



Ente Regulador de Agua y Saneamiento
2019- Año de la Exportación

Informe

Número: IF-2019-00008308-ERAS-DPYC#ERAS

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jueves 15 de Agosto de 2019

Referencia: OC 45-19 Expte.: (EX-2019-00006614- -ERAS-SEJ#ERAS)

ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 45/19

(EX-2019-00006614- -ERAS-SEJ#ERAS)

A: UTOPIX NETWORKS S.A.

Castillo 1366 -Ed. 4-

Ciudad de Buenos Aires

S / D

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Contrataciones del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) aprobado por la Resolución ERAS N° 39/18, a la Resolución ERAS N° 45/19, que adjudica la contratación y de acuerdo con su oferta remitida el 29 de julio de 2019, sírvase a prestar el siguiente servicio:

1. OBJETO: módulo adicional de software de la empresa UTOPIX NETWORKS S.A. para el call center que actualmente presta servicio en la gerencia de atención al usuario del ERAS, de acuerdo a las siguientes

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Módulo: AR-MOD-SATISFACTION (módulo de software encuesta de satisfacción al cliente) con su respectiva instalación, configuración y parametrización, con las funcionalidades que se detallan:

Profundidad de Encuestas sin limite.

Capacidad de dejar mensaje de voz y envío vía mail.

Sistema de Reportes.

Definición a los valores ingresados telefónicamente.

Registro de Encuesta Incompleta.

Transferencia manual a encuesta.

Transferencia automática a encuesta cuando operador corta.

Registro de CallerID entrante y de posición.

Asignación valores a los dígitos integrados por el cliente para así poder identificar fácilmente que representa lo que el cliente presionó.

3. SOPORTE Y GARANTIA:

Serán brindados por el Proveedor durante el tiempo de la vigencia del actual soporte técnico de la central telefónica, que presta la empresa. (Desde el comienzo de la prestación hasta el día 30/01/2020).

4. PLAZO DE ENTREGA E INSTALACIÓN:

El adjudicatario deberá disponibilizar la solución en un tiempo máximo de DIEZ (10) días contados a partir de que el ENTE cuente con los audios grabados para su disponibilización.

5. ÁREA DE RECEPCIÓN:

El área responsable de la ejecución y del control de la prestación será el DEPARTAMENTO SISTEMAS del ERAS quien estará a cargo de la emisión del certificado de conformidad con el servicio.

6. MONTO:

PESOS CUARENTA Y CINCO MIL DOCE (\$ 45.012.-) IVA incluido.

7. ADELANTO Y GARANTÍA:

Se abonará un adelanto del CINCUENTA POR CIENTO (50 %) del valor ofertado. (\$ 22.506.-) El adjudicatario deberá, antes de su cobro, presentar una contragarantía equivalente al monto del adelanto solicitado en cualquiera de las formas previstas en el artículo 22° del Reglamento de Contrataciones del ERAS.

8. PAGOS:

Los pagos se efectuarán mediante transferencia a la cuenta (CBU) debidamente informada por la empresa.

9. NORMATIVA APLICABLE:

Contratación Directa. Serán de aplicación los artículos 10.3, 11 y 14 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 . Véase "Contrataciones"
--

Recibí original:

Apellido y Nombre:

Cargo:

DNI-LE-LC-CI:

Fecha:

Digitally signed by GDE ERAS
DN: cn=GDE ERAS, c=AR, o=ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO ERAS,
ou=DEPARTAMENTO DE SISTEMAS, serialNumber=CUIT 30710188013
Date: 2019.08.15 15:08:58 -03'00'

María Florencia García de Salterain
Gerenta
Departamento de Personal y Contrataciones
Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Digitally signed by GDE ERAS
DN: cn=GDE ERAS, c=AR, o=ENTE REGULADOR DE
AGUA Y SANEAMIENTO ERAS, ou=DEPARTAMENTO
DE SISTEMAS, serialNumber=CUIT 30710188013
Date: 2019.08.15 15:08:59 -03'00'

