



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

"

Expediente: ERAS 3703/18

Buenos Aires, 07 de mayo de 2018.

ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 33/18

Sres:

UTOPIX NETWORKS S.A.

Castillo 1366 -Ed. 4-

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

S _____ / _____ D

OBJETO: Soporte técnico para el "call center" que utiliza la Gerencia de Atención al Usuario del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), sito en Av. Callao N° 982, CABA, de acuerdo con las siguientes bases, condiciones y especificaciones técnicas:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Atención remota mediante una plataforma de "ticket" que deberá registrar:

- Tipo de problema
- Solución propuesta
- Historial del reclamo

Tiempo de respuesta:

- La respuesta deberá evacuarse dentro de las TRES (3) horas de la emisión del "ticket."

La prestación deberá contemplar:

- Cambio de configuración y perfil en los internos.
- Cambio de configuración en colas de atención.
- Cambio de configuración en IVR
- Cambio de configuración en casillas de mensajes.
- Habilitación y configuración de líneas IP

PLAZO: El plazo será de SEIS (6) meses, contados a partir del inicio de la prestación que deberá comenzar dentro de los QUINCE (15) días corridos desde el día siguiente al de notificada esta orden de contratación.

MONTO TOTAL: PESOS VEINTE MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO CON VEINTIOCHO CENTAVOS (\$ 20.735,28.-) IVA incluido.

MONTO MENSUAL: PESOS TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS (\$ 3.455,88.-) IVA incluido.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

"

FORMA DE PAGO: Se abonarán cuotas mensuales y consecutivas, -pagaderas con cheque al día- en la Tesorería del Ente, dentro de los QUINCE (15) días de conformada la factura correspondiente y contra certificación del servicio emitida por el Departamento Sistemas.

NORMATIVA APLICABLE:

Contratación Directa por Trámite Simplificado. Serán de aplicación el artículo 16 y cctes. de la Resolución N° 44/13 que aprueba el Régimen de Contrataciones del ERAS.(Anexo I) y sus modificatorias las Resoluciones ERAS 51/15 y ERAS 67/17. Se podrán consultar los textos normativos en la página WEB del organismo: www.eras.gov.ar. Véase "Contrataciones"

Quedan ustedes debidamente notificados.

Dra. Ma. FLORENCIA GARCÍA DE SALTERAIN
D.T.O. DE PERSONAL Y CONTRATACIONES
E.R.A.S.

Recibí original:

Apellido y Nombre:

Cargo: *Comorced*

DNI-LE-LC-CI:

Fecha:

Marcelo Lopez
2163654
8/5/2018