intervenciones de mantenimiento programado que cumplan con lo definido en el presente. • Declaración de zona de desastre el área involucrada en la prestación del servicio. • Casos debidos a fuerza mayor. • Cualquier caso en el que AMTEK no sea directa o indirectamente responsable.
RT13	Definiciones: • El Tiempo de Respuesta es el tiempo que se mide a partir del momento en que se recibe el mail de reclamo (en el horario laboral de AMTEK a las casillas que el proveedor determine) por parte del cliente, hasta que se responde y se registra el caso. • El Tiempo de Resolución es el tiempo que se mide a partir del momento en que se responde y se registra el caso, hasta el momento en que el mismo se resuelve. • Los Tiempos de Respuesta y Resolución se miden en horas hábiles y determinan el tiempo máximo de intervención de AMTEK, neto de tiempos de espera y respuestas por parte del cliente que sean requeridos para completar el análisis y resolución de los casos. • El horario del servicio de Atención al Cliente es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 GMT-3

5.5 Requerimientos de Seguridad

#	REQUERIMIENTO
RS1	El ABM de los proveedores deberá ser gestionado por la aplicación. El proveedor debe poder darse de alta de forma autónoma en la aplicación para cargar las facturas.
RS2	El ABM de usuarios de EANA está a cargo de EANA y se gestiona a través de un usuario administrador
RS3	EANA debe poder realizar en cualquier momento una auditoría sobre la aplicación cobranzas.com con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requerimientos solicitados en la presente especificación técnica.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

5.6 Requerimientos sobre el Soporte

#	Requerimiento
S1	El soporte ante incidentes (sobre ambiente productivo y de testing) deberá brindarse tanto telefónicamente como a través de correo electrónico al área de Atención al Cliente, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs GMT-3.
S2	El soporte ante incidentes debe ser brindado en español.
S3	SLA para el ambiente productivo: Para este ítem referirse a RT8, RT9, RT10, RT11 y RT12.w
S4	Se requiere que se envíe mensualmente el detalle de todos los tickets atendidos por cualquier vía en el mes anterior, incluyendo: • ID de la solicitud • Vía de contacto • Fecha/hora de apertura de solicitud • Fecha/hora de apertura de cierre • Solicitante • Módulo • Tipo Incidente (problema de acceso, error informado, etc.) • Descripción • Esfuerzo de resolución (cantidad de tiempo insumido) Se deben reportar todas las consultas atendidas, haya implicado una actividad de resolución posterior o se hayan resuelto en el momento
S5	El servicio de soporte deberá incluir también: • Resolución de consultas • Soporte para la creación de nuevos perfiles y usuarios • Soporte para las configuraciones menores
S6	Los mantenimientos programados deben realizarse en el horario de 22:00 a 7:00 horas, hora de Buenos Aires, notificando con 24 horas de anticipación a EANA.
S7	El proveedor debe contar con recursos técnicos y humanos dispuestos para asegurar un servicio de soporte acorde a los requerimientos planteados por EANA.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

5.7 Otros Requerimientos

Propiedad de los datos

#	Requerimiento
PD1	La información que EANA administra en la aplicación ofrecida es confidencial y pertenece a EANA. Se deberá adjuntar una DDJJ garantizando dicho requerimiento.
PD2	Considerando que los datos son propiedad de EANA, al menos una vez por mes y sin costo alguno para EANA solicitará al oferente la entrega de: • Toda su información en un sistema de bases de datos reconocidas en el mercado (por ejemplo, MS SQL Server o similar). • Todos los archivos adjuntos subidos al sistema, de forma masiva. • EL proveedor deberá dejar la información mediante un SFTP en una URL provista por EANA. • El traspaso de la información deberá venir al menos con los siguientes requisitos: DER, documentación técnica u otros documentos que permitan reconstruir en forma fehaciente los datos históricos de EANA para su posterior procesamiento.

Finalización del servicio:

#	Requerimiento
FS1	En caso de finalizar el servicio, el proveedor deberá notificar de modo fehaciente que los entregables acordados (PD2) están disponibles, a la vez que EANA deberá confirmar formalmente su recepción, acceso y descarga de la información, así como su conformidad en cuanto a lo solicitado. Finalmente, el proveedor deberá entregar a EANA un certificado de destrucción de los datos o mecanismo equivalente



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

6. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

6.1 El Oferente deberá detallar las características de Soporte y Mantenimiento en una Propuesta Técnica.

Considerar **todos** los requerimientos incluidos en la sección 5 llamada Especificación Técnica (tanto los funcionales, como los técnicos, de soporte, de licenciamiento, de seguridad y Otros Requerimientos).

6.2 Penalidades

Se detalla a continuación del SLA asociado y sus correspondientes penalidades:

Objeto del SLA

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) define los compromisos de disponibilidad, tiempos de respuesta y penalidades aplicables al servicio contratado.

Disponibilidad del servicio

El proveedor garantiza una disponibilidad mínima del 99 % mensual, calculada sobre 24x7. Se excluyen los mantenimientos preventivos programados y comunicados al cliente con al menos 72 horas de antelación.

Penalidades por incumplimiento de disponibilidad

98,5 % a 98,99 % → multa equivalente al 5 % de la factura mensual.

98,0 % a 98,49 % → multa equivalente al 10 % de la factura mensual.

Menor al 98,0 % → multa equivalente al 20 % de la factura mensual, con derecho del cliente a rescindir el contrato sin penalidad.

Atención de incidentes



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo máximo de resolución	Penalidad
Crítico (P1)	Caída total del sistema o indisponibilidad que impide operación clave	≤ 2 horas	≤ 8 horas	2 % factura mensual por hora de retraso
Alto (P2)	Fallo mayor que afecta procesos relevantes pero con workaround disponible	≤ 8 horas	≤ 40 horas	1 % factura mensual por hora de retraso
Medio (P3)	Problema funcional que afecta parcialmente, sin detener operación	≤ 16 horas	≤ 56 horas	0,5 % factura mensual por día de retraso
Bajo (P4)	Consultas o incidencias menores sin impacto operativo	≤ 24 horas	≤ 96 horas	0,1 % factura mensual por día de retraso

Las penalidades se aplican por respuesta que no esté dentro de los parámetros enumerados en la tabla para cada uno de los casos.

Límite de penalidades

Las penalidades acumuladas en un mes no podrán superar el 30 % del valor de la factura mensual.

Derecho de rescisión

En caso de que el servicio presente:

- Incumplimiento del SLA en 4 meses consecutivos, o
- Incumplimiento en 5 meses dentro de 12 meses, o
- Disponibilidad inferior al 95 % mensual

EANA tendrá derecho a rescindir el contrato sin penalidad y exigir la entrega de los datos.