



Ministerio de Economía  
Secretaría de Transporte



2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

# RENOVACIÓN DE SOPORTE Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS PARA EL SISTEMA DE MONITOREO WHATSUP GOLD PREMIUM (WUG)


EANA-R-WUG-DITO-ET-001-A

### CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	COMENTARIOS
D	16-12-2025	Cuarta emisión.

### CIRCUITO DE FIRMAS

Elaboró	Rhael Sananes, Jefe de IT-Operativo CNSE	16-12-2025
Revisó	Hernán Aguirre, Jefe de Servicios CNSE	16-12-2025
Revisó	Daniel Quiroga, Jefe de Ing Com CNSE	16-12-2025
Revisó	Alejandro Gramajo, Jefe de Seguridad Informática	16-12-2025
APROBÓ	Gustavo Goenaga, Gerente de CNSE	16-12-2025

  
Rhael Sananes  
IT-OPERATIVO

  
LIC. GUSTAVO H. GOENAGA  
GERENTE CNSE  
EMPRESA ARGENTINA NAVEGACIÓN AEREA



## ÍNDICE

1. OBJETO.....	33
2. ALCANCE .....	33
3. RENGLONES DE LA CONTRATACIÓN.....	44
4. ESPECIFICACIONES GENERALES.....	44
-Lugar y fecha de entrega de licencias.....	44
-Plazo de los Renglones 2,3 y 4.....	55
5. FORMAS DE PAGO-GARANTÍAS.....	55
6. REQUISITOS PARA EL OFERENTE .....	66
• Presentación de la oferta .....	66
7.CRITERIO DE CUMPLIMIENTO Y APROBACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS.....	66
8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	66
• Asistencia Técnica 24x7x365 días.....	77
• Mantenimiento y Soporte Para Renglones N° 2, 3 y 4.....	77
• SEVERIDAD 1.....	88
• SEVERIDAD 2 .....	88
• SEVERIDAD 3 .....	99
9.DERECHOS SOBRE HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA DE EANA S.A.....	99
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE EJECUCIÓN.....	99
11.PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.....	1010
ANEXOS.....	1212
ANEXO I: PLANILLA DE EVALUACIÓN .....	1212
ANEXO II - MODELO DE ACTA DE INCUMPLIMIENTO .....	1313



## 1. OBJETO

El presente documento tiene como objetivo establecer las condiciones técnicas para la **renovación del soporte y ampliación de licencias para el sistema de monitoreo de WhatsUp Gold Premium**.

En este sentido, se pone en conocimiento que EANA S.A. dispone de **DOS MIL QUINIENTAS (2.500) licencias** activas y requiere **QUINIENTAS (500) licencias** más para ampliar la capacidad por un total de **TRES MIL (3.000) dispositivos**, asegurando la continuidad operativa de la herramienta y el acompañamiento técnico oficial del fabricante y/o su representante autorizado.

Así, la contratación permitirá asegurar el soporte oficial, las actualizaciones periódicas, y la continuidad de las funcionalidades que garantizan una gestión eficiente y proactiva de los recursos tecnológicos de la empresa.

Cabe destacar, que **WhatsUp Gold Premium (WUG)** es un instrumento utilizado para la supervisión en tiempo real de sistemas, comunicaciones y servicios críticos

## 2. ALCANCE

El alcance de la contratación incluye:

- **La renovación del soporte y mantenimiento oficial** del software WhatsUp Gold Premium por un período de **12 meses**, incluyendo actualizaciones, parches, asistencia técnica y acceso a la mesa de soporte del fabricante.
- **La ampliación de la suscripción/licenciamiento** necesario para incorporar **500 dispositivos adicionales** a la plataforma actual.
- La garantía de que el licenciamiento adquirido sea **compatible con la infraestructura existente** y continúe permitiendo el monitoreo unificado de todos los componentes críticos de las redes **operativa y corporativa**, utilizados por el personal EANA S.A del Centro de Comunicaciones Digitales (CECODI) y demás áreas técnicas responsables.





### 3. RENGLONES DE LA CONTRATACIÓN.

A continuación, se señala que el servicio que se propicia comprende:

-Ampliación de licencia

Renglón	Ítem	Medida	Cantidad
1	Adquisición de Licencia WUG de 500 dispositivos (licencia perpetua)	Unidad	500

-Mantenimiento y Soporte

Renglón	Ítem	Medida	Cantidad
2	Soporte de Licencia de WhatsUpGold Premium de 3000 dispositivos Duración del servicio 12 meses	Unidad	1
3	Soporte de Licencia Network Traffic Analysis por 5 dispositivos Duración del servicio 12 meses	Unidad	1
4	Soporte de Licencia VoIP Monitoring Duración mínima del servicio 12 meses	Unidad	1

**IMPORTANTE:** Las empresas oferentes deberán cotizar la totalidad de los renglones, no pudiendo exceptuar alguno de ellos.

La adjudicación de los renglones 1, 2, 3 y 4 se realizará en forma conjunta a un único oferente.

### 4. ESPECIFICACIONES GENERALES.

-Los servicios objetos del presente documento, serán realizados: i) de manera remota/virtual; ii) con Asistencia Técnica 24/7/365. Por ello, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar atención técnica continua e ininterrumpida, de forma remota.

-Plazo total de la contratación

La contratación tendrá un plazo total de 12 meses contados a partir de la notificación de la orden de compra.

-Lugar y fecha de entrega de licencias.

La entrega de las licencias electrónicas para reactivar el servicio de soporte y ampliación de dispositivos, deberá hacerse por el adjudicatario de manera virtual, mediante el siguiente correo electrónico señalado por EANA S.A.: [haquirre@eana.com.ar](mailto:haquirre@eana.com.ar) y [it-info@eana.com.ar](mailto:info@eana.com.ar).



El plazo máximo de entrega de la licencia será de **15 días corridos** desde la notificación de la orden de compra.

Con relación a la ampliación de las licencias, se señala que una vez entregadas las mismas por el adjudicatario serán perpetuas.

#### **-Plazo de los Renglones 2,3 y 4**

El plazo de soporte iniciará al momento de habilitación de la licencia el cual será documentado a través del acta de inicio correspondiente.

#### **5. FORMAS DE PAGO-GARANTÍAS**

Los renglones indicados en el Punto 3, serán abonados en un solo pago y por anticipad contra presentación de las siguientes garantías:

- a) Contragarantía: por el equivalente a los montos que reciba como adelanto de fondos.
- b) Cumplimiento de contrato: diez por ciento (10%) del importe total de la contratación.

#### **REQUISITOS FORMALES CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS:**

- a) Las partes: El asegurado o beneficiario, el asegurador o la compañía de seguros que otorga la póliza y el tomador del seguro o responsable del cumplimiento, con sus respectivos CUIL o CUIT.
- b) Domicilio Legal.
- c) Objeto del contrato: Información respecto a las obligaciones a garantizar (Contratación / Orden de compra).
- d) Valor que corresponda según la caución.
- e) Vigencia, la cual debe extinguirse con el cumplimiento de la obligación.
- f) Firma de la Cía. Aseguradora y certificación por escribano público.

Todos los gastos en que haya incurrido el/la Oferente para la constitución de las garantías serán a su exclusivo costo y cargo.

Las pólizas deberán estar certificada por escribano público, sin excepción.





## 6. REQUISITOS PARA EL OFERENTE

### • Presentación de la oferta

El oferente, a los fines de demostrar su idoneidad técnica deberá presentar la siguiente documentación:

- A) Acreditar fehacientemente ser PARTNER OFICIAL del fabricante Progress/WhatsUp Gold, con representación técnica en la República Argentina. Esto último, deberá acreditarlo con la documentación oficial emitida por el fabricante original que será incluida en su propuesta técnica. Dicho requisito tiene carácter excluyente.
- B) Acreditar al menos una (1) implementación, soporte o consultoría realizada en el sector público o privado, cuya prestación, por su calidad, importancia y volumen, demuestren la confiabilidad en la prestación del servicio objeto de la contratación.
- C) Entregar en tiempo y forma toda la documentación requerida en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas, y en las aclaraciones posteriores que pudieran solicitarse.
- D) 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. Se deberá incluir los datos del representante técnico y adjuntar el CV del mismo.

## 7. CRITERIO DE CUMPLIMIENTO Y APROBACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

La evaluación técnica será realizada por la Gerencia de CNSE, y se basará exclusivamente en el **cumplimiento objetivo de los requisitos técnicos mínimos** establecidos en el presente pliego.

El análisis de cada requisito se realizará bajo la modalidad de CUMPLE/NO CUMPLE.

El cumplimiento total de los requisitos será condición indispensable para la **aceptación técnica** de la oferta.

## 8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Las disposiciones establecidas a lo largo del presente documento serán de cumplimiento obligatorio para el Adjudicatario a partir de la emisión de la orden de compra.

El Adjudicatario deberá ejecutar el servicio bajo su exclusiva responsabilidad, garantizando



el cumplimiento integral de la contratación.

La aceptación de la orden de compra implicará la conformidad plena de las obligaciones detalladas en este documento.

- **Asistencia Técnica 24x7x365 días**

El adjudicatario deberá proporcionar al inicio de la contratación: i) al menos un (1) número telefónico de emergencia para comunicación directa con personal técnico calificado, disponibles las VEINTICUATRO (24) horas del día, los SIETE (7) días de la semana y los 365 días del año, ii) un portal web, mediante el cual pueda realizarse de manera online la gestión de tickets/reporte de incidentes y seguimiento de incidentes generados por EANA S.A.; iii) una dirección de correo electrónico, a los fines de las comunicaciones, notificaciones, etc.

- **Mantenimiento y Soporte Para Renglones N° 2, 3 y 4.**

Durante los meses de vigencia del mantenimiento y soporte, el fabricante deberá garantizar:

1. Ofrecer actualizaciones y/o mejoras periódicas del software.
2. Análisis y Diagnóstico una vez se genere algún tipo de reporte por incidente o consultas técnicas.
3. Gestión de incidentes con el fabricante a través de gestión de RMA "portal community progress"
4. Disponibilizar documentación "How to o Knowledge Base " sobre los productos adquiridos.
5. Propuestas de optimización y mejores prácticas.
6. Health Check (bajo demanda)
7. Soporte fuera de horario laboral
8. Asignación de técnico para resolución
9. Seguimiento del estado del caso vía Web
10. Incluye Fee por reactivación





EANA S.A. requiere que el fabricante cumpla con Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) estandarizados para resolución de inconvenientes

SLA			
Severidad	Reportar casos vía	Respuesta inicial de soporte (Horario de atención)	Resolución de soporte (Días calendario)
1 - Caída del sistema en producción	Teléfono	< 30 min	8 horas
2 - Operaciones restringidas	Teléfono/Web	< 1 hora	24 horas
3 - Pregunta/Inconveniente	Web	24 horas	7 días

**IMPORTANTE:**

• **SEVERIDAD 1**

Definición: el sistema productivo está fuera de servicio. Un problema severo que impide que un sistema de producción existente opere y para el cual no se puede implementar ningún workaround.

Los ejemplos de los problemas de este tipo incluyen, entre otros:

- Bloqueo, caída o terminación no controlada del sistema
- Corrupción o pérdida de datos
- Compromiso de la seguridad
- Falla del sistema o de un componente crítico del producto para iniciar o conectarse

• **SEVERIDAD 2**

Definición: Una pérdida de servicio que restringe las operaciones del negocio. Un problema moderado que puede limitar un sistema, pero no impide su funcionamiento. El problema puede afectar entornos productivos, de desarrollo, testing o migración.

Ejemplos de este tipo, entre otros:





- Problemas severos de rendimiento
- Incidentes de caída de producción para los cuales se implementó un workaround
- Problemas intermitentes que afectan la estabilidad

- **SEVERIDAD 3**

Definición: Una pérdida limitada de servicio con impacto mínimo en las operaciones del negocio. Un problema con poco o ningún impacto en sistemas de producción, testing o desarrollo. Incluye inconvenientes menores o consultas sobre la funcionalidad y uso del producto.

Ejemplos que incluyen, entre otros:

- Problemas gráficos o cosméticos
- Inconvenientes que no restringen el uso del producto
- Consultas sobre uso o futuro del producto
- Asistencia de configuración o instalación
- Solicitudes de mejoras (aplicable según el producto)

## 9.DERECHOS SOBRE HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA DE EANA S.A.

El Oferente no adquiere ningún derecho sobre el hardware, software e infraestructuras propiedad de EANA S.A., salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El Oferente no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato.

## 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE EJECUCIÓN

El administrador de la orden de compra, como responsable del proyecto se encargará del seguimiento y control de su ejecución.

Esta actividad comprende desde el momento de la notificación de la orden de compra hasta el final de la contratación.



## 11. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.

Si el Adjudicatario no cumple parcial o totalmente lo determinado en esta especificación técnica, EANA S.E. podrá imponerlo sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna, la penalidad especificada en la siguiente tabla.

En los casos en que EANA S.E. observará deficiencias en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente especificación, documentará esta situación a través de un acta de incumplimiento, la que deberá ser rubricada por un representante del Adjudicatario. Si no está de acuerdo con los conceptos vertidos, podrá expresar su disconformidad por escrito y adjuntarla en su devolución. Asimismo, en caso de negativa a la suscripción del acta por el representante del Adjudicatario, deberá dejarse constancia de dicha circunstancia.

Se informa que a los fines de dar cumplimiento a lo establecido en el punto precedente se ha definido llevar a cabo el seguimiento y control del servicio de la siguiente manera:

*Una vez cumplido un año desde el inicio del servicio, se confeccionará el acta de incumplimiento definitiva que abarcará la totalidad de los incumplimientos notificados (de manera mensual) y será la base para determinar si corresponde la aplicación de penalidades, de acuerdo con lo estipulado en las Especificaciones Técnicas.*

Los montos que resulten del acta de resolución correspondiente se ejecutarán de la póliza de garantía de cumplimiento de contrato.

*En forma mensual, se les remitirá, en caso de corresponder, el Acta de Incumplimiento provisoria, consignando el incumplimiento que corresponda.*

### Renglón 1-Ampliación de Licencia

Incumplimiento por parte del adjudicatario, de la fecha de entrega de la licencia por cinco (5) días corridos o más. Multa: CERO COMA CINCO (0,5%) del Renglón N° 1 por cada día de retraso a contar a partir del plazo de entrega de la licencia.

### Renglón 2,3,4-Mantenimiento y Soporte

Incumplimiento por parte del adjudicatario, de la fecha de inicio de renglones 2,3,4 por cinco (5) días corridos o más. Multa: CERO COMA CINCO (0,5%) por cada día de retraso a contar a partir del plazo de cumplimiento.

### Penalidad por falta de respuesta o incumplimientos de SLA

Cuando el Adjudicatario no dé respuesta dentro de los tiempos máximos establecidos en el punto "Asistencia Técnica 24/7/365" y Mantenimiento y Soporte Para Renglones N° 2, 3 y 4, se aplicarán las siguientes sanciones:





## ANEXOS

### ANEXO I: PLANILLA DE EVALUACIÓN

Requerimiento	Cumple	No Cumple	Comentarios, etc.
Acreditar fehacientemente ser PARTNER OFICIAL del fabricante Progress/WhatsUp Gold, con representación técnica en la República Argentina. Esto último, deberá acreditarlo con la documentación oficial emitida por el fabricante original que será incluida en su propuesta técnica. Dicho requisito tiene carácter excluyente.			
Acreditar al menos una (1) implementación, soporte o consultoría realizada en el sector público como privado, cuya prestación, por su calidad, importancia y volumen, demuestren la confiabilidad en la prestación del servicio objeto de la contratación.			
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. Se deberá incluir los datos del representante técnico y adjuntar el CV del mismo.			





Ministerio de Economía  
Secretaría de Transporte



2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

- Severidad 1-Caida del Sistema en Producción: se reportará por teléfono, en donde el adjudicatario deberá dar respuesta inicial dentro de los 30 minutos como máximo, llevando adelante la resolución dentro de las 8 horas. Multa: CERO COMA CINCO (0,5%) del Renglón/soporte corresponda, por cada 8 horas de retraso.
- Severidad 2-Operaciones Restringidas: se reportará por teléfono/web, en donde el adjudicatario deberá dar respuesta inicial dentro de una hora como máximo, llevando adelante la resolución dentro de las 24 horas. Multa: CERO COMA TRES (0,3%) del Renglón/soporte corresponda, por cada 24 horas de retraso.
- Severidad 3-Pregunta/Inconveniente: se reportará por web, en donde el adjudicatario deberá dar respuesta inicial dentro de 24 horas como máximo, llevando adelante la resolución dentro de los 7 días. MULTA: CERO COMO DOS (0,2) del Renglón/soporte corresponda, por cada 7 días de retraso

LIC. GUSTAVO H. GOENAGA  
GERENTE CHSE  
EMPRESA ARGENTINA NAVIGACIÓN AEREA



Ministerio de Economía  
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina



## ANEXO II - MODELO DE ACTA DE INCUMPLIMIENTO

### ACTA DE INCUMPLIMIENTO

En la ciudad de \_\_\_\_\_, donde se encuentra  
ubicado \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes  
de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, quien \_\_\_\_\_ suscribe,  
\_\_\_\_\_ D.N.I. N° \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ del departamento \_\_\_\_\_ procede a labrar la presente acta para DEJAR  
CONSTANCIA que el servicio de \_\_\_\_\_  
a cargo de la empresa \_\_\_\_\_, CUIT \_\_\_\_/  
\_\_\_\_\_/ (Detallar la Observación) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ de  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, RENGLOON \_\_\_\_\_ DE LA OC  
\_\_\_\_\_

Sin más se firma el presente en dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

Rhael SAWANES  
IT-OPERATIVO

LIC. GUSTAVO H. GOENAGA  
GERENTE CHSE  
EMPRESA ARGENTINA NAVEGACIÓN AEREA