

1. OBJETO.

La presente contratación tiene por objeto el desarrollo, parametrización, implementación y puesta en producción, incluida la capacitación de los usuarios y la transferencia de conocimientos, de un Sistema de Gestión y Conciliación de Reclamos de Pasajeros, integrado con la Suite de Aplicaciones para la Autoridad Aeronáutica (eAuthority). Comprende, asimismo, el servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización (MSA) del sistema, por el término de UN (1) año, conforme al Renglón N° 3 de las presentes Especificaciones Técnicas.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo máximo para la ejecución de la totalidad de las prestaciones requeridas será de CIENTO VEINTE (120) días corridos, computados desde la fecha de suscripción del Acta de Inicio, la cual deberá formalizarse dentro de los QUINCE (15) días corridos, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la correspondiente Orden de Compra.

Dentro de dicho plazo, el Adjudicatario deberá completar el desarrollo, parametrización e implementación del sistema, la capacitación de los usuarios y su efectiva puesta en servicio.

El plazo máximo establecido debe contemplar una etapa de pruebas integrales de al menos DIEZ (10) días corridos, previa a la efectiva puesta en servicio de la solución, destinada a verificar el correcto funcionamiento de la solución, su adecuada integración con la Suite eAuthority y el cumplimiento de los requerimientos funcionales establecidos. Durante esta etapa, el Adjudicatario deberá subsanar, sin costo adicional alguno, los errores, desvíos y demás ajustes que fueran identificados.

La finalización satisfactoria de las pruebas, la capacitación de los usuarios y la puesta en servicio del servicio quedarán documentadas mediante la correspondiente Acta de Conformidad.

El plazo máximo de ejecución establecido en el presente apartado comprende las prestaciones correspondientes a los Renglones N° 1 y N° 2. La vigencia del servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización (MSA), correspondiente al Renglón N° 3, se computará conforme a lo establecido en dicho renglón.

3. RENGLÓN N° 1: ALCANCE Y REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

3.1 Alcance del Servicio

El sistema deberá proporcionar una solución integral y digitalizada para la gestión de los reclamos, consultas y sugerencias formulados por pasajeros, contemplando la totalidad de su ciclo de vida.

A tal efecto, deberá permitir el registro y validación de las presentaciones; el análisis de competencia; la emisión de notificaciones; la adhesión al procedimiento; la sustanciación de la instancia de conciliación; la gestión de audiencias virtuales; la generación y suscripción de actas; la aprobación de acuerdos; el cierre, archivo y derivación de trámites; su seguimiento y fiscalización; y la generación de reportes e indicadores de gestión.

Asimismo, deberá integrarse con la Suite de Aplicaciones para la Autoridad Aeronáutica (eAuthority), a fin de posibilitar el intercambio de información con los registros de administrados, operadores aéreos y aeronaves, asegurar la trazabilidad de las actuaciones y mantener la compatibilidad con el entorno tecnológico existente.

El Adjudicatario deberá realizar la totalidad de las configuraciones, parametrizaciones, integraciones, pruebas y ajustes necesarios para la correcta implementación y puesta en producción del sistema, conforme a los requerimientos establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas.

3.2 Requerimientos Funcionales Mínimos

El sistema deberá contemplar, como mínimo, las funcionalidades establecidas en los apartados siguientes.

3.2.1. Actores y perfiles de usuario

El sistema deberá contemplar los siguientes actores, responsabilidades y atribuciones:

Actor	Responsabilidad principal	Atribuciones clave
Pasajero o usuario	Inicio y seguimiento de la presentación y participación en la instancia de conciliación.	Carga de hechos y documentación; adhesión voluntaria al procedimiento; participación en audiencias; y suscripción electrónica de actas y acuerdos.
Agente de la DNTA	Control administrativo y gestión del flujo del trámite.	Análisis de competencia; administración del procedimiento; asignación de conciliadores; control formal de acuerdos; y registro de las actuaciones correspondientes.
Conciliador	Dirección y facilitación de la instancia de conciliación.	Fijación y celebración de audiencias; formulación de propuestas conciliatorias; y confección y suscripción digital de las actas correspondientes.
Empresa o explotador aéreo	Comparecencia y participación en el procedimiento.	Recepción de notificaciones en el domicilio electrónico constituido; comparecencia a las audiencias; participación en la conciliación; suscripción electrónica y cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
Inspector	Intervención ante posibles incumplimientos o infracciones.	Recepción y análisis de las derivaciones generadas por el sistema; registro de observaciones; y evaluación de las actuaciones que correspondan.
Administrador	Administración funcional del sistema.	Gestión de usuarios, perfiles, permisos, catálogos, parámetros y demás configuraciones habilitadas.

Los perfiles y permisos deberán configurarse de acuerdo con las funciones asignadas a cada actor, asegurando que únicamente puedan acceder, consultar, cargar, modificar o aprobar la información correspondiente a sus respectivas incumbencias.

3.2.2. Formulario de ingreso e interfaz de usuario

El sistema deberá permitir el ingreso de reclamos, consultas y sugerencias mediante una interfaz web accesible también a través de un código QR.

Con carácter previo a la carga de la información, deberá exhibirse el aviso o descargo jurídico correspondiente. El sistema no deberá permitir continuar con el formulario sin su aceptación expresa por parte del usuario.

Selección del tipo de trámite

El formulario deberá incorporar un campo de selección obligatoria que determine el flujo aplicable según el tipo de presentación:

- **Reclamo:** deberá activar el flujo de fiscalización y, cuando corresponda, la instancia de conciliación. Al finalizar la carga, el sistema deberá generar automáticamente un número único de reclamo.
- **Consulta:** deberá omitir la instancia de conciliación y derivar la presentación a una cola de atención para la elaboración de la respuesta informativa y su posterior archivo.
- **Sugerencia:** deberá registrar la presentación en la base de datos para su análisis en materia de calidad del servicio, sin generar un expediente de conflicto ni requerir la intervención de un conciliador.

Presentaciones vinculadas con agencias de viajes

El formulario deberá incorporar una opción específica que permita identificar las presentaciones vinculadas con agencias de viajes. Al seleccionarse dicha opción, el sistema deberá desplegar un aviso no impeditivo o un campo de texto ampliado que contenga la correspondiente nota de deslinde.

Campos y validaciones

Para completar el registro y emitir el correspondiente comprobante único, el sistema deberá requerir los siguientes campos:

Campo	Tipo de dato	Obligatoriedad	Validación o formato
Nombre y apellido	Texto	Sí	Caracteres alfabéticos.
DNI o pasaporte	Alfanumérico	Sí	Validación del formato oficial correspondiente.
Correo electrónico	Correo electrónico	Sí	Domicilio electrónico constituido.
Número de vuelo o reserva	Alfanumérico	Sí	Código PNR o número de ticket.
Empresa involucrada	Selección	Sí	Selección entre los transportadores autorizados.
Descripción de los hechos	Texto extenso	Sí	Descripción sintética obligatoria.
Documentación adjunta	Archivo	Sí	Archivos en formato PDF, JPG o PNG.

El sistema deberá validar la integridad y consistencia de los datos obligatorios antes de permitir el registro definitivo de la presentación.

3.2.3. Catálogo de empresas o explotadores aéreos

El campo correspondiente a la empresa involucrada no deberá admitir el ingreso de texto libre, sino que deberá alimentarse de un catálogo específico de empresas o explotadores aéreos que cuenten con un representante legal designado ante la Autoridad Aeronáutica.

El catálogo deberá encontrarse disponible para su consulta y selección en los formularios y flujos en los que resulte necesaria la identificación de la empresa involucrada.

3.2.4. Análisis de competencia

Una vez registrada la presentación, el agente competente deberá analizarla y consignar en el sistema el resultado de la evaluación.

Cuando se determine la falta de competencia, el sistema deberá generar y remitir automáticamente la correspondiente notificación de rechazo, cerrar el trámite y registrar su finalización.

Cuando la presentación resulte comprendida dentro de la competencia de la Autoridad Aeronáutica, el sistema deberá notificar al pasajero la posibilidad de adherir al procedimiento electrónico de conciliación.

3.2.5. Adhesión al procedimiento

El sistema deberá conceder al pasajero un plazo inicial de DIEZ (10) días hábiles administrativos para manifestar su adhesión al procedimiento. Dicho plazo deberá ser configurable.

Cuando no se registre una respuesta dentro del plazo indicado, el sistema deberá generar automáticamente una intimación o recordatorio formal y otorgar un plazo adicional de CINCO (5) días hábiles administrativos, que también deberá ser configurable.

Vencido el plazo total sin que se registre una respuesta, el sistema deberá cerrar y archivar automáticamente el reclamo, dejando constancia de las notificaciones emitidas y de los plazos transcurridos.

3.2.6. Padrón Nacional Digital de Conciliadores

El sistema deberá permitir la administración de una base de datos correspondiente a los profesionales incorporados al Padrón Nacional Digital de Conciliadores.

Cada registro deberá contener, como mínimo:

- Nombre y apellido.
- DNI.
- CUIT.
- Matrícula vigente.

- Certificado Negativo del Colegio de Abogados, correspondiente a la acreditación del estado de la matrícula.
- Certificado de Antecedentes Penales vigente.
- Certificado de aprobación del Curso Básico de Conciliadores.
- Domicilio electrónico constituido.

La información deberá encontrarse disponible para los procesos de selección, asignación y notificación de los conciliadores.

3.2.7. Instancia de conciliación y audiencias virtuales

Registrada la adhesión del pasajero, el sistema deberá asignar automáticamente un conciliador perteneciente al padrón, siguiendo un orden alfabético o el criterio de asignación que determine la Autoridad Aeronáutica.

El plazo máximo de la instancia de conciliación será de TREINTA (30) días hábiles administrativos, computado automáticamente desde la notificación de la designación del conciliador. Dicho plazo deberá ser configurable.

El sistema deberá permitir la celebración de hasta DOS (2) audiencias virtuales por cada trámite y disponer de campos diferenciados para incorporar el acta correspondiente a cada una de ellas.

Para la celebración de las audiencias, el sistema deberá:

- Contar con una funcionalidad propia de videoconferencia o integrarse con una plataforma de videoconferencia existente que apruebe la Contratante.
- Permitir la grabación de las audiencias o, cuando ello no resulte posible, el registro de una constancia de su realización.
- Resguardar las grabaciones o constancias dentro del sistema y asociarlas al trámite correspondiente.
- Registrar la fecha, hora, participantes y resultado de cada audiencia.

3.2.8. Finalización de la instancia de conciliación

Trámite con acuerdo

Cuando las partes alcancen un acuerdo, el conciliador deberá cargar en el sistema el acta correspondiente dentro de un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles.

Una vez recibida, la DNTA dispondrá de DIEZ (10) días hábiles para verificar el cumplimiento de los requisitos formales, elevar el acuerdo para su aprobación y registrar el resultado en el sistema.

El flujo de aprobación deberá contemplar:

- Remisión al área de fiscalización para la realización del control formal.
- Aprobación final por parte del Director Nacional de Transporte Aéreo, como autoridad facultada para otorgar validez al acuerdo.
- Registro del acuerdo y de su estado de aprobación.

Las actas y los acuerdos deberán ser suscriptos por el conciliador y por el Director Nacional de Transporte Aéreo mediante firma digital, en los términos de la Ley N.º 25.506.

La suscripción por parte del pasajero y del representante de la empresa se realizará mediante firma electrónica, previa validación de su identidad a través del domicilio electrónico constituido y de los mecanismos de autenticación implementados por el sistema.

Trámite sin acuerdo

Cuando no se alcance un acuerdo, el sistema deberá generar el acta de cierre correspondiente, permitir su suscripción mediante firma digital y cerrar la instancia de conciliación.

Asimismo, deberá habilitar un campo de observaciones para que el Inspector registre la trazabilidad del caso y evalúe la existencia de posibles infracciones técnicas fuera de la instancia de conciliación.

Incomparecencia del pasajero

Ante la incomparecencia del pasajero, el sistema deberá permitir el labrado del acta correspondiente y el archivo directo del trámite.

Incomparecencia de la empresa

Ante la incomparecencia de la empresa, el sistema deberá generar una derivación automática al perfil de Inspector, acompañada del acta respectiva, para que se evalúe el eventual labrado de un acta de infracción conforme al Decreto N.º 816/2024.

3.2.9. Reportes, fiscalización y analítica

El sistema deberá contar con un tablero de control y permitir la generación de un informe anual consolidado.

Como mínimo, deberá proporcionar la siguiente información:

- Volumen total de reclamos, consultas y sugerencias.
- Tiempos promedio de respuesta, tomando como objetivo un plazo inferior a TREINTA (30) días hábiles.
- Desagregación de los trámites según su estado: acuerdos, incomparecencias y cierres sin acuerdo.
- Índice de resolución favorable por transportador aéreo.
- Indicadores y datos necesarios para el seguimiento y fiscalización de la actividad.
- Analítica de posibles infracciones.

El sistema deberá permitir agrupar automáticamente los eventos de incomparecencia por operador aéreo, a fin de facilitar la identificación de comportamientos sistémicos de incumplimiento.

3.2.10. Acceso y autenticación

El sistema deberá contar con mecanismos de acceso y autenticación integrados con los esquemas de seguridad vigentes de la Suite e Authority, que garanticen la identificación unívoca de cada usuario y la trazabilidad de las operaciones realizadas.

A tales efectos, deberá contemplar, como mínimo:

- Autenticación mediante credenciales propias e integración, según corresponda, con el sistema centralizado de autenticación (Single Sign-On (SSO) o Active Directory).
- Capacidad para incorporar otros mecanismos de autenticación a medida que avance la implementación de eAuthority.
- Definición y administración de perfiles y roles, con permisos diferenciados de acceso, consulta, carga, modificación y aprobación, de acuerdo con los actores definidos en las presentes Especificaciones Técnicas.
- Registro de los accesos y acciones realizadas mediante logs de auditoría que identifiquen, como mínimo, el usuario, la fecha, la hora y la operación efectuada.
- Cierre automático de sesión por inactividad.
- Adopción de medidas de seguridad acordes con la sensibilidad de la información gestionada.
- Cumplimiento de la Ley N.º 25.326 de Protección de los Datos Personales y de las disposiciones de seguridad de la información aplicables.

El sistema deberá encontrarse disponible las VEINTICUATRO (24) horas del día, los SIETE (7) días de la semana.

3.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y DE ARQUITECTURA

El sistema deberá implementarse mediante tecnologías web y resultar compatible con la arquitectura, infraestructura y entorno tecnológico de la Suite eAuthority. Como mínimo, deberá cumplir con los requerimientos establecidos a continuación.

3.3.1. Arquitectura y tecnologías

El sistema deberá desarrollarse bajo un modelo de aplicación web, compatible con una arquitectura orientada a servicios (SOA) o basada en microservicios.

Su desarrollo e implementación deberán utilizar el mismo stack tecnológico y respetar la arquitectura de la Suite eAuthority, a fin de asegurar su compatibilidad, integración, mantenibilidad y correcto funcionamiento dentro del entorno tecnológico existente.

3.3.2. Compatibilidad con navegadores

El sistema deberá funcionar correctamente en las versiones vigentes y soportadas de los principales navegadores web, incluidos Google Chrome, Mozilla Firefox y Microsoft Edge, sin requerir la instalación de plugins ni componentes adicionales del lado del usuario.

3.3.3. Interoperabilidad e integración

El sistema deberá disponer de servicios web que permitan su integración con la Suite eAuthority y con los sistemas externos que determine la Autoridad Aeronáutica.

La interoperabilidad deberá instrumentarse mediante API REST o servicios SOAP, según corresponda, y permitir el intercambio de datos en formatos estándar, incluidos JSON y XML.

3.3.4. Base de datos, respaldo y recuperación

El sistema deberá utilizar un motor de base de datos relacional compatible con los estándares y tecnologías empleados en el entorno existente.

Asimismo, deberá contemplar mecanismos de respaldo y recuperación que permitan preservar la integridad y disponibilidad de la información y restablecer el funcionamiento ante eventuales fallas.

3.3.5. Seguridad de la información

El sistema deberá implementar comunicaciones cifradas mediante protocolos seguros HTTPS/TLS y observar buenas prácticas de seguridad durante su desarrollo e implementación.

Como mínimo, deberá contemplar:

- Validación de los datos de entrada.
- Prevención de inyección SQL.
- Prevención de Cross-Site Scripting (XSS).
- Prevención de Cross-Site Request Forgery (CSRF).
- Protección frente a las demás vulnerabilidades comunes que resulten aplicables.

3.3.6. Escalabilidad y disponibilidad

El sistema deberá contar con capacidad para soportar el crecimiento progresivo de la cantidad de usuarios y del volumen de información gestionada, sin una degradación significativa de su rendimiento.

Asimismo, deberá asegurar un nivel de disponibilidad compatible con las condiciones establecidas para su acceso y utilización.

3.3.7. Entorno de alojamiento e instalación

El sistema deberá instalarse e implementarse en la infraestructura que determine la Contratante, bajo modalidad on-premise. No se admitirá su alojamiento total o parcial en servicios de nube.

El Oferente deberá detallar en su oferta la totalidad de los requerimientos de hardware, software de base, licenciamiento, configuración y demás recursos técnicos necesarios para la instalación, implementación y correcto funcionamiento del sistema.

3.3.8. Documentación técnica y funcional

El Adjudicatario deberá entregar la documentación técnica y funcional completa y actualizada del sistema.

Como mínimo, deberá comprender:

- Descripción de la arquitectura de la solución.
- Diccionario de datos.
- Manual técnico de instalación, configuración, administración y mantenimiento.
- Documentación de las integraciones y servicios web implementados.
- Manual de usuario.

4. OFERTA TÉCNICA.

El Oferente deberá presentar una Oferta Técnica que permita evaluar la adecuación, consistencia y viabilidad de la solución propuesta, así como la metodología, los recursos y los plazos previstos para la ejecución de la totalidad de las prestaciones requeridas.

La Oferta Técnica deberá contener, como mínimo, la documentación que se detalla a continuación.

Plan de Trabajo y Cronograma de Ejecución

El Oferente deberá presentar un Plan de Trabajo acompañado de su correspondiente Cronograma de Ejecución, elaborado mediante un diagrama de Gantt, en el que se identifiquen claramente las etapas, actividades, plazos, hitos y recursos asignados al proyecto.

El Plan de Trabajo deberá describir la metodología propuesta para la ejecución de las prestaciones y contemplar, como mínimo, las siguientes etapas y actividades:

- Análisis del modelo operacional.
- Diseño del modelo de implementación.
- Desarrollo y programación.
- Parametrización y configuración de la base de datos.
- Integración con la Suite eAuthority y con los demás sistemas y bases de datos involucrados.
- Pruebas en entorno de simulación.
- Etapa de pruebas integrales funcionales, de integración y de aceptación por parte de los usuarios.
- Identificación y subsanación de errores, desvíos y ajustes.
- Despliegue, implementación y puesta en servicio.
- Capacitación de los usuarios.
- Demás actividades necesarias para el cumplimiento integral del objeto de la contratación.

El Plan de Trabajo deberá incluir el esquema de implementación y capacitación, con indicación de las actividades previstas, su secuencia, duración, interdependencias y recursos asignados.

El Cronograma de Ejecución deberá expresarse en días corridos, tomando como referencia el día de suscripción del Acta de Inicio como Día 1, y deberá ajustarse al plazo

máximo de CIENTO VEINTE (120) días corridos establecido para la ejecución de la totalidad de las prestaciones. Asimismo, deberá contemplar, dentro de dicho plazo, la etapa de pruebas integrales de DIEZ (10) días corridos prevista en las presentes Especificaciones Técnicas.

El Plan de Trabajo y el Cronograma de Ejecución presentados formarán parte de la Oferta Técnica y serán considerados para evaluar su razonabilidad, consistencia y adecuación a los requerimientos y plazos de la contratación. Una vez adjudicada, la documentación aprobada constituirá la base para el seguimiento y control de la ejecución del servicio.

Durante la ejecución, las Partes podrán proponer los ajustes que resulten necesarios en función del desarrollo del proyecto. Toda modificación deberá encontrarse debidamente justificada, contar con la conformidad expresa del Contratante y reflejarse en una versión actualizada del Plan de Trabajo y del Cronograma de Ejecución. En ningún caso los ajustes podrán modificar el alcance de las prestaciones ni exceder el plazo máximo de CIENTO VEINTE (120) días corridos.

Descripción de la solución ofrecida

El Oferente deberá presentar una descripción técnica y funcional de la solución propuesta, en la que se detallen sus características, arquitectura, componentes, integraciones y funcionalidades.

La documentación deberá permitir verificar el cumplimiento de los requerimientos funcionales, técnicos y de arquitectura establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas e identificar claramente la forma en que la solución ofrecida dará respuesta a cada uno de ellos.

Equipo de trabajo

El Oferente deberá proponer un equipo de trabajo adecuado para la ejecución integral del proyecto, cuya composición mínima deberá incluir:

- UN (1) Gerente de Proyecto.
- TRES (3) Desarrolladores Senior.
- UN (1) Especialista en Tecnología de la Información (IT).

Con su oferta, deberá presentar la nómina del personal propuesto, indicando el rol, las funciones y el grado de participación de cada integrante en las distintas etapas previstas en el Plan de Trabajo y el Cronograma de Ejecución.

Asimismo, deberá acompañar los antecedentes profesionales de cada integrante, de manera que permitan acreditar su experiencia en desarrollos realizados sobre la plataforma eAuthority y verificar su adecuación al rol para el cual ha sido propuesto.

El equipo informado deberá guardar correspondencia con los recursos asignados en el Plan de Trabajo y deberá encontrarse efectivamente afectado a la ejecución del proyecto. Cualquier sustitución que resulte necesaria durante la vigencia del contrato deberá ser previamente informada y sometida a la conformidad de la Contratante. El personal reemplazante deberá contar con antecedentes, experiencia e idoneidad equivalentes o superiores a los del integrante sustituido.

5. GARANTÍA.

El Adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento, estabilidad, integridad y compatibilidad del sistema desarrollado por un período de DOCE (12) meses, contado desde la suscripción del Acta de Conformidad correspondiente a su implementación y puesta en producción.

Durante dicho período, la garantía comprenderá la atención, análisis, diagnóstico y subsanación de cualquier defecto, error de programación, falla, incompatibilidad, comportamiento irregular o desvío respecto de los requerimientos funcionales, técnicos y de integración establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas, siempre que resulte imputable al desarrollo, parametrización o implementación realizados por el Adjudicatario.

La garantía comprenderá todas las tareas necesarias para restablecer el correcto funcionamiento del sistema, sin costo adicional alguno.

Las correcciones implementadas no podrán disminuir las funcionalidades, los niveles de seguridad, la integridad de la información, el rendimiento ni la compatibilidad de la solución con la Suite eAuthority ni con los sistemas o bases de datos con los cuales deba integrarse.

El Adjudicatario deberá mantener disponibles, durante toda la vigencia de la garantía, los canales y recursos técnicos necesarios para la recepción, seguimiento y resolución de las incidencias reportadas. Toda incidencia comunicada durante dicho período deberá ser íntegramente subsanada, aun cuando las tareas necesarias para su resolución concluyan con posterioridad al vencimiento de la garantía.

5.1 Gestión y atención de incidencias durante la garantía.

Los reclamos e incidencias vinculados con la garantía deberán canalizarse mediante el sistema de tickets o reportes disponible en la Suite eAuthority, el cual deberá mantenerse habilitado y operativo durante toda su vigencia. Cada reporte deberá generar una identificación individual que permita registrar la fecha de su emisión, la descripción de la incidencia, las actuaciones realizadas y el estado de su resolución, asegurando su seguimiento y trazabilidad.

El Adjudicatario deberá brindar una respuesta inicial y comenzar el análisis de la incidencia dentro de un plazo máximo de CINCO (5) días hábiles, contado desde el día hábil siguiente al de la generación del ticket. Dentro de dicho plazo deberá informar el diagnóstico preliminar, las acciones previstas y el plazo estimado para su resolución, el cual deberá guardar relación con la criticidad y el impacto de la incidencia.

Las incidencias reportadas durante la vigencia de la garantía deberán ser íntegramente subsanadas, aun cuando su resolución conlleve sobrepasar el plazo de garantía.

6. RENGLÓN N° 2: CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

El Adjudicatario deberá brindar la capacitación y transferencia de conocimientos necesarias para asegurar la adecuada utilización, operación y administración del sistema desarrollado e implementado.

La capacitación deberá ajustarse al Plan de Trabajo presentado con la oferta y proporcionar a los participantes los conocimientos, herramientas y competencias necesarios para utilizar el sistema y replicar posteriormente la formación al resto del personal involucrado.

6.1 Contenidos mínimos

La capacitación deberá comprender los aspectos funcionales, operativos y técnicos necesarios para la correcta adopción y utilización del sistema. Como mínimo, deberá abordar los siguientes contenidos:

- Operación integral del sistema y descripción de sus distintos componentes.
- Gestión de los perfiles, roles y permisos correspondientes a pasajeros, agentes, conciliadores, empresas, inspectores y administradores.
- Registro, validación y seguimiento de reclamos, consultas y sugerencias.
- Clasificación de las presentaciones y aplicación de los correspondientes flujos de tramitación.
- Análisis de competencia y gestión de las notificaciones, intimaciones, plazos y cierres automáticos.
- Gestión de la adhesión al procedimiento de conciliación.
- Administración del Padrón Nacional Digital de Conciliadores y asignación de profesionales.
- Gestión de la instancia de conciliación y de las audiencias virtuales.
- Generación, carga, suscripción y resguardo de actas y acuerdos.
- Gestión de los circuitos de control formal y aprobación de acuerdos.
- Tramitación de cierres sin acuerdo, incomparecencias, archivos y derivaciones a los perfiles o áreas competentes.
- Administración de catálogos, parámetros, reglas de negocio y plazos configurables.
- Consulta y utilización del tablero de control, reportes e indicadores de gestión.
- Demás aspectos necesarios para la adecuada utilización y administración del sistema.

6.2 Destinatarios, modalidad y materiales

La capacitación deberá alcanzar a un mínimo de OCHO (8) agentes y desarrollarse bajo la modalidad de Formador de Formadores (*"Train the Trainers"*), de manera que los participantes adquieran las competencias y herramientas necesarias para replicar los conocimientos impartidos entre los restantes usuarios del sistema.

Deberá realizarse bajo modalidad virtual y deberá contar con una carga horaria mínima total de CUATRO (4) horas.

El Adjudicatario deberá entregar, en formato digital, los manuales de usuario, presentaciones, instructivos y demás materiales didácticos utilizados. La documentación deberá corresponderse con la versión efectivamente implementada del sistema y resultar suficiente para que los participantes puedan replicar posteriormente la capacitación.

La capacitación deberá completarse antes de la efectiva puesta en servicio del sistema y dentro del plazo máximo de CIENTO VEINTE (120) días corridos previsto para la ejecución de la totalidad de las prestaciones. Su realización deberá acreditarse

mediante la nómina de participantes, el registro de asistencia, el detalle de los contenidos impartidos y la carga horaria cumplida.

7. RENGLÓN N° 3: SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN (MSA)

El Adjudicatario deberá prestar el servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización (MSA) del sistema desarrollado e implementado, por el término de UN (1) año, computado desde la suscripción del Acta de Conformidad correspondiente al Renglón N° 1. El servicio comprende el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, el soporte técnico continuo y la provisión y aplicación de actualizaciones, conforme al alcance que se establece en el presente apartado.

7.1 Soporte técnico

El Adjudicatario deberá brindar soporte técnico continuo sobre el sistema, mediante un canal de comunicación vía portal web, teléfono, correo electrónico o acceso remoto, con un sistema de registro de solicitudes basado en web (tickets) que permita reportar incidencias, realizar el seguimiento de su estado y contar con un registro histórico de las solicitudes efectuadas y de su resolución. El procedimiento deberá asegurar, como mínimo, la asignación de un número de ticket para su trazabilidad, la gestión centralizada de las solicitudes, la información de las fechas estimadas de resolución y una comunicación clara con los usuarios.

Prevía coordinación con el responsable del control del servicio que designe la Contratante, el Adjudicatario deberá brindar el soporte técnico y la actualización de versiones mediante updates, patches o fixes, dentro de un plazo máximo de VEINTICUATRO (24) horas contado desde la carga del ticket, bajo la modalidad —preferentemente remota— que se determine según la naturaleza de la intervención requerida.

7.2 Mantenimiento correctivo y actualización de versiones

El servicio incluye la corrección de errores, fallas de programación o incompatibilidades detectadas en el funcionamiento del sistema, la aplicación de parches de seguridad y la actualización de versiones, sin costo adicional alguno durante su vigencia. Las actualizaciones no constituyen una renovación de licencia, sino una obligación inherente al servicio contratado, y deberán implementarse dentro del alcance del soporte técnico, sin requerir la generación de un pedido de servicio independiente.

En caso de que la solución requiera licencias de software de terceros (sistema operativo, motor de base de datos, componentes o librerías propietarias, entre otros), su provisión, vigencia, renovación y actualización durante la vigencia del servicio estarán a cargo y costo exclusivo del Adjudicatario, no pudiendo trasladarse dicho costo a la Contratante ni a la ANAC bajo ningún concepto. Si se utilizaran componentes de software libre o de código abierto, el Adjudicatario deberá dejar constancia de ello, garantizando igualmente su compatibilidad, actualización y soporte. Asimismo, deberá informar con razonable antelación sobre las nuevas versiones, actualizaciones o parches de seguridad correspondientes a la solución, a fin de evaluar en conjunto su aplicación.

7.3 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se encuentra íntegramente incluido dentro del alcance del servicio y comprenderá, como mínimo, la revisión periódica del código, la actualización de dependencias y componentes de la solución y las tareas de optimización del rendimiento, orientadas a evitar caídas o interrupciones del servicio y a prolongar su vida útil. Dentro de los CINCO (5) días previos a la puesta en funcionamiento del sistema en producción, el Adjudicatario deberá presentar ante la Dirección de Sistemas y Comunicaciones de la ANAC un Plan de Mantenimiento correspondiente al período de vigencia del servicio, en el que se detallen las actividades, los procedimientos, su frecuencia, las ventanas de mantenimiento y el cronograma previstos.

7.4 Asistencias comprendidas

El servicio comprenderá, asimismo:

- La asistencia en el monitoreo y control del rendimiento del sistema.
- La asistencia en la definición de controles para la verificación de su correcto funcionamiento.
- El asesoramiento en cuestiones de seguridad y resguardo de la información.
- La asistencia ante situaciones de desastre, para la recuperación de la información.
- El asesoramiento en la definición de procedimientos y en la configuración de la solución.
- La asistencia en el análisis de conveniencia de actualización a nuevas versiones.
- La asistencia en la explotación y optimización del uso de la información.
- El apoyo en la divulgación y utilización de las nuevas funciones y capacidades incorporadas.
- La participación en la definición de requerimientos y prioridades relativos a la evolución de la solución.

7.5 Relación con la garantía

Las prestaciones del presente renglón son independientes y complementarias de la garantía prevista en las presentes Especificaciones Técnicas. Los defectos, errores o desvíos imputables al desarrollo, la parametrización o la implementación serán atendidos en el marco de dicha garantía, sin costo adicional alguno, mientras que las tareas de actualización de versiones y de mantenimiento que se ejecuten durante su vigencia se regirán por las condiciones del presente renglón, sin que ello implique duplicación de prestaciones ni ampliación del alcance de la garantía.

8. LICENCIA DE USO Y DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El Adjudicatario otorgará una licencia de uso perpetua, no exclusiva e intransferible sobre el sistema desarrollado e implementado, cuyo costo deberá encontrarse íntegramente incluido en el precio ofertado. La licencia comprenderá la efectiva puesta en servicio, así como las correcciones, ajustes y actualizaciones que se implementen en cumplimiento de las obligaciones contractuales y durante el período de garantía.

La finalización de la garantía no afectará la vigencia de la licencia ni el derecho de la Contratante o de quien ella determine, a continuar utilizando el sistema, que no quedará sujeto al pago de cánones, suscripciones, renovaciones ni cargos adicionales para mantener su funcionamiento.

El otorgamiento de la licencia no implicará la cesión de la titularidad de los derechos de propiedad intelectual sobre el sistema ni comprenderá la entrega de su código fuente.

9. CONFIDENCIALIDAD.

Las Partes se comprometen a preservar la confidencialidad de los datos y/o información propiedad de la otra Parte que tome conocimiento por el cumplimiento de la presente Contratación, como así también se obligan al cumplimiento del deber de confidencialidad por parte de sus empleados o terceros subcontratados. Las Partes se obligan a no retener, copiar o de cualquier manera reproducir, en forma total o parcial, la información a la que tuviera acceso o que la otra parte le hubiera entregado. Las Partes también se obligan a que cualquier empleado, asociado, agente o tercero contratado para cualquier servicio, respete esta cláusula de confidencialidad. Cada Parte podrá controlar a la otra permanentemente o en cualquier momento para prevenir la utilización impropia o no autorizada de la información. Las Partes se obligan a no transferir o delegar en un tercero las obligaciones que surgen de la siguiente cláusula.

10. MONEDA DE COTIZACIÓN Y FORMA DE PAGO

La oferta deberá realizarse en DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD). No obstante, los pagos se efectuarán en moneda de curso legal en la República Argentina.

Renglón 1 – Desarrollo, implementación y puesta en servicio del sistema

- **Anticipo Financiero:** se prevé a requerimiento del Adjudicatario, el pago de un anticipo financiero de hasta un TREINTA POR CIENTO (30 %) del monto total adjudicado para el Renglón 1, previa constitución de una contragarantía por el CIENTO POR CIENTO (100 %) del importe anticipado.

- **Saldo:** El saldo restante de hasta el SETENTA POR CIENTO (70 %), será abonado una vez completadas satisfactoriamente la totalidad de las prestaciones correspondientes al renglón, incluida la efectiva puesta en servicio del sistema, y contra la suscripción de la correspondiente Acta de Conformidad.

Renglón 2 – Capacitación y transferencia de conocimientos

El importe correspondiente al Renglón 2 será abonado en un único pago equivalente al CIENTO POR CIENTO (100 %), una vez impartida la capacitación y entregada la totalidad de la documentación respaldatoria prevista en las presentes Especificaciones Técnicas.

Renglón 3 – Servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización (MSA)

El importe correspondiente al Renglón N° 3 será abonado en un único pago anual, equivalente al CIENTO POR CIENTO (100 %) del monto adjudicado para el renglón, una vez suscripta el Acta de Conformidad correspondiente al Renglón N° 1 e iniciada la vigencia del servicio. Previamente, el adjudicatario deberá constituir una contragarantía por el CIENTO POR CIENTO (100 %) del monto percibido en concepto de pago anticipado.

11. PENALIDADES

Cuando se verifiquen demoras o incumplimientos imputables al Adjudicatario, se aplicarán las penalidades que a continuación se establecen:

11.1 Mora en el plazo máximo de ejecución

Cuando el Adjudicatario no complete la totalidad de las prestaciones dentro del plazo máximo de CIENTO VEINTE (120) días corridos, se aplicará una penalidad diaria calculada sobre el monto total del contrato, conforme a la siguiente escala:

- Desde el primer día y hasta el decimoquinto día de mora inclusive: CERO COMA TREINTA POR CIENTO (0,30 %) por cada día corrido de atraso.
- Desde el decimosexto día y hasta el trigésimo día de mora inclusive: CERO COMA CINCUENTA POR CIENTO (0,50 %) por cada día corrido de atraso.
- A partir del trigésimo primer día de mora: UNO POR CIENTO (1 %) por cada día corrido de atraso.

Los porcentajes se aplicarán progresivamente a los días comprendidos en cada tramo, sin recalcular retroactivamente los días de mora anteriores.

11.2 Incumplimiento del Plan de Trabajo y del Cronograma de Ejecución

El incumplimiento de los plazos correspondientes a las actividades, etapas o hitos intermedios establecidos en el Plan de Trabajo y el Cronograma de Ejecución aprobados dará lugar a la aplicación de una penalidad equivalente al CERO COMA DIEZ POR CIENTO (0,10 %) del monto total del contrato por cada día corrido de atraso, computado desde el día siguiente al vencimiento del plazo correspondiente y hasta su efectivo cumplimiento.

Esta penalidad resultará aplicable con independencia de la prevista para el incumplimiento del plazo máximo de ejecución y podrá acumularse con aquella cuando correspondiera.

11.3 Demora en la atención de incidencias durante la garantía

Cuando el Adjudicatario no brinde la respuesta inicial o no comience el análisis de una incidencia dentro del plazo máximo de CINCO (5) días hábiles previsto para su atención, se aplicará una penalidad equivalente al CERO COMA DIEZ POR CIENTO (0,10 %) del monto total del contrato por cada día hábil de atraso.

11.4 Demora en la resolución de incidencias

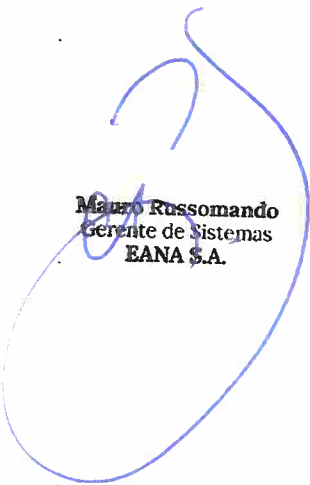
Cuando el Adjudicatario no subsane una incidencia dentro del plazo de resolución informado y aceptado por EANA, se aplicará una penalidad equivalente al CERO COMA TREINTA POR CIENTO (0,30 %) del monto total del contrato por cada día de atraso, computado desde el vencimiento del plazo acordado hasta su efectiva resolución.

La aplicación de esta penalidad no liberará al Adjudicatario de su obligación de subsanar íntegramente la incidencia ni afectará la vigencia de las demás obligaciones derivadas de la garantía.

11.5 Incumplimientos del servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización (Renglón N° 3)

Cuando el Adjudicatario incumpla el plazo de atención de VEINTICUATRO (24) horas previsto para el servicio MSA, o no subsane una incidencia dentro del plazo de resolución informado y aceptado por EANA, se aplicará una penalidad equivalente al CERO COMA CINCUENTA POR CIENTO (0,50 %) del precio mensual equivalente del

servicio —resultante de dividir por DOCE (12) el monto anual correspondiente al Renglón N° 3— por cada día de atraso. La aplicación de esta penalidad no lo liberará de su obligación de prestar íntegramente el servicio.



Mauricio Russomando
Gerente de Sistemas
EANA S.A.

