



**ESPECIFICACIÓN TÉCNICA**  
**Servicio de Telefonía Móvil**

**CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
1	28/09/2022	Primera edición
	14/10/2022	Revision Renovación Abonos Movistar

Primera versión del documento, sin cambios a detallar. En caso que sea una revisión 2 en adelante, aclarar con detalle qué cambió. Opcionalmente se puede resaltar los cambios usando la opción "Control de Cambios"

**CIRCUITO DE FIRMAS**

AUTORES	Marmioli Nicolás , Ricardo Rabko	20/10/2022
PARTICIPANTES	Marmioli Nicolás , Ricardo Rabko	20/10/2022
REVISORES	Mostini Flavio	20/10/2022
APROBADORES	Belmaña Pablo	20/10/2022

  
**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	3
2. ALCANCE Y TOPOLOGÍA.....	3
2.1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
2.2. EQUIPOS ACTUALES .....	4
3. SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES.....	5
4. PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	6
5. SOPORTE Y SERVICIO POST VENTA.....	6
5.1. SOPORTE DE LA OPERACIÓN .....	6
5.1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	6
5.2. PORTAL DE ADMINISTRACIÓN WEB .....	6
5.3. GESTIÓN DE ALTAS Y BAJAS DE SERVICIOS .....	7
5.4. INCIDENTES.....	8
5.4.1. NIVELES DE ESCALAMIENTO JERÁRQUICO .....	8
6. MANTENIMIENTOS.....	9
7. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS.....	10
8. GARANTÍA DE BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	10
9. COSTOS Y GASTOS .....	10
9.1. CONDICIONES PARTICULARES DE FACTURACIÓN Y PAGO.....	10
10. PENALIDADES ESPECÍFICAS.....	10
10.1. CAÍDA GENERAL DEL SERVICIO .....	10
11. CONTRAPRESTACIÓN NO GARANTIZADA .....	11
12. CREDENCIALES .....	11
13. TRANSPORTE DE PERSONAL.....	12
14. UNIFORMES.....	12
15. INTERRUPCION DEL SERVICIO.....	12
16. OTRAS CAUSALES DE RESOLUCIÓN.....	12
17. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES.....	12
18. RECLAMOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	13
19. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) .....	13
19.1. NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS REQUERIDOS PARA VOZ Y DATOS:.....	13
20. EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....	15

  
JUAN PABLO BELMAR  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



21.	CONDICIONES PARTICULARES DE FACTURACIÓN Y PAGO .....	16
22.	CONFIDENCIALIDAD .....	16
23.	ANEXOS .....	17
23.1.	ANEXO I – UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS DEPENDENCIAS.....	17
23.2.	AVSEC.....	17

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Argentina de Navegación Aérea es una sociedad del Estado bajo la órbita del Ministerio de Transporte de la Nación (Ley 27.161). Es el único prestador del servicio público esencial de navegación aérea (PSNA) en la República Argentina y sus aguas jurisdiccionales garantizando la seguridad, regularidad y eficiencia. Opera en 56 aeródromos y aeropuertos y en 5 centros regionales de control del área (ACC), distribuidos en todo el territorio de la República Argentina.

### 1.1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

EANA S.E. tiene como objetivo la Renovación del **Servicio de Telefonía Móvil y Datos móviles para EANA S.E. (en adelante la “Empresa”)**, por un período de DOCE (12) meses.

## 2. ALCANCE Y TOPOLOGÍA

EANA S.E. contemplará la contratación del servicio el cual deberá incluir:

- Servicio de telefonía móvil para llamadas locales, interurbanas, DDN, DDI y el servicio de roaming internacional
- Servicio de datos móvil/internet nacional e internacional

### 2.1. CONSIDERACIONES GENERALES

La Empresa cuenta con un servicio de comunicaciones móviles de quinientas cinco (505) líneas, instaladas en distintos tipos de dispositivos: Smartphone, y en modem 4g USB, según el siguiente detalle:

GAMA DE EQUIPOS ACTUALES	PROVEEDOR ACTUAL	CANTIDAD
Tipo A - Gama Alta PLAN 10GB	Movistar	21
Tipo B - Gama Media PLAN 5GB	Movistar	162
Tipo C - modem 4g (USB) 12GB	Movistar	22

**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



Total línea activas	505
---------------------	-----

## 2.2. EQUIPOS ACTUALES

El detalle de equipos que componen la flota actual de la Empresa es el que se detalla a continuación, existiendo además algunas líneas sin equipo, las que son utilizadas para tabletas u otros dispositivos:

Modelo	Cantidad
Samsung Galaxy S20	17
Motorola G8 Play	5
Samsung Galaxy A10S 4G Azul	320
Samsung Galaxy A12 128gb 4G Negro	96
Samsung Galaxy A30S Blanco	2
Samsung Galaxy Grand Prime 4G LTE Blanco	9
Samsung Galaxy J1	2
Samsung Galaxy J2	2
Samsung Galaxy J7	27
Samsung Galaxy S7	1
<b>Internet</b>	
Huawei Modem 4G LTE E3372	22

**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

### 3. SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES

Movistar deberá cotizar en la modalidad de abono mensual, incluyendo todos los conceptos necesarios para la prestación de este servicio de acuerdo a los requisitos descriptos de acuerdo a los planes actuales en servicio provisto por Movistar a EANA S.E.:

- Para el **servicio de llamadas de voz** cantidad de minutos: ilimitado:
  - ✓ Llamadas entre líneas de la flota sin cargo.
  - ✓ Llamadas a líneas fijas y móviles de todas las prestadoras.
  - ✓ Llamadas urbanas.
  - ✓ Llamadas DDN (discado directo nacional).
  - ✓ Llamadas DDI (discado directo internacional).
  - ✓ Identificador de Llamadas.
  - ✓ Conferencia tripartita.
  - ✓ Llamada en espera.
  - ✓ Notificación de mensajes.
  - ✓ Asistencia móvil ante Robo o Extravío.
  - ✓ Bloqueos de servicios según requerimiento de EANA.
  - ✓ Transferencia de titularidad de línea
  
- El **servicio de SMS** ilimitado.
- Para el **servicio de datos para dispositivos Smartphone**, toda la red deberá proveer y soportar la norma LTE GSM 4G (o de capacidad superior) y UMTS para los servicios de roaming.
- Se requiere cotizar tres tipos de planes de datos: 5 GB y 10 GB mensuales por equipo, teniendo en cuenta que éste último es exclusivo para la primera línea jerárquica de EANA. En ambas modalidades se deberá reducir la velocidad de navegación cuando alcancen el cupo de GB contratado. El tercer plan será de 10GB para uso exclusivo de datos.
- Para el **servicio de datos para placas 4G internet móvil**, se deben ofertar 10 GB mensuales por equipo.
- El **servicio de roaming para llamadas y datos** debe contemplar una cobertura en todos los países, sin distinción de zonas, horarios u operadoras ya que, por la esencia de nuestra actividad aerocomercial, es habitual el envío de personal en comisión de servicio a distintos puntos del exterior. Por lo tanto, Movistar deberá detallar todas las alternativas disponibles con sus correspondientes cotizaciones:
  - ✓ Llamada entrante local

JUAN PABLO BELMANA  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

- ✓ Llamada saliente local
  - ✓ Llamada saliente a Argentina
  - ✓ Casilla de mensajes
  - ✓ Llamada saliente a otros países
  - ✓ Llamada saliente satelital
  - ✓ Llamada saliente a 0800
  - ✓ SMS enviado
  - ✓ MMS enviado
  - ✓ Servicio de datos
- El **servicio de roaming** deberá estar disponible las 24 horas los 365 días del año en las líneas que la Empresa indique oportunamente, y en caso de incumplimiento la Empresa aplicará las sanciones previstas en el presente Pliego.

#### 4. PORTABILIDAD NUMÉRICA

La propuesta debe considerar la portabilidad numérica de las líneas. Los costos de liberación de las líneas deberán estar incluidos o bonificados. No se deberá incurrir en costos adicionales a la solicitud de portabilidad numérica en las líneas bajo este contrato

Para la finalización del contrato, se deberá detallar la forma de proceder para el desbloqueo de equipos.

#### 5. SOPORTE Y SERVICIO POST VENTA

##### 5.1. SOPORTE DE LA OPERACIÓN

##### 5.1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- EANA requiere un soporte de atención telefónica del tipo 7 x 24 x 365, y la asignación de un operador dedicado a la atención de la cuenta de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hs.

##### 5.2. PORTAL DE ADMINISTRACIÓN WEB

Movistar deberá proveer un portal que permita:

- Gestión de casos e incidentes

  
JUAN PABLO BELMANA  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



- Visualizar la facturación online con el detalle por línea (consumo de datos y llamadas y SMS)
- Descargar facturación mensual en formato Excel
- Gestión ABM (alta/baja/modificaciones) de planes y servicios
- Activación de planes roaming
- Transferencias de titularidad de líneas (entrantes y salientes al parque)

### 5.3. GESTIÓN DE ALTAS Y BAJAS DE SERVICIOS

- Las gestiones relacionadas con el servicio (altas, bajas, habilitación de roaming, etc.) se **gestionarán únicamente en forma centralizada a través del personal de TECNOLOGÍA IT, dependiente de la Gerencia de Sistemas.**
- La única gestión que podrá hacer el usuario en forma directa será la solicitud de inhabilitación de su línea, y retiro de SIM, ante un robo o hurto de su equipo, para la cual el Movistar deberá solicitarle su DNI, como medida de seguridad.

BRRAOR

  
**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



## 5.4. INCIDENTES

- La apertura de tickets deberá realizarse ingresando al Portal solicitado en el ítem anterior, o en forma telefónica, informando como mínimo:
  - ✓ Fecha y hora.
  - ✓ Descripción del problema
  - ✓ Elemento y tipo de falla (hardware o software)
- Por cualquiera de las dos alternativas, el usuario debe recibir un número de ticket.
- El diagnóstico del problema deberá ser informado en un tiempo máximo de cuatro (4) horas, desde el momento en que EANA reporta el inconveniente utilizando alguna de las dos alternativas descriptas (página WEB del proveedor o por vía telefónica).

### 5.4.1. NIVELES DE ESCALAMIENTO JERÁRQUICO

Los Niveles de Escalamiento están relacionados con la prioridad establecida de acuerdo al grado de severidad del caso (aplica para fallas en las redes externas e internas -indoor- y para servicio de roaming).

Los elementos que conformen la solución ofrecida deberán garantizar una disponibilidad de la red celular GSM superior al 99,5 % medida en su conjunto y en forma mensual para lo cual existirá un Nivel de Servicio (SLA) en donde se reflejen los tiempos comprometidos de solución de problemas, ya sea consecuencia de software o de hardware (en este último caso, se contemplará la provisión de equipamiento de recambio) y las penalidades que se deberán aplicar en caso de incumplimiento.

Se calificarán los reclamos de acuerdo a la siguiente tabla:

<i>Grado de Severidad</i>	<i>Descripción</i>
<b>Severidad grado 1</b>	Son aquellos que implican indisponibilidad total de servicio: caída de celda, caída de red o indisponibilidad cobertura indoor.
<b>Severidad grado 2</b>	Son aquellos que implican indisponibilidad parcial o degradación de servicio. (ej.: pérdida de paquetes o imposibilidad de efectuar llamadas).
<b>Severidad grado 3</b>	Son aquellos que no comprometen la operatividad del sistema. (ej.: aplicar parches al sistema operativo).
<b>Severidad grado 4</b>	Son aquellos que no causan ningún impacto en los servicios

JUAN PABLO BELMANS  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

Los Niveles de Escalamiento están relacionados con la prioridad establecida de acuerdo al grado de severidad del caso. Una vez transcurrido el tiempo de resolución estimado que fue informado en la primera notificación prevista en la apertura del caso, se establece un circuito formal de Escalamiento jerárquico de 4 Niveles.

<i>Tiempos de referencia para Escalamientos</i>	Severidad 1	Severidad 2	Severidad 3	Severidad 4
Primer Nivel (atención)	Inmediato	Inmediato	Inmediato	Inmediato
Segundo Nivel (Escalamiento)	1 Hora	2 Horas	4 Horas	8 Horas
Tercer Nivel (Escalamiento)	2 Horas	4 Horas	No aplica	No aplica
Cuarto Nivel (Escalamiento)	4 Horas	8 Horas	No aplica	No aplica

Movistar deberá proveer en la propuesta, para cada Nivel de Escalamiento:

- Nombre y Apellido / Sector
- Teléfono troncal
- Dirección de Correo Electrónico
- Teléfono Celular
- Cargo / Función

## 6. MANTENIMIENTOS

Ante necesidades de efectuar **Mantenimiento Programado** en cualquier componente de la red Celular que afecte la disponibilidad del mismo, la “Empresa” deberá ser notificada con antelación, especificando fecha, hora y duración de las tareas a realizarse.

Las fechas y horarios de las tareas de Mantenimiento Programado serán coordinadas entre el Movistar y EANA S.E. , debiendo Movistar aceptar las restricciones que EANA S.E. imponga en pos de su Operación.

Ante situaciones que obliguen al proveedor a realizar tareas de **Mantenimiento de Emergencia**, se deberá informar dicha condición y el impacto al servicio:

Para ambos casos, se deberá indicar:

- Impacto en el servicio (nodo único, enlace principal, degradación, interrupción)
- Tiempo de interrupción
- Motivo/Causa

  
**JUAN PABLO BELMAN**  
 Gerente de Sistemas  
 Empresa Argentina de Navegación Aérea  
 Sociedad del Estado



## 7. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS

- De acuerdo al reglamento de compras e EANA S.E.

## 8. GARANTÍA DE BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

- De acuerdo al reglamento de compras e EANA S.E.

## 9. COSTOS Y GASTOS

- Correrán por cuenta y cargo exclusivo del o de los Proveedor Seleccionado la totalidad de costos y gastos de cualquier naturaleza que le origine la prestación del servicio, relacionados con el personal u ocasionados por necesidades derivadas del cumplimiento de los servicios, así como también todos los impuestos y gravámenes en vigencia o que se implementen durante la vigencia del contrato.
- Las obligaciones impuestas en este artículo deberán quedar formalizadas al momento de la iniciación de los servicios objeto de este Pliego.

### 9.1. CONDICIONES PARTICULARES DE FACTURACIÓN Y PAGO

- De acuerdo al reglamento de compras e EANA S.E.

## 10. PENALIDADES ESPECÍFICAS

En caso de incumplir con los niveles comprometidos se aplicarán las siguientes penalidades sobre la facturación del mes analizado.

### 10.1. CAÍDA GENERAL DEL SERVICIO

Desde	Hasta	% descuento sobre factura del mes analizado
99,50 % de tiempo de Uptime	100 %	0 %
96,00 % de tiempo de Uptime	99,49 %	5 %
93,00 % de tiempo de Uptime	95,99 %.	15 %
Menos del 92,99 % de tiempo de Uptime		30 %

**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



## 11. CONTRAPRESTACIÓN NO GARANTIZADA

Se deja establecido que sólo se abonarán los Servicios realizados, autorizados y conformados por el sector usuario. En caso de exceder la prestación a la cantidad prevista en la contratación, el Proveedor Seleccionado deberá solicitar la autorización del sector usuario previo a la realización de cualquier servicio. De ser autorizado, será el sector usuario el que deberá solicitar la correspondiente ampliación.

## 12. CREDENCIALES

- En el caso que las tareas se desarrollarán en una zona aeroportuaria de acceso restringido, el Proveedor Seleccionado gestionará, previo al inicio del contrato, las credenciales operativas que otorga la Policía de Seguridad Aeroportuaria (“PSA”)/concesionario aeroportuario que corresponda para el personal y los vehículos asignados a las tareas, a cuyos efectos deberá entregar la documentación que exijan. De existir costo alguno para la emisión o renovación de estas credenciales, el mismo estará a cargo del Proveedor Seleccionado.
- Todo el personal del Proveedor Seleccionado, ya sea se desempeñe en la zona pública como la de acceso restringido debe contar con credencial.
- El personal que por distintos motivos y que por sus funciones deba desempeñarse en la zona restringida y no posea credencial, si no es reemplazado inmediatamente en el día por otro personal con credencial en su lugar específico de trabajo, por más que desempeñe funciones en otra zona sin credencial, será considerado como ausente, a los fines del cómputo de presentismo diario.
- Previo al inicio de las tareas, y como condición imprescindible para comenzar con el servicio, el Proveedor Seleccionado tramitará las credenciales operativas (un año de vigencia) y además la credencial temporal (un mes de vigencia) para el comienzo de las tareas mientras dura el trámite de obtención de la credencial operativa.
- Movistar deberá inmediatamente tomar contacto con el área comercial del concesionario aeroportuario que corresponda a fin de interiorizarse de los requisitos y del canon a abonar al concesionario.
- Es responsabilidad Movistar chequear, previo al envío del personal y vehículos, que los mismos se encuentran habilitados para ingresar en dependencia del concesionario aeroportuario que corresponda.

  
**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

### 13. TRANSPORTE DE PERSONAL

- En caso de aplicar, el/los Proveedor Seleccionado/s deberá/n proveerse del transporte necesario para trasladar al personal que prestará el servicio toda vez que la Empresa no reconocerá ningún adicional en concepto de viático o movilidad.
- El personal del o de los Proveedor Seleccionado no podrá utilizar, bajo ninguna circunstancia, los medios de transportes que la Empresa dispone para su personal propio.
- Será de aplicación inmediata, y según los porcentajes establecidos en las presentes C.P., una multa cuando personal de el/los Proveedor Seleccionado/s utilice los medios de transporte del personal de la Empresa.

### 14. UNIFORMES

En caso que sea necesario, el/los Proveedor Seleccionado proveerán a su personal de uniformes de trabajo, ya sea pantalón y camisa u otro tipo de prenda con el nombre del o de los Proveedor Seleccionado, en forma visible y discreta.

### 15. INTERRUPCION DEL SERVICIO

Será obligación del Proveedor Seleccionado efectuar por sí mismo la total prestación del objeto que conforma el presente, siendo de su absoluta responsabilidad proveerlo a su exclusivo cargo para asegurar la continuidad del mismo, aún ante eventuales medidas de fuerza resultantes de conflictos gremiales que pudieren suscitarse o que afectaren al personal del que se vale para el cumplimiento del presente.

### 16. OTRAS CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Asimismo, la Empresa también podrá declarar resuelta la contratación de pleno derecho sin necesidad de constitución en mora y sin que ello genere derecho a reclamo alguno por parte del Proveedor Seleccionado quedando comprendido en esta causa, sin que esta enumeración sea taxativa, el incumplimiento o ante indicios razonables de incumplimiento de lo establecido en la cláusula prevista en las leyes contra prácticas corruptas o cualquier incumplimiento al Código de Ética para proveedores de la Empresa.

### 17. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

La Gerencia de Sistemas tendrá a su cargo la aprobación de las respectivas facturas, reservándose además la facultad de disponer controles o inspecciones de oportunidad, a fin de asegurar el correcto cumplimiento de la prestación, quedando el/los Proveedor Seleccionado obligados a aceptar la realización de cualquier medida de verificación que dispongan las citadas áreas, debiendo acatar de inmediato cualquier indicación o recomendación que éstas le formulen en relación con el servicio.

  
JUAN PABLO DELMAÑA  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

## 18. RECLAMOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los reclamos sobre la calidad de los servicios prestados serán cronológicamente registrados y enviados al Proveedor Seleccionado por e-mail.

## 19. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

La Empresa estará facultada a realizar los controles que considere oportunos a fin de asegurar el correcto cumplimiento del servicio, quedando obligado el Proveedor Seleccionado a aceptar la realización de estas u otras medidas de verificación que pudieran disponerse, debiendo acatar de inmediato cualquier orden o recomendación que se formule en relación con el servicio. Cualquier impedimento para realizar estos controles podrá ser causal de sanciones, penalidades, o rescisión del presente contrato.

La “Empresa” establece niveles de servicio específicos:

- a) Niveles de servicio mínimo requerido: interrupción general del servicio 3G/4G.

En el caso que Movistar considere que no pueden cumplir con los estándares que a continuación se especifican para cualquiera de estos tres niveles de servicio, deberán presentar los propios indicadores y/o compromisos a asumir, como así las penalidades correspondientes. No podrán obviar propuesta en alguno de ellos.

### 19.1. NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS REQUERIDOS PARA VOZ Y DATOS:

Movistar se compromete a mantener el servicio de telefonía móvil, totalmente en funcionamiento, sin necesidad de ninguna intervención por parte del personal de la Empresa.

La provisión del servicio de telefonía móvil por parte Movistar a EANA S.E. se considera cuando los servicios de voz y datos se encuentren disponibles en todas sus formas y de acuerdo a lo detallado en el presente Pliego.

#### Elementos a tomar en cuenta:

- a.1. Porcentual mínimo requerido de disponibilidad de servicio en el mes: **99,50%**

- a.2. Cálculo porcentaje mínimo de disponibilidad real:

**Cálculo mensual (mes calendario) de la disponibilidad real del servicio de telefonía móviles (voz y datos).**

  
**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



$D = (\text{total minutos servicio} - \text{total tiempo indisponibilidad no planificado}) / \text{total de minutos de servicio} * 100$

*Cálculo a título de ejemplo para una indisponibilidad comunicada de 100 minutos en el mes de 30 días:  $43.200 - 100 / 43.200 * 100 = 99,76\%$*

Es decir, la disponibilidad de la solución se calcula de la siguiente manera:

$$D = \frac{TMS - TTINP}{TMS} \times 100$$

Donde:

D = porcentaje de disponibilidad en el mes (%)

TMS = total de minutos de servicio = [(número de días del mes x 24 horas x 60 minutos) - (número de minutos linkeados a las exclusiones tal como se definen en Disponibilidad del Servicio)] (minutos)

TTINP = total de tiempo de indisponibilidad no planificada = número de minutos totales sin disponibilidad calculados sobre la base del presente SLA (minutos).

### a.3. Identificación y comunicación de la no disponibilidad del servicio:

El inicio de la no disponibilidad del servicio puede acontecer por dos alternativas diferentes:

- 1) Movistar (que debe comprometerse a dar aviso a la Empresa) informa tener un evento que afecte la normal disponibilidad del servicio (voz, datos y roaming).
- 2) Cuando personal de **Tecnología IT dependiente de la Gerencia de Sistemas** informa sobre la incidencia utilizando el Sistema de Reporte de Movistar.

Ambos casos suman en la cuantificación del reporte mensual de Disponibilidad del Servicio.

Se considera finalizada la no disponibilidad del servicio, cuando después de resuelto el caso, Movistar lo declara como cerrado en el sistema de reporte.

Solamente en el caso de disposiciones gubernamentales que suspendan o afecten el servicio, el operador quedará eximido de contabilizar el tiempo de interrupción como plausible de ser penalizado. Igualmente, éste hecho deberá ser comunicado en forma inmediata por el operador a la Empresa por la misma vía. Lo mismo ocurre en situaciones climáticas extremas, de público conocimiento.



a.4. Herramienta utilizada para comunicar:

La identificación de la interrupción del servicio será comunicada por el solicitante mediante la utilización de mail / whatsapp. Previamente al inicio de la relación comercial se identificarán las personas de ambas partes que serán las encargadas del envío y recepción de los mensajes relacionados a caídas e interrupciones de servicio.

El personal de la Empresa comenzará a informar la interrupción del servicio transcurrido un tiempo de 60 minutos desde que tuvo conocimiento de la falencia.

El tiempo de interrupción del servicio, a los fines de cuantificar el porcentual de servicio alcanzado comenzará a regir al momento del envío del mail por parte del personal de Empresa, no considerándose el tiempo transcurrido con anterioridad. Este será simplemente informado por el personal de la Empresa, para que el operador de telefonía tome conocimiento del momento de inicio de la indisposición del servicio.

a.5. Reporte mensual de Disponibilidad de servicio:

En caso de haber existido interrupciones del servicio que hayan provocado el incumplimiento del umbral de disponibilidad, la Empresa enviará en los primeros cinco días hábiles de cada mes, una notificación por mail al Operador seleccionado, informando el porcentaje de Nivel de Servicio de ese mes, de acuerdo a los antecedentes de interrupciones registradas.

a.6. Calidad de las llamadas: situaciones especiales que requieren atención

En el caso que el umbral o mínimo de servicio requerido no sea alcanzado, ambas partes podrán analizar si corresponde los problemas de calidad a cortes, caídas, pudiéndose abrir una investigación entre Movistar y EANA o directamente Movistar explicará los motivos de tal investigación.

## 20. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación del servicio será realizada por el personal de la Gerencia Sistemas, debiéndose informar y coordinar con estos todo el trabajo o proceso a ejecutar, quienes informarán al o a los Proveedor Seleccionado mediante correo electrónico, whatsapp o similar de acuerdo a la evolución tecnológica, cualquier novedad que se produzca, debiendo estos notificarse por escrito y adoptar de inmediato las medidas necesarias para solucionar los problemas planteados.

En caso que la novedad merezca ser sancionada, el sector usuario definirá la aplicación de las sanciones previstas en el presente Pliego.

Es necesario que las partes establezcan los datos de contacto, más de una persona, con su correspondiente mail y teléfono, especificando el cargo y la responsabilidad.

**JUAN PABLO DELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

## 21. CONDICIONES PARTICULARES DE FACTURACIÓN Y PAGO

- De acuerdo al reglamento de compras e EANA S.E.

## 22. CONFIDENCIALIDAD

- El Adjudicatario mantendrá absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato, de carácter personal o no, que pudiera conocer con ocasión a la ejecución del contrato objeto.
- El Adjudicatario no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato alguno sobre los resultados de los trabajos contratados sin autorización escrita de EANA SE.
- Las medidas que ha de adoptar el Adjudicatario para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y documentación proporcionada por EANA son, con carácter enunciativo y no limitativo, las que, a continuación, se detallan:
  - No dar a la información facilitada un uso no previsto en la presente especificación Técnica.
  - Comunicar de forma inmediata a la persona designada como interlocutor por EANA cualquier sospecha o anomalía que pueda observarse en relación con el acceso o uso por parte de terceros de la documentación o cuentas de acceso a los equipos informáticos que maneje el equipo de trabajo.
  - Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión a la ejecución del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto, ni ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.
  - No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato, sin el consentimiento, por escrito a EANA SE.
  - La obligación de confidencialidad tendrá una duración indefinida, con independencia de la ejecución del contrato objeto.
  - El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

  
**JUAN PABLO BELMÁN**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

## 23. ANEXOS

### 23.1. ANEXO I – UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS DEPENDENCIAS

Dependencia	Ubicación Geográfica
EANA Central	Florida 361 - Piso 2
Aeroparque	Av. Costanera Rafael Obligado s/n -34.558889°, - 58.416389°
Ezeiza	Autopista Tte. Gral. Ricchieri Km 33,5
Palomar	Aviador Tte. Benjamín Matienzo, El Palomar, Provincia de Buenos Aires
San Fernando	Av. Hipólito Yrigoyen 4349, B1646CIB San Fernando, Provincia de Buenos Aires
Morón	Av. Figueroa Alcorta 500 -34.676111°, -58.642778°
Mendoza	RN40 Km. 15; J5539,, Acceso Norte, Las Heras - 38.948889°, -68.155833°
Córdoba	Av. la voz del interior 8500 -31.31°, -64.208333°
Comodoro Rivadavia	Camino Vecinal Dr. Mariano González Km. 9, 9000
Río Gallegos	RN3 N° 3 Km 8, Río Gallegos, Santa Cruz
Ushuaia	Aeropuerto Internacional Ushuaia “Malvinas Argentinas” - Roque Sanchez Galdeano s/n (9410)
Resistencia	Aeropuerto Internacional de Resistencia – Oficinas EANA
Cataratas del Iguazú	Aeropuerto Internacional de Iguazú - Camino Anexo Ruta Provincial 101, N3370, Misiones

### 23.2. AVSEC

CLAUSULAS DE SEGURIDAD DE LA AVIACION (SECURITY) PARA EMPRESAS TERCERIZADAS CON FUNCIONES DE SEGURIDAD Y/O OPERATIVAS QUE AFECTEN LA SEGURIDAD DE LA AVIACION

#### “Cumplimiento de las Normas de Seguridad de la Aviación”

El proveedor se obliga de conformidad con el presente Acuerdo a cumplir con las Cláusulas de Seguridad de la Aviación descriptas debajo:

#### Normativa para la contratación de Servicios de Seguridad

El proveedor, se obliga a adecuar la prestación de los Servicios conforme a la legislación local e internacional, lo establecido en el presente Acuerdo y a la normativa interna de la Empresa que ésta suministrará al proveedor.

El Proveedor deberá contar con la Certificación emitida por la Autoridad (AVSEC) y/o Aeroportuaria Local para la prestación del servicio, debidamente aprobada y en plena vigencia. Asimismo, deberá enviar una copia de dicha certificación a la Empresa previo a su contratación.

**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado

### **Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC)**

El proveedor bajo su exclusiva responsabilidad se obliga a cumplir y hacer cumplir el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC) impuesto por la Autoridad de Aviación Civil / Policía de Seguridad Aeroportuaria Nacional y/o Internacional, donde se preste el servicio, y cada una de las normas (AVSEC) que sobre el particular apliquen.

Si la Autoridad (AVSEC) Local le exige al proveedor un Programa de Seguridad propio, éste deberá estar aprobado o aceptado por dicha Autoridad y en plena vigencia.

Si la Autoridad (AVSEC) Local no exige un Programa de Seguridad, el proveedor del servicio deberá cumplir con las especificaciones y medidas de seguridad AVSEC indicadas y requeridas por la Gerencia de Prevención, Protección y Seguridad.

### **Programa Nacional de Instrucción en Seguridad de la Aviación Civil (PNISAC)**

El proveedor bajo su exclusiva responsabilidad se obliga a cumplir y hacer cumplir el Programa Nacional de Instrucción en Seguridad de la Aviación Civil (PNISAC) impuesto por la Autoridad de Aviación Civil / Policía de Seguridad Aeroportuaria Nacional y/o Internacional, donde se preste el servicio, y cada una de las normas de capacitación (AVSEC) mínima obligatoria que sobre el particular apliquen.

Si la Autoridad (AVSEC) Local le exige al proveedor un Programa de Capacitación propio, éste deberá estar aprobado o aceptado por dicha autoridad y en plena vigencia.

Si la Autoridad (AVSEC) Local no exige un Programa de Capacitación en Seguridad de la Aviación, el proveedor del servicio deberá cumplir con la capacitación obligatoria y específica mínima requerida por la Gerencia de Prevención, Protección y Seguridad.

El proveedor se responsabiliza de todo lo relacionado con la capacitación (AVSEC) del personal respecto de los Servicios, comprometiéndose a cumplir con los estándares exigidos por la Autoridad local donde presta Servicios y cumpliendo con todo lo especificado por la Empresa.

El proveedor deberá contar con un programa de capacitación AVSEC que:

- (i) Sea aceptable por la Empresa;
- (ii) Contenga cursos de capacitación inicial y recurrente; los cuales incluyan, según corresponda, los contenidos teóricos y prácticos.

Bajo ningún punto de vista el proveedor y ninguno de sus empleados podrán participar del Servicio, sin antes haber recibido la capacitación correspondiente.

### **Registros de Antecedentes del Personal y Capacitación AVSEC**

Queda bajo exclusiva responsabilidad del proveedor llevar registros de antecedentes (laborales y penales), como así también registros de los cursos de capacitación AVSEC de todo el personal que presta Servicios. El proveedor deberá organizar y administrar un registro documental de antecedentes de selección, capacitación y certificación del personal asignado a las tareas de seguridad de la aviación.

**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado



### Permisos Personales y Vehiculares de Seguridad Aeroportuaria

Queda bajo exclusiva responsabilidad del proveedor cumplir y mantener los requisitos de gestión, administración, emisión, control y renovación de permisos personales y vehiculares de seguridad aeroportuaria, emitidos por la Autoridad (AVSEC) correspondiente.

Todo el personal del proveedor que desarrolle su actividad operativa dentro de las áreas o zonas restringidas del aeropuerto deberá tener la vestimenta apropiada de acuerdo a su función y deberá llevar obligatoriamente a la vista y de forma permanente la credencial de seguridad aeroportuaria emitida por la Autoridad (AVSEC) correspondiente, desde el momento en que ingresen y hasta que egresen de las áreas o zonas restringidas del aeropuerto.

El proveedor deberá asegurar que ningún empleado bajo su dependencia participe del Servicio sin antes obtener el permiso personal de seguridad aeroportuaria emitida por la Autoridad (AVSEC) correspondiente.

BRAND

  
**JUAN PABLO BELMAÑA**  
Gerente de Sistemas  
Empresa Argentina de Navegación Aérea  
Sociedad del Estado