



**Ente Regulator de Agua y Saneamiento**  
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

## **Informe**

**Número:**

**Referencia:** ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 27/23

---

ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 27/23  
(EX-2023-00012844- -ERAS-SEJ#ERAS)

Sres.: UTOPIX NETWORKS S.A

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 su modificatoria la Resolución ERAS 65/22, y de acuerdo con su oferta recibida el 8 de mayo de 2023 y la Resolución ERAS N° 29/23 (RESFC-2023-29-E-ERAS-SEJ#ERAS), sírvanse a prestar el servicio que se detalla seguidamente:

### **1. OBJETO**

Adquisición, instalación y configuración de módulos de atención remota y paquete de mensajes WhatsApp para el ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) de acuerdo con las siguientes especificaciones técnicas:

### **2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

MÓDULO ContactMe – Plataforma Contact Center: Abono por DOCE (12) meses para Hiper PBX.

Cloud Contac Center WebRTC: hasta DIEZ (10) agentes simultáneos (soporte lunes a viernes de 9.00 a 18.00 hs. días hábiles).

MÓDULO DE WHATSAPP - ContactMe – Plataforma Contact Center: Instalación + Abono mensual.

MÓDULO CHAT para hasta 10 agentes simultáneos – Canal de Voz Instalación y Configuración de Modulo de CHAT. Incluye Capacitación.

WHATSAPP PACK – MENSAJES INCLUYE NUMERO DE WHATSAPP EXCLUSIVO: Abono mensual. Pack de quince mil (15.000) mensajes entrantes y salientes de WhatsApp.

### **3. SOPORTE Y GARANTÍA**

El soporte y la garantía están incluidos y son válidos por el tiempo de contratación de los productos.

## **4. MONTO**

### **4.1 MONTO TOTAL**

PESOS CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS CON CUARENTA (\$ 4.684.442,40.-) IVA incluido.

### **4.2 ABONOS MENSUALES**

4.2.1 MÓDULO ContactMe – Plataforma Contact Center: PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL QUINIENTOS DIEZ CON SESENTA (\$ 251.510,60) IVA incluido.

4.2.2 MÓDULO DE WHATSAPP - ContactMe – Plataforma Contact Center: PESOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO NOVENTA Y OCHO CON SESENTA (\$ 49.198,60) IVA incluido.

4.2.3 WHATSAPP PACK – MENSAJES INCLUYE NUMERO DE WHATSAPP EXCLUSIVO: PESOS OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y UNO CON CERO (\$89.661,00) IVA incluido.

## **5. PLAZO**

DOCE (12) meses contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

## **6. NORMATIVA APLICABLE**

Contratación Directa por Especialidad. Serán de aplicación los artículos 10.3 y ctes. de la Resolución ERAS N° 39/18 que aprueba el Régimen de Contrataciones del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) (Anexo I) y su modificatoria la Resolución ERAS 65/22.

Se podrán consultar los textos normativos en la página WEB del Organismo: <https://www.argentina.gob.ar/eras>.

## **7. ÁREA DE RECEPCIÓN**

El área responsable de la ejecución y del control de la prestación será la GERENCIA DE COMUNICACIÓN del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) quien estará a cargo de la emisión del certificado de conformidad con el servicio.

## **8. CERTIFICACIÓN, FACTURACIÓN Y PAGO**

Una vez instalada cada solución y con el certificado de conformidad con las prestaciones correspondiente emitido por el área requirente, se abonará en la forma que se detalla seguidamente:

- MÓDULO ContactMe – Plataforma Contact Center: DOCE (12) cuotas mensuales iguales y consecutivas a abonarse a mes vencido una vez emitido el certificado de funcionamiento.
- MÓDULO DE WHATSAPP - ContactMe – Plataforma Contact Center: DOCE (12) cuotas mensuales iguales y consecutivas a abonarse a mes vencido una vez emitido el certificado de funcionamiento.

La factura correspondiente deberá ser presentada para su conformidad por el adjudicatario en el DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ([contrataciones@eras.gov.ar](mailto:contrataciones@eras.gov.ar)) y se abonará, luego de emitido el certificado de conformidad con las prestaciones, mediante transferencia a la cuenta (CBU) informada.

## **9. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) Y A LAS GANANCIAS**

El ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (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.

El ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (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.

En el supuesto que el oferente se hallare comprendido en algún régimen especial, fuere exento o no alcanzado por el IVA o el Impuesto a las Ganancias, deberá mencionar en su oferta la norma que así lo determine, sin perjuicio de acompañar al momento de presentar la factura la fotocopia de su texto.