



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

**Expte:** ERAS 4085/19

BUENOS AIRES, 29 de enero de 2019

## ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 11/19

Sres:

UTOPIX NETWORKS S.A.

Castillo 1366 Edificio 4 (1414)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D \_\_\_\_\_

De conformidad con lo establecido por el Art. 16 y cctes. del Reglamento de Contrataciones del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y con su oferta de fecha 18 de enero de 2019, sírvase a prestar el servicio que se detalla seguidamente:

### **1. OBJETO**

Un soporte técnico para el "call center" del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), sito en Av. Callao N° 982, CABA, de acuerdo con las siguientes especificaciones técnicas:

### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

- Tipo de problema
- Solución propuesta
- Historial del reclamo

1.2 Tiempo de respuesta:

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

1.3 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

## **2. PLAZO CONTRACTUAL**

El plazo será de DOCE (12) 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 la orden de contratación.

## **3. MONTO TOTAL**

PESOS CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS (\$ 51.996,00.-) IVA incluido.

Monto mensual: Pesos cuatro mil trescientos treinta y tres (\$ 4.333,00.-)

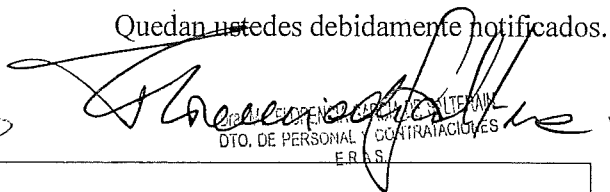
## **4. PLAZO Y FORMA DE PAGO**

Se abonarán cuotas mensuales y consecutivas, -pagaderas con transferencia bancaria a la cuenta debidamente informada- dentro de los QUINCE (15) días de conformada la factura correspondiente y contra certificación del servicio emitida por el Departamento Sistemas del ERAS.

## **5. NORMATIVA APLICABLE**

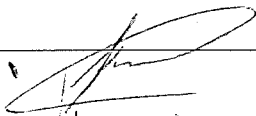
Contratación Directa por Trámite Simplificado. Serán de aplicación el artículo 16 y cctes. de la Resolución N° 39/18 que aprueba el Régimen de Contrataciones del ERAS.(Anexo I). Se podrán consultar los textos normativos en la página WEB del organismo: [www.eras.gov.ar](http://www.eras.gov.ar). Véase "Contrataciones"

Quedan ustedes debidamente notificados.

  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
 DTO. DE PERSONAL Y CONTRATACIONES  
 ERAS

Recibí original:

Apellido y Nombre:

  
 Heredia Carlos

Cargo:

DNI-LE-LC-CI:

134776748

Fecha:

30/1/19.