



**Ente Regulador de Agua y Saneamiento**  
2020

**Doc Providencia**

**Número:**

**Referencia:** ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 14/20 (EX-2020-00005479-ERAS-SEJ#ERAS)

---

**ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 14/20**

(EX-2020-00005479-ERAS-SEJ#ERAS)

Señores:

UTOPIX NETWORKS S.A.

Castillo 1366

CABA

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 y de acuerdo con su oferta remitida el 26 de marzo de 2020, sírvase a prestar el siguiente servicio:

**1. OBJETO**

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:

**2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

- Tipo de problema
- Solución propuesta
- Historial del reclamo

2.2 Tiempo de respuesta:

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

2.3 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
- Soporte para el módulo de encuestas

### **3. 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.

### **4. 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 cumplimiento de las prestaciones.

### **5. MONTO TOTAL ANUAL**

PESOS CIENTO CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SESENTA (\$ 144.960.-) IVA incluido.

### **6. ABONO MENSUAL**

PESOS DOCE MIL OCHENTA (\$ 12.080.-) IVA incluido.

### **7. 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.

### **8. NORMATIVA APLICABLE**

Contratación Directa por Trámite Simplificado. Será de aplicación los artículos 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"

Recibí original:

Apellido y Nombre:

Cargo:

DNI-LE-LC-CI:

Fecha: