



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

BUENOS AIRES 28 OCT 2015

VISTO lo actuado, y

CONSIDERANDO:

Que el ÁREA SISTEMAS del DEPARTAMENTO SECRETARÍA EJECUTIVA solicita la contratación de un servicio de actualización del software correspondiente al "call center" que utiliza la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO de este ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS).

Que, en tal sentido, dicha Área elaboró oportunamente las especificaciones técnicas para la prestación del mencionado servicio, respecto del cual la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO prestó su conformidad; estimándose luego un presupuesto de PESOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS (\$ 74.900,00.-) IVA incluido.

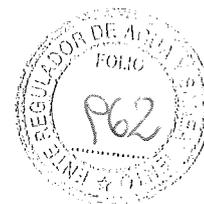
Que, acorde con lo expuesto, el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO procedió a confeccionar el pertinente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas para la prestación del servicio a contratar, con un presupuesto de PESOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS (\$ 74.900,00.-) IVA incluido; encuadrándose por lo tanto el llamado en el procedimiento de contratación directa tipificada en el artículo 10.1 del Reglamento de Contrataciones aprobado como Anexo I por la Resolución N° 44 del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO de fecha 21 de noviembre de 2013 (B.O. 29/11/13) y normada por los artículos 9, 10, 11, 12 y concordantes del citado Reglamento, y por el Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado como Anexo II por la mentada Resolución ERAS N° 44/13.

Que el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO informa que existe disponibilidad financiera para hacer frente a la erogación de que se trata.

Que en consecuencia corresponde autorizar el llamado a contratación directa para la prestación del servicio de actualización del software correspondiente



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///2

al "call center" que utiliza la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), con un presupuesto total de PESOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS (\$ 74.900,00.-) IVA incluido; en un todo de acuerdo con el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas que, como Anexo, se adjunta a la presente resolución.

Que resulta necesario considerar la situación presente del Organismo en cuanto a la autoridad actual del mismo y al respecto cabe consignar que el punto 1.1 del título II (Procedimiento para la elevación a la Presidencia o al Directorio de propuestas de actos administrativos) del Anexo I de la Resolución ERAS N° 64 de fecha 22 de diciembre de 2008 (B.O. 14/1/09) (Reglamento Interno de Gestión Administrativa) estipula que: "*Los asuntos que se eleven a la consideración de la Presidencia o Directorio del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO deberán contener un proyecto de resolución o de acto administrativo que traduzca la decisión que, a juicio de la/s gerencia/s o departamento/s competente/s, decida el tema planteado...*".

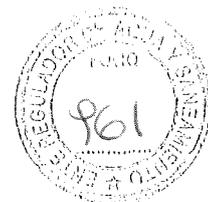
Que así se tiene presente que ya al momento de establecerse en el Organismo el procedimiento de tramitación de actos administrativos, se contemplaba la elevación de los proyectos tanto a la Presidencia del mismo, como a su Directorio, de lo cual resulta que ambos estamentos (Presidencia y/o Directorio) pueden recepcionar para su análisis a los indicados para el posterior dictado del acto administrativo.

Que en virtud de lo normado por los artículos 41° y 48°, incisos e) y m), del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 por la Ley N° 26.221 de fecha 13 de febrero de 2007 (B.O. 2/03/07), corresponde la intervención del Directorio del Organismo.

Que por lo tanto, ante dicha situación y a fin de cumplimentar lo dispuesto por la citada Ley N° 26.221, el Decreto N° 763 de fecha 20 de junio de 2007 del PODER EJECUTIVO NACIONAL (B.O. 22/06/07) y normas



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

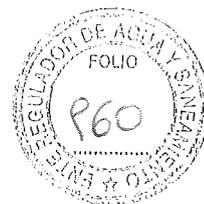
///3

complementarias; resulta evidente la necesidad de adoptar las medidas pertinentes de proveer al correcto funcionamiento de las funciones que hacen a la marcha administrativa del Ente, permitiendo así la implementación de las acciones necesarias para proceder al control del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la concesionaria que se establecen en el referido Marco Regulatorio y en el Instrumento de Vinculación aprobado como Anexo a la Resolución N° 170 del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS de fecha 23 de febrero de 2010 (B.O. 25/02/10); en especial en materia de prestación de servicio, la diagramación y el control de la contabilidad regulatoria, la relación con los usuarios, la atención y resolución de los reclamos, el cumplimiento del régimen tarifario, así como garantizar el acceso a la información acerca de los servicios controlados, entre otras.

Que atento la existencia de un Presidente en el Organismo, nada obsta a que éste pueda considerar, de así estimarlo, el dictado del acto administrativo correspondiente, y ello conforme a la norma que deviene del texto del artículo 6° del Capítulo IV: DE LAS FACULTADES DE LOS DIRECTORES del "REGLAMENTO DEL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)" (t.o. por Resolución ERAS N° 7 de fecha 30 de marzo de 2010, B.O. 9/4/10) que dice: *"Independientemente de las facultades establecidas en el artículo 1° de la presente reglamentación, el Presidente del Directorio designado por el Poder Ejecutivo Nacional ejercerá la representación legal del Organismo. Dicho funcionario se halla facultado para adoptar decisiones urgentes, incluso en los casos en los que el Directorio contare con otros miembros designados. En este último supuesto, deberá requerir su ratificación en la primera reunión ordinaria del Directorio. En caso que el Directorio contare con sólo un miembro designado, el mismo podrá adoptar decisiones sobre los temas que hagan al cumplimiento por parte del ENTE de las facultades y obligaciones a su cargo conforme lo dispuesto por la normativa aplicable. Estas decisiones deberán ser ratificadas en la primera reunión de*



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///4

Directorio".

Que en función de lo transcrito, teniendo presente el Decreto N° 1185 del PODER EJECUTIVO NACIONAL de fecha 23 de junio de 2015 (B.O. 30/06/15), corresponde la intervención de la Presidencia del Organismo en orden al dictado del acto administrativo sobre el cual se ha señalado la necesidad de su tramitación, adoptando así las decisiones sobre el presente tema que hacen al funcionamiento del Organismo.

Que el DEPARTAMENTO SECRETARÍA EJECUTIVA, la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO, el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO y la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS han tomado la intervención que les compete.

Que el Presidente del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) se encuentra facultado para el dictado de la presente resolución conforme lo normado por los artículos 41° y 48°, incisos e) y m), del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 de la Ley N° 26.221 y el Decreto N° 1185/15.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE REGULADOR  
DE AGUA Y SANEAMIENTO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Autorízase el llamado a contratación directa para la prestación del servicio de actualización del software correspondiente al "call center" que utiliza la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), con un presupuesto total de PESOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS (\$ 74.900,00.-) IVA incluido, de acuerdo a lo tipificado en el numeral 10.1 del Reglamento de Contrataciones del ERAS y lo normado por los artículos 9, 10, 11, 12 y concordantes del citado Reglamento y por el Pliego de



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///5

Bases y Condiciones Generales aprobados por la Resolución ERAS N° 44/13 y lo prescripto por el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas que, como Anexo, se adjunta a la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- Apruébase el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas que como Anexo se adjunta a la presente resolución.

ARTÍCULO 3º.- La presente resolución deberá ser ratificada en la primera reunión de Directorio del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS).

ARTÍCULO 4º.- Regístrese, notifíquese a la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO, tome intervención el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO que proseguirá con las tramitaciones correspondientes, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL para su publicación extractada y, cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN N° 000043

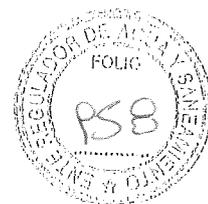
Dr. HUGO OSCAR SEGURA  
PRESIDENTE

Dra. VALERIA FARIÑA  
ANALISTA SUPERIOR  
SECRETARIA EJECUTIVA

Dra. PATRICIA SUSANA PRONO  
SECRETARIA EJECUTIVA



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

## ANEXO

### PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### DATOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Nombre del Organismo contratante	ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)
----------------------------------	---

Modalidad: arts. 6.3 y 10.1 y ctes. del Reglamento de Contrataciones ERAS: Contratación Directa	Ejercicio: 2015
---	-----------------

Clase: de etapa única
-----------------------

Expediente ERAS Nº 2473/15
----------------------------

Rubro comercial: Servicio Informático
---------------------------------------

Objeto de la contratación: Servicio de actualización del software correspondiente al "Call Center" de la Gerencia de Atención al Usuario del ERAS, Av. Callao 982, CABA
---

PRESUPUESTO OFICIAL: PESOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS (\$ 74.900,00) IVA INCLUIDO.-
---

<b>PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:</b> Cantidad total de hojas del documento, incluida la presente ficha: ONCE (11).
---

Costo del Pliego: El Pliego se entregará con las invitaciones y será gratuito.
--

#### PRESENTACIÓN DE OFERTAS

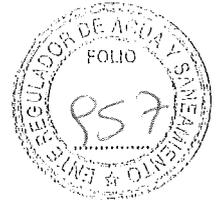
Lugar/Dirección	Plazo y Horario
ERAS - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - <u>ÁREA TESORERÍA</u> Av. Callao 982, Piso 3ero, CABA.-	Hasta la misma fecha y media hora antes de la fijada para la Apertura de Ofertas.

#### ACTO DE APERTURA DE OFERTAS

Lugar/Dirección	Día y Hora
ERAS - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - <u>ÁREA CONTRATACIONES</u> Av. Callao 982, Piso 3ero, CABA.-	El Acto se realizará el día 6 de noviembre de 2015 a las 11:00 hs.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///2

## ANEXO

### BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

#### 1. OBJETO.

Se requiere la actualización del software correspondiente al "Call Center" utilizado por la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO del ERAS, para dotar de mayor seguridad al actual sistema y aumentar su funcionalidad y sus prestaciones.

#### 2. PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto para la presente contratación asciende a PESOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS (\$ 74.900,00.-) IVA incluido, para la totalidad de los servicios requeridos.

#### 3. DOCUMENTOS DEL LLAMADO.

3.1. Reglamento de Contrataciones del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) aprobado como Anexo I por la Resolución ERAS N° 44/13 (B.O. 29/11/13).

3.2. Pliego de Bases y Condiciones Generales para la contratación de obras, servicios y suministros del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) aprobado como Anexo II por la Resolución ERAS N° 44/13 (B.O. 29/11/13).

3.3. Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas del presente llamado.

#### 4. LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS - REQUISITOS.

4.1. Las ofertas deberán ser presentadas en la TESORERÍA del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS),



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2473-15



///3

## ANEXO

sito en Avenida Callao N° 982, piso 3°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta la misma fecha y media hora antes de la fijada para la apertura de ofertas.

La fecha de apertura de ofertas será el día 6 de noviembre de 2015 a las 11:00 horas.

**4.2.** Las ofertas se presentarán conforme lo normado por el artículo 4° del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado como Anexo II de la Resolución ERAS N° 44/13, debiendo además cumplimentarse los requisitos del artículo 5° del citado Pliego, exceptuando lo requerido en el punto 5.1 e incluyendo la Declaración Jurada a la que dicho artículo 5° refiere (Anexo A del Anexo I de la Res. ERAS N° 44/13), y todo otro requisito establecido en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas.

**4.3.** Deberá presentarse con la oferta el "Certificado Fiscal para Contratar" (copia), de acuerdo con lo indicado en la Resolución General AFIP N° 1814/05 de fecha 11/01/05 (B.O. 30569 del 13/01/05) y sus modificatorias. Si durante el plazo de estudio de la oferta dicho certificado venciera, el ERAS podrá solicitar su actualización como requisito previo a la adjudicación, sin perjuicio de proceder a la verificación de oficio a través de la Página WEB de la AFIP.

## 5. GARANTÍA.

El adjudicatario deberá constituir la siguiente garantía en un todo de acuerdo con lo establecido en los artículos 21, 22, 23 y 25 del Reglamento de Contrataciones del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS):

- De cumplimiento de contrato consistente en un DIEZ POR CIENTO (10 %) del monto total del contrato.

Ello sin perjuicio de lo que se establece en el artículo 6° del presente Pliego con relación a la garantía de impugnación de la preadjudicación.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte.: 2473-15



///4

## ANEXO

### 6. IMPUGNACIÓN DE LA PREADJUDICACIÓN.

Para acceder a la impugnación prevista en el artículo 9º del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por la citada Resolución ERAS N° 44/13, el oferente deberá presentar una garantía en el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO consistente en un DOS POR CIENTO (2%) del monto del presupuesto OFICIAL, debiendo ser constituida a elección del oferente entre los modos estipulados en el artículo 22 del mencionado Reglamento de Contrataciones del ERAS; dicha garantía será perdida por el impugnante a favor del ERAS en caso de no prosperar la impugnación.

La falta de cumplimiento de la integración de la garantía o su integración deficiente o incompleta importará el rechazo *in limine* de la impugnación.

### 7. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y A LAS GANANCIAS.

7.1. El ERAS reviste el carácter de exento en el Impuesto al Valor Agregado (IVA). No debe por lo tanto discriminarse en la oferta la incidencia del gravamen, el que debe ser incluido en el precio final que se cotice.

7.2. El ERAS, de acuerdo a resoluciones generales de la AFIP, actúa con el carácter de agente de retención de los Impuestos al Valor Agregado (IVA) y a las Ganancias; en consecuencia, se practicarán retenciones en los casos que así corresponda.

7.3. En el supuesto que el proveedor se hallare comprendido en algún régimen especial, fuere exento o no alcanzado por el IVA o el Impuesto a las Ganancias, deberá mencionar la norma que así lo determine, enviando en su caso la fotocopia de la misma adjunta a la factura correspondiente.

Las ofertas que no cumplan con lo precedentemente establecido serán descartadas, sin que sea posible la intimación para su subsanación.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///5

## ANEXO

### 8. MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS.

Las ofertas mantendrán su vigencia y obligarán a los oferentes por el término de TREINTA (30) días contados a partir de la fecha de la apertura de las mismas, rigiendo lo estipulado por el artículo 29 del Anexo I de la mentada Resolución ERAS N° 44/13.

### 9. FECHA DE INICIO - PLAZO DE EJECUCIÓN.

9.1. El adjudicatario deberá comenzar a ejecutar la contratación dentro de los QUINCE (15) días corridos contados desde el día siguiente al de la recepción de la Orden de Contratación.

9.2. El plazo total para la ejecución será de CUARENTA Y CINCO (45) días corridos contados desde el día siguiente al de la recepción de la Orden de Contratación.

### 10. FORMA DE COTIZAR.

Los oferentes deberán cotizar utilizando la Planilla aprobada como Anexo I del citado Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por Resolución ERAS N° 44/13.

### 11. CERTIFICACIÓN, FACTURACIÓN Y PAGO.

11.1. La GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO y el ÁREA SISTEMAS del DEPARTAMENTO SECRETARÍA EJECUTIVA deberán expedir el certificado de cumplimiento de las prestaciones dentro de los CINCO (5) días hábiles de serle requerido por el contratista.

11.2. La factura correspondiente al trabajo finalizado deberá ser presentada por el adjudicatario en el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO -conforme el procedimiento establecido por el artículo 45 del Reglamento de Contrataciones aprobado por la Resolución ERAS N° 44/13- previa certificación de la GERENCIA



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///6

## ANEXO

DE ATENCIÓN AL USUARIO y del ÁREA SISTEMAS del DEPARTAMENTO SECRETARÍA EJECUTIVA.

11.3. El pago se efectuará conforme a lo estipulado en el citado artículo 45 del Reglamento de Contrataciones aprobado por la Resolución ERAS N° 44/13.

### 12. MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS.

12.1. Vencido el plazo previsto para la finalización de la prestación sin que el trabajo hubiese concluido, el contratista se hará pasible de una multa equivalente al 2 % del monto total del contrato por cada día hábil administrativo de demora, sin necesidad de intimación previa; sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 14.3 del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por Resolución ERAS N° 44/13.

12.2. De acuerdo a lo establecido en los artículos 13 y 14.2 del mencionado Pliego de Bases y Condiciones Generales se fija en un VEINTE POR CIENTO (20 %) del monto total contractual, el máximo de multas en el cual podría incurrir el contratista-proveedor sin caer en causal de rescisión contractual.

### 13.-PLAZO DE GARANTÍA.

13.1. El adjudicatario deberá garantizar el perfecto comportamiento del "software" instalado por un plazo de por lo menos SEIS (6) meses, contados desde la fecha en que se emita el "Certificado de Cumplimiento de las Prestaciones".

13.2. Durante el plazo establecido en el numeral 13.1 correrán por cuenta del adjudicatario, las reparaciones o cambios de materiales que fueran necesario realizar por deficiencias en el "software" o en los materiales instalados.

### 14. RESCISIÓN.

La falta de cumplimiento de las obligaciones contraídas, de modo total o parcial, facultará al ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) a rescindir el



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*



Expte.: 2473-15

///7

### ANEXO

contrato mediante comunicación directa al contratista y sin interpelación judicial alguna de conformidad con lo establecido por el artículo 14 del Pliego de Bases y Condiciones Generales aprobado por la Resolución ERAS N° 44/13 y el artículo 41 del Reglamento de Contrataciones aprobado por la mentada Resolución ERAS N° 44/13.

En todos los casos correrán por cuenta del contratista los mayores gastos que demanden las contrataciones de emergencia y los daños y perjuicios derivados de tal situación.

A handwritten signature or mark, possibly initials, located at the end of the text.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///8

## ANEXO

### "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"

#### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES "ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DEL CALL-CENTER"

- ✓ Visto que el Organismo cuenta con terminales tipo ThintClient sin sonido, no se podrá disponer de Soft-phone, ni de barras de tareas con altos requerimientos.
- ✓ El sistema provisto deberá soportar ser configurado en un esquema de alta disponibilidad para garantizar la continuidad de servicio en caso de falla en el hardware de la central telefónica IP principal.
- ✓ Actualización de Central Telefónica IP tipo sin esquema de licenciamiento.
- ✓ Disponer de 8 posiciones ampliable a 16 posiciones.
- ✓ Programación de base de datos MySQL integrado con Asterisk.
- ✓ Provisión de 6 teléfonos IP (Primera marca con switch integrado).
- ✓ El sistema provisto deberá disponer de 8 agentes y un supervisor (ampliable al doble).
- ✓ Deberá permitir consultar estadísticas anteriores.
- ✓ Deberá permitir la recepción fax de manera simple.
- ✓ Ivr Fax Call ID.
- ✓ Realizar encuesta de satisfacción.
- ✓ Logeo vía web.
- ✓ Grabar llamadas de forma aleatorias y on-demand.
- ✓ Deberá disponer de la función CALL BACK.
- ✓ La Central telefónica IP deberá proveer un único sistema integral diseñado exclusivamente para tal fin.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///9

### ANEXO

- ✓ La empresa oferente deberá acreditar presencia local en CABA ó GBA.
- ✓ El sistema operativo de la Central Telefónica IP deberá ser basado en Linux, bajo plataforma Asterisk.
- ✓ El oferente deberá acreditar, junto con su oferta, las certificaciones que demuestren competencias y habilidades para la provisión, puesta en funcionamiento y soporte de un sistema de Telefonía IP como el que se solicita.
- ✓ El sistema deberá poder contar con el agregado de un módulo de software que permita Control de Acceso a través de la utilización de interfaces con teclado numérico.
- ✓ Capacidad de logueo de los usuarios del sistema de telefonía en cualquier teléfono utilizando su perfil de llamadas.
- ✓ El sistema deberá poder contar con el agregado de un módulo de software que permita la realización de llamadas masivas para la reproducción de un audio o anuncio o bien que permita la realización automatizada de encuestas telefónicas y almacenamiento de resultados para su posterior análisis.
- ✓ El sistema deberá poder contar con el agregado de un módulo de Software que permita la utilización de la plataforma de telefonía con las funcionalidades completas de un Call Center, incluyendo logueo y deslogueo de agentes y sistema avanzado de reportes y estadísticas.

Asimismo, deberá disponer de los siguientes reportes:

#### REPORTES GENERALES

- Breaks.
- Detalle de llamados por agente.
- Cantidad de llamadas por hora.
- Cantidad de llamadas por agente.
- Tiempo de espera.
- Login / Logout de agentes.



Ente Regulador de Agua y Saneamiento



Expte.: 2473-15

///10

### ANEXO

- Llamadas entrantes concretadas.
- Gráfico de llamadas entrantes por hora.
- Información detallada del agente por rango de fechas.
- Monitoreo de agentes.
- Monitoreo en tiempo real del comportamiento de la plataforma.
- Información de últimas llamadas generadas y de breaks para que el agente visualice.

### MÉTRICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Total de llamadas atendidas.
- Total de llamadas transferidas.
- Tiempo promedio de duración total.
- Tiempo promedio de espera total.
- Por día del rango de fechas elegido.
- Por día de la semana.
- Por hora del día.

### DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR AGENTES.

- Porcentaje y cantidad de llamadas.
- Porcentaje y duración de llamadas.
- Tiempo promedio de llamada.
- Tiempo de espera acumulado.
- Tiempo promedio de espera.
- Gráfico de barras.
- Distribución de llamadas por cola de atención.
- Porcentaje motivos de desconexión (agent vs. Caller hung up).



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*



Expte.: 2473-15

///11

## ANEXO

### MÉTRICAS DE NO ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- Cantidad de llamadas no contestadas.
- Tiempo promedio de espera antes de una desconexión.
- Posición promedio en la cola de atención durante la desconexión.
- Porcentaje de abandono por parte del usuario vs. timeout del sistema.
- Distribución en porcentaje y cantidad de llamadas no atendidas por colas de atención.

A handwritten mark or signature, possibly initials, located to the left of the list of metrics.