



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza 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
B	30-06-2026	Segunda edición.

CIRCUITO DE FIRMAS

Elaboró	Rhael Sananes, Jefe de IT-Operativo CNSE	30-06-2026
Revisó	Hernán Aguirre, Jefe de Servicios CNSE	30-06-2026
Revisó	Daniel Quiroga, Jefe de Ing Com CNSE	30-06-2026
APROBÓ	Gustavo Goenaga, Gerente de CNSE	30-06-2026


Lic. Gustavo H. Goenaga
Gerente CNSE
EANA S.A.

EANA | Navegación Aérea Argentina
Bouchard 547, 9° Piso (C1106ABG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

EANA | NAVEGACIÓN
AÉREA ARGENTINA



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



ÍNDICE

Contenido

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. RENGLONES DE LA CONTRATACIÓN.....	4
4. ESPECIFICACIONES GENERALES.....	4
-Lugar y fecha de entrega.....	5
5. Plazo de los Renglones 3 y 4.....	5
6. FORMAS DE PAGO-GARANTÍAS	5
7. REQUISITOS PARA EL OFERENTE.....	6
• Presentación de la oferta	6
8. CRITERIO DE CUMPLIMIENTO Y APROBACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS	6
9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	6
• Asistencia Técnica 24x7x365 días.....	7
• Mantenimiento y Soporte Para Renglones N° 3 y 4.	7
• SEVERIDAD 1.....	8
• SEVERIDAD 2	8
• SEVERIDAD 3	8
10. DERECHOS SOBRE HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA DE EANA S.A.	
11. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE EJECUCIÓN.....	9
12. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.....	9
13. ANEXO I: PLANILLA DE EVALUACIÓN	12
14. ANEXO II – MODELO DE ACTA DE INCUMPLIMIENTO	13



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



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.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



3. RENGLONES DE LA CONTRATACIÓN.

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

-Reinstatement fee

Renglón	Ítem	Medida	Cantidad
1	Cargo por "Reinstatement Fee" WhatUpGold Premium de 2500, Network Traffic Analysis por 5 dispositivos	Unidad	1

-Ampliación de licencia

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

-Mantenimiento y Soporte

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

EANA | Navegación Aérea Argentina
Bouchard 547, 9° Piso (C1106ABG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

EANA | NAVEGACIÓN
AÉREA ARGENTINA



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



-Lugar y plazo 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.: haguirre@eana.com.ar y it-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 y compatible 100% con la implementación existente en EANA S.A.

5. Plazo de los Renglones 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.

6. FORMAS DE PAGO-GARANTÍAS

Los renglones indicados en el Punto 3, serán abonados en un solo pago y por anticipado 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.

EANA | Navegación Aérea Argentina
Bouchard 547, 9° Piso (C1106ABG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

EANA | NAVEGACIÓN
AÉREA ARGENTINA



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



7. 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/WhatsApp 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.

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.

8. 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.

9. 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.

EANA | Navegación Aérea Argentina
Boulevard 547, 9° Piso (C1106ABG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

EANA | NAVEGACIÓN
AÉREA ARGENTINA



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



- **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° 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. Disponibilizar documentación
4. Propuestas de optimización y mejores prácticas
5. Health Check (bajo demanda)
6. Soporte fuera de horario laboral
7. Asignación de técnico para resolución
8. Seguimiento del estado del caso vía Web/Email

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:

EANA | Navegación Aérea Argentina
Bouchard 547, 9° Piso (C1106ABG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

EANA | NAVEGACIÓN
AÉREA ARGENTINA



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina

• 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)



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina

10. 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.

11. 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.

12. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.

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

En los casos en que EANA S.A. 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.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina

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

Renglón 2-Ampliacion 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°2 por cada día de retraso a contar a partir del plazo de entrega de la licencia.

Renglón 3,4-Mantenimiento y Soporte

Incumplimiento por parte del adjudicatario, de la fecha de inicio de renglones 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°3 y 4, se aplicarán las siguientes sanciones:

• **Severidad 1-Caida del Sistema en Producción:**

El incidente será reportado por EANA S.A. mediante comunicación telefónica y se formalizará por escrito al email informado por el Adjudicatario, debiendo brindar una respuesta inicial dentro de los TREINTA (30) minutos de efectuada la notificación.

Asimismo, el incidente deberá ser resuelto de forma definitiva dentro de las OCHO (8) horas corridas, contadas a partir de la fecha y hora de apertura registradas en el ticket o mecanismo de reporte correspondiente.

Vencido el plazo de OCHO (8) horas sin que el servicio haya sido efectivamente normalizado, se aplicará una penalidad equivalente al CERO COMA CINCO POR CIENTO (0,5%) del valor del renglón de soporte adjudicado por cada período de OCHO (8) horas completo o fracción superior a DOS (2) horas de retraso. La penalidad tendrá carácter acumulativo hasta la efectiva normalización del servicio.

A los efectos del cálculo de los tiempos de resolución, se considerará como hora de inicio la registrada al momento de la apertura del incidente y como hora de finalización la correspondiente a la normalización efectiva del servicio, la cual deberá ser expresamente validada por EANA S.A.

El incumplimiento será documentado mediante la correspondiente Acta de Incumplimiento, la cual será notificada al Adjudicatario para su descargo.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



• **Severidad 2-Operaciones Restringidas:**

El incidente será reportado por EANA S.A. mediante comunicación telefónica y se formalizará por escrito al email informado por el Adjudicatario, debiendo brindar una respuesta inicial dentro de los SESENTA (60) minutos de efectuada la notificación.

Asimismo, el incidente deberá ser resuelto de forma definitiva dentro de las VEINTICUATRO (24) horas corridas, contadas a partir de la fecha y hora de apertura registradas en el ticket o mecanismo de reporte correspondiente.

Vencido el plazo de VEINTICUATRO (24) horas sin que el servicio haya sido efectivamente normalizado, se aplicará una penalidad equivalente al CERO COMA CINCO POR CIENTO (0,5%) del valor del renglón de soporte adjudicado por cada período de VEINTICUATRO (24) horas completo o fracción superior a DOCE (12) horas de retraso. La penalidad tendrá carácter acumulativo hasta la efectiva normalización del servicio.

A los efectos del cálculo de los tiempos de resolución, se considerará como hora de inicio la registrada al momento de la apertura del incidente y como hora de finalización la correspondiente a la normalización efectiva del servicio, la cual deberá ser expresamente validada por EANA S.A.

El incumplimiento será documentado mediante la correspondiente Acta de Incumplimiento, la cual será notificada al Adjudicatario para su descargo.

• **Severidad 3-Pregunta/Inconveniente:**

El incidente será reportado por EANA S.A. mediante comunicación telefónica y se formalizará por escrito al email informado por el Adjudicatario, debiendo brindar una respuesta inicial dentro de los VEINTICUATRO (24) horas de efectuada la notificación.

Asimismo, el incidente deberá ser resuelto de forma definitiva dentro de los SIETE (7) días corridos, contadas a partir de la fecha y hora de apertura registradas en el ticket o mecanismo de reporte correspondiente.

Vencido el plazo de SIETE (7) días sin que el inconveniente haya sido efectivamente normalizado, se aplicará una penalidad equivalente al CERO COMA DOS POR CIENTO (0,2%) del valor del renglón de soporte adjudicado por cada período de CUARENTA Y OCHO (48) horas completo o fracción superior a VEINTICUATRO (24) horas de retraso. La penalidad tendrá carácter acumulativo hasta la efectiva normalización del inconveniente.

A los efectos del cálculo de los tiempos de resolución, se considerará como hora de inicio la registrada al momento de la apertura del incidente y como hora de finalización la correspondiente a la normalización efectiva del servicio, la cual deberá ser expresamente validada por EANA S.A.

El incumplimiento será documentado mediante la correspondiente Acta de Incumplimiento, la cual será notificada al Adjudicatario para su descargo.

EANA | Navegación Aérea Argentina
Boulevard 547, 9° Piso (C1106ABG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina

EANA | **NAVEGACIÓN
AÉREA ARGENTINA**



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina

ANEXOS

13. ANEXO I: PLANILLA DE EVALUACIÓN

Requerimiento	Cumple	No Cumple	Comentarios, etc.
Acreditar fehacientemente ser PARTNER OFICIAL del fabricante Progress/WhatsApp 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.			

[Firma manuscrita]



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2026 - Año de la Grandeza Argentina



14. 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
_____/_____, RENGLON _____ DE LA OC
_____, notificar vía email a: _____

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

Lic. Gustavo H. Goenaga
Gerente CNSE
EANA S.A.