

Especificaciones Generales

BORRADOR

INDICE

CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL LLAMADO.....	7
1.1 INTRODUCCIÓN.....	7
1.2 OBJETO Y ALCANCE DEL LLAMADO A LICITACIÓN	9
1.2.1 OBJETO.....	9
1.2.2 ALCANCE.....	10
1.2.3 ORDENAMIENTO DE ITEMS	10
CAPÍTULO 2 - ESPECIFICACIONES TECNICAS	13
2.1 ITEM 1 – SOLUCIÓN COMERCIAL.....	13
2.1.1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES	13
2.1.1.1 GENERALIDADES	13
2.1.1.2 COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES	15
2.1.1.3 PROCESOS DE PETICIÓN DE SERVICIO Y CONTRATACIÓN	15
2.1.1.4 PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES	17
2.1.1.5 PROCESO DE FACTURACIÓN.....	17
2.1.1.6 PROCESO DE COBRANZA Y GESTIÓN DE DEUDA.....	18
2.1.1.7 PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES	19
2.1.1.8 PROCESO DE ÓRDENES DE TRABAJO.....	20
2.1.1.9 PROCESO DE INTERVENCIONES.....	22
2.1.1.10 CONTROL DE GESTIÓN	23
2.1.2 CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS.....	25
2.1.2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES	25
2.1.2.2 HARDWARE Y SOFTWARE DE BASE	29
2.1.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL.....	33
2.1.4 CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE	35
2.1.4.1 FUENTES.....	35
2.1.4.2 PERÍODO.....	36
2.1.4.3 CANTIDAD DE USUARIOS.....	36
2.2 ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN	36
2.2.1 GESTIÓN DEL PROYECTO	38
2.2.1.1 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	38
2.2.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	38
2.2.1.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR	38
2.2.1.2 PLAN DE TRABAJO.....	40
2.2.1.3 Estrategia de implantación	44
2.2.1.4 DEFINICIÓN y EJECUCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL PROYECTO.....	44
2.2.2 GESTIÓN DEL PRODUCTO.....	45
2.2.2.1 METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL PRODUCTO	46
2.2.2.2 CONFIGURACIÓN Y DIMENSIONADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	46
2.2.2.3 ADECUACIÓN DEL PRODUCTO	47
2.2.2.4 INTEGRACIÓN	48
2.2.2.5 CONVERSION- GENERACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.....	49
2.2.2.6 PRUEBAS, IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN EN LOS NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS.....	50
2.2.2.7 MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL DESDE SU PUESTA EN OPERACIÓN, HASTA LA ACEPTACIÓN FINAL.	51
2.2.2.8 CONSULTORÍA POST-IMPLANTACIÓN.....	52
2.2.3 GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL	52
2.2.3.1 GESTIÓN DEL CAMBIO.....	52
2.2.3.2 CAPACITACIÓN AL EQUIPO DE PROYECTO.....	53
2.2.3.3 FORMACIÓN A USUARIOS FINALES	53

CAPÍTULO 3 – ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS	55
3.1 DE LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....	55
3.2 MODALIDADES DE PRESENTACIÓN DE LOS OFERENTES	55
3.3 PRECIO Y COTIZACIÓN (SOBRE N° 2)	56
3.4 LEGISLACIÓN APLICADA DE IMPUESTO A LOS NO RESIDENTES	57
ANDE ACTUARÁ COMO AGENTE DE RETENCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN A LA DNCP,	
CONSISTENTES EN EL 0,5% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	57
3.5 ENTREGA DEL SUMINISTRO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	57
3.5.1 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SUMINISTROS Y CUMPLIMIENTOS DEL	
SERVICIO DE CONSULTORIA.....	58
3.5.2 PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	60
3.5.3 PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA POST-	
IMPLANTACIÓN.....	60
3.5.4 LUGAR DE ENTREGA	60
3.6 GASTOS NO PREVISIBLES.....	60
3.7 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON LA OFERTA	60
3.7.1 DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA OFERTA TECNICA (SOBRE N° 1)	61
3.7.1.1 DOCUMENTOS DE CARÁCTER GENERAL (FORMULARIOS Gn) GENERAL	
(FORMULARIOS Gn).....	61
3.7.1.2 DOCUMENTOS RELATIVOS AL OFERENTE Y FABRICANTES DEL	
SOFTWARE (FORMULARIOS On).....	62
3.7.1.3 DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES	
(FORMULARIOS Fn)	62
3.7.1.4 DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS	
(FORMULARIOS Tn)	63
3.7.1.5 DOCUMENTOS RELATIVOS AL SERVICIO DE CONSULTORÍA	
(FORMULARIOS Cn).....	63
3.7.1.6 MANUALES Y DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA	64
3.7.2 DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA OFERTA Económica (SOBRE N° 2) ..	64
CAPÍTULO 4 - EVALUACION DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN	66
4.1 EVALUACIÓN TÉCNICA	66
4.1.1 PLANILLA DE EVALUACIÓN TÉCNICA.....	66
4.1.2 EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL	68
4.1.2.1 Antecedentes del Aplicativo y del Fabricante	69
4.1.2.2 Características Funcionales de la Solución Comercial.....	70
4.1.2.3 Características Tecnológicas de la Solución Comercial	71
4.1.3 EVALUACIÓN DE LA CONSULTORÍA.....	71
4.1.3.1 Experiencia de la Consultoría	71
4.1.3.2 Capacidad técnica del equipo de trabajo.....	72
4.1.4 EVALUACIÓN DE LOS ANTECEDENTES DEL OFERENTE	73
4.2 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA	73
4.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA	74
CAPÍTULO 5 - ELABORACION Y EJECUCION DEL CONTRATO	76
5.1 RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR	76
5.1.1 RESPONSABILIDAD POR EL PERSONAL.....	76
5.1.2 RESPONSABILIDAD TÉCNICA	76
5.1.2.1 MANUALES Y DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA	77
5.1.3 CONFIDENCIALIDAD	78
5.2 CESIÓN DE CONTRATO Y SUB CONTRATACIÓN.....	79
CAPÍTULO 6 – FORMULARIOS Y ANEXOS	81
6.1 FORMULARIOS QUE CONFORMAN LA OFERTA TÉCNICA	81
6.1.1 FORMULARIOS DE CARÁCTER GENERAL	81
Formulario G1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	82

Formulario G3 - ACREDITACION DE LA REPRESENTACION LEGAL QUE INVOCA EL O LOS FIRMANTES DE LA OFERTA.	86
Formulario G4 - ACTA DE INTENCIÓN DE CONSORCIARSE.....	87
Formulario G5 - TITULARIDAD, AUTORIZACIÓN Y OFERTA DEL FABRICANTE DEL APLICATIVO Y DE LOS DEMAS FABRICANTES DE LOS PRODUCTOS QUE CONFORMEN LA SOLUCIÓN COMERCIAL PROPUESTA.....	89
Formulario G6 - CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE	90
Formulario G7 - CERTIFICADOS DE CALIDAD	91
Formulario G8 - REFERENCIAS	91
6.1.2 FORMULARIOS RELATIVOS AL OFERENTE Y FABRICANTES DE SOFTWARE	92
Formulario O1 – ANTECEDENTES DEL APLICATIVO Y DEL FABRICANTE	92
Formulario O2 - ANTECEDENTES DEL OFERENTE	100
Formulario O3 – DECLARACION DE SOLIDARIDAD EN EL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE.....	104
6.1.3 FORMULARIOS RELATIVOS A FUNCIONALIDADES.....	105
6.1.3.1 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL GLOBAL.....	105
Formulario F13 - DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL GLOBAL	105
6.1.3.2 FORMULARIOS CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES	106
Formulario F1 - GENERALIDADES.....	108
Formulario F2 – PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES	121
Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGIA.....	123
Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES.....	143
Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN.....	151
Formulario F6 - PROCESO DE COBRANZA Y GESTIÓN DE DEUDA	166
Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES	182
Formulario F8 – PROCESO DE ÓRDENES DE TRABAJO.....	195
Formulario F9 - INTERVENCIONES	224
Formulario F10 - CONTROL DE GESTION	235
Software y Hardware:	274
- Servidor: SARA.....	274
- Base de datos: SQL Server.....	274
- Interfases: consultas directas desde el SARA al SGC a través de un enlace de base de datos (dblink).....	274
Formulario T1 - CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL.....	284
Formulario T2 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA SOLUCION COMERCIAL	311
Formulario T3 - DIMENSIONADO DEL HARDWARE	312
Formulario T4 - INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE.....	319
Formulario T5 - ARQUITECTURA DE LA SOLUCION COMERCIAL.....	323
Formulario T6 – AMPLIACIÓN DE CARACTERISTICAS Tecnológicas	325
6.1.4 FORMULARIOS RELATIVOS A CONSULTORÍA.....	334
Formulario C1 – METODOLOGIA GESTION DE PROYECTOS.....	334
Formulario C2 - GESTION DEL PROYECTO para el "Proyecto ANDE".....	335
Formulario C3 - PLAN DE TRABAJO	338
Formulario C4 - PERSONAL A AFECTAR AL PROYECTO Y EQUIPO DE MANTENIMIENTO.....	339
Formulario C5 - CURRÍCULUM VITAE – ASIGNACION.....	343
Formulario C6 – METODOLOGIA PARA LA GESTION DEL PRODUCTO	345
Formulario C7 - GESTION DEL PRODUCTO para el PROYECTO en ANDE	346
Formulario C8 - GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL	348
Formulario C9 - CONSULTORIA POST-IMPLANTACION	351
Formulario C10 – EXPERIENCIA EN CONSULTORIA	352
Formulario C11 – DETALLE DE SUBCONTRATOS	357
6.2 FORMULARIOS QUE CONFORMAN LA OFERTA ECONÓMICA	359

Formulario E1 - COTIZACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE y SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ITEM 1)	359
Formulario E2 – COTIZACIÓN DE CONSULTORÍA Y CONSULTORIA POST-IMPLANTACIÓN (ITEM 2).....	367
Formulario E3 – LISTA DE PRECIOS.....	369
6.3 ANEXOS.....	370
ANEXO A1 - PRESENTACIÓN DE ANDE.....	371
ANEXO A2 - INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE ANDE	375
ANEXO A3- ARQUITECTURA TÉCNICA ACTUAL.....	391
ANEXO A4 - ARCHIVOS PRINCIPALES.....	403
ANEXO A5 - INTEGRACION CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS DE ANDE	405
ANEXO A6 - EQUIPO DE TRABAJO POR PARTE DE ANDE	417
ANEXO A7 - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	422
CAPÍTULO 7 – GLOSARIO.....	431
- GLOSARIO	431
A	431
B	432
C	433
D	437
E	439
F.....	440
G	441
I	442
L.....	445
M.....	447
N.....	448
O	448
P	449
R	452
S	453
T	455
U	457
V	457
W	457
Z	458

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL LLAMADO

CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL LLAMADO

1.1 INTRODUCCIÓN

El objeto de la presente licitación se enmarca en el Proyecto de Renovación del Sistema Comercial, actualmente en desarrollo por la Administración Nacional de Electricidad (ANDE).

En el [Anexo A1](#) se realiza la Presentación de ANDE, en el [Anexo A2](#), se describe la Información de la Gestión Comercial.

A través del Proyecto se pretende lograr la mejora de la gestión comercial de ANDE y la reducción de costos operativos, adecuando sus procesos para responder eficientemente a las nuevas políticas comerciales, a las exigencias del marco normativo y al nivel de servicio creciente, requerido por el cliente.

Para ello se plantea la revisión de los procesos involucrados, reemplazando los aplicativos que dan apoyo a la gestión comercial, incorporando las mejores prácticas aplicables a empresas eléctricas.

Los procesos involucrados abarcan: comunicaciones y productos comerciales, solicitudes de abastecimiento de energía, contratación, lectura, facturación, cobro, atención al cliente y reclamaciones, órdenes de trabajo, gestión de intervenciones y control de gestión.

La propuesta (*Solución Comercial*) deberá considerar el desarrollo de un Proyecto para implantar un nuevo sistema de gestión cuyo alcance se extienda a:

Personas

- Desarrollo de un equipo de integración mixto, ANDE-Proveedor en todas las actividades del Proyecto desde su inicio hasta su finalización, de forma de asegurar un efectivo aprendizaje y transferencia de conocimientos, tanto de la situación origen y características de ANDE, como de la metodología, productos, técnicas, herramientas y características de la Solución a implantar.
- Gestión del cambio organizacional, a fin de alcanzar el mayor compromiso, participación e involucramiento de la organización, maximizando el beneficio de la Solución, como resultado del desarrollo del Proyecto.

Procesos

- Gestión del Proyecto, de forma de garantizar los resultados esperados dentro del costo y tiempo establecidos.
- Revisión de los procesos comerciales tomando en cuenta el potencial de la nueva *Solución Comercial* y los objetivos del Proyecto, acordando el modelo a implantar.
- Consolidación de los niveles de servicio y del proceso comercial requeridos.

Solución tecnológica

- Implantación del *Aplicativo* y demás productos que conformen la *Solución Comercial* ofertada.
- Adecuación de la Solución al modelo de gestión requerido por ANDE
- Integración con otros aplicativos necesarios para la gestión de ANDE

Datos

- Desarrollo de la estrategia de captura y conversión de los datos relevantes para la implantación de la *Solución Comercial*.
- Obtención de una Base de datos comercial convertida a la estructura de la nueva *Solución Comercial*.

BORRADOR

El presente documento se encuentra estructurado en siete capítulos:

- **Introducción y Objeto del llamado:** en este capítulo se establece el objeto de la licitación, el alcance de la misma y los ítems de cotización obligatoria.
- **Especificaciones técnicas:** describe las especificaciones técnicas requeridas para los ítems Solución Comercial (características funcionales y tecnológicas, servicio de mantenimiento y condiciones de uso del software), Consultoría para la Implantación (Gestión del Proyecto, Gestión del Producto y Gestión del cambio Organizacional) y Consultoría Post - Implantación.
- **Elaboración y presentación de ofertas:** contiene la información necesaria para la etapa relacionada con la elaboración y presentación de la oferta. Este capítulo complementa las exigencias establecidas en el pliego y en la normativa de contrataciones públicas.
- **Evaluación de ofertas y adjudicación:** describe los criterios que se utilizarán para la evaluación de las ofertas, causales de rechazo, y otros aspectos relacionados con la adjudicación. Este capítulo complementa las exigencias establecidas en el pliego y en la normativa de contrataciones públicas.
- **Elaboración y ejecución del contrato:** describe los principales elementos a considerar una vez adjudicada la licitación, desde la elaboración del contrato hasta la firma y la ejecución del mismo. Este capítulo complementa las exigencias establecidas en el pliego y en la normativa de contrataciones públicas.
- **Formularios y Anexos:** contiene el inventario de anexos y formularios referenciados en los capítulos mencionados anteriormente.
- **Glosario:** Incluye definiciones y aclaraciones sobre el alcance de determinados términos que pueden inducir a diferentes interpretaciones o son propios de ANDE, y por tanto no son de conocimiento general. Los términos que se encuentren indicados en letra itálica, en el presente documento, encuentran su referencia en el Glosario.

1.2 OBJETO Y ALCANCE DEL LLAMADO A LICITACIÓN

1.2.1 OBJETO

El objeto de la presente licitación es la **adquisición e implantación de una Solución Comercial que cubra las funcionalidades comerciales y tecnológicas especificadas en el presente documento**, donde las facilidades de navegación, ayudas y diseño de las pantallas (amigabilidad) estén orientadas a aumentar la eficiencia de los procesos y mejorar aún más el acceso a la información, en forma ágil y oportuna, para la toma de decisiones de cada miembro de la organización involucrado en el proceso comercial.

Se incluye en el objeto de la presente licitación, la contratación del **servicio de consultoría necesario para la implantación de la totalidad de la Solución Comercial requerida**, que comprende:

- Gestión del proyecto,
- Gestión del producto: Abarcando la parametrización del *Aplicativo* y de los eventuales productos que conformen la *Solución Comercial* ofertada, la integración entre ellos y demás interfases solicitadas y el desarrollo de los módulos necesarios para cubrir el 100% de las funcionalidades requeridas,

- y Gestión del cambio organizacional.

Estas actividades se realizarán conjuntamente con el personal de ANDE asignado al Proyecto, a los efectos de que, a través del trabajo integrado y orientado por el conocimiento y experiencia de la consultoría durante la implantación, los técnicos de ANDE adquieran los elementos necesarios para conocer en profundidad las características y posibilidades del o de los productos, maximizando sus potencialidades, de forma de lograr autonomía en la operación y uso de los mismos.

1.2.2 ALCANCE

A través del cumplimiento del objeto licitado se pretende implantar una nueva *Solución Comercial* corporativa con los niveles de servicio requeridos por la empresa, que se integre al resto de los sistemas de información de ANDE, que permita mejorar la gestión comercial de la empresa y reducir los costos operativos, adecuando sus procesos para responder eficientemente a los requerimientos del entorno presente y futuro.

La *Solución Comercial* deberá atender a la totalidad de los suministros de ANDE (aprox. 1.750.000) en todo el país, y deberá estar disponible para todos los usuarios de la misma (aprox.:2.000 usuarios directos).

El Proyecto tendrá una duración de 26 meses a partir del inicio de la Consultoría en ANDE, destacándose los siguientes hitos:

- Mes 18: **Solución Comercial implementada, integrada y testeada** con el 100% de las funcionalidades exigidas
- Mes 20: Una vez otorgada la aceptación para el ingreso en producción por parte de ANDE, **implantación en Producción en todo el país** de dichas funcionalidades, sustituyendo el Sistema Comercial actual de ANDE
- Mes 26: **Aceptación Final**, luego de 6 meses de implantadas el 100% de las funcionalidades exigidas y opcionales declaradas por el oferente y verificado el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente documento.

La incorporación de herramientas tecnológicas de vanguardia deberá permitir reducir los costos operativos, de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, al tiempo de incrementar las funcionalidades y la autonomía de uso y de manejo de la información por el usuario final durante las veinticuatro horas del día. Son usuarios finales los funcionarios, los clientes de los servicios de ANDE, así como otros grupos de interés vinculados a los procesos comerciales de ANDE.

1.2.3 ORDENAMIENTO DE ITEMS

El objeto de la presente licitación implica los siguientes ítems de cotización obligatoria:

ÍTEM 1 – Solución Comercial

Subítem 1.1 – Software para la Solución Comercial. Licencias del Software de Aplicación para la gestión comercial (Aplicativo) y de todos los productos de software que integren la Oferta para dar cumplimiento a la Solución Comercial requerida.

Subítem 1.2 - Servicio de Mantenimiento para el software de aplicación y de los demás productos que integren la Solución Comercial propuesta, hasta cumplidos cuatro (4) años contados a partir de la ACEPTACIÓN FINAL, con opción por parte de ANDE de

extender dicho plazo por dos (2) períodos de dos (2) años cada uno, previa conformidad de cada fabricante. El servicio deberá ser prestado y cotizado obligatoriamente por los respectivos fabricantes de software.

ÍTEM 2 – Consultoría

Subítem 2.1 – Consultoría para la Implantación de la solución requerida.

Subítem 2.2 - Servicio de Consultoría post-implantación. Dicho servicio será a demanda, en función de los requerimientos de ANDE, una vez finalizada la fase CONSOLIDACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL, por un período de cuatro (4) años o hasta agotar el monto adjudicado, lo que ocurra primero. En caso de que al término de los 4 años exista saldo disponible, ANDE se reserva el derecho de extender el plazo por dos (2) períodos de dos (2) años cada uno, previa conformidad del Proveedor.

PROVEEDOR

CAPÍTULO 2

ESPECIFICACIONES

TÉCNICAS

CAPÍTULO 2 - ESPECIFICACIONES TECNICAS

En este capítulo se describen las características, generales y particulares, de los procesos funcionales del negocio y los requerimientos tecnológicos, a los que la Solución Comercial propuesta debe dar respuesta y las características de la Consultoría, que el Oferente se compromete a cumplir en el marco del Proyecto en caso de ser adjudicado.

El Oferente debe especificar el dimensionado del hardware y software de base necesario, considerando las especificaciones y características establecidas en el punto [2.1.2.2 Hardware y Software de Base](#) del presente documento.

Como aspecto relevante, cabe destacar que se requiere que *el Aplicativo* propuesto cumpla con las siguientes condiciones mínimas:

- La versión ofertada haya sido liberada con posterioridad al año 2016, que la interfase de usuario esté disponible en idioma español y esté implantado en:

Cuatro (4) Utilities del porte similar a la ANDE, de las cuales al menos dos (2) sean en empresas eléctricas donde se procesen la lectura, facturación y cobranza de más de un millón de suministros cada una. Estas condiciones constituyen alguna de las causales de rechazo preceptivo de la Oferta.

ANDE se reserva el derecho de implantar una versión posterior de la presentada en la Oferta, si considera que, a su propio juicio, es una evolución consolidada de la versión evaluada.

2.1 ITEM 1 – SOLUCIÓN COMERCIAL

En este apartado se describen las características de los procesos funcionales, tecnológicos, del servicio de mantenimiento y de las condiciones de uso, solicitadas para la *Solución Comercial*.

Dichas características y el detalle de su descripción (formularios y anexos) deben obligatoriamente ser cubiertas por la Solución propuesta, de acuerdo a lo establecido en cada caso.

2.1.1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

En este capítulo se describen las generalidades y las características particulares de los procesos funcionales del negocio y control de gestión, a los que la *Solución Comercial* propuesta **debe** dar soporte.

La Solución Comercial propuesta deberá asistir la gestión comercial de ANDE, convirtiéndose en su principal herramienta informática de gestión, operativa y gerencial.

En ese sentido la Solución deberá disponer de las funcionalidades que soporten los aspectos de los procesos comerciales y control de gestión, que se mencionan en el presente capítulo y la descripción detallada de los mismos que se presenta en el punto [6.1.3.2 Formularios Características Funcionales](#).

2.1.1.1 GENERALIDADES

Desde el punto de vista "general" la Solución Comercial deberá:

- Ser amigable respecto al uso, lo que implica:
 - Facilidad de acceso a las diferentes funcionalidades, pudiendo navegar con rapidez en las mismas. Pantallas intuitivas y amenas.
 - Trámites a los que se pueda acceder por medio de menú de opciones permanentemente visible.
 - Acceso directo a las funciones más frecuentes.
 - Mantener criterios de ubicación y funciones a lo largo de toda la aplicación. Homogeneidad de información en las diferentes pantallas.
 - Utilización de comodines para la localización de diferentes entidades como ser nombres de clientes, nombres de calles, etc.
 - Localización de clientes y/o suministros a través de la combinación de campos como por ejemplo ubicar un suministro con la combinación de nombre de cliente y nombre de calle.
 - Personalización del menú de funciones según usuario y perfil.
 - En las pantallas asociadas a los procesos, posibilidad de acceder a todas las acciones relacionadas con los mismos.
 - Utilización de terminología nemotécnica.
 - Posibilidad de contar con facilidades en las pantallas para la identificación de tareas pendientes del usuario.
 - Posibilidad de definir campos de usuario y que los mismos se puedan utilizar para realizar validaciones o aplicarles alguna lógica.
- Contar con el máximo grado de parametrización (en términos de valores, funciones y acciones) que permita a la herramienta absorber la evolución de los procesos gestionados, en mínimo tiempo y mediante la intervención de usuarios funcionales de ANDE expertos en la misma.
- Ser flexible: Tener la potencialidad de gestionar cualquier empresa de características comerciales similares, así como la facturación y cobranza de todo tipo de servicio y manejo de diferentes monedas (multiservicio, multiempresa, multimoneda).
- Ser versátil, de modo que posibilite los cambios que surgen por las exigencias de un mercado competitivo y cambiante.
- Facilitar la integración con otras soluciones informáticas y mejorar la integración que existe en la actualidad con otros sistemas informáticos propios de la empresa y externos y generar automáticamente los asientos contables que reflejen los hechos económicos y faciliten su auditoría.
- Presentar la totalidad de la interfase con el usuario final de la *Solución Comercial* propuesta, en idioma español (pantallas, ayudas, menús, etc.).

Dado que los procesos son altamente sensibles a los cambios en las reglas de negocio y a los tipos de cliente, es necesario contar con una herramienta de *workflow* que facilite la incorporación de modificaciones por usuarios funcionales expertos.

El sistema deberá contar con alta capacidad de integración que posibiliten los intercambios de información, en tiempo y forma: con otros sistemas informáticos de ANDE, con las entidades externas por servicios contratados, con otras Organizaciones, así como con otras empresas de la región. Las integraciones solicitadas en el marco del Proyecto se describen en el Formulario [F12 – Integración e Interfases](#).

Las funcionalidades generales se detallan en el [Formulario F1 - Generalidades](#).

2.1.1.2 COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES

El proceso de Comunicación y Productos Comerciales se apoya en el desarrollo de actividades orientadas al estudio e investigación del mercado energético, diseño de propuestas comerciales de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de clientes. Actualmente esta actividad se realiza en forma centralizada por la Gerencia Comercial de ANDE.

Para lograr estos objetivos se pretende diseñar propuestas comerciales que estén constituidas por productos comerciales, energéticos y no energéticos. Los mismos se orientan a segmentos de clientes (determinados por ejemplo por rango de consumos, potencias contratadas, tarifas, etc.), período de vigencia, e incluyen:

- Para productos energéticos: la definición de las tecnologías energéticas requeridas y sus atributos (tales como documentos comerciales requeridos, atributos de segmentación), requerimientos de tipo comercial (por ejemplo, la obligatoriedad de la tarifa a aplicar), y bonificaciones (por ejemplo, en la tasa de conexión).
- Para productos no energéticos: la definición de productos y servicios comerciales que tienen por objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, que implican reglas comerciales y atributos (tales como documentos comerciales requeridos, atributos de segmentación), y en contrapartida la eventual facturación de costos adicionales (por ejemplo posibilidad de elegir el vencimiento de la factura, envío de la factura en papel, informes personalizados sobre consumos para Medianos y Grandes Clientes, etc.).

Para ello, la Solución Comercial debe permitir el desarrollo de las siguientes actividades:

- Segmentación de clientes y suministros.
- Diseño de productos y servicios de interés (paquetes de contratación), adecuados a cada segmento.
- Diseño de campañas de comunicación por diferentes canales, con la posibilidad de personalización y sus respectivos reportes.
- Diseño e implementación de encuestas de satisfacción al cliente y de productos comerciales, por diferentes canales.
- Mantenimiento de bases de datos de operadores del mercado de interés: proveedores de tecnologías energéticas, arquitectos, ingenieros, constructores, inversores, etc.

El detalle de las funcionalidades se describe en el Formulario [F7 – Atención al cliente y reclamaciones](#)

2.1.1.3 PROCESOS DE PETICIÓN DE SERVICIO Y CONTRATACIÓN

Los procesos de solicitud de abastecimiento de energía tratan sobre la gestión de las nuevas conexiones de suministro de acuerdo a las características del servicio, la conformación de un contrato con la Empresa, y los cambios que sucedan en dicha conexión y/o contrato durante su vigencia.

Las solicitudes de abastecimiento de energía tienen diferente complejidad dependiendo de los atributos propios y de las distintas etapas por las que transita el proceso. Dichas etapas tienen plazos de cumplimiento previstos que el sistema debe controlar.

Las principales etapas a soportar son:

- Alta e inspección (expedientes consultas previas): implica el inicio de la solicitud, su identificación geográfica, y la acción de inspección o habilitación.
- Confección y notificación de presupuesto (expedientes extensión de líneas): implica el cálculo del valor a pagar por el cliente, el que se realiza en forma automática por un algoritmo de cálculo y/o se obtiene por interfase desde el sistema de Distribución, y la emisión de un documento con detalle del valor a pagar por el cliente.
- Cobro del presupuesto: el que se debe poder realizar en forma presencial (Unidades comerciales o centros externos, cajeros automáticos), o no presencial (Internet, call center), bajo diferentes formas de pago (contado, financiado, etc.), emitiéndose en cada caso la documentación legal correspondiente.
- Ejecución de obra y cierre de la solicitud de suministro: etapas que son informadas por el área Distribución existiendo diferentes motivos para el cierre de un expediente.

La Solución Comercial debe permitir mantener actualizada la información de cada paso en la vida de una solicitud relacionada a una obra, pudiendo de esta manera mantener al día la interrelación existente entre las actividades comerciales y las del sector de Distribución.

Asimismo, es necesario mantener un registro integral de solicitudes de los clientes, realizar el seguimiento y control de los plazos de resolución, teniendo la posibilidad de informar en todo momento, sobre el curso de cada solicitud.

Una vez culminada las obras de distribución, y habilitada la conexión, se genera el alta del suministro (identificación geográfica de la conexión), iniciándose el proceso de la contratación.

Las principales etapas, a las que la Solución debe dar respuesta, en este proceso son:

- Alta de Contrato (menores a 40kw): inicio de la relación contractual del cliente con la empresa, el servicio pasa automáticamente a estar incluido en el proceso normal de lectura-facturación-cobro.
- Modificación de datos del contrato: las modificaciones sobre cualquiera de las entidades que lo componen están inmediatamente disponibles para su consulta y subsiguiente actualización, debido a la modificación de algunas de las características existentes del suministro (potencia, tipo de conexión, tipo de tensión, etc.)
- Baja de Contrato: genera el cese de la relación contractual, y la última factura del servicio, con las posibilidades de utilizar, la baja puede realizarse on line, para el caso en que el cliente cancelara la factura en el momento, o fuera de ciclo (batch), debiendo enviarse la factura al domicilio del cliente para su posterior cancelación.

Asimismo, se requiere el registro contable de cada transacción comercial, incluyendo la trazabilidad de los conceptos contables, es decir, se debe poder componer cuales son las transacciones que integran una determinada cuenta contable.

El detalle de las funcionalidades se describe en el Formulario [F3-Procesos de solicitud de abastecimiento de energía](#)

2.1.1.4 PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES

Agrupar las funciones asociadas a la programación de los lotes de lectura, la lectura de los medidores por distintos medios y al procesamiento de las mismas, para la posterior facturación del consumo o control de pérdidas comerciales. El procesamiento abarca la validación de las lecturas obtenidas.

Se requiere que la gestión de los procesos de lectura se desarrolle descentralizadamente a través de *centros de lectura*, abarcando las siguientes tareas:

- Ubicación y reubicación de suministros en *itinerario* (resecuenciar puntos de medida, previa validación en gabinete).
- Planificación del trabajo diario.
- Gestión de itinerarios en el sistema de gestión comercial.
 - Asignación de trabajo diario al personal lector.
 - Asignación y reasignación de TPL.
- Validación y corrección de las lecturas obtenidas.
- Tratamiento de denuncias realizadas por el lector.

Se requiere recibir y procesar información proveniente de diferentes medios, a saber: terminal portátil, listado de rutas diarias, medición a distancia y *lectura aportada* por el cliente (teléfono o Internet).

El proceso de control de la lectura debe permitir:

- la generación de denuncias por parte del lector sobre situaciones anómalas.
- El procesamiento y la corrección de las situaciones anómalas.
- La generación automática de acciones derivadas de las denuncias (generación de *órdenes de trabajo*, generación de avisos (tareas pendientes), generación de mensaje en la factura).
- A los efectos del control de la gestión operativa, registro del desvío entre lo planificado y lo ejecutado.
- Control de calidad del trabajo del lector.

Las condiciones de las distintas anomalías deben ser parametrizables y establecerse por procedencia, características, por ejemplo, Rangos mínimos y máximos según estacionalidad.

El detalle de las funcionalidades se describe en el [Formulario F4 – Proceso de Lectura de Medidores](#).

2.1.1.5 PROCESO DE FACTURACIÓN

Este proceso consiste en el cálculo de los importes a facturar, multas, recargos e impuestos, sobre la base de las características del suministro, la información de la lectura de medidores, conceptos varios y tarifas asociadas, así como la detección y resolución de validaciones preventivas de los datos que intervienen en la facturación (anomalías de facturación).

El proceso de Facturación debe presentar la capacidad de facturar servicios propios de la empresa o de otras empresas y servicios.

Debe existir flexibilidad en la creación de tarifas a la medida del cliente, en base al tipo, a la potencia solicitada, nivel de consumo, estacionalidad y tramos horarios, etc.

La validación preventiva y resolución de errores de datos dependen de parámetros asociados a cada tipo de anomalía de facturación, cuya fijación y resolución deben ser configurables por el usuario.

Es requerido que el control y resolución de errores de datos se realice en forma centralizada en la Sede Central, pudiendo a futuro descentralizarse.

El contenido de la factura debe ser claro y completo, de acuerdo a las especificaciones que oportunamente defina ANDE, permitiendo parametrizar la inclusión de mensajes u otro tipo de información (gráficos, indicadores, etc.) por segmento de cliente y zona.

Asimismo, la factura debe presentar una numeración continua (por tipo de documento), que respete el rango, la vigencia y características que responda a las exigencias del organismo externo competente (S.E.T – Secretaría Estado de Tributación).

El proceso de facturación debe contemplar ajustes por reclamos del cliente a las facturaciones emitidas, así como las siguientes facturaciones especiales:

- Consumo fijo mensual (Se factura un consumo fijo mensual y se compara con el real al final del año ajustando el mismo).
- Alumbrado público

Se requiere el registro contable de la facturación, incluyendo la trazabilidad de los conceptos contables, es decir, se debe poder componer cuales son las facturas que integran una determinada cuenta contable.

El detalle de las funcionalidades se describe en el [Formulario F5 – Proceso de Facturación](#).

2.1.1.6 PROCESO DE COBRANZA Y GESTIÓN DE DEUDA

El proceso de Cobro engloba las funciones de recaudación en entidades propias y externas, así como la gestión de deuda (permitiendo parametrizar acciones, que se disparen en forma automática, de acuerdo a la antigüedad, importe de la deuda, tipo de cliente, forma de pago), su financiación y la consiguiente generación de penalizaciones ante incumplimiento de pago.

La recaudación de entidades propias debe ser soportada por un módulo de manejo de cajeros y cajas, con registro de todos los movimientos a las mismas y control al final del día.

Debe soportar que el cobro por agentes externos se desarrolle en las siguientes modalidades:

- Débito automático (bancos y tarjetas de crédito).
- Pago en ventanilla de agentes externos (procesadoras, etc.).

Se deben actualizar y controlar los cobros efectuados por agentes externos y los depósitos correspondientes realizados en las cuentas de ANDE asociadas a ese fin.

Se deben calcular las comisiones a pagar a los agentes, así como los descuentos por penalizaciones debido a incumplimiento del contrato de servicio.

Las transacciones deben generar los documentos comerciales que correspondan con criterio de numeración continua, que respete el rango, la vigencia y características que responda a las exigencias del organismo externo competente (**SET**).

Asimismo, se requiere el registro contable de cada transacción comercial, incluyendo la trazabilidad de los conceptos contables, es decir, se debe poder componer cuales son las transacciones que integran una determinada cuenta contable.

La puesta al cobro de las facturas debe efectuarse de forma tal que el cliente pueda ser notificado de la deuda de todos sus suministros en una sola oportunidad en el mes (factura individual por suministro o agrupada) y a la dirección petitionada por él.

La gestión de deuda debe soportar el envío de notificaciones al cliente, corte de la conexión, así como el cálculo de multas y recargos financieros generados a partir del incumplimiento de pago dentro de los plazos establecidos.

Existen unidades especializadas en la gestión de la deuda luego de haberse realizado las gestiones de corte de conexión. Las mismas deben tener la posibilidad de gestionar los casos, generando acciones puntuales (envíos de cartas al cliente, tratamiento jurídico, envío a Empresas registradoras de crédito).

Debe permitir financiar y refinanciar deudas en cuotas con interés de financiación. La cantidad de cuotas, valor de cada cuota y porcentaje de interés se definirán a través de parametrización.

El detalle de las funcionalidades se describe en el [Formulario F6 – Proceso de Cobro y Gestión de Deuda](#).

2.1.1.7 PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Incluye todas las funciones concernientes al contacto con el cliente, tratamiento de reclamaciones e información al cliente.

Este proceso debe permitir administrar el contacto con los clientes por todos los canales (oficinas distribuidas en todo el país y con relación jerárquica entre las mismas, Call Center, e Internet, SMS, WhatsApp, app, web, etc.) y los motivos de dichos contactos.

Para facilitar la atención al cliente se debe disponer en todo momento de información general de clientes y suministros, datos técnicos, información sobre medidores y lecturas, datos de facturación y cobros, equipamiento eléctrico, información detallada de contactos anteriores del cliente con la empresa o viceversa, datos de intervenciones, perfil de comportamiento del cliente.

Los objetivos de tener accesible la referida información son minimizar el tiempo, maximizando la calidad de atención al cliente, (ya sea promoviendo la auto atención como la pronta respuesta a sus requerimientos) y aprovechar cada contacto para asesorar sobre las propuestas comerciales disponibles, promoviendo su utilización.

La comunicación con el cliente se debe realizar también a través de la emisión y envío de notificaciones, en forma automática y descentralizada. Debe de contener plantillas con opciones de respuesta que permita también su edición, y la posibilidad de incorporar nuevas plantillas en función de nuevas notificaciones.

El canal de atención presencial debe permitir que cualquier cliente de ANDE realice trámites en las Oficinas que estén destinadas para ello, en cualquier punto del país.

El canal de atención no presencial a través del Call Center atiende llamadas de todo el país, las que pueden ser originadas en motivos comerciales puntuales, como aquellos asociados a incidencias en la red, como ser el reclamo de falta de energía (interrupciones).

El canal de atención no presencial a través de Internet (Mi ANDE) debe permitir realizar todos los trámites que se efectúan en el canal presencial, a modo de ejemplo: atender consultas de facturas y consumos, así como información técnica, actualización de datos cliente, aporte de lectura, visualización de graficas de consumo, consulta previa, extensión de línea, solicitud de alumbrado público, solicitud de retiro de medidor, conexión nueva, factura fija, aumento y reducción de potencia, división de instalación, solicitud de suministros eventuales, etc.

Debe disponibilizar los servicios necesarios para poder realizar estos trámites a través de otros canales como, por ejemplo, APP.

Asimismo, y con relación a la gestión de las reclamaciones, se debe realizar un registro de todos los tipos posibles de reclamaciones, las que se agrupan según:

- Incidencias en las redes eléctricas y que implican una rápida respuesta por parte de las unidades de Distribución: por ejemplo, falta de energía eléctrica (cortes de suministro), avisos de peligro en instalaciones, problema de tensión, etc.
- Relacionadas con posibles errores de facturación, también generan órdenes de trabajo.
- Reclamaciones de clientes cuyo proceso está determinado y automatizado para el usuario (no incluye los dos puntos anteriores), como, por ejemplo: daños eléctricos, problemas en la distribución de documentos, toma de consumo, denuncias por fraude, la misma debe contemplar la generación de órdenes de servicio.

El detalle de las funcionalidades se describe en el Formulario [F7 – Procesos de Atención al Cliente y Reclamaciones](#).

2.1.1.8 PROCESO DE ÓRDENES DE TRABAJO

Como consecuencia del desarrollo de los diferentes procesos que conforman la actividad comercial: Atención al Cliente, Reclamaciones, Contratación, Lectura, Facturación y Cobros y el propio módulo de Órdenes de Trabajo o derivado del proceso de Gestión de la red (Distribución), puede ser necesaria la generación en forma automática o manual de órdenes de trabajo a ejecutarse en la ubicación geográfica del suministro de energía.

El Proceso de Órdenes de Trabajo debe englobar las tareas de programación, asignación a cuadrillas, entrega de materiales requeridos, trabajo en campo,

registro de las acciones efectuadas, validación y posterior actualización de las órdenes de trabajo generadas, tanto del propio proceso como de los demás procesos involucrados.

Se requiere que cada orden implique un cierto trabajo en campo identificándose por un número, un tipo (conexión, corte, reconexión, inspecciones, cambio de equipamiento, etc.) y una especialización.

Durante su ciclo de vida, las órdenes de trabajo transitan por diferentes estados, y en cada caso, se debe soportar:

- Almacenar el histórico de los estados (fechas, horas, usuarios de actualización, identificación de las cuadrillas actuantes y conformación de las mismas, acciones tomadas y pendientes, materiales utilizados, tiempos y costos incurridos, etc.),
- Registrar el tiempo total asociado a la ejecución de una orden de trabajo (medido desde su generación hasta su posterior actualización) y el desglose del mismo según el usuario responsable de cada instancia (cliente, área Comercial de ANDE u otras áreas de ANDE).

Cada orden de trabajo generada, se debe direccionar en forma automática a la Unidad Comercial responsable de su ejecución (Centro Técnico). Para esto considera la ubicación geográfica del suministro y, eventualmente, pueden llegar a considerarse datos técnicos del suministro (Ej. la constante de facturación del medidor), el tipo de cliente, el tipo de orden de trabajo o su especialización, etc. Una vez determinada la unidad comercial de dependencia de la orden de trabajo, se debe determinar si la misma es centro técnico o no y si soporta la especialización asociada a la orden de trabajo. En caso afirmativo, la orden de trabajo será automáticamente redireccionada a dicho centro técnico. En caso contrario, y en forma automática, se escala en la jerarquía existente en la empresa hasta localizar una unidad comercial que si sea centro técnico, la cual será finalmente responsable de su ejecución.

Debido al gran volumen de órdenes de trabajo que gestionan ciertos centros técnicos, el proceso requiere contar con un alto grado de flexibilidad, se hace imprescindible entonces, disponer de facilidades de diversa índole que permitan optimizar la selección de los trabajos a ejecutar (múltiples filtros y ordenamientos, alarmas configurables en forma dinámica por ciertos perfiles de usuarios, etc.).

La ejecución de las órdenes de trabajo en un centro técnico se realiza tanto con personal propio como con personal perteneciente a empresas contratistas. Se conforman cuadrillas de personal propio y cuadrillas de personal contratado. Las cuadrillas tienen asociado un móvil (vehículo). Los integrantes de las cuadrillas pueden variar periódicamente.

Diariamente, conjuntos de órdenes de trabajo deben ser programadas (o asignadas) para ser ejecutadas por personal de ANDE o por contratistas habilitadas. Se requiere que dicha asignación contemple tanto las especializaciones de ANDE (o de la contratista) como la disponibilidad en el depósito (propio o de la contratista) de los tipos de materiales necesarios para la ejecución de las órdenes de trabajo. Las asignaciones de materiales afectan el stock disponible. Los lotes de órdenes de trabajo programadas son particionadas y asignadas a las cuadrillas responsables de su ejecución.

Se requiere que a cada orden de trabajo programada se le asigne una fecha estimada de ejecución (ciertos tipos de órdenes de trabajo cuando se generan ya la tienen asignada por defecto).

La unidad de medida asociada a las tareas y materiales requeridos para la ejecución de las órdenes de trabajo es la HHP (Horas Hombre Padrón). Los materiales colocados, los retirados y los devueltos actualizan el stock disponible en el depósito (propio o asociado a la empresa contratista que corresponda).

Para determinados materiales como ser medidores y precintos seriados es necesario registrar la trazabilidad, permitiendo saber en todo momento la ubicación y el estado de los mismos (*en depósito propio, operativo, instalado, en depósito externo, laboratorio, etc.*). Se requiere que el sistema ofrezca un grado de flexibilidad tal, que a futuro sea sencillo aplicar los requisitos asociados al concepto de trazabilidad a otros tipos de materiales.

En la actualidad se trabaja en un sistema mixto, algunas órdenes de trabajo se resuelven sobre impresos y otras con terminales portátiles, se debe prever contar con impresos asociados a las órdenes de trabajo para ser utilizados tanto en la transición como en momentos de eventuales indisponibilidades de los sistemas informáticos o de las comunicaciones. Los mismos deben disponer de un conjunto de atributos comunes a todos los tipos de órdenes de trabajo y de un conjunto de atributos que depende del tipo de orden de trabajo en cuestión.

La resolución de una orden de trabajo implica la actualización obligatoria de un conjunto de información realizándose previamente controles automáticos.

Dependiendo del tipo de orden de trabajo, el modo de actualización de una orden puede llegar a exigir la sustitución de medidores, precintos, etc. el ingreso de lecturas, clasificación de la inspección, comentarios, el ingreso de todo otro material utilizado, etc., así como desencadenar la generación de un conjunto específico de eventos. En estos casos, previo a la actualización definitiva de las órdenes de trabajo se debe prever en el sistema, una instancia de validación que permite eventualmente ajustar la información ingresada.

Se requiere generar la liquidación asociada al trabajo efectuado tanto para el caso de cuadrillas pertenecientes a contratistas como para las cuadrillas propias (considerando pago a destajo).

El cálculo del importe a pagar a cada contratista se expresa en Horas Hombre Padrón y se ajusta en función de las paramétricas establecidas en cada contrato de servicio celebrado entre la Contratista y ANDE, y en función a la calidad del trabajo realizado.

La naturaleza del trabajo comercial orientado a inspecciones o adecuaciones de puestos de medida hace necesario que se generen campañas masivas de órdenes de trabajo. A los efectos de su individualización cada campaña tendrá asociada atributos propios requiriéndose el control y seguimiento de cada campaña en particular, lo que permite posteriormente adoptar las acciones correctivas necesarias.

El detalle de las funcionalidades se describe en el [Formulario F8 – Proceso de Ordenes de Trabajo](#).

2.1.1.9 PROCESO DE INTERVENCIONES

Este proceso comprende las tareas de análisis de la información disponible, detección de los puntos de conexión con potenciales fraudes, generación de órdenes de trabajo de inspección, y la posterior generación de penalizaciones y acciones correctivas pertinentes en caso que correspondan.

Se requiere que las intervenciones se generen tanto en forma manual como a partir de la ejecución de procesos automáticos.

Durante su ciclo de vida las intervenciones transitan por diferentes estados (*pendiente de tramitar, en tratamiento, resuelto facturado, resuelto cobrado, anulado, refacturado impago, etc.*), pudiendo ser necesaria la ocurrencia de eventos, así como su reiteración en el tiempo (ej. asociación de notificaciones, posibilidad de suspensión del suministro, generación de órdenes de trabajo de inspección a los suministros del cliente, actualización de la calidad del cliente, envío de facturas, etc.)

La Solución debe contar con un muy alto grado de flexibilidad tanto en lo que respecta al cálculo de la energía asociada al fraude como al importe a facturar por la misma.

El importe asociado al fraude debe, facturarse en forma independiente o incluirse como un concepto más en una factura, dependiendo del caso; ser abonada al contado o financiarse.

Es necesario contar con la información de la energía detectada por el fraude, su importe y la evolución de su cobranza, tanto en forma individual como agregada.

La energía detectada a partir del fraude es incluida luego en los balances de energía que ANDE efectúa.

Es necesario contar con diversos modos de acceso tanto para la consulta de intervenciones en forma individual como masiva (ej. considerando centro técnico, estado y rango de fechas).

El proceso, ante errores y reclamos debidamente justificados por parte del cliente, debe prever la reliquidación de una intervención y su vuelta atrás.

La Solución comercial debe permitir considerar el comportamiento irregular de un determinado cliente, al momento de intentar efectuar determinados trámites (ej. alta de un nuevo contrato, aumento de la carga solicitada, modificación de tarifa, etc.)

El detalle de las funcionalidades se describe en el [Formulario F9 – Proceso de Intervenciones](#)

2.1.1.10 CONTROL DE GESTIÓN

El control de la gestión de los procesos comerciales se realiza:

- Con información detallada de carácter operativo diario, cuyos requerimientos están incluidos en los Formularios "Fn" de cada proceso comercial;
- Con información totalizada con diferentes niveles de agregación;
- A través del seguimiento y control de indicadores, parámetros de control y metas de los diferentes procesos comerciales.
- Implica la disponibilidad de un módulo de Control de Gestión que facilite el control y seguimiento de las diferentes actividades que componen los procesos comerciales.
- Se requiere la visualización de la información e indicadores, su evolución, su agrupación por diferentes atributos (por ejemplo, por *zona geográfica*, tipo de cliente, fecha, tarifa, etc.), su acumulación (diaria, mensual y anual), expresada tanto en unidades físicas como monetarias, presentando la misma en forma de tabla o gráfica.

La información brindada es utilizada como base para la revisión, análisis, control de plazos comerciales y toma de decisiones relativas a las actividades de los procesos Comerciales, detallados anteriormente.

En todos los casos se requiere filtrar el ámbito geográfico de la consulta, el cual se representa a través de una estructura jerárquica (Gerencia, División, Unidades Comerciales), contando con otros atributos para filtrar, según la consulta.

Otras consultas, con carácter de gestión operativa, implican la disponibilidad de información detallada de acciones pendientes, por proceso y Unidad Comercial, su antigüedad, y desvío del parámetro de control correspondiente.

El detalle de las funcionalidades se describe en el [Formulario F10 - Control de Gestión](#).

BORRADOR

2.1.2 CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS

2.1.2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

A continuación, se resumen los grandes lineamientos de las características tecnológicas requeridas de la Solución Comercial a incorporar.

La Solución Comercial propuesta deberá tener una arquitectura técnica actualizada, flexible, abierta y adaptable a los estándares corporativos de ANDE, y deberá cumplir los niveles de servicio requeridos y condiciones de seguridad ([Anexo A8](#)).

En particular se considerarán como elementos excluyentes si la Solución Comercial no cumple con las características expresadas en el formulario T1. A continuación se describen en forma resumida dichas características:

Arquitectura de la solución comercial

1. Todos los productos de la solución comercial ofertada deberán ser on premise, con excepción de los módulos de lecturas y ordenes de trabajo que podrán ser ofertadas indistintamente como soluciones en la nube (cloud) u on premise. En caso de ofertas en cloud se deberá cotizar en la planilla E1 para productos ofrecidos en modalidad ON CLOUD la suscripción al servicio, para la cantidad de 96 meses.
2. La solución comercial ofertada deberá ser Full Web.
3. Los lenguajes de programación a utilizar para nuevos módulos o modificaciones a realizar sobre la Solución Comercial deberán ser de los más usados en el mercado (Java, Net, PHP, C/C++, Python, C#).
4. La arquitectura de la solución comercial y la plataforma de desarrollo deberá de utilizar estándares abiertos.

Versionado del Producto Base

1. La evolución de la solución comercial se realiza mediante la implantación de nuevas versiones. Aplicación de fixes, patches, upgrades.
2. Cuenta con la documentación correspondiente de respaldo/guía, procedimientos y herramientas informáticas que colaboran en un proceso de migración de versiones.

Tratamiento del código fuente de la solución comercial

1. Deberá estar disponible todo el código fuente del producto correspondientes a la lógica de negocio en modo consulta.
2. Se deberá contar con herramientas y/o procedimientos para modificar la lógica de negocio.
3. Los distintos aplicativos que conformen la solución comercial deberán disponer de herramientas informáticas y/o procedimientos para integrar código desarrollado y mantenido por ANDE, preservando la integridad del núcleo de cada uno de ellos administrado por el fabricante/proveedor de software.

Modelo de datos

1. El modelo de datos de la solución comercial deberá estar documentado y disponible, así como los mecanismos de acceso a los datos.
2. El modelo de datos evita la redundancia tanto en el ingreso como en el almacenamiento de la información.
3. El modelo de datos incluye un tuning básico de fábrica y permite el tuning del mismo para la optimización de la performance específica para el caso de ANDE.
4. El o los aplicativos que conforman la solución comercial deberán disponer de facilidades (herramientas o procedimientos) para que el personal de ANDE

pueda integrar nuevos campos de usuario a las tablas de la base de datos, al igual que nuevas tablas preservando la integridad del núcleo del sistema administrado por el fabricante/proveedor de software. Indicar los mecanismos y procedimientos que se tiene para asegurar esta funcionalidad.

Impresión

1. Permite generar nuevos reportes por parte de ANDE y ser integrados a los aplicativos de la solución comercial de forma sencilla. Y dichos reportes permiten la descarga de los mismos, la exportación a otros formatos (como ser Excel, PDF) y la impresión de los mismos de forma on-line.
2. Permite en la elaboración de un reporte, incorporar distintos tipos de fonts, tablas, imágenes, gráficas, códigos de barra, códigos QR y atributos para la impresión.
3. Deberá generar e imprimir en formato compatible con PCL o Postscript o PDF para impresiones corporativas.

Herramienta de Workflow

1. La solución comercial contiene una funcionalidad de workflow.
2. La solución de workflow permite la generación de nuevos flujos de trabajo y la modificación de los flujos ya definidos, sin necesidad de programar código, scripts o macros.
3. La solución de workflow dispone de notificaciones a través del correo electrónico de Microsoft Exchange. Que permita el envío a una casilla o a listas o grupos de destinatarios.
4. La herramienta de workflow permite definir ciclos y paralización de flujos de tareas. Se valorará todas las funcionalidades disponibles para el diseño del workflow, además de las mencionadas.
5. La herramienta de workflow permite asignar roles a las tareas (en lugar de un usuario particular) de forma que por ejemplo la ausencia de un usuario no implique cambiar el diseño del flujo de trabajo.
6. La herramienta de workflow permite el manejo de excepciones, por ejemplo, la posibilidad de reasignar una tarea de un usuario a otro.
7. La Solución Comercial dispone de agendas amigables que guíen al usuario final a ubicar sus actividades pendientes. Se valorará que además el usuario disponga de la información de las actividades en las que ya ha participado.

Backup, recuperación e integridad de datos de la solución comercial

1. Cuenta con procesos de backups de datos de la Solución Comercial que incluya la información estructurada y no estructurada.
2. Cuenta de un mecanismo de recuperación de la información (estructurada y no estructurada) de la solución comercial a un punto en el tiempo.

Datawarehouse

1. La Solución Comercial debe incluir una solución de DWH y deberá cumplir con los requisitos excluyentes en el formulario T1, sobre administración, seguridad, manejo de caches por consulta, vista o reportes, modelado y explotación de datos, etc.

Modelo Multi capas

1. La arquitectura de la Solución Comercial debe ser multicapas, con un mínimo de 3 capas lógicas (Presentación, Lógica y base de datos) o micro servicios.
2. La Solución Comercial debe de utilizar algunos de los siguientes servidores de aplicación para la ejecución de la lógica de negocio. Los únicos habilitados son: WebLogic, Web Spheare, JBoss, NetWeaver.
3. El servidor Web debe ejecutar sobre sistema operativo UNIX o Linux de versiones actualizadas y soportadas por la marca

4. Los servidores de Base de Datos y de lógica de Aplicación, deben ejecutar sobre sistema operativo Unix o Linux de versiones actualizadas y soportadas por la marca.

Puestos de trabajo y comunicaciones

1. Soporta adecuadamente los siguientes browsers como mínimo en FireFox y/o Chrome.

Almacenamiento

1. La solución comercial deberá de ser capaz de utilizar como Gestor de Base de datos a ORACLE o Hana, en la última versión de cada uno de los mismos.

Solución de virtualización

1. La solución deberá poder ser desplegada sobre una plataforma de virtualización con arquitectura RISC.

Información no estructurada

1. La Solución Comercial deberá soportar el manejo completo de información no estructurada. Ej.: contratos, presupuestos, carta-poder, fotos, actas de inspecciones, etc.). La cual debe quedar asociada a las diversas entidades o trámites manejados por la solución.
2. Dispone de herramientas para el control de versiones y la administración de la información no estructurada almacenada. Indicar si se utiliza una herramienta propia del Aplicativo.

Portabilidad

1. El servidor Web ejecuta en más de un sistema operativo, UNIX o Linux.
2. El servidor de Base de Datos y el servidor de lógica de Aplicación ejecutan en más de un sistema operativo, UNIX o Linux
3. La solución comercial debe utilizar el sistema operativo Windows 10 o superior en las estaciones de trabajo.

Herramientas de Desarrollo

1. El framework de desarrollo que estará disponible (o que se recomienda usar) para realizar modificaciones o nuevos desarrollos sobre el Aplicativo deberá como mínimo incluir: Editor de programas, Compilador o interprete (si corresponde), Generador de pantallas (si corresponde), Herramientas de debug, Herramientas de testing, Junit, TestUnit.
2. Dispone de herramientas para el control de pasajes de objetos entre los entornos definidos. Como objetos se entiende en este punto todo lo que pueda ser parametrización, configuración y componentes de desarrollos implementados por ANDE.
3. Dispone de herramientas para control de versiones de objetos (programas, configuración, parametrización, etc.).

Herramientas de Monitoreo

1. Dispone de un monitor para analizar la performance de la Solución Comercial (tiempo de respuesta, etc.).
2. La Solución Comercial dispone de monitores para analizar el uso de la aplicación.

Seguridad

1. Utiliza el servicio de Windows Active Directory para la validación de las credenciales de usuario.

2. Permite definir usuarios, roles de usuarios y asignar permisos sobre usuarios o sobre grupos indistintamente.
3. La seguridad permite diferenciar las tareas de: Administrador de roles, Administrador de usuarios, Parametrizador y/o desarrollador.
4. Provee directivas de contraseñas que determine al menos: largo mínimo de contraseña, período de vigencia.
5. Mantiene un registro de las contraseñas anteriormente utilizadas para impedir su reutilización.
6. Provee directivas de bloqueo y permiten al menos: Determinar la cantidad de inicios incorrectos antes del bloqueo, etc.
7. Provee directiva de timeout por inactividad en el sistema, que determine el período de cierre de la sesión.
8. Dispone de APIs para interactuar con aplicaciones de seguridad de ANDE.
9. Permite la utilización de certificados digitales en particular para la autenticación en accesos remotos o desde Internet.
10. Permite habilitar y deshabilitar permisos sobre objetos (programas, pantallas, opciones de menú, botones, datos de la pantalla, etc.) a usuarios o grupos de usuarios.
11. Permite que un usuario delegue sus permisos por un período de tiempo (ej. Licencia), o asuma las actividades de los roles del personal que tiene bajo su responsabilidad, manteniendo los registros de auditoría que correspondan.
12. Permite la utilización de certificados digitales para transferencias de datos seguros.
13. Permite auditoría a nivel de usuarios o roles de usuario.
14. Los logs del sistema identifican en forma unívoca al usuario que realiza las transacciones y no a un usuario genérico.

Integración con otros sistemas

1. Debe ser capaz de interactuar con servidores de correo Electrónico (Exchange 2010 o superior de Microsoft) para el envío de correos (por ejemplo: alertas, avisos, etc.). Se valorará que se pueda ver el resultado del envío o la lectura a través del Aplicativo.
2. La integración online de la Solución Comercial desde y hacia programas remotos o aplicaciones externas debe soportar que se realice mediante web services. Debe considerar lo especificado en el Formulario F12- Integración e Interfaces
3. Dispone de herramientas o procedimientos integrados a la Solución Comercial para procesar entradas en modo batch (proceso por lotes).
4. Tiene interfaz certificada o experiencia en interfaces con SAP para las versiones instaladas en ANDE
5. Tiene interfaz certificada o experiencia en interfaces con GIS GM-SMALLWORLD para las versiones instaladas en ANDE.
6. Tiene interfaz certificada o experiencia en interfaces con Software de CTI e IVR para las versiones instaladas en ANDE.
7. Permite la definición de servicios orientados a SOA, es decir que puedan integrarse a una arquitectura SOA.

Procesamiento batch

1. Para la planificación de tareas Batch, deberá: Tener herramientas de planificación propias que permitan la planificación y la ejecución automática de las tareas o procesos batch, condiciones de ejecución, flujos paralelos o secuenciales, registro de ejecuciones O Integrarse con una herramienta de planificación de un tercero
2. La Solución Comercial permite la convivencia de procesos Online en modo actualización y Batch. Se deberá indicar en qué casos este punto no es recomendable.

Documentación

1. Incluye ayudas en línea (en español y/o en inglés), a nivel general, y de pantalla. Cuyo nivel de detalle contemple la información desplegada o a cargar en cada campo de la pantalla
2. Dispone de manuales de: instalación, administración, programación, arquitectura técnica en español y/o inglés para todos los productos que integren la solución.

Compatibilidad con el hardware en los puestos de trabajo

1. La solución comercial, a nivel de puestos de trabajo (pc o thin client), deberá poder ejecutar con la siguiente configuración mínima: procesador I3, 4 GB de RAM o equivalente.
2. La solución comercial deberá poder imprimir facturas usando impresoras láser.
3. La solución comercial deberá poder utilizar validadoras.

Alta disponibilidad y escalabilidad

1. Permite agregar servidores para escalar horizontalmente a nivel de servidores Web, de lógica de negocio y del batch, sin afectar la disponibilidad de la Solución Comercial. Esto significa que es compatible con una solución de balanceo con el fin de brindar alta disponibilidad.

2.1.2.2 HARDWARE Y SOFTWARE DE BASE

ANDE proveerá el hardware y el software de base requerido para la implantación de la Solución Comercial en todos los ambientes.

El Oferente deberá detallar y dimensionar los requerimientos de software de base y hardware requeridos para la implantación de la Solución Comercial, a ser adquiridos por ANDE.

El dimensionado de hardware propuesto deberá permitir cumplir los niveles de servicio definidos en el presente capítulo. Adicionalmente se debe incluir la justificación del mismo y referencias a instalaciones de similar porte.

El Oferente deberá presentar al menos, dos configuraciones posibles, las cuales deberán considerar de alta disponibilidad. Cabe acotar que las dos configuraciones deberán cumplir los niveles de servicios requeridos y las características que se detallan a continuación.

Generalidades

La infraestructura del equipamiento estará diseñada sobre la base de un único Data Center.

La arquitectura propuesta deberá considerar aspectos de alta disponibilidad y de seguridad para los accesos remotos (desde fuera de la red de ANDE), por ejemplo, desde Internet, cumpliendo todos los aspectos de seguridad requeridos en el presente documento.

Condiciones mínimas con respecto a los ambientes de trabajo (entornos):

La Solución Comercial deberá disponer, como mínimo, los siguientes ambientes de trabajo independientes:

- Producción
- Desarrollo
- Capacitación
- Testing
- Demo
- Sandbox

- Conversión

Notas:

- Se llama entorno **Demo** a un entorno con la solución comercial base (como sale de fábrica), la cual servirá como testigo y como entorno de validación de las incidencias (service Request) al fabricante. Este entorno podrá ser sustituido por otra solución la cual cumpla la misma funcionalidad en caso de que el fabricante lo disponga.
- Entorno de **Sandbox**, es un entorno similar al de desarrollo el cual sirve para pruebas destructivas o de concepto.
- Entorno de **Conversión**, será el entorno utilizado por el equipo de conversión durante la fase de implementación e implantación.

Además, deberá cumplir las siguientes consideraciones:

- El ambiente de producción incluirá alta disponibilidad para el acceso a la base.
- Todos los ambientes estarán implementados en una infraestructura aislada del resto, utilizando particiones o máquinas virtuales independientes.
- El almacenamiento del ambiente de Desarrollo se deberá dimensionar en un 25% del entorno de Producción.
- El almacenamiento del ambiente de Capacitación se deberá dimensionar en un 25% del entorno de Producción.
- El almacenamiento del ambiente de Test se deberá dimensionar en un 100% del entorno de Producción.
- Se deberá prever y detallar los ambientes adicionales necesarios según la estrategia de implantación elegida para el Proyecto.
- Se deberán contemplar procedimientos que permitan la gestión de cambios entre los diferentes ambientes de la Solución Comercial, es decir el pasaje de objetos de un ambiente a otro.

Niveles de servicio requeridos

Se considera un Ambiente de trabajo no disponible, cuando:

- Los usuarios no pueden acceder total o parcialmente a la solución comercial debido a problemas en alguno de sus componentes que la conforman.
- El promedio del tiempo de respuesta (medido en el lapso de una hora), sea superior al requerido.

Se considera **Tiempo de respuesta**, al tiempo que transcurre desde que el usuario oprime el botón correspondiente en la Solución, hasta que la respuesta a la operación es desplegada en pantalla. A los efectos de la verificación de los niveles de servicio del tiempo de respuesta, se utilizará la herramienta de monitorización de tiempo de respuesta detallada en el punto 4.3 del [Formulario T1 – Características Tecnológicas de la Solución Comercial](#). El tiempo de respuesta se medirá centralizadamente en los servidores Web, sin considerar el tiempo de despliegue de pantalla, ni tampoco el tiempo de red entre el servidor Web y el usuario final.

Se entiende por **Horario on-line** al horario en que el ambiente es accesible por el usuario y en el cual se mide la disponibilidad y tiempo de respuesta.

Se entiende por **Duración máxima batch** a la cantidad máxima de horas diarias permitidas para la ejecución de los procesos batch, que requieran las transacciones on-line deshabilitadas para actualización o sean procesos masivos que deterioren notablemente el tiempo de respuesta. Para el entorno DWH-Producción, se

considera dentro del proceso batch la carga de datos y la ejecución de los reportes predefinidos.

Se entiende por **Máxima indisponibilidad**, a la cantidad de horas medidas en cualquier período de 12 meses consecutivos en que el ambiente de trabajo no está disponible.

Se entiende por **Máximo de paradas planificadas**, a la cantidad de horas medidas en cualquier período de 12 meses consecutivos en que el ambiente de trabajo no está disponible por tareas de mantenimiento planificadas y coordinadas. Para los ambientes de trabajo en los cuales no se requiere la ventana horaria de 24 hrs., las paradas planificadas se podrán hacer fuera de esa ventana.

BORRADOR

A continuación, se detallan los requerimientos para cada ambiente de trabajo:

AMBIENTE DE TRABAJO	TIEMPO RESPUESTA (segundos)	HORARIO ON-LINE	DURAC. MAXIMA A BATCH (hrs.)	MAXIMA INDISPONIB. (hrs.)	MAXIMO de PARADAS PLANIFIC. (hrs.)
Producción	0,4	Lunes a Domingo 06:00 – 24:00	4	9 Disponibilidad:99,8 %	48
	1	Lunes a Domingo 00:00 – 06:00			
Desarrollo	1	Lunes a viernes 06:00 – 24:00	-	13 Disponibilidad:99,5 %	-
Capacitación	0,8	Lunes a Viernes 06:00 – 24:00	-	13 Disponibilidad: 99,5%	-
Testing	0,8	Lunes a Viernes 06:00 – 24:00	-	13 Disponibilidad: 99,5%	-
DWH – Producción	(*) 1	Lunes a Sábado 06:00 – 24:00	4	9 Disponibilidad: 99,8%	-
DWH – Desarrollo	(*) 1	Lunes a Viernes 06:00 – 24:00	-	13 Disponibilidad: 99,5%	-

(*) Para reportes predefinidos que fueron ejecutados previamente

Condiciones mínimas con respecto a la infraestructura de los servidores de la Solución Comercial

ANDE proveerá el hardware y el software de base requerido para la implantación de la Solución Comercial. Es requerido que la solución pueda ser desplegada sobre una plataforma de virtualización con arquitectura RISC.

El software base solicitado debe tener las siguientes consideraciones:

- Las versiones de software base solicitado deben tener soporte vigente por los próximos 5 años, por el proveedor de software oficial.
- Deben encontrarse en las matrices de compatibilidad de las plataformas de virtualización seleccionadas.
- Si se trata de un software empaquetado y listo para su despliegue, es decir que no requiera un Sistema Operativo base, el formato del mismo debe ser compatible con la plataforma. En ese caso el proveedor se hará responsable del mantenimiento integral del mismo.

Es responsabilidad del oferente realizar las consultas que considere necesarias sobre el hardware y software base, con el fin de presentar una arquitectura que provea los niveles de servicios requeridos previamente.

Con respecto a los requerimientos de software base específico y sus versiones, ver el Formulario T1.

El oferente deberá proveer de al menos dos propuestas posibles de diseño de la solución comercial que contemplen alta disponibilidad tanto para la base de datos como para el servidor de aplicación.

2.1.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL

El servicio de mantenimiento del software de la Solución Comercial se realizará hasta los cuatro (4) años a partir del momento de la Aceptación Final. El servicio de mantenimiento cubrirá la actualización de versiones y el soporte técnico de la Solución Comercial, no estando comprendido en dicho servicio el mantenimiento de las parametrizaciones, adaptaciones, integración entre aplicaciones y desarrollos complementarios, implementados en el marco del Proyecto, en instalaciones de ANDE.

Se requiere que el servicio de mantenimiento de todos los productos que conforman la Solución Comercial sea brindado directamente por los fabricantes de software correspondiente (cada uno será el responsable del servicio de mantenimiento respectivo). El Proveedor será solidariamente responsable del servicio, en el caso que el fabricante deje de prestar el servicio.

En todos los casos, se deberá presentar para cada producto, una carta aval del fabricante que certifique que cumplirá con el servicio de mantenimiento de acuerdo a los requerimientos que se detallan en este capítulo, así como la carta de responsabilidad solidaria del Proveedor.

En el caso de tratarse de productos incluidos en la categoría de software libre, deberá poder contratarse el servicio de mantenimiento a una empresa que esté avalada por la Organización que desarrolle el producto de forma de poder escalar a dicha empresa los incidentes, o que cuente con experiencia en instalaciones del

producto de porte similar al que se propone para la Solución Comercial de ANDE. Esta experiencia deberá poder probarse, así como la infraestructura con la que cuenta para dar el servicio (personal calificado, equipamiento). En todos los casos, la empresa deberá cumplir con los niveles de servicios que se especifican en este punto.

- En caso de discontinuarse alguno de los productos que conforman la Solución Comercial propuesta durante el período de garantía, el Proveedor deberá resolver la funcionalidad cubierta por dicho software, de modo que en ningún caso la Solución Comercial integre software para el que no se cuenta con mantenimiento del fabricante ni pierda funcionalidades o características técnicas que tenía en el momento de la Aceptación Final.
- Todo cambio al software al que se dio la Aceptación Final ya sea por actualización de software, correcciones, o cambio de productos, deberá:
 - Realizarse en el marco del contrato de mantenimiento sin costo para ANDE,
 - Notificar a ANDE de la necesidad del o los cambios, su detalle y justificación para estudio de los técnicos de ANDE,
 - Contar previamente con la aceptación de los técnicos de ANDE a realizarse el cambio,
 - Hacerse en forma coordinada con ANDE.

Las versiones de los productos que conformen la Solución Comercial deberán contar con mantenimiento por parte del fabricante por 5 años (ROADMAP de cinco años) y estar vigentes a la fecha de implantación de los mismos.

El servicio de mantenimiento deberá cubrir:

1) Actualización de versiones de software

- Nuevas versiones de los productos que conforman la Solución Comercial y correcciones ("parches") que se liberen durante el período de mantenimiento.
- Con cada actualización de cualquier producto, ANDE tendrá derecho a solicitar al fabricante respectivo los medios magnéticos que incluyen el software y la documentación, que deberá cumplir con las características exigidas para la documentación en este documento, asociada tanto al producto como a otros aspectos relacionados con la instalación.

2) Soporte Técnico de la Solución Comercial, que deberá incluir:

- La corrección de errores que se detecten y se aparten de los requerimientos del nivel de servicio establecido para la Solución Comercial.
- Asesoramiento a los técnicos de ANDE en lo relacionado con: transferencia de conocimiento, recomendaciones, guías o pautas para un aprovechamiento óptimo del software y de la información, recomendación de mejoras en forma proactiva, consultas sobre funcionamiento de la Solución Comercial, problemas relacionados con la operación del mismo, para lo cual deberá tener personal técnico idóneo, debidamente entrenado y con experiencia reconocida en instalaciones similares a las de ANDE.
- Asesoramiento e instalación de nuevas versiones, de correcciones en todos los productos que componen la Solución Comercial, de reinstalación en caso que sea necesario para solucionar un problema, así como de problemas en la integración de los productos que conforman la Solución Comercial ofertada.
- El horario de atención deberá ser en modalidad de 24 horas los 365 días del año.

- Los responsables del servicio de mantenimiento deberán contar con un sistema de registro y seguimiento de solicitudes accesible por ANDE, para poder conocer el estado de todas las incidencias reportadas.
- El tiempo de devolución de llamada a las solicitudes de servicio será de 1 hora para incidencias críticas y 24 horas para el resto de las incidencias.
- Por incidencia crítica se entiende cualquier incidencia que:
 - genere una interrupción del servicio parcial o total
 - pueda degradar la performance de los niveles de servicio requerido en el [punto 2.1.2.2.](#)
 - pueda afectar los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 Información de la Gestión Comercial de ANDE](#)
 - por su impacto grupal, gerencial o a nivel de empresa, a criterio de ANDE deba ser resuelta en forma inmediata.
- El o los responsables del servicio de mantenimiento deberán comenzar a trabajar en un plazo no mayor a una (1) hora desde el momento en que ANDE notifique un problema de carácter grave a su juicio (incidencia crítica). En caso de que el mismo no pueda ser solucionado por la atención "a distancia", un técnico especializado deberá presentarse en las oficinas que ANDE indique en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas desde la notificación, brindando una solución definitiva al problema o una alternativa al mismo, en las siguientes doce (12) horas. En aquellos casos en que su resolución amerite, en función a la complejidad del mismo, la planificación del trabajo a realizar, deberá proponer un plan de trabajo, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, a partir de su notificación, el cual se ajustará de común acuerdo con ANDE.
- El o los responsables del servicio de mantenimiento que brinden el soporte técnico deberán indicar los canales por los que recibirán pedidos de soporte técnico (teléfonos, e-mail, sitio web, etc.), así como los técnicos o personas de contacto destinados a esta tarea.

En la eventualidad de que el o los responsables del servicio de mantenimiento deban desplazarse a ANDE para cumplir los requerimientos del mantenimiento, los costos que este desplazamiento implique (traslados, alojamiento, viáticos) se considerarán incluidos en el pago anual por este servicio.

Todas las acciones generadas por la prestación del servicio de mantenimiento deberán documentarse y presentarse a ANDE en un reporte mensual.

2.1.4 CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE

A continuación, se describen los aspectos requeridos respecto a las condiciones de uso de la Solución Comercial.

2.1.4.1 FUENTES

Una vez finalizado el proyecto de implantación de la Solución Comercial, se requiere que las fuentes correspondientes a la lógica de negocio cuyo mantenimiento se encuentre cubierto por el fabricante, queden disponibles como mínimo en modo consulta.

ANDE deberá poder, bajo su entera responsabilidad, modificar cualquier proceso de negocio que considere necesario. A estos efectos deberán quedar disponibles las fuentes en modo modificación o las herramientas que permitan estas

modificaciones (user exits, etc.). Ver 1.3 del [Formulario T1 – Características Tecnológicas](#).

El software que se desarrolle como complemento de la brecha funcional por el equipo de proyecto, en instalaciones de ANDE, será de propiedad exclusiva de ANDE, por lo cual será de libre comercialización por ANDE y su uso por terceros sólo podrá hacerse con autorización expresa por parte de ANDE.

2.1.4.2 PERÍODO

El derecho de uso por parte de ANDE, de la Solución Comercial ofertada será de carácter perpetuo.

2.1.4.3 CANTIDAD DE USUARIOS

La cantidad de usuarios estimada se especifica en el [Anexo A2 – Información de la Gestión Comercial de ANDE](#)

El Oferente deberá explicitar, para todos los productos que conformen la Solución Comercial propuesta, la forma en que el licenciamiento del producto cotizado contempla la cantidad de usuarios requeridos, indicando si su uso es ilimitado (licencia corporativa) o se refiere a cantidad de usuarios nominados, concurrentes, clientes finales o cualquier combinación de éstos.

Si el equipo de desarrollo requiriera un tipo especial de licencias del Aplicativo, ANDE incorporará hasta treinta (30) de las mismas. Si se requiriera un mayor número de licencias durante la ejecución del Proyecto, éstas quedarán a cargo del Proveedor. En el caso que la Solución Comercial requiera licencias adicionales para los entornos no productivos, las mismas también deberán estar incluidas en la cotización.

2.2 ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN

El proyecto se desarrollará con un equipo de integración mixta ANDE-Proveedor que compartirá la responsabilidad de llevar a cabo exitosamente la renovación del Sistema Comercial de ANDE, en un plazo de 26 meses (20 meses para su implantación y 6 meses adicionales para su Consolidación Final).

La Dirección del proyecto se realizará en forma conjunta con ANDE.

El Proveedor será técnicamente responsable de la Gestión del Producto y del Proyecto, y de la participación en la Gestión del Cambio. Tendrá la responsabilidad de proveer el conocimiento de los productos ofertados, la experiencia en implantaciones y una metodología de gestión para el proyecto y para la implantación del producto, que garantice el cumplimiento de los objetivos de plazo y calidad. Deberá asegurar estos objetivos mediante la participación de expertos que conjuguen un alto conocimiento y capacidad de comunicación. A su vez, deberá asegurar que la *Solución Comercial* cubra los requerimientos solicitados en el presente documento y los requerimientos legales y de la normativa comercial vigente y que su implantación se realice sin interrupción en el servicio. ANDE aportará el conocimiento de la situación de partida y los requerimientos funcionales, así como su capacidad de desarrollo e implementación de soluciones informáticas. Se compromete a:

- Participar en todas las actividades del Proyecto;
- Aportar los recursos y su experiencia en gestión de proyectos;
- Ejecutar lo definido en el Documento de Organización del Proyecto, acordado por las partes al inicio del mismo;
- Proveer la infraestructura física y ofimática para todo el equipo del Proyecto;
- Proveer el hardware y software de base para el funcionamiento de la Solución Comercial ofertada, basado en las especificaciones establecidas por

el Oferente en los Formularios [T3 – Dimensionado del Hardware](#) y [T4 – Inventario del Software de Base](#) y lo establecido en el punto 2.1.2.2.

- Pronunciarse formalmente sobre la aceptación o rechazo de los entregables que se corresponden a hitos del Proyecto en un plazo de 10 días hábiles. En caso de rechazo se establecerá, formalmente y en conjunto, el nuevo plazo de entrega.

La transferencia tecnológica es un objetivo a obtener como resultado de la metodología de trabajo conjunta entre el personal de ANDE y del Proveedor, desde el inicio del proyecto y en todas las actividades vinculadas a él, tanto en la gestión del mismo como en su ejecución.

El servicio de Consultoría deberá ser realizado por el Proveedor, en las instalaciones y condiciones que ANDE disponga a tales efectos, de lunes a viernes entre las 7:00 y las 18.00 horas.

El alcance de la consultoría, a brindar por el Proveedor, comprende:

1. La responsabilidad en la **Gestión del Proyecto**, debiendo actuar de común acuerdo con ANDE, en las siguientes actividades:
 - Organización del Proyecto (estructura organizativa, roles y responsabilidades, dimensionado, características de los consultores, etc.).
 - Plan de trabajo (Plan, fases y entregables, estrategia de implantación).
 - Definición y ejecución de la metodología de gestión de proyectos, comprendiendo por tal la gestión de los siguientes puntos: integración, alcance, tiempos, costos, calidad, recursos humanos, incorporación de suministros, comunicaciones y riesgos.
2. La responsabilidad técnica sobre la **Gestión del Producto** (actividades necesarias para la implantación con éxito de la solución requerida, contando con la participación de ANDE tanto a nivel funcional como informático):
 - Metodología de Gestión del Producto.
 - Determinación de la infraestructura tecnológica requerida (dimensionado).
 - Adecuación del Producto:
 - Revisión de los procesos actuales, propuesta de mejores prácticas y diseño detallado de la Solución Comercial.
 - Parametrización (localización, personalización) y adaptación de los productos ofrecidos.
 - Desarrollos de los módulos identificados en la brecha funcional.
 - Integración con los sistemas corporativos y las aplicaciones de ANDE que permanezcan operativas (ver [Formulario F12 – Integración e Interfases](#) y [Formulario F1 Generalidades](#))
 - Generación de Base de Datos (Conversión de los datos actualmente disponibles, detección de datos requeridos no disponibles y desarrollo de la estrategia de captura).
 - Pruebas, implantación y estabilización en los niveles requeridos según lo establecido en el ítem Niveles de Servicio del punto [2.1.2.2 – Hardware y Software de base](#) del presente documento y los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 – Información de la Gestión Comercial de ANDE](#)
 - Mantenimiento de la Solución Comercial desde su puesta en operación, hasta la finalización del proyecto.
 - Consultoría Post-implantación.
3. La participación en la **Gestión del cambio** (evaluación de la receptividad, difusión, comunicación, capacitación, apoyo a la implantación).

2.2.1 GESTIÓN DEL PROYECTO

El desarrollo de un proyecto conjunto ANDE-Proveedor implica una cuidadosa gestión del mismo. Por lo tanto, se requieren pautas de integración bien definidas.

El Oferente deberá presentar en la Oferta su propuesta de gestión de proyecto compuesta por un modelo de organización del proyecto, el plan de trabajo y la metodología de gestión del proyecto de acuerdo a las especificaciones desarrolladas a continuación.

Al inicio del Proyecto el Proveedor y ANDE ajustarán la propuesta de gestión de proyecto ofertada.

ANDE podrá, cuando lo considere conveniente, acordar con el Proveedor modificaciones a la propuesta acordada, quedando constancia en las actas correspondientes (gestionada por la metodología de Control de Cambios que el Oferente proponga).

2.2.1.1 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El Oferente deberá presentar la propuesta de Organización del Proyecto. La misma incluirá objetivo, alcance, estructura organizativa, roles y responsabilidades del Proveedor y de ANDE, así como el dimensionado y características del personal que el Proveedor asignará.

El funcionamiento e integración de los equipos de proyecto será evaluado permanentemente de forma de asegurar el objetivo de la integración y la transferencia de conocimientos y tecnología, debiendo quedar el personal de ANDE, una vez finalizado el Proyecto, en óptimas condiciones para operar los sistemas de información y tecnologías implantadas.

2.2.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Oferente deberá proponer y acordar la estructura organizativa completa del Proyecto, con la que se conformarán los distintos equipos para desarrollar el plan de trabajo propuesto.

Para cada puesto de trabajo definido deberán especificarse los roles y responsabilidades correspondientes para concretar el plan de trabajo, así como los requerimientos de formación y experiencia que considere necesario.

ANDE asignará al Proyecto personal para cubrir todos los roles, de modo de adquirir el conocimiento y compartir la ejecución de todas las actividades de dirección y desarrollo, en los diferentes equipos de trabajo. El equipo de trabajo que ANDE designará para trabajar en este proyecto se incluye en [Anexo A6 – Equipo de Trabajo por parte de ANDE](#), donde se define la cantidad, rol y funciones del personal.

El Oferente deberá establecer el dimensionado para la estructura organizativa propuesta considerando el esfuerzo requerido por el Proveedor y equipo de trabajo de ANDE mencionado en el párrafo anterior.

El Oferente deberá estimar el personal que ANDE requerirá una vez finalizado el Proyecto, para el mantenimiento de la Solución implantada, detallando roles, funciones, especialidad, dimensionado y porcentaje de afectación.

2.2.1.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR

El Oferente deberá detallar quienes serán los Consultores que incorporará al proyecto, durante cuánto tiempo y en qué puesto de la estructura organizativa presentada, especificando la educación formal, complementaria o de especialización y la experiencia acreditada en proyectos de porte similar y asimilables indicando la fecha y las funciones desarrolladas en cada implantación, etc.

Se entiende por **proyecto similar**, la implantación del Aplicativo propuesto en la oferta, en empresas eléctricas, con duración superior a un (1) año.

Se entiende por **proyecto asimilable**, la implantación del Aplicativo propuesto en la oferta, en empresas Utilities, con duración superior a seis (6) meses.

El Oferente deberá conformar un equipo de trabajo con las siguientes características:

- a) **Gerente de Proyecto**, con participación en niveles gerenciales de la implantación de sistemas comerciales en alguna empresa eléctrica de más de 1.000.000 de clientes. Será requerido que se haya desempeñado en la misma función y la experiencia en **proyectos similares**.
- b) **Expertos funcionales** altamente calificados en los procesos comerciales y en la implementación de la *Solución Comercial* ofrecida, con participación en la implantación en al menos un **proyecto asimilable**.
- c) **Expertos informáticos** altamente calificados en la implementación de la *Solución Comercial* ofrecida para las actividades de parametrización, desarrollo, interfases, administración del entorno técnico (base de datos, soporte técnico, etc.), con participación en la implantación en un **proyecto asimilable**.
- d) **Especialistas** funcionales con participación en proyectos de implantación de mejora de la gestión, especialistas en análisis y reingeniería de procesos, gestión del cambio.
- e) **Especialistas** informáticos con participación en proyectos de implantación de sistemas.

Es requerido que el Oferente incluya en su propuesta:

- un Gerente de Proyecto.
- un equipo de trabajo conformado por Expertos y Especialistas que cubra TODAS las actividades solicitadas en el presente documento.
- una lista de expertos, funcionales y/o informáticos, que como mínimo cubran las siguientes áreas:
 - Implantación (Conversión, Campañas de recolección de datos, Formación)
 - Lecturas, Facturación
 - Cobranza y Gestión de Deuda
 - Control de Gestión (Datawarehousing)
 - Atención al Cliente, Comunicaciones y Productos Comerciales
 - Solicitud de Abastecimiento de Energía y Contratación
 - Ordenes de Servicio y Gestión Intervenciones
 - Integración
 - Soporte Técnico

Se entiende que alguna de las áreas de conocimiento anteriormente descriptas se puede compartir y ser cubiertas por una misma persona, pero no se aceptarán menos de 8 expertos diferentes, dada la exigencia del Proyecto y la dedicación que cada tema requiere.

- Un especialista en gestión del cambio con amplia experiencia y trayectoria a los efectos de definición de la Estrategia Comunicación y Plan de Promoción y Divulgación del Proyecto.

Los consultores deben ser profesionales con título de grado o tecnicaturas

Para todo el personal a afectar se deberá detallar el período en que estarán asignados, con que dedicación, que área de conocimiento cubrirán y que rol cumplirán en el Proyecto.

Todo el personal que el Oferente proponga incorporar al Proyecto debe permanecer en él, para las actividades para las que esté definido y durante el tiempo por el que se haya asignado a ellas en la propuesta. Cuando no sea posible cubrir un cargo o actividad con la persona propuesta, ya sea al inicio o durante el transcurso del Proyecto, por causa de fuerza mayor debidamente justificada, el Proveedor deberá someter a la aprobación de ANDE los cambios necesarios, para lo cual deberá asignar personal con calificación y experiencia igual o superior a las inherentes a ese cargo/actividad al que se asignó originalmente. El período de adaptación del nuevo técnico al Proyecto correrá por cuenta del Proveedor.

ANDE realizará una evaluación permanente del desempeño de los consultores y podrá solicitar la sustitución o reemplazo de aquellos cuya dedicación o desempeño, no se adecue a su juicio a los requerimientos exigidos por el servicio. El Proveedor dispondrá de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles para incorporar un nuevo consultor en las condiciones anteriormente especificadas.

Es causal de rechazo de la oferta que los consultores presentados no cumplan con la experiencia solicitada.

Es pasible de aplicación de multas, la asignación de personal técnico que no cuente con la capacidad y experiencia técnica ofertada para la ejecución del servicio de consultoría.

Es obligatorio que la comunicación oral y escrita durante el desarrollo del proyecto se realice en idioma español, siendo aceptable la presencia de traductores provistos por el Proveedor y a su cargo.

2.2.1.2 PLAN DE TRABAJO

El Oferente deberá proponer un plan de trabajo que permita la operatividad consolidada de la Solución Comercial de acuerdo a los niveles definidos en el ítem Niveles de Servicio del [2.1.2.2 – Hardware y Software de base](#) del presente documento y de los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 – Información de la Gestión Comercial de ANDE](#), en un plazo de 26 meses, desde el inicio de la ejecución del contrato, considerando un período de 6 meses de Consolidación y Aceptación final.

El Oferente deberá presentar una estrategia que considere, como plazos:

Fase INICIAL (35 días hábiles)

- Inicio de la Consultoría dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la firma del contrato
- Hito final de la fase: Documento de Organización del Proyecto presentado dentro de los veinte (20) días hábiles contados a partir del inicio de la Consultoría.

Fase IMPLEMENTACIÓN de Funcionalidades Exigidas (18 meses):

- Hito final de la fase: *Solución Comercial* implementada, integrada y testeada con el 100% de las funcionalidades exigidas a los dieciocho (18) meses a partir del inicio de la Consultoría

Fase CORTE DE OPERACIONES (3 meses):

- Hito final de la fase: *Solución Comercial*, implantada con el 100% de las funcionalidades exigidas a los veinte (20) meses a partir del inicio de la Consultoría

Fase CONSOLIDACIÓN y ACEPTACIÓN FINAL (6 meses):

- Hito final de la fase: Aceptación final de la Solución Comercial, implantada con el 100% de las funcionalidades exigidas y cumpliendo los niveles de servicio y proceso comercial requeridos, a los seis (6) meses a partir de la implantación del 100% de las funcionalidades exigidas.

	MESES																											
FASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
INICIAL		◆																										
IMPLEMENTACION de FUNCIONALIDADES EXIGIDAS																			◆									
CORTE DE OPERACIONES																					◆							
CONSOLIDACION Y MANTENIMIENTO																												
ACEPTACION FINAL																												

Referencia: El símbolo "◆" indica que es requerido un hito de Aceptación por parte de ANDE.

El plan de trabajo, con el cronograma de fases-actividades, deberá contener todas las actividades a desarrollar indicando las secuencias lógicas, las precedencias y restricciones, duración, hitos y entregables. Para cada etapa el Oferente detallará el personal técnico y funcional necesario especificando su origen (Proveedor o personal de ANDE) indicando para cada caso: cantidad de personas, perfil, dedicación horaria requerida, la asignación de responsabilidades, etc.

Como primera actividad una vez iniciado el servicio de consultoría, el equipo de proyecto deberá ajustar el plan de trabajo, la organización y metodología de gestión, generando el documento de Organización del Proyecto, que deberá contar con la aprobación de ANDE dentro de los plazos establecidos anteriormente.

Descripción de fases y entregables

El Oferente deberá presentar en su propuesta las diferentes etapas o fases en que organizará el Proyecto, y para cada una de ellas, los productos o entregables a obtener, que servirán de base para efectuar el visto bueno de cada fase. La propuesta presentada deberá ser compatible con los plazos y contenidos para cada fase descrita en el párrafo anterior.

A continuación, se detallan ejemplos de algunas fases con sus entregables que pueden servir de guía para la elaboración de la propuesta:

FASE	ENTREGABLES (lista no taxativa)
INICIAL	Documento de Organización del Proyecto adaptado a la realidad de ANDE. conteniendo: estructura organizativa roles y responsabilidades plan de trabajo hitos y entregables metodología de gestión de proyectos

FASE	ENTREGABLES (lista no taxativa)
	Capacitación del equipo de proyecto. Plan de Comunicación. Dimensionado de la configuración de la arquitectura tecnológica validado.
IMPLEMENTACION de Funcionalidades Exigidas <ul style="list-style-type: none"> • Diseño, • Construcción, • Pruebas 	Situación Origen. Propuesta de funcionamiento de los procesos comerciales. Información y criterios bases para la parametrización del producto. Diagnóstico y estrategia de solución, ajustada de la brecha funcional. Requerimientos para la generación de las bases de datos. Definición de campañas Entorno de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> . Demo . Sandbox (para primeros acercamientos y pruebas del producto) . Desarrollo y mantenimiento para Aplicativo . Desarrollo para DWH . Testing . Conversión . Capacitación . Producción . DWH- Producción Análisis detallados: <ul style="list-style-type: none"> Por proceso comercial o módulo del Aplicativo (descripción de funcionamiento, parametrización) Brecha (GAP) Procesos de conversión Alcance y modularidad de la formación de usuarios Estrategia para la Implantación Diseño de las Campañas Campañas realizadas y datos capturados Aplicativo parametrizado. Brecha desarrollada. Solución comercial integrada con el resto de los sistemas corporativos y aplicaciones de ANDE Pruebas internas: <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo por módulo Interfaces Brecha Programas de conversión Plan de Capacitación a usuarios

FASE	ENTREGABLES (lista no taxativa)
	<p>Pruebas integradas I</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo entre módulos Aplicativo e interfaces Aplicativo y brecha <p>Pruebas integradas II</p> <ul style="list-style-type: none"> Solución Comercial y conversión de datos Solución Comercial liberada para formación <p>Entorno de producción para Aplicativo</p> <p>Entorno de producción para DWH</p> <p>Pruebas con datos reales y de volumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Simulacro de conversión operando con datos reales y volumen Solución Comercial liberada para prueba de usuario <p>Prueba de usuario (funcionalidad y perfiles) y de stress</p> <p>Elaboración de material para Capacitaciones de usuarios finales (instructivos y procedimientos)</p> <p>Capacitación a usuarios</p> <p>Evaluación de la Solución Comercial, detección e implementación de acciones correctivas</p> <p>Plan de acción del Corte de Operaciones</p>
Corte de Operaciones	<p>Ejecución de las actividades definidas en el Corte de Operaciones</p> <p>Asignación de perfiles y permisos a todos los usuarios de la solución</p> <p>Preparación del soporte a la operativa en producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Organización de unidades comerciales, apoyos y Mesa de Ayuda para dar soporte a la operativa funcional . Organización del equipo para dar soporte a la operativa técnica (control de gestión automatizada de procesos, gestión de mejoras e incidencias, pasajes a producción, alarmas, soporte técnico, medición de niveles de servicio) <p>Simulacro de conversión en entorno definitivo, simulacro de puesta en funcionamiento con operación representativa de un día de trabajo normal</p> <p>Tuning finales</p> <p>Generación de la Nueva Base de datos para la operación de la Solución Comercial (conversión y campañas)</p> <p>Solución Comercial implantada en todo el país.</p>
CONSOLIDACION y ACEPTACIÓN FINAL	<p>Servicio de Mantenimiento</p> <p>Cumplimiento de los índices de calidad del servicio y niveles del</p>

FASE	ENTREGABLES (lista no taxativa)
	proceso comercial Operativa en producción

2.2.1.3 Estrategia de implantación

La *Solución Comercial* requiere una implantación **sin interrupción en el servicio al cliente**, es por ello que se plantea una estrategia de implantación con varias instancias de conversión y en particular un simulacro completo de conversión y puesta en operación en el entorno que será el de producción definitiva, en el cual se debe reproducir un día de operación normal. Es deseable que la mayoría de las unidades comerciales de ANDE formen parte de este simulacro (al menos 50%), para poder probar la Solución en un número mayor de casuísticas. Luego de comprobados los niveles de servicio solicitados, se dará visto bueno para la conversión definitiva y puesta en operación de nueva Solución a todo el país (big-bang).

De esta forma se busca tener un mejor control de todos los aspectos que determinan la calidad de la implantación, (problemas en la funcionalidad de los sistemas, en la formación de usuarios, performance, puestos clientes, red de comunicaciones, etc.), para luego una vez solucionado los elementos que surjan de esta actividad y estabilizado el nivel de servicio, se realice una única implantación masiva a todo el país, sustituyendo en dicho momento el Sistema de Gestión Comercial actual.

Es requisito que este simulacro operativo abarque por lo menos la actividad de un día completo, tanto para el online (tareas transaccionales) como para las tareas masivas (facturación, actualización de cobros, etc.) Para un número significativo de suministros, verificando la integración y compatibilidad con los sistemas que requieran interfase.

Bajo este apartado, el Oferente, en su propuesta podrá incluir otra estrategia de implantación, de considerarla más conveniente, aunque la definición final se realizará en el marco del Proyecto.

2.2.1.4 DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL PROYECTO

El Oferente deberá presentar en la oferta la metodología de trabajo que permita evaluar el avance y progreso del Proyecto, asegurando el cumplimiento de los objetivos, poniendo de manifiesto cualquier amenaza o desviación del alcance, plazo o costo, en la ejecución de las actividades planificadas, posibilitando la adopción oportuna de medidas correctivas y preventivas o mejoras que aseguren la implantación exitosa de la Solución.

La metodología de trabajo deberá establecer el registro, control y seguimiento de la gestión de las siguientes áreas:

- integración de los componentes que intervienen en el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Gestión de alcance.
- Gestión de tiempos y costos.
- Control de cambios (gestión de requerimientos).
- Gestión de riesgos.
- Gestión de las comunicaciones.

- Gestión de los recursos.
- Aseguramiento de la calidad del proyecto en todas las fases y actividades del mismo, a través de un conjunto de actividades preventivas (control de cambios, revisiones, inspecciones, etc.), correctivas (análisis causal de defectos, pruebas) y registrables (recolección de medidas del proceso y del producto), para garantizar un producto de calidad, esto es, conforme a las expectativas de los diferentes grupos de interés involucrados en el presente proyecto.

Dichas áreas deberán ser aplicadas, según corresponda en los siguientes grupos de procesos:

- Inicio.
- Planificación.
- Ejecución.
- Seguimiento y control.
- Cierre.

Se deberá disponer de documentación sistemática del trabajo, considerando además de la documentación detallada en el punto [5.1.2.1 Manuales y Documentación Funcional y Técnica](#), toda aquella que surja durante la ejecución del Proyecto, incluyéndose:

- Documento de organización.
- Actas de reunión.
- Informes de seguimiento.

ANDE aceptará la metodología de trabajo que proponga el Oferente, siempre que a su juicio la considere válida, para lo cual deberá:

- Considerar la situación origen.
- Ser detallada, lógica, realista y factible.
- Contemplar todas las actividades necesarias para la oportuna, correcta y cabal ejecución, control y documentación de los trabajos.
- Gestionar los riesgos para lograr optimizar la calidad, el tiempo de ejecución y los costos.

El Proveedor será responsable de asegurar el cumplimiento de la metodología acordada, evaluar el avance y progreso del Proyecto, asegurar el cumplimiento de los objetivos, poner de manifiesto cualquier amenaza o desviación del alcance, plazo o costo, en la ejecución de las actividades planificadas, posibilitando la adopción oportuna de medidas correctivas y preventivas o mejoras que aseguren la implantación exitosa de la Solución.

Inventario inicial de Riesgos del Proyecto

El Oferente deberá incluir en su propuesta una lista inicial de los riesgos del Proyecto. Para los mismos deberá asignarles una probabilidad de ocurrencia (alta, media, baja), un grado de impacto en el caso de ocurrencia del mismo (alto, medio y bajo), estrategia que propone para gestionarlo (evitar, mitigar o asumir) y una breve descripción de la acción que propone tomar. Este inventario inicial se revisará en la etapa inicial del Proyecto y luego de acordado con ANDE, formará parte del Documento de Organización del Proyecto.

2.2.2 GESTIÓN DEL PRODUCTO

En este ítem se especifica el alcance de la consultoría para la Gestión del Producto.

2.2.2.1 METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL PRODUCTO

Es requerido que el Oferente proponga una metodología de trabajo para la Gestión del Producto que asegure la implantación del mismo en tiempo y forma (calidad, tiempo, alcance). El Oferente describirá la metodología en la Oferta, la cual deberá contemplar como mínimo, los siguientes aspectos:

- Adecuación del producto:
 - Revisión de los procesos actuales y propuesta de mejores prácticas.
 - Parametrización (localización, personalización) y adaptación de los productos ofrecidos.
 - Determinación y solución de la brecha funcional.
- Integración:
 - Integración del Aplicativo ofertado con los sistemas corporativos y/o aplicaciones de ANDE que permanezcan operativas.
 - Coordinación de desarrollos complementarios necesarios en otras aplicaciones de ANDE.
- Conversión-Generación de las bases de datos:
 - Captura de datos no disponibles.
 - Conversión de datos.
- Pruebas, implantación y estabilización en los niveles de servicio y de proceso comercial requeridos:
 - Configuración y dimensionado de la estructura tecnológica.
 - Pruebas y performance.
 - Puesta en operación.
 - Consolidación y aceptación.
- Mantenimiento de la Solución Comercial.
- Consultoría post-implantación.

2.2.2.2 CONFIGURACIÓN Y DIMENSIONADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ANDE será responsable de la provisión del hardware y software de base conforme a lo establecido en el punto 2.1.2.2 Hardware y Software de Base para el funcionamiento de la nueva *Solución Comercial*. Por su parte, el Oferente, atendiendo los requerimientos de la Solución ofertada, deberá:

- Incluir en la Oferta la configuración requerida para cada fase y entorno (Hardware y Software de base), justificando o haciendo referencia a los elementos que se tuvieron en cuenta para determinarla (certificaciones, pruebas de stress, referencias, etc.).
- Validar la configuración adquirida por ANDE para cada fase y entorno (Hardware y Software de base).

- Brindar asesoramiento y colaboración para el montaje de la infraestructura de hardware y software de base requerida para los diferentes ambientes de trabajo.
- Brindar asesoramiento y colaboración para la monitorización y “tunning” que aseguren los niveles de servicio y proceso comercial requeridos para las aplicaciones en producción.

ANDE asignará los recursos necesarios para la ejecución de dichas actividades.

En el momento de definir el Documento de Organización del Proyecto se analizará en conjunto (ANDE– Proveedor) los dimensionados propuestos, pudiéndose realizar ajustes a la propuesta presentada en la Oferta.

2.2.2.3 ADECUACIÓN DEL PRODUCTO

El alcance del Proyecto implica que el Oferente deba proponer, como mínimo, una *Solución Comercial*:

- que cubra las funcionalidades especificadas como EXIGIDAS (ver punto [2.1.1 Características Funcionales](#) y formularios del punto [6.1.3.2 Formularios Características Funcionales](#)), sea porque:
- El producto ofrecido las contemple,
- se desarrollen e integren al producto, durante la fase de implantación o
- la funcionalidad sea sustituida por una “mejor práctica” autorizada por ANDE
- y que cumpla con las características tecnológicas especificadas (ver punto [2.1.2 Características Tecnológicas](#) y el [Formulario T1- Características Tecnológicas](#)).

El Proveedor será responsable de lograr la integración de modo que el uso del Aplicativo, demás productos que conformen la Solución Comercial, desarrollos a medida, y las integraciones solicitadas, se comporten en forma transparente para el usuario final.

Revisión de los procesos actuales, propuesta de mejores prácticas y diseño detallado de la Solución Comercial

El Oferente deberá incluir en la oferta una propuesta de las mejores prácticas aplicables a ANDE, las cuales serán analizadas en forma conjunta entre ANDE y el Proveedor a los efectos de evaluar su posible implementación.

Adicionalmente deberá proporcionar una primera versión del diseño de la brecha funcional, especificando la estimación de la duración y el esfuerzo de desarrollo para implementar dichas funcionalidades.

En la etapa de Implementación de Funcionalidades, el Proveedor deberá proporcionar:

- Propuesta detallada de funcionamiento de los procesos comerciales, pudiendo incorporar lo que a su juicio y por su experiencia considere sean mejores prácticas aplicables a ANDE.
- Propuesta detallada del alcance y funcionalidades que brindará la Solución una vez implantada a través de la parametrización.
- Propuesta detallada de la solución para las funcionalidades exigidas no cubiertas por el producto y las opcionales comprometidas especificando la

duración y el esfuerzo de desarrollo para implementar dichas funcionalidades.

- Propuesta de diseño detallado de la Solución Comercial (Parametrización, Brecha e Integraciones).

Dichas propuestas deberán ser aprobadas por ANDE, previo al comienzo de la adecuación de la *Solución Comercial*, debiendo quedar debidamente documentadas.

Parametrización (localización, personalización) y adaptación de los productos ofrecidos

En esta etapa se realizarán las actividades requeridas para la adaptación del software a las condiciones locales, al marco legal vigente y a los procesos comerciales de ANDE.

El Proveedor es responsable de proponer las posibles parametrizaciones del producto, que cumplan tanto con los requerimientos funcionales como los niveles de servicio requeridos. Después de adoptada la decisión en conjunto con ANDE, de cómo se realizará la parametrización de cada funcionalidad, el Proveedor será responsable de documentar el diseño correspondiente y de su implementación, trabajando en todo momento en conjunto con personal de ANDE afectado al proyecto, para asegurar en todo momento la transferencia de conocimiento.

Desarrollo de los módulos identificados en la brecha funcional

El Proveedor será responsable por el desarrollo, implementación e implantación de los módulos o desarrollos que sean necesarios para cubrir la brecha funcional detectada.

Todo nuevo desarrollo, con relación a la Solución ofertada deberá:

- Respetar el mismo nivel de parametrización.
- Ser visualizado por el usuario final desde el mismo ambiente y con la misma presentación.

Para cada aplicación desarrollada y adaptaciones realizadas al software de aplicación en el marco del proyecto, se deberá entregar la documentación solicitada en el punto 5.2.1.2 MANUALES Y DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA del presente documento.

Es responsabilidad del Oferente describir en la oferta la metodología para el mantenimiento de estos nuevos desarrollos y su integración con las versiones futuras del producto.

El Oferente debe considerar que ANDE participará en los desarrollos aportando técnicos según lo explicitado en el [Anexo A6 - Equipo de Trabajo por Parte de ANDE](#)

2.2.2.4 INTEGRACIÓN

Es responsabilidad del Proveedor la integración de los componentes que conforman la Solución Comercial requerida (tanto la integración de los componentes ofrecidos como con el resto de los sistemas corporativos y las aplicaciones de ANDE que permanezcan operativas), asegurando su operabilidad con los niveles de servicio establecidos.

Las integraciones requeridas se describen en el [Formulario F12- Integración e interfaces](#).

El alcance de la integración comprenderá:

- El análisis, diseño detallado, desarrollo, pruebas y puesta en funcionamiento, garantizando la comunicación entre la Solución Comercial ofertada y los sistemas de información referenciados en el Formulario anteriormente mencionado.
- La coordinación y seguimiento de desarrollos complementarios en otros aplicativos o herramientas de ANDE, para lograr las integraciones requeridas.

En función de la solución ofrecida y las integraciones requeridas con las herramientas corporativas de ANDE el Proveedor deberá aportar los expertos tanto de su producto como de las herramientas que se utilicen para realizar las integraciones, para garantizar que el diseño, desarrollo e implementación de las interfaces se realice de la forma más eficiente y eficaz posible y garantice los niveles de servicio requeridos.

El oferente deberá detallar la forma como resolverá cada interfase en el [Formulario F12- Integración e interfaces](#), y presentar una descripción global del esquema de integraciones en el [Formulario T5-Arquitectura de la Solución Comercial](#).

2.2.2.5 CONVERSION- GENERACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Esta actividad comprenderá la conversión de los datos actualmente disponibles, detección de requerimientos de datos no disponibles e instrumentación de su captura, llegando a la generación y carga de la base de datos para operar con la nueva *Solución Comercial*.

Se incluyen aquí todas las actividades de análisis de consistencia de datos, conversión, recolección de información, migración e ingreso de datos iniciales al Sistema, en función de la información disponible en las aplicaciones existentes y de la necesaria para la operación de la nueva Solución Comercial, de acuerdo a las especificaciones funcionales establecidas.

A estos efectos se presenta en [Anexo A4 - Archivos Principales](#) el detalle de los principales archivos actuales.

Respecto a esta actividad, será responsabilidad del Proveedor:

- La definición de los requerimientos de información adicionales para la nueva Solución Comercial y el diseño, coordinación y seguimiento de los procesos de captura (campañas) necesarias.
- El diseño, desarrollo de los programas necesarios y ejecución de los procesos de conversión.
- El seguimiento del proceso global de generación de las bases de datos.
- El análisis y definición de los índices y otros elementos de la base de datos que contribuyan a que la *Solución Comercial* opere eficientemente.

ANDE asignará el personal necesario para la ejecución de las campañas en campo.

En la oferta se deberán detallar las herramientas para realizar el análisis de la calidad de datos, captura, conversión y carga de la Base de Datos, en el [Formulario T5-Arquitectura de la Solución Comercial](#).

2.2.2.6 PRUEBAS, IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN EN LOS NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Comprenderá el conjunto de actividades que asegure la operación de los productos ofrecidos con las funcionalidades requeridas, de acuerdo con los niveles de servicio definidos:

- En el ítem Niveles de Servicio del punto [2.1.2.2 – Hardware y Software de base](#).
- Los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 - Información de la Gestión Comercial de ANDE](#).

Pruebas y Performance

Previo a la puesta en operación, una vez que se haya concluido la adaptación del producto ofertado y los desarrollos necesarios, será responsabilidad del Proveedor realizar todas las pruebas funcionales y técnicas que permitan verificar el correcto funcionamiento, considerando como ciclos de pruebas mínimo los siguientes: individuales internas, integradas, de volumen, de stress y de usuario.

Sobre el ambiente de test definido, que permitirá simular el entorno de trabajo real en lo que se refiere a volumen de datos y transacciones, ANDE en conjunto con el Proveedor definirá los casos de uso más significativos, para los cuales el Proveedor deberá elaborar un plan de pruebas que contenga los resultados esperados.

La validación de las pruebas de funcionamiento tendrá en cuenta:

- Cumplimiento de las funcionalidades acordadas (Solución Comercial parametrizada, desarrollos complementarios, desarrollos que permanezcan y/o interfaces con el resto de los sistemas de ANDE.).
- Facilidad de uso.
- Verificación de las validaciones de datos y mensajes de error.
- Tiempo de respuesta.
- Volúmenes.
- Otras que el equipo de Proyecto ANDE -Proveedor entienda oportuno incluir.

El ciclo de pruebas se dará por concluido cuando las pruebas acordadas para simular el comportamiento normal de sistema alcancen los niveles de servicio especificados en el ítem Niveles de Servicio del punto [2.1.2.2 – Hardware y Software de base](#) y los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 - Información de la Gestión Comercial de ANDE](#).

Puesta en operación

De común acuerdo con el Proveedor se definirá el plan para el inicio de la operación de cada implantación (Plan de Corte de Operaciones), en concordancia con la estrategia de implantación acordada, de forma que la nueva Solución Comercial alcance dentro del ámbito y duración del proyecto, los requerimientos especificados en el ítem Niveles de Servicio del punto [2.1.2.2 – Hardware y Software de base](#) y los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 - Información de la Gestión Comercial de ANDE](#).

Como resultado de cada implantación el equipo de proyecto deberá elaborar como entregables la documentación: de la instalación, operación de los submódulos que conforman la Solución y el inventario de incidencias y su resolución.

Consolidación y Aceptación

Posterior a la puesta en producción se comenzará el período de consolidación que finalizará con la Aceptación por parte de ANDE, luego de un período de seis (6) meses durante los cuales se verifique la correcta operación en explotación mediante:

- El cumplimiento de los niveles de servicio especificados en el ítem Niveles de Servicio del punto [2.1.2.2 – Hardware y Software de base](#).
- El cumplimiento de los niveles de proceso comercial, especificados en el [Anexo A2 - Información de la Gestión Comercial de ANDE](#).
- La correcta integración con el resto de aplicativos para los que se haya definido la vinculación.
- El Mantenimiento bajo control del número de requerimientos del usuario final (parámetros a ser definidos en el marco del Proyecto), originados por:
 - Incidencias de la nueva Solución Comercial, relacionada a un mal funcionamiento de la misma.
 - Consultas recurrentes o errores de procedimiento, como consecuencia de una ineficaz operativa.

En forma previa a la puesta en producción deberá existir una Aceptación formal por parte de ANDE para proceder a la misma.

2.2.2.7 MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL DESDE SU PUESTA EN OPERACIÓN, HASTA LA ACEPTACIÓN FINAL.

Es responsabilidad del Proveedor y/o de los responsables del mantenimiento de los productos incorporados, asesorar y apoyar al personal de ANDE que estará afectado a este servicio.

El servicio incluye:

- La resolución de Incidencias en la parametrización y en los módulos desarrollados en el marco del Proyecto, relacionadas a un mal funcionamiento de los mismos.
- La atención de consultas de usuarios (mesa de ayuda) por dudas de funcionamiento y/o de procedimientos.
- El análisis, propuesta de solución, implementación y seguimiento: de consultas recurrentes o errores de procedimiento, como consecuencia de una ineficaz operativa.
- La monitorización del comportamiento de la Solución Comercial en producción y generación y registro de los indicadores necesarios para poder verificar el cumplimiento del nivel de servicio requerido.
- La implementación de mejoras de menor porte que se prioricen en el marco del Proyecto.

En el caso de problemas graves o que afecten los niveles de servicio requeridos, tanto técnicos como funcionales, el Proveedor y/o los responsables del mantenimiento de los productos incorporados deberán proveer los técnicos capacitados a los efectos de resolver los mismos en el menor tiempo posible.

2.2.2.8 CONSULTORÍA POST-IMPLANTACIÓN

El servicio implicará prestar consultoría, una vez finalizado el Proyecto, **a solicitud de ANDE**, con el objetivo que la nueva Solución Comercial, brinde respuesta a nuevos requerimientos funcionales o cambios de porte en las funcionalidades ya implantadas.

El servicio de Consultoría Post-Implantación deberá ser prestado por el Proveedor, comprometiéndose a asegurar la disponibilidad del servicio según lo establecido en el Subítem 2.2 Consultoría Post-Implantación del punto 1.2.3 ORDENAMIENTO DE ITEMS.

El Proveedor deberá:

- Asegurar para el primer contacto, un plazo máximo de un (1) día hábil.
- Tener personal técnico idóneo, debidamente entrenado, con experiencia reconocida en instalaciones similares a las de ANDE y con capacidad de establecer comunicaciones en idioma español.

Todas las acciones generadas por la prestación del servicio de Consultoría Post-Implantación deberán documentarse y presentarse a ANDE.

El oferente deberá detallar las características (técnicos necesarios, costos) para la prestación de este servicio en Formulario C9 - CONSULTORIA POST-IMPLANTACION

2.2.3 GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

El Oferente deberá, considerar y planificar, las actividades necesarias a efectos de preparar adecuadamente al personal de ANDE, para el cambio.

2.2.3.1 GESTIÓN DEL CAMBIO

El Proveedor colaborará con ANDE en la identificación de los diferentes grupos de interés impactados por el Proyecto de Renovación del Sistema Comercial (Clientes, Dirección de ANDE, equipo de proyecto, personal de la empresa, agentes externos de cobranza, otros Organismos del Estado, otros involucrados). Deberá proponer una Estrategia de Comunicación y Plan de Promoción y Divulgación del Proyecto, así como otras actividades que considere de relevancia, para lograr el mayor involucramiento de la Dirección y el personal implicado en el proceso. Se procura de este modo que se visualicen los beneficios para: la empresa, sus funcionarios y los diferentes grupos de interés, a los efectos de optimizar los resultados.

Para gestionar las expectativas de los diferentes grupos de interés y verificar la efectividad de las acciones emprendidas durante el desarrollo del Proyecto con tal fin, se estima conveniente la realización de un diagnóstico de situación origen (clima organizacional con relación al cambio) y la posterior monitorización de la evolución del mismo durante el desarrollo del Proyecto.

El desarrollo del Plan de Promoción y Divulgación del Proyecto para la Organización abarcará todas las etapas de la implantación, el contenido de la comunicación, la forma y frecuencia más adecuada para cada destinatario según su rol y competencia con relación al proyecto. Esta divulgación dará especial énfasis a los aspectos actitudinales y de preparación para el cambio.

2.2.3.2 CAPACITACIÓN AL EQUIPO DE PROYECTO

La capacitación en metodología y conocimiento funcional y técnico de todos los componentes de la solución propuesta es obligatoria. La misma incluye la formación en todas las prestaciones que brindan los productos que integran la *Solución Comercial*, en las herramientas de desarrollo y administración del entorno técnico, y en la metodología de trabajo a utilizar y en todos aquellos otros aspectos que sean necesarios para el mejor desarrollo del proyecto y la concreción de los objetivos del mismo.

Los cursos deberán ser dictados en las instalaciones de ANDE, en idioma español y los instructores deberán tener amplio conocimiento de los diferentes temas a tratar.

El Oferente deberá definir para cada rol especificado en el [Anexo A6 - Equipo de Trabajo por parte de ANDE](#), los cursos que dictará a los efectos de capacitar a todo el personal de ANDE incluido en el mismo, indicando temario, duración, infraestructura necesaria, material a entregar y sugerencia de los requisitos de formación previa de los asistentes. Adicionalmente se deberá indicar la experiencia del instructor.

2.2.3.3 FORMACIÓN A USUARIOS FINALES

En cada puesta en operación, se realizará la formación completa a los usuarios finales de la Solución Comercial considerando los distintos perfiles de usuarios en la operación del software, como así también la jerarquía de los mismos (niveles gerenciales, operativos, etc.).

Las tareas mínimas que se deberán considerar en este punto son las siguientes:

- Planificación de la formación.
- Designación de instructores.
- Elaboración del material (documentación, guías de operación, guías para instructores, ayudas en línea de la aplicación, cursos a distancia, procedimientos comerciales actualizados, etc.).
- Formación a instructores.
- Formación a usuarios.

La formación de usuarios se realizará en cascada, con instructores de ANDE previamente entrenados, por el Proveedor, a estos efectos.

ANDE asignará los recursos necesarios para apoyar la entrada en producción en cada zona, mediante:

- Apoyo in situ.
- Evaluación y seguimiento de la formación.
- Mesa de ayuda.

El Oferente deberá especificar, para cada diferente perfil de usuario, el/los cursos a dictar, temario, duración y cantidad máxima de alumnos por curso.

CAPÍTULO 3

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

DE OFERTAS

BORRADOR

CAPÍTULO 3 – ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

3.1 DE LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

La presentación de la oferta implica, por parte del Oferente, el conocimiento del lugar de ejecución del contrato, legislación nacional vigente y del Pliego de Bases y Condiciones.

3.2 MODALIDADES DE PRESENTACIÓN DE LOS OFERENTES

Las ofertas podrán ser presentadas por los siguientes Oferentes:

a) Empresas nacionales por sí mismas o consorciadas con firmas nacionales o extranjeras (Personas Físicas o Jurídicas)

B) Empresas extranjeras consorciadas con firmas nacionales (Personas Físicas o Jurídicas).

En caso de consorcio no se requiere, en oportunidad de la presentación de la oferta, que el contrato constitutivo esté inscripto y publicado. La inscripción y publicación será obligatoria realizarla en nuestro país y le será exigida a los adjudicatarios antes de la firma del contrato, luego de la adjudicación.

Las empresas consorciadas o que manifiesten tal voluntad, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

b.1) Presentación de Acta de Intención de consorciarse (o contrato de consorcio en su caso), con certificación notarial de firmas, y en su contenido un detalle de los suministros, servicios y/o parte de las obras que tomará a su cargo cada integrante del consorcio. b.2) La oferta deberá incluir toda la información requerida en este documento, para cada uno de los miembros integrantes del consorcio.

b.3) Se designará en la oferta uno de los miembros, como responsable autorizado para contraer obligaciones y recibir instrucciones para y en representación de todos y cada uno de los miembros del consorcio

b.4) Deberá resultar del Acta de Intención y posteriormente del Contrato de Consorcio, que sus integrantes serán solidariamente responsables de las obligaciones contraídas en el marco de la Licitación de que se trata.

b.5) El Acta de Intención o Contrato Constitutivo, deberá contener la indivisibilidad de las obligaciones contraídas ante ANDE y la no modificación del acta o contrato, salvo con la previa aprobación de ANDE

b.6) El consorcio deberá informar cuál es la empresa que desarrollará el servicio de consultoría.

b.7) En el Acta de Intención de Consorcio o en el Contrato Constitutivo del mismo se deberá designar y reconocer expresamente por parte de cada una de las empresas integrantes, que la firma que preste el servicio de consultoría, tendrá a su cargo el rol integrador y coordinador del desarrollo

integral del proyecto actuando como técnicamente responsable de la oferta ante ANDE.

El servicio de mantenimiento de todos los productos que conformen la Solución Comercial (subítem 1.2) será prestado obligatoriamente por los fabricantes del software correspondiente (cada uno será el responsable del servicio de mantenimiento respectivo).

Cada fabricante, deberá adjuntar a la oferta la cotización por el servicio-subítem 1.2, expresando, además, el compromiso de prestar el mismo en esta licitación.

3.3 PRECIO Y COTIZACIÓN (SOBRE N° 2)

Se deberá cotizar de acuerdo al siguiente detalle:

ITEM 1 – Solución Comercial

Subítem 1.1 – Software para la Solución Comercial. El Oferente deberá cotizar las licencias del Software de Aplicación para la gestión comercial (Aplicativo) y de todos los productos de software que integren la Oferta para dar cumplimiento a la Solución Comercial requerida, así como el precio de licencias adicionales para incrementos de cien mil (100.000) suministros. **Subítem 1.2 - Servicio de mantenimiento** para el software de aplicación y de los demás productos que integren la Solución Comercial propuesta, hasta cumplidos cuatro (4) años contados a partir de la ACEPTACIÓN FINAL, con opción por parte de ANDE de extender dicho plazo por dos (2) períodos de dos (2) años cada uno, previa conformidad de cada fabricante. El servicio deberá ser prestado y cotizado obligatoriamente por los respectivos fabricantes de software.

ITEM 2 – Consultoría

Subítem 2.1 – Consultoría para la implantación de la solución requerida y precios de servicios adicionales.

Subítem 2.2 - Servicio de consultoría post-implantación. Dicho servicio será a demanda, en función de los requerimientos de ANDE, una vez finalizada la fase CONSOLIDACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL, por un período de cuatro (4) años o hasta agotar el monto adjudicado, lo que ocurra primero. En caso de que al término de los 4 años exista saldo disponible, ANDE se reserva el derecho de extender el plazo por dos (2) períodos de dos (2) años cada uno, previa conformidad del Proveedor.

Las ofertas presentadas del ITEM 1 – Solución Comercial deberán ser en dólares de los Estados Unidos pudiendo ser presentadas por oferentes nacionales o extranjeros, en concordancia con el ítem 3.2. de este documento.

Las ofertas presentadas para el ITEM 2 – Consultoría deberán ser en guaraníes del Paraguay para cuyo efecto el Proveedor adjudicado deberá fijar domicilio legal en la República del Paraguay.

Los costos asociados a la capacitación del personal de ANDE deberán estar incluidos en la cotización total del ítem 2.1 Consultoría para la implantación ([Formulario E2](#)).

Los fabricantes de los productos que conformen la Solución Comercial, deberán suscribir conjuntamente con el Oferente la cotización por el Servicio de

Mantenimiento del producto respectivo - subítem 1.2, expresando, además, el compromiso de prestar el mismo en esta licitación.

Para el servicio de consultoría post-implantación el Oferente debe considerar que se estima por año, un consumo de setenta y cinco (75) horas.

3.4 LEGISLACIÓN APLICADA DE IMPUESTO A LOS NO RESIDENTES

En caso que el Oferente sea una persona física, jurídica o entidad residente, domiciliada o constituida en el exterior y que no cumplan con la condición de residente ni cuente con domicilio permanente se aplicarán los siguientes impuestos:

3.4.1 Impuesto a las Rentas de los No Residentes (INR)

Si el oferente es una persona física, jurídica o entidad residente, domiciliada o constituida en el exterior y que no cumplan con la condición de residente ni cuente con domicilio permanente en el país de acuerdo a lo establecido en el Título IV de la Ley 6380/19. ANDE es agente designado de retención del Impuesto al Valor Agregado IVA, así como de las rentas de fuente paraguaya, las que provienen de actividades desarrolladas, de bienes situados o de derechos aprovechados económicamente en la República por parte de personas física, jurídicas y demás entidades no residentes en el país. Además, se considerarán rentas de fuente paraguaya las provenientes de:

La cesión de uso de bienes y derechos, cuando sean utilizados o aprovechados en el país, aún en forma parcial.

Los servicios prestados desde el exterior por personas físicas, profesionales o no, cuando estén vinculados a la obtención de rentas gravadas por el IRE.

3.4.2 Retención de Impuesto a las Rentas de No Residentes (INR)

El porcentaje de retención que corresponde aplicar de acuerdo a las normas tributarias, teniendo en cuenta la tasa vigente de INR, es del 15 % sobre el valor de la oferta descontado el IVA.

3.4.3 Retención de Impuesto al Valor Agregado (IVA)

En las adquisiciones de bienes o contrataciones de servicios gravados por Impuesto al Valor Agregado (IVA), efectuadas en territorio nacional, ANDE actuará como agente de retención de dicho impuesto. El monto de la retención será del 100% del Impuesto al Valor agregado (tasa 10%) incluido en el precio ofertado.

3.4.4 Retención del 0,5% de la DNCP

ANDE ACTUARÁ COMO AGENTE DE RETENCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN A LA DNCP, CONSISTENTES EN EL 0,5% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO

3.5 ENTREGA DEL SUMINISTRO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las fechas para la verificación del cumplimiento de las entregas de licencias del Aplicativo u otros productos que conformen la Solución Comercial propuesta, así como las implantaciones, se ajustarán en ocasión de la aprobación del Documento de Organización del Proyecto.

Las nuevas versiones de software deberán entregarse en un plazo no mayor a treinta (30) días a partir de la liberación de las mismas por parte de su fabricante.

Las garantías de los bienes comenzarán a regir una vez incorporados al Proyecto.

3.5.1 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SUMINISTROS Y CUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIA

FASE	SUMINISTRO/ SERVICIO	PLAZO ESTIMADO
INICIAL	Inicio de la Consultoría	A los quince (15) días hábiles contados a partir de la firma del contrato
	Licencias del Aplicativo Comercial y de los productos que conformen la Solución Comercial requeridas para adaptación y parametrización en base a los requerimientos del presente documento. Se deberán considerar las licencias requeridas para el equipo de trabajo de ANDE descrito en el Anexo A6 . Se asume que las licencias de los consultores no tienen costo para ANDE	Al inicio de la Consultoría
	Documento de Organización	A los veinte (20) días hábiles contados a partir del inicio de la Consultoría
IMPLEMENTACIÓN de FUNCIONALIDADES EXIGIDAS	Servicio de Consultoría con el alcance descrito en el punto 2.2 ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN	Entre el inicio de la Consultoría y hasta el final de la fase
	Solución Comercial adaptada a la realidad de ANDE, contemplando las FUNCIONALIDADES EXIGIDAS.	
	Liberación de la Solución para las actividades contempladas en la Fase de Corte de Operaciones, Aceptación por parte de ANDE.	A los dieciocho (18) meses a partir del inicio de la Consultoría
	Licencias requeridas de acuerdo al Plan de trabajo y estrategia de implantación para el Simulacro de Conversión y Operación en todo el país.	A los dieciocho (18) meses a partir del inicio de la Consultoría
Corte de	Servicio de Consultoría con el	Desde el inicio y

FASE	SUMINISTRO/ SERVICIO	PLAZO ESTIMADO
Operaciones	alcance descrito en el punto 2.2 ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN .	hasta el final de la fase
	Solución Comercial con las FUNCIONALIDADES EXIGIDAS funcionando en el entorno del porte del productivo con los niveles de servicio mínimos requeridos.	Desde los dieciocho (18), hasta los veinte (20) meses a partir del inicio de la Consultoría
	Implantación de la Solución Comercial con las FUNCIONALIDADES EXIGIDAS posteriormente a la Aceptación por parte de ANDE para el INGRESO EN PRODUCCION total país	A los veinte (20) meses a partir del inicio de la Consultoría
	Licencias requeridas para la implantación en todo el país de las Funcionalidades Básicas.	Fecha de implantación de la Solución Comercial con las FUNCIONALIDADES EXIGIDAS
Consolidación y Mantenimiento de FUNCIONALIDADES EXIGIDAS	Servicio de Consultoría con el alcance descrito en el punto 2.2 ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN	Desde el inicio y hasta el final de la fase
	Solución para la Gestión Comercial con todas las funcionalidades definidas como exigidas y opcionales declaradas por el oferente, implantadas en todo el país, con los niveles de servicio requeridos.	Desde los veintiún (21), hasta los veintiséis (26) meses a partir del inicio de la Consultoría
	Consolidación de las funcionalidades básicas con el alcance descrito para este servicio en el punto 2.2 ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN	Desde los veintiún (21), hasta los veintiséis (26) meses a partir del inicio de la Consultoría
CONSOLIDACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL	Solución Comercial, implantada con el 100% de las funcionalidades exigidas y opcionales declaradas por el oferente y cumpliendo los niveles de servicio y proceso comercial requeridos, con la Aceptación Final de ANDE	A los veintiséis (26) meses a partir del inicio de la Consultoría

3.5.2 PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento del Aplicativo y de todos los productos que componen la Solución Comercial propuesta (descrito en el punto 2.1.4) se extenderá hasta cuatro (4) años contados desde la fecha de la ACEPTACION FINAL.

ANDE tendrá la opción de extender dicho plazo por dos (2) períodos de dos (2) años cada uno, previa conformidad del Fabricante de Software correspondiente.

3.5.3 PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA POST-IMPLANTACIÓN

El Servicio de Consultoría Post-Implantación será a demanda en función de los requerimientos de ANDE una vez finalizada la fase CONSOLIDACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL, por un período de cuatro (4) años o hasta agotar el monto adjudicado, lo que ocurra primero. En caso de que al término de los 4 años exista saldo disponible en el Contrato, ANDE se reserva el derecho de extender el plazo por dos (2) períodos de dos (2) años cada uno, previa conformidad del Proveedor.

3.5.4 LUGAR DE ENTREGA

Los lugares de entrega serán los siguientes:

-Para el software en:

ANDE

Dirección de Telemática DTE

Avda. España 1268 y Padre Cardozo

Asunción Paraguay

-Para el servicio de consultoría en:

ANDE

Gerencia Comercial y

Dirección de Telemática DTE

Avda. España 1268 y Padre Cardozo

Asunción Paraguay

Para la ejecución del Proyecto, los consultores deberán ubicarse en las oficinas que la ANDE destine a tales efectos.

3.6 GASTOS NO PREVISIBLES

No se reconocerán, ni reintegrarán conceptos de gastos no previsibles tales como, llamadas telefónicas al exterior, traslados desde y hacia el exterior, etc.

3.7 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON LA OFERTA

3.7.1 DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA OFERTA TECNICA (SOBRE N° 1)

La oferta se deberá confeccionar con un conjunto de formularios que se detallan a continuación. En cada uno de ellos, se incluye un instructivo para su complementación.

Es de carácter obligatorio completar todos los datos solicitados en los diferentes formularios.

3.7.1.1 DOCUMENTOS DE CARÁCTER GENERAL (FORMULARIOS Gn) GENERAL (FORMULARIOS Gn)

[Formulario G1 - Carta de Presentación de la Oferta.](#) El Oferente deberá adjuntar una carta de presentación con el formato tipo especificado en el formulario.

[Formulario G2 - Información General del Oferente.](#) El Oferente deberá presentar información general de la firma. Adicionalmente deberá adjuntar el organigrama vigente de la misma, indicando las personas que ocupan los cargos principales. En caso de tratarse de un Consorcio deberá entregar esta información para cada una de las empresas que lo conforman.

[Formulario G3 - Acreditación de la Representación Legal que Invoca](#) el o los firmantes de la Oferta. El Oferente deberá presentar un documento que acredite la representación invocada. En caso de tratarse de poderes provenientes del exterior, deberán estar legalizados en su totalidad, traducidos, en su caso, por traductor público matriculado en la República del Paraguay, al idioma español. Si se tratare de representantes estatutarios no será necesaria la Protocolización mencionada. Esta misma acreditación es requerida para el o los firmantes como fabricantes de software ([Formulario G5](#)) y empresas subcontratistas ([Formulario C11](#)).

[Formulario G4 - Certificado de Existencia de la Sociedad Comercial - Carta de Intención de Consorciarse](#) El Oferente deberá presentar documento o certificado oficial del país de origen, que acredite la existencia jurídica de la Sociedad Comercial. El mismo no podrá tener una antigüedad de expedición mayor a tres meses. Esta misma acreditación es requerida para el o los fabricantes de software, responsables del servicio de Mantenimiento ([Formulario G5](#)).

En el caso de tratarse de un Consorcio, además de la acreditación de la existencia de las empresas, deberá presentarse el Contrato constitutivo del mismo o el Acta Notarial donde conste la voluntad de consorciarse y los demás requisitos mencionados en el punto [3.2 Modalidades de Presentación de los Oferentes](#) del presente documento.

Los documentos provenientes del exterior deberán contar con los mismos requisitos establecidos para el Formulario G3.

[Formulario G5 - Titularidad, Autorización y Oferta del Fabricante del Aplicativo y de los demás fabricantes de los productos que conformen la Solución Comercial propuesta.](#) Se deberá adjuntar certificado en el que conste la titularidad de los fabricantes, adjuntando un formulario por producto, y el compromiso expreso de cada fabricante de realizar el servicio de mantenimiento del producto respectivo. Este formulario constituirá la oferta de cada fabricante respecto al servicio de mantenimiento requerido.

En estos formularios, además, los fabricantes deben autorizar expresamente al Oferente a comercializar su producto, y a instalar e implantar el mismo.

[Formulario G6 Condiciones de Uso del Software.](#) El Oferente deberá detallar las condiciones de uso del software ofertado.

[Formulario G7 – Certificados de Calidad](#). En caso de que los productos, procesos o servicios incluidos en esta oferta, tengan Certificación de Calidad (ISO 9000, CMM, etc.) o estén en proceso de obtenerla, se deberá presentar la certificación o una constancia de estar en trámite. Esta certificación deberá ser expedida por un organismo normativo reconocido y competente, nacional o internacional.

[Formulario G8 - Referencias](#). Formulario para incluir información complementaria de cualquier otra contenida en los formularios restantes, debiendo referenciarse de estos últimos los que se vayan a presentar.

3.7.1.2 DOCUMENTOS RELATIVOS AL OFERENTE Y FABRICANTES DEL SOFTWARE (FORMULARIOS On)

El Oferente deberá completar los siguientes formularios:

[Formulario O1 – Antecedentes del Aplicativo y del Fabricante](#), el cual deberá ser firmado por el correspondiente fabricante.

[Formulario O2 – Antecedentes del Oferente](#).

[Formulario O3 - Declaración de Solidaridad en el Mantenimiento del Software](#).

3.7.1.3 DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES (FORMULARIOS Fn)

El Oferente deberá presentar en formato libre, la Descripción Conceptual Global de la Solución Comercial ofrecida, incluyendo un esquema general de la Solución, del Aplicativo y demás productos que compongan la Solución propuesta ([Formulario F13 - Descripción Conceptual Global](#)).

A fin de evaluar las funcionalidades individualmente, el Oferente deberá completar los formularios Fn, detallados en el punto [6.1.3.2 Formularios Características Funcionales](#):

- [Formulario F1 - Generalidades](#)
- [Formulario F2 - Procesos de Comunicaciones y Productos Comerciales](#)
- [Formulario F3 - Procesos de Petición de Servicio y Contratación](#)
- [Formulario F4 - Proceso de Lectura de Medidores](#)
- [Formulario F5 - Proceso de Facturación](#)
- [Formulario F6 - Proceso de Cobro y Gestión de Deuda](#)
- [Formulario F7 - Procesos de Atención al Cliente y Reclamaciones](#)
- [Formulario F8 - Proceso de Ordenes de Trabajo](#)
- [Formulario F9 - Proceso de Intervenciones](#)
- [Formulario F10- Control de Gestión](#)
- [Formulario F11 – Amigabilidad](#)
- [Formulario F12 – Integración e Interfases](#)

Para cada Formulario "Fn" se deberá anexar obligatoriamente un [Formulario G8-Referencias](#) que detalle la forma en que el producto satisface cada ítem correspondiente a una funcionalidad. Para completar los Formularios G8 correspondientes se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Referencia - Ítem: indica el número de la funcionalidad.
- Datos Complementarios o aclaraciones:
 - Indicar cómo se resuelve la funcionalidad en el sistema ofertado, por ejemplo: utilización de *workflow* (si corresponde), forma de

conectarse con otros sistemas (si corresponde) y en los casos que se requiera incluir ejemplos prácticos;

- Indicar con un ejemplo práctico el nivel de parametrización del proceso, cuando corresponda;
- Si la funcionalidad está implantada indicar el nombre de la empresa o las empresas en la que está en funcionamiento.

Cuando se haga referencia a otros documentos, se deberá especificar claramente el nombre del documento, número de página y párrafo donde se detalla el requerimiento.

3.7.1.4 DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS (FORMULARIOS Tn)

Las características tecnológicas solicitadas se describen en el punto [2.1.2 Características Tecnológicas](#) del presente documento y en respuesta a ello el Oferente deberá completar el [Formulario T1 - Características Tecnológicas de la Solución Comercial](#). En forma adicional deberá completar el [Formulario T5 - Arquitectura de la Solución Comercial](#), donde deberá describir los productos que componen la Solución Comercial propuesta, detallando que grupo de funcionalidades o requerimientos cubre cada uno de ellos y la forma de interacción entre ellos y con las interfases requeridas en el [Formulario F12-Integración e Interfases](#).

El Oferente deberá dimensionar el hardware y el software de base requeridos para la implantación de la Solución Comercial, en los [Formulario T4 - Inventario del Software de Base](#) y [Formulario T3 - Dimensionado del Hardware](#), considerando las especificaciones definidas en el punto [2.1.2.2 Hardware y Software de base](#) del presente documento.

Los sistemas operativos deben cumplir con las condiciones mínimas para la infraestructura de los servidores, por tanto, los sistemas operativos deben especificarse en el [Formulario T3 - Dimensionado del Hardware](#) y no se deben especificar en el [Formulario T4 - Inventario del Software de Base](#).

A su vez el Oferente deberá completar el [Formulario T6 - Mantenibilidad de la Solución](#), con la información requerida en el mismo.

Los requerimientos correspondientes al Servicio de Mantenimiento de la Solución Comercial se describen en el punto [2.1.3 Servicio de Mantenimiento de la Solución Comercial](#) del presente documento. En respuesta a ello el Oferente deberá completar el [Formulario T2 - Servicio de Mantenimiento de la Solución Comercial](#).

Por cada concepto incluido en los formularios deberá obligatoriamente explicitarse, de la forma más clara y completa posible, como el producto satisface el requerimiento. Si las aclaraciones son extensas, se podrá utilizar un número de referencia que se asociará al [Formulario G8 - Referencias](#).

Cuando se haga referencia a manuales, se deberá especificar claramente el manual, número de página y párrafo donde se explicita el requerimiento.

3.7.1.5 DOCUMENTOS RELATIVOS AL SERVICIO DE CONSULTORÍA (FORMULARIOS Cn)

Los requerimientos correspondientes al servicio de consultoría se describen en el punto [2.2 ITEM 2 - Consultoría para la Implantación](#) del presente documento y en respuesta a ello el Oferente deberá completar los siguientes formularios correspondientes a consultoría:

[Formulario C1 - Metodología de Gestión de Proyectos](#)

[Formulario C2 – Gestión del Proyecto para el "Proyecto ANDE"](#): en este formulario se debe incluir la propuesta de: organización del proyecto (estructura organizativa, inventario de roles y responsabilidades, dimensionado), inventario de principales fases y entregables, estrategia de implantación e inventario inicial de riesgos del Proyecto.

[Formulario C3 - Plan de Trabajo](#): En este formulario se debe detallar el inventario de fases y entregables presentado en el Formulario C2. Se debe incluir en forma adicional al formulario, el diagrama de Gantt asociado a las fases del punto 3.5.1 del presente documento.

[Formulario C4 - Personal a Afectar al Proyecto y Equipo de Mantenimiento](#)

[Formulario C5 - Currículum Vitae - Asignación](#); certificados por los consultores respectivos.

[Formulario C6 – Metodología de Gestión del Producto](#)

[Formulario C7 – Gestión del Producto para el Proyecto ANDE](#)

[Formulario C8 - Gestión del Cambio Organizacional](#)

[Formulario C9 - Consultoría Post-Implantación](#)

[Formulario C10 – Experiencia en consultoría](#)

[Formulario C11 – Detalle de Subcontratos](#). En el caso que existieran Subcontratos a los efectos del desarrollo de las actividades previstas para el subítem 2.1 - Consultoría, el Oferente deberá detallar las Empresas Subcontratadas y la función que desempeñarán en el Proyecto. En la Oferta se deberá adjuntar tantas cartas compromiso de subcontrato como empresa subcontratistas presente. Las mismas deberán ser firmadas por quien legalmente los represente ([Formulario G3](#)).

3.7.1.6 MANUALES Y DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA

El Oferente deberá suministrar a ANDE, en el momento de presentar la oferta, la documentación solicitada en los diferentes Formularios, ya sea en forma complementaria, anexa o de referencia.

Los manuales podrán estar en español o inglés. No obstante, para algunos manuales se exigirá en forma expresa que los mismos estén en idioma español. ANDE podrá solicitar la traducción sin costo, debiéndose entregar dos juegos completos y originales, de los cuales por lo menos uno se debe entregar en soporte magnético, así como las correspondientes actualizaciones durante el período de vigencia del contrato.

3.7.2 DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA OFERTA ECONÓMICA (SOBRE N° 2)

En el Sobre N° 2 se deberán incluir los siguientes formularios firmados por el Oferente:

- [Formulario E1 - Cotización de Licencias de Software y Servicio de Mantenimiento](#). Para el caso de la cotización del servicio de mantenimiento, la oferta deberá ser firmada, además, por los correspondientes Fabricantes.
- [Formulario E2 - Cotización de Consultoría y Consultoría Post-Implantación](#).
- FORMULARIO E3 – Lista de Precios
- Garantía de Mantenimiento de Oferta

CAPÍTULO 4

EVALUACIÓN DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

CAPÍTULO 4 - EVALUACION DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

4.1 EVALUACIÓN TÉCNICA

La evaluación técnica se realizará por ítem, abarcando los ítems 1 y 2 (Solución Comercial y Consultoría), siguiendo la siguiente planilla de evaluación técnica.

4.1.1 PLANILLA DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Las características y conceptos que se incluyen en la Planilla de Evaluación Técnica son:

CONCEPTO	CARACTERISTICA	CUMPLIMIENTO EVALUADO
SOLUCION COMERCIAL		
ANTECEDENTES DEL APLICATIVO Y DEL FABRICANTE	CAPACIDAD OPERATIVA DEL FABRICANTE (O1)	Documentación solicitada de los últimos 5 años
	IMPLANTACIONES DEL APLICATIVO (O1)	<ul style="list-style-type: none"> Cuatro (4) instalaciones en Utilities de un porte similar al de ANDE, dos (2) deben ser empresas eléctricas, donde se procesen la lectura, facturación y cobranza de más de un millón de suministros cada una.
	EVOLUCIÓN DEL APLICATIVO (O1)	<p>Versiones liberadas en los últimos 5 años, debiendo haber por lo menos 2 versiones liberadas.</p> <p>Presentar roadmap de los próximos 5 años.</p>
CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES		Todas las características "Exigidas" están incluidas en la oferta, ya sea porque están implementadas en el momento de la oferta, o implican desarrollo.
	GENERALIDADES AMIGABILIDAD (F1 y F11) y	>= 50% de las características "Exigidas" deben estar

		implementadas en el momento de la oferta.
	COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES (F2)	>= 60% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta
	SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGIA Y CONTRATACIONES (F3)	>= 60% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
	LECTURA DE MEDIDORES (F4)	>= 70% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
	FACTURACION (F5)	>= 65% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta
	COBROS Y GESTIÓN DE DEUDA (F6)	>= 60% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
	ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMACIONES (F7)	>= 70% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
	ÓRDENES DE TRABAJO (F8)	>= 60% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
	INTERVENCIONES (F9)	>= 30% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
	CONTROL DE GESTION (F10)	>= 50% de las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta.
CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS	CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS (T1)	Todas las características "Exigidas" deben estar implementadas en el momento de la oferta

		(excepto característica 4.3 y 4.1.4)
CONSULTORÍA		
EXPERIENCIA, ENFOQUE GENERAL Y METODOLOGÍA DE LA CONSULTORÍA	EXPERIENCIA EN IMPLANTACIONES DEL APLICATIVO (C10)	Implantaciones del Aplicativo ofertado en una (1) empresa eléctrica.
	EXPERIENCIA EN IMPLANTACIONES DE GRAN PORTE (C10)	Implantaciones del Aplicativo ofertado en una (1) Utilities de más de 1.000.000 de clientes y 1.000 usuarios.
	GESTION DE PROYECTO (C1, C2, C3)	Formulario completo
	GESTION DEL PRODUCTO (C6, C7)	Formulario completo
	GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL (C8)	Formulario completo
CAP. TECNICA DEL EQUIPO DE TRABAJO	CAPACIDAD TECNICA DEL EQUIPO DE TRABAJO (C4, C5)	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente un proyecto de similar porte. • Por lo menos un experto por funcionalidad con experiencia en proyecto similar o asimilable. • Por lo menos un experto de TI en proyecto de similar porte. • Un gestor del cambio con experiencia. • Profesionales con título de grado o tecnicaturas.
ANTECEDENTES DEL OFERENTE	ANTECEDENTES DEL OFERENTE (O2)	Documentación solicitada de los últimos 5 años

Los criterios de evaluación de las diferentes características se describen a continuación.

4.1.2 EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL

La evaluación de la Solución Comercial propuesta se realizará considerando:

- Antecedentes del Aplicativo y del Fabricante (experiencia y capacidad operativa).
- Características Funcionales de la Solución Comercial.
- Características Tecnológicas de la Solución Comercial.
- Antecedentes del Oferente.

El proceso de evaluación, que tendrá por objetivo verificar las especificaciones presentadas en la oferta, comprenderá las siguientes instancias:

1. Análisis por parte de ANDE, de la información presentada por el Oferente.
2. Presentación, a realizar por el Oferente en instalaciones de ANDE, de su Oferta y de la Solución Comercial propuesta.
3. Prueba de Concepto: Implementación por el Oferente, de casos prácticos definidos por ANDE.
4. Implementación de casos en forma on-line por el Oferente, en el momento de la presentación de la Prueba de Concepto.

Los casos prácticos a definir por ANDE, para las instancias de evaluación 3 y 4, serán iguales para todos los Oferentes, disponiendo la misma cantidad de días para su implementación.

El contenido y fecha de cada una de las instancias mencionadas (2 a 4) será establecido y comunicado por ANDE oportunamente, dejando constancia de lo relevado en documentos suscritos por personal designado por ANDE a dichos efectos y del Oferente, si éste lo solicitare.

ANDE podrá solicitar información complementaria a los Oferentes cuando así lo estime necesario.

Las comunicaciones y solicitudes se realizarán por escrito, otorgándose un plazo máximo de tres (3) días hábiles para la información complementaria y hasta diez (10) días hábiles para la demostración o prueba de concepto (puntos 2, 3 y 4).

El no cumplimiento por parte del Oferente de dichas solicitudes en tiempo y forma podrá ser causal de rechazo de la Oferta. En caso de solicitar información complementaria la misma quedará en poder de ANDE.

Como resultado del proceso de evaluación en todas las etapas, ANDE validará el cumplimiento declarado por el oferente para cada uno de los requerimientos planteados. En particular si la funcionalidad está implementada en el momento de la oferta o requiere desarrollo.

4.1.2.1 Antecedentes del Aplicativo y del Fabricante

El Aplicativo a adquirir deberá contar con referencias de instalaciones anteriores y pruebas de su evolución. Adicionalmente debe estar respaldado por un fabricante que demuestre su capacidad de mantener la actualización tecnológica y funcional del producto.

La evaluación se realizará en función a la información suministrada por el Oferente en el Formulario [O1- Antecedentes del Aplicativo y del Fabricante](#).

La evaluación tendrá en cuenta el cumplimiento obligatorio de los siguientes 3 aspectos:

- **Capacidad Operativa del Fabricante:** Se acreditará la capacidad operativa del fabricante, presentando información de los últimos 5 años de la empresa: facturación por concepto de venta de software de gestión para Utilities, inversión realizada en investigación y desarrollo de software, cantidad de personal dedicado al soporte y desarrollo de productos para Utilities, etc.
- **Implantaciones del Aplicativo:** Se acreditará información relativa a cantidad y características de los clientes con instalaciones en producción de

las últimas versiones del software propuesto. Se debe presentar las mejores cuatro implantaciones en empresas de Utilities, dos de las cuales deben ser indefectiblemente eléctricas, de un porte similar al de ANDE ([Anexo A1- Presentación de ANDE](#) y [Anexo A2- Información de la Gestión Comercial de ANDE](#)) o superior y donde se procesen la lectura, facturación y cobranza de más de un millón de suministros cada una.

Se considerarán válidos aquellos clientes que tengan instalado el software ofertado en versiones liberadas posteriormente a enero de 2016, debiendo tener implantado, por lo menos, los módulos correspondientes al ciclo comercial LECTURA - FACTURACION - COBRO.

La acreditación de los clientes deberá ser realizada mediante la entrega de cartas firmadas por los correspondientes a los respectivos proyectos, indicando el nombre del producto, versión del mismo y fecha de implantación. Las mismas deberán ser presentadas en idioma español, inglés o portugués. En otros casos deberán ser acompañadas de una traducción efectuada por un Traductor público matriculado en la República del Paraguay.

- **Evolución del Aplicativo:** Se acreditará información referida a la evolución del Aplicativo, solicitando se describan las versiones liberadas en los últimos 5 años, debiendo haber por lo menos 2 versiones liberadas.

Deben presentar un roadmap evolutivo de los próximos 5 años a partir de la fecha de publicación del pliego. Ningún componente de la Solución Comercial ofertada puede tener obsolescencia programada.

4.1.2.2 Características Funcionales de la Solución Comercial

Para la versión ofertada, se tendrán en cuenta las distintas funcionalidades soportadas, cómo están implementadas estas funcionalidades desde el punto de vista técnico, la integración con el resto de los productos solicitados y ya existentes en ANDE, la amigabilidad, el grado de parametrización y flexibilidad del software, la escalabilidad y la trazabilidad de las transacciones, etc.

Para la evaluación de las características funcionales descritas en el punto [2.1.1 Características Funcionales](#), será considerado el contenido de los formularios incluidos en el punto [6.1.3.2 Formularios Características Funcionales](#) y sus referencias en el [Formulario G8 - Referencias](#), las demostraciones, pruebas de concepto y toda la información adicional que sea requerida al Oferente.

El Oferente debe proponer una Solución que cubra el 100% de las funcionalidades exigidas, ya sea porque los productos que componen la Solución las contemplan en las versiones ofertadas o porque se desarrollarán las mismas en el marco del proyecto.

La evaluación del grado de cobertura de las funcionalidades por la Solución propuesta, surgirá del análisis de las versiones ofertadas de todos los productos que componen la Solución Comercial.

Todas las características "Exigidas" están incluidas en la oferta, ya sea porque están implementadas en el momento de la oferta o implican desarrollo.

Para cada Formulario Funcional (F1 a F11) se debe cumplir el porcentaje indicado de implementación en el momento de la oferta de las características "Exigidas".

ANDE, en el proceso de evaluación podrá modificar la valoración indicada por el Oferente en los formularios, si la misma no se adecua a lo constatado en las diferentes instancias previstas en el proceso.

4.1.2.3 Características Tecnológicas de la Solución Comercial

Para la evaluación de las características tecnológicas descritas en el punto [2.1.2 Características Tecnológicas](#), serán consideradas el contenido del [Formulario T1 - Características Tecnológicas](#) y sus referencias en el [Formulario G8 - Referencias](#), las demostraciones, pruebas de concepto y toda la información adicional que sea requerida al Oferente.

El Oferente debe proponer una Solución que cubra todas las características Exigidas, estando disponibles ya en la oferta; excepto la característica 4.3 Herramientas de monitoreo y 4.1.4 Dispone de una herramienta de testeo de las aplicaciones, las cuales pueden ser desarrolladas durante el proyecto.

ANDE, en el proceso de evaluación podrá modificar la valoración indicada por el Oferente en el Formulario T1, en la columna de Cumplimiento, si la misma no se adecua a lo constatado en las diferentes instancias previstas en el proceso.

4.1.3 EVALUACIÓN DE LA CONSULTORÍA

El Oferente deberá demostrar su capacidad para cumplir con el servicio, su experiencia en gestión de proyectos, y en implantaciones de la Solución Comercial ofertada.

4.1.3.1 Experiencia de la Consultoría

Para la evaluación de cumplimiento de la experiencia de la Consultoría será considerada la información suministrada por el Oferente en el formulario [C10 - Experiencia en Consultoría](#).

Se debe acreditar experiencia con posterioridad al año 2015, tanto a nivel nacional como internacional en empresas con las siguientes características:

Requisitos Mínimos	Requisitos de Cumplimiento				Documentación requerida
	Oferente Individual	Consorcios			
		Todas las Partes Combinadas	Cada Socio	Soci o Líder	
<ul style="list-style-type: none">Implantación finalizada en una (1) empresa eléctrica	Debe cumplir con el requisito.	Debe cumplir con el requisito			Completar el Formulario O correspondiente y presentar los documentos que se indiquen en el pliego de bases y condiciones.

<ul style="list-style-type: none"> Implantación finalizada de gran porte (de más de 1.000.000 de clientes, con alrededor de 1000 usuarios), en una (1) empresa utility. 	Debe cumplir con el requisito.	Debe cumplir con el requisito			Completar el Formulario O correspondiente y presentar los documentos que se indiquen en el pliego de bases y condiciones.
<ul style="list-style-type: none"> Implantación finalizada de por lo menos un software en empresas con al menos 100 usuarios 	Debe cumplir con el requisito.		Debe cumplir con el requisito.		Completar el Formulario O correspondiente y presentar los documentos que se indiquen en el pliego de bases y condiciones.

A los efectos de la evaluación de este concepto:

- cuando una empresa sea sucursal de otra del exterior, se considerarán también los antecedentes de la casa matriz.
- se considerarán los antecedentes de las empresas subcontratadas, cuya participación se encuentre debidamente acreditada en la oferta.

4.1.3.2 Capacidad técnica del equipo de trabajo

Para la evaluación del cumplimiento de la Capacidad Técnica del equipo de trabajo descrita en el punto [2.2.1.1 Organización del Proyecto](#), será considerada la información aportada por el Oferente en los formularios [C4 - Personal a Afectar al Proyecto y Equipo de Mantenimiento](#) y [C5 Curriculum vitae - Asignación](#), sus referencias en el [Formulario G8 - Referencias](#), y toda otra información adicional proporcionada por el Oferente.

El personal técnico (gerentes, expertos y especialistas) propuesto por el Oferente no necesariamente deberá ser personal permanente de esa empresa, sino que puede presentarse una nómina de técnicos siempre que posean la experiencia requerida y se comprometan a prestar sus servicios para la presente licitación, por cuenta de la firma Oferente, siendo esta última la responsable por todos los recursos que integre a su equipo de trabajo, frente a ANDE. Los técnicos propuestos podrán calificar por sus antecedentes por los servicios prestados para la empresa Oferente u otra diferente a la que se presenta a esta licitación.

4.1.4 EVALUACIÓN DE LOS ANTECEDENTES DEL OFERENTE

Se evaluará considerando la información suministrada en el formulario 02 – Antecedentes del Oferente. , en la cual debe acreditar información de los últimos 5 años de la empresa.

A los efectos de la evaluación de este concepto:

- Cuando una empresa sea sucursal de otra del exterior, se considerará adicionalmente la correspondiente a la de la casa matriz.
- No se considerará la información relativa a empresas subcontratadas.

4.2 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA

Como resultado de la evaluación técnica, calificarán las ofertas que cumplieron todos los requisitos Exigidos establecidos en el punto [4.1.1 Planilla de Evaluación Técnica](#).

4.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA

El monto total de la oferta se resume en el **Formulario E3- Lista de Precios**, el detalle se encuentra en los formularios **Formulario E1- Cotización de Licencias de Software y Servicio de Mantenimiento** y **Formulario E2- Cotización de la Consultoría y Consultoría Post-Implantación para el Aplicativo Comercial**.

ITEM 1 – Solución Comercial

Según la cotización presentada en el [Formulario E1- Cotización de Licencias de Software y Servicio de Mantenimiento](#) :

- **Subítem 1.1:** Precio de las licencias del Aplicativo y demás productos que integren la Solución Comercial propuesta.
- **Subítem 1.2:** Precio del Servicio de Mantenimiento de todos los productos que conformen la Solución Comercial, aplicado a un período de hasta cuatro (4) años desde la Aceptación Final (Precio de Mantenimiento del Contrato Inicial).

ITEM 2 – Consultoría

Según la cotización presentada en el [Formulario E2- Cotización de la Consultoría y Consultoría Post-Implantación para el Aplicativo Comercial](#)

- **Subítem 2.1:** Precio de Consultoría para la implantación de la Solución Comercial.
- **Subítem 2.2:** Precio de Consultoría post-implantación del Software de Aplicación. Para la consultoría post-implantación se considera por año, setenta y cinco (75) horas. Todo esto aplicado a un período de hasta cuatro (4) años desde la Aceptación Final.

CAPÍTULO 5

ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN

DEL CONTRATO

CAPÍTULO 5 - ELABORACION Y EJECUCION DEL CONTRATO

5.1 RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

5.1.1 RESPONSABILIDAD POR EL PERSONAL

El personal del Proyecto contratado por el Proveedor, tanto nacional como extranjero, actuará bajo su responsabilidad, no adquiriendo con ANDE vinculación laboral de ninguna índole. En consecuencia, será de cargo del Proveedor el pago de salarios, horas extras, descansos trabajados, feriados, trabajos extraordinarios, seguros por enfermedad, accidentes de trabajo, indemnizaciones, y cualesquiera otras prestaciones sociales, obligaciones de seguridad social, etc., que la legislación nacional pone a su cargo.

El Proveedor se obliga a incorporar al Proyecto el personal dimensionado en el punto Personal del Oferente del [Formulario C2-Gestión del Proyecto específico para ANDE](#) y asignar los roles y funciones a las personas propuestas y presentadas en el [Formulario C4 - Personal a Afectar al Proyecto y Equipo de Mantenimiento](#) de su oferta.

El Proveedor se compromete a asegurar la permanencia del personal para las actividades para las que haya sido definido, y durante el tiempo por el que se haya asignado a ellas en la propuesta. Sólo por causa de fuerza mayor debidamente justificada, el Proveedor podrá proponer cambios de su personal, debiendo someterlas a la aprobación de ANDE. Deberá asignar personal con calificación y experiencia igual o superior a las pactadas originalmente. El período de adaptación al proyecto del nuevo técnico correrá por cuenta del Proveedor.

ANDE podrá solicitar al Proveedor la remoción inmediata de cualquiera de sus técnicos, sin expresión de causa, sin que por ello adquiera responsabilidad alguna con el trabajador o con el Proveedor.

ANDE se reserva el derecho de efectuar controles y de requerir documentación acreditante del cumplimiento de las obligaciones de la empresa establecidas en el presente punto, durante la vigencia del contrato.

El personal del Proveedor, adicional al propuesto en la oferta, que éste requiriera para la terminación oportuna del Contrato, será también por cuenta y cargo de éste.

5.1.2 RESPONSABILIDAD TÉCNICA

El Proveedor será responsable del cumplimiento total del Contrato, realizando la implantación exitosa de la solución propuesta en sustitución de los Sistemas Comerciales actuales, y asegurando su operativa en condiciones óptimas.

- El Proveedor será responsable del rol integrador y coordinador del desarrollo integral del proyecto actuando como Técnico Responsable ante ANDE de la implantación de la solución ofertada, siendo su responsabilidad formular oportunamente las recomendaciones, y aclaraciones que sean necesarias para cumplir los objetivos y alcances del Contrato, mediante los mecanismos previstos en la metodología propuesta.

- El Proveedor deberá reconocer las circunstancias que puedan poner en peligro la ejecución del Proyecto, indicando detalladamente las causas, consecuencias probables y medidas correctivas a ser aplicadas en cada caso. Durante el desarrollo, el [Anexo A1- Presentación de ANDE](#) y [Anexo A2- Información de la Gestión Comercial de ANDE](#) deberá asegurar que el Proyecto se ciña en su ejecución al plan de trabajo acordado con ANDE, detectando tempranamente la configuración de las causales antedichas, notificando inmediatamente a ANDE, asesorando respecto a la mejor solución y justificando adecuadamente las alteraciones al alcance y al cronograma de ejecución.

El reconocimiento de estas situaciones y su comunicación formal a ANDE, no significará aceptación por parte de ésta de la modificación del plan de trabajo aprobado y vigente, así como tampoco exoneración, liberación, atenuación o traslado, de ninguna de las obligaciones adquiridas por el Proveedor.

El Proveedor será responsable por el manejo de los equipos y herramientas que ANDE le proporcione, así como de la información de gestión que reciba para el cumplimiento del objeto del contrato, siendo de su cargo los daños y perjuicios que ocasione a ANDE, o a terceros.

5.1.2.1 MANUALES Y DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA

El Proveedor deberá suministrar a ANDE, en la Fase Inicial del Proyecto, la siguiente documentación **de todos los productos que integran la Solución Comercial**:

- Manuales de Instalación, Administración, Operación, Programación y Arquitectura Técnica
- Manuales de usuario (guías de operación) según nivel de usuario.

El Proveedor deberá suministrar a ANDE, en la Fase de Aceptación Final del Proyecto, **para toda la Solución Comercial**, la siguiente documentación:

- Diseño de la Arquitectura Tecnológica, actualizada que incluya:
 - Los componentes físicos del sistema (gestor de base de datos, servidores, tipos de puestos clientes, tipos de dispositivos de impresión, comunicaciones, etc.), las interacciones entre ellos, los equipos físicos en los que ejecutan, así como el software de base instalado en cada componente. Se deberá incluir la arquitectura para accesos remotos (desde fuera de la red de ANDE).
 - Los componentes lógicos, detallando cada uno de los productos de software que integran la solución comercial y sus módulos, así como las interfases entre ellos (sin considerar el software de base que se detalla en el punto anterior)
 - La relación entre componentes físicos y componentes lógicos.
 - Para cada uno de los productos de software (incluyendo el software de base), se deberá detallar: Nombre de producto, versión, fabricante, característica técnica o funcional que cumple el producto.
 - En caso que el modelo de datos esté documentado y disponible, Modelo de Datos (MER) de la base de datos o modelo de Clases y Diccionario de Datos.
 - Modelo de datos conceptual de la Solución Comercial.
- Estimación a un año de la planificación de capacidades, para cada componente físico del sistema.
- Procedimientos escritos de backup y recuperación a un punto del tiempo de la Solución Comercial (es decir incluyendo información estructurada y no

estructurada, y todos los productos que integran la Solución Comercial), incluyendo la estrategia de backup recomendada (backups diarios, semanales, etc.).

- Procedimientos de seguridad, auditoría y operación necesarios para el acceso al sistema y a sus recursos, para satisfacer el correcto funcionamiento del sistema y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio que exige el sistema.
- Documentación de la parametrización final de la Solución Comercial.
- Documentación de las extensiones y adecuaciones realizadas para ANDE en el marco del Proyecto, con detalle de cada una de ellas.
- Documentación de los procesos de almacenamiento de información implementados (procesos para la depuración de datos, mantenimiento de datos históricos, acceso de datos no estructurados, etc.).
- Documentación relativa al mantenimiento de la Solución Comercial luego de la Aceptación del producto, incluyendo los procedimientos que se disponen para la adaptación de la Solución Comercial a cambios tanto del producto como de procesos asociados, procedimientos para incorporar código o campos de usuario a la Solución comercial y estándares de documentación utilizados.
- Documentación de Metodologías de desarrollo, técnica y de usuario, de estándares de nomenclatura y de todos los estándares utilizados que sean necesarios para el mantenimiento futuro de la Solución.
- Documentación de Metodología para la parametrización, así como de mejores prácticas, tips y recomendaciones a tener en cuenta para la modificación y/o incorporación de nuevas funcionalidades a la Solución Comercial.
- Documentación de las interfases desarrolladas entre el Sistema Comercial y los demás sistemas de ANDE y entidades externas.
- Documentación completa de cada una de las herramientas de administración del entorno técnico y de las herramientas de desarrollo que se incorporen al proyecto. Esto incluirá manuales de instalación y administración para cada una de ellas.
- Manuales de usuario (guías de operación) o extensiones a los manuales de usuario que reflejen los desarrollos, adaptaciones o extensiones realizados en el proyecto. Es decir, la documentación de usuario final deberá estar adaptada a la Solución Comercial implantada en ANDE.

Los manuales podrán estar en español o inglés. No obstante, para algunos manuales se exigirá en forma expresa que los mismos estén en idioma español. ANDE podrá solicitar la traducción sin costo.

De la totalidad de la documentación, se deberán entregar dos juegos completos y originales, uno en soporte papel y otro en soporte magnético, así como las correspondientes actualizaciones durante el período de vigencia del contrato. Para el caso de las Guías de Operación, sólo se entregará en soporte magnético.

Si el Proveedor lo requiere, ANDE podrá firmar un acuerdo de confidencialidad de la información contenida en los manuales entregados.

5.1.3 CONFIDENCIALIDAD

Se considerará confidencial la información de ANDE que el Proveedor o sus dependientes y subcontratistas, conozcan como consecuencia de la ejecución del presente contrato, o que debe entenderse confidencial por su naturaleza. Ninguna información confidencial será revelada a terceros sin el consentimiento expreso de aquélla. Esta obligación de confidencialidad no se aplicará a aquella información que esté o que llegue a estar a disposición del público en general de forma que no

pueda considerarse una violación al espíritu de esta cláusula. Tampoco será aplicable a aquellos casos en que exista la obligación jurídica de informar o cuando se haya tenido conocimiento de la información previo a la firma de este contrato. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá hasta el término de 5 años, luego de finalizado la totalidad del Contrato. En caso contrario el Proveedor será responsable de los daños y perjuicios que ocasione y otras sanciones administrativas que ANDE estime conveniente.

5.2 CESIÓN DE CONTRATO Y SUB CONTRATACIÓN

No se admitirá la cesión parcial o total del Contrato emergente de la presente licitación.

El Proveedor será responsable de todas las obligaciones que surjan del Contrato. Se admitirán subcontrataciones para el cumplimiento de las actividades descritas en el punto [ITEM 2 – CONSULTORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN](#). No obstante, de existir Subcontratos, la adjudicación y en consecuencia la facturación de los servicios previstos en el Ítem 2.1 – Consultoría para la Implantación, se realizará exclusivamente por el Proveedor.

Si a lo largo del Proyecto, el Proveedor quisiera realizar algún cambio de los subcontratistas, respecto de las Empresas o funciones a ser desarrolladas, según lo previsto en el [Formulario C11 – Detalle de Subcontratos](#), el mismo deberá presentar y justificar ante ANDE, la propuesta de cambio en forma previa y con la suficiente antelación. Dicho cambio solo podrá ser propuesto en fases avanzadas de la ejecución del Proyecto. La propuesta deberá contener además el plan para mitigar el impacto del cambio de subcontratista, a los efectos de no impactar en el cronograma y la calidad del servicio ofrecido.

La empresa propuesta como nuevo subcontratista deberá calificar en forma al menos similar a la subcontratista original, estándose siempre a lo que ANDE resuelva.

De no aceptarse el cambio, dicha decisión no podrá afectar las obligaciones previstas en el Contrato para el cumplimiento del servicio.

CAPÍTULO 6

FORMULARIOS Y ANEXOS

BORRADOR

CAPÍTULO 6 – FORMULARIOS Y ANEXOS

6.1 FORMULARIOS QUE CONFORMAN LA OFERTA TÉCNICA

6.1.1 FORMULARIOS DE CARÁCTER GENERAL

BORRADOR

Formulario G1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**ADMINISTRACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD - ANDE****España 1268 casi Padre Cardozo****Asunción - Paraguay****Asunto: Licitación Pública Nro. Compra _____****ID:****A: UOC - ANDE - Administración Nacional de Electricidad.**

Declaramos bajo fe de juramento que:

a) Nuestros datos son los siguientes:

Nombre o razón social:

RUC:

Dirección:

Número de teléfono:

Dirección de correo electrónico:

Reconocemos que la dirección de correo electrónico declarada, será el medio para la recepción de las comunicaciones, notificaciones, aclaraciones y consultas que la convocante realice durante la evaluación de ofertas, como consecuencia de los actos administrativos que resuelvan la contratación y las que se requieran para la suscripción de los contratos.

b) Reconocemos que, en el caso de no estar inscripto en el SIPE, la dirección de correo electrónico declarada en esta oferta será el medio para la recepción de notificaciones en el marco de los procedimientos jurídicos que pudieran sustanciarse ante la DNCP en relación a esta contratación, en las condiciones establecidas en la reglamentación pertinente.

c) Nos comprometemos a revisar diariamente nuestro correo electrónico, a los efectos de darnos por notificados. Entendemos que los plazos se computarán desde el día siguiente a la fecha de remisión de las comunicaciones, notificaciones, aclaraciones y consultas, sin necesidad de contar con acuse de recibo.

d) Comunicaremos a la convocante sobre los cambios que eventualmente realicemos respecto a los datos arriba consignados.

e) Hemos examinado y no tenemos objeción alguna a las bases y condiciones de este procedimiento de contratación, sus adendas publicadas y demás datos de la contratación obrantes en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP).

f) No estamos comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para presentar ofertas o contratar, en general, con el Estado ni en particular, con esta Convocante, ni en relación al procedimiento de contratación arriba individualizado.

Asumimos el compromiso de comunicar por escrito a la convocante, de manera inmediata a su surgimiento, cualquier alteración a la situación de la empresa respecto de las citadas limitaciones o prohibiciones.

g) Cumpliremos con las exigencias establecidas en el marco de la aplicación de las políticas de compras sostenibles, aprobadas por la DNCP.

h) Cumpliremos todas las leyes laborales y de seguridad social vigentes respecto a nuestros trabajadores dependientes, y especialmente, en lo concerniente a las condiciones sobre la duración de la jornada de trabajo, remuneración y descanso mínimo.

i) Nuestra firma se abstiene de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados de la convocante induzcan o alteren las exigencias del llamado, las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, la ejecución contractual u otros aspectos que puedan otorgarnos condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

j) Hemos verificado toda la documentación que compone nuestra oferta y conocemos el contenido de la misma, incluso de aquella gestionada por terceros para nosotros, y autorizamos a la Convocante a confirmar la información suministrada en nuestra oferta, a través de cualquier fuente pública o privada de información.

k) Reconocemos que la adjudicación a esta oferta y su comunicación a través de la notificación respectiva a nuestra empresa, nos compromete a suscribir el contrato y obtener una Garantía de Cumplimiento del Contrato de conformidad a lo dispuesto en las bases y condiciones.

l) Entendemos que la Convocante tiene el derecho de cancelar o declarar desierto el procedimiento de contratación, rechazar o descalificar todas las ofertas, conforme con lo dispuesto en la normativa en materia de Contrataciones Públicas, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna frente a los oferentes.

m) Nuestra oferta se mantendrá vigente por el período establecido por la Convocante en las bases y condiciones. Esta oferta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.

n) No empleamos a niños, niñas ni adolescentes en tipos de labores consideradas como trabajos prohibidos y en particular como "TRABAJO INFANTIL PELIGROSO", de conformidad a lo dispuesto en las normativas legales vigentes. En caso de tomar conocimiento de alguna conducta que se aparte de las disposiciones citadas precedentemente y que involucre a nuestros proveedores de bienes y servicios que componen la cadena de producción y comercialización de lo ofertado, denunciaremos ese hecho ante la instancia pertinente.

Así mismo, en el caso de que empleemos adolescentes, lo haremos de conformidad a lo que establecen el "Código del Trabajo" y el "Código de la Niñez y de la Adolescencia", y sus disposiciones concordantes y complementarias; salvaguardando todos los derechos y garantías de los mismos y teniendo presente las obligaciones que como empleadores nos competen.

o) Cumpliremos lo solicitado por la Convocante de conformidad con los documentos de la contratación y nos comprometemos a que lo ejecutado cumpla a cabalidad con las especificaciones técnicas y requerimientos de las bases y condiciones, siendo el precio de nuestra oferta, el indicado en la lista de precios, descargada del SICP y que forma parte del presente Formulario de Oferta conforme a la **Resolución DNCP N° 2182/2017 – Artículo 2.**

Firma:

Nombre:

En _____ calidad _____ de:

Formulario G2 - INFORMACIÓN GENERAL DEL OFERENTE

Licitación Pública Nro. _____RAZON SOCIAL
DE LA EMPRESANOMBRE COMERCIAL
DE LA EMPRESAR.U.C.
(Sólo para empresas
Que deban inscribirse)**DOMICILIO A LOS EFECTOS DE LA PRESENTE LICITACIÓN**

Calle: ...

Nº:

Localidad: ...

Código Postal: ...

País:...

Teléfono(s):

Fax: ...

Correo Electrónico: ...

Télex:

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado

FIRMA/S: ...

Aclaración de firmas:

.....

ESQUEMA ORGANIZACIONAL

A continuación, anexamos esquema organizacional de nuestra empresa indicando el nombre de las personas que ocupan los cargos principales.

Formulario G3 - ACREDITACION DE LA REPRESENTACION LEGAL QUE INVOCA EL O LOS FIRMANTES DE LA OFERTA.

A continuación, anexamos el documento de acreditación legal requerido.

(Se admitirá cualquier modalidad legalmente admisible en la República del Paraguay para acreditar la representación del firmante de la Oferta)

Se debe presentar un formulario para el Oferente y uno adicional por cada Fabricante de Software que no sea el Oferente y deba prestar el servicio de mantenimiento correspondiente.

BORRADOR

Formulario G4 - ACTA DE INTENCIÓN DE CONSORCIARSE**Acta de Intenciones**

Entre: a).....con domicilio en:.....

de la ciudad de: República de:
representada por el/los Sr.(es):

quienes se encuentran debidamente autorizados para el efecto y según (*Datos del instrumento autorizante*) de fecha.....y

b).....

con domicilio en: de la ciudad de República de.....representada por el o los Sr. (es) quien (es) se encuentra (n) debidamente autorizado (s) según (*Datos del instrumento autorizante*) de fecha.....DECL

ARAN por el presente instrumento la intención de constituir en Consorcio a sus respectivas firmas, con las formalidades y requerimientos legales exigidos en la legislación de la República del Paraguay, a través de un acto que será formalizado dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha del recibo de comunicación en caso de haberse constituido en adjudicatarios de la Licitación. Para el efecto, los representantes respectivos citados en el encabezamiento, obligan a sus representadas a dar cumplimiento a dichas formalidades legales, y esas empresas solidariamente, se obligan ante la Administración Nacional de Electricidad (ANDE) de la República del Paraguay, a cumplir y hacer cumplir las estipulaciones de la presente Acta.

Asimismo, declaran:

- La firma designada como líder del Consorcio, que ejercerá la representación para todos los fines de la presente Licitación, así como para la suscripción del Contrato y el cumplimiento de todos los efectos del mismo es:.....

- Que todos los socios serán mancomunada y solidariamente responsables de la ejecución del Contrato;

- Que la participación de cada integrante en porcentaje del costo del contrato es en la siguiente proporción (%).....;

- Que la estructura, tanto en lo que respecta a la cantidad de empresas comprometidas como el porcentaje de su participación, no podrá ser modificada hasta la recepción y aceptación definitiva de los bienes y servicios conexos;

Además, la designación del representante visible del Consorcio, la organización de los trabajos y las responsabilidades inherentes; la forma de administración interna del Consorcio, su duración; los órganos de

fiscalización interna; los modos de adoptarse las decisiones en el seno del Consorcio; la forma de liquidación y disolución, y en fin de cuantas materias sean necesarias establecer para la correcta implantación del Consorcio serán formalizadas por Escritura Pública, cuyo proyecto será sometido a la previa consideración de ANDE, antes de la firma del Contrato y dentro del plazo señalado precedentemente.

En prueba de las intenciones expresadas desde ya autorizan al o los Sr(es).....a suscribir toda la documentación relativa y requerida en los términos de la presente Licitación surtiendo las respectivas subscripciones todos los efectos legales que atañen al futuro Consorcio.

Suscriben la presente Acta los nombrados en el encabezamiento, en Asunción, Capital de la República del Paraguay a los.....días del mes....., por.....ante el Escribano Público Sr.....quien certifica y sella al pie del presente instrumento.

.....
.....

Firmas
Firmas (Aclaración)

(Aclaración)

Formulario G5 - TITULARIDAD, AUTORIZACIÓN Y OFERTA DEL FABRICANTE DEL APLICATIVO Y DE LOS DEMAS FABRICANTES DE LOS PRODUCTOS QUE CONFORMEN LA SOLUCIÓN COMERCIAL PROPUESTA

(Se extenderá una declaración por cada fabricante de Software)

DECLARACIÓN DEL FABRICANTE

El que suscribe,(Fabricante)....., anexa constancia que acredita la **titularidad del software**(denominación).....ofertado por(Oferente)....., en la licitación nro.

En los términos establecidos en la Licitación mencionada, autoriza expresamente al (Oferente) ⁽¹⁾....., a **comercializar, instalar, implantar y a prestar el servicio de consultoría post-implantación**, del producto (denominación del software)ofertado.

Por otra parte, el que suscribe presenta la oferta del Sub Ítem 1.2 Servicio de Mantenimiento para el Software referido precedentemente y se compromete, en caso que el oferente principal resulte adjudicatario, a prestar el **servicio de mantenimiento** del producto, de acuerdo a nuestra oferta, contenida dentro de la presentada por..... (Oferente) y a las Condiciones establecidas por ANDE en el Pliego de Condiciones de la Licitación.

Firma del Fabricante

¹ En caso de consorcio citar a la empresa que dentro de éste, proveerá el software respectivo

Formulario G6 - CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE

A continuación, especificamos el detalle de las condiciones de uso del software ofertado, considerando como mínimo los siguientes aspectos: Fuentes, Período (derecho de uso perpetuo), Cantidad de usuarios y Servicios ofrecidos a terceros. Se deberán incluir todos los productos que se hayan integrado a la Solución Comercial ofertada.

En caso de ofertas presentadas en la modalidad On Cloud (Nube), deberán presentar las condiciones de uso de la suscripción y sus actualizaciones durante el periodo de la suscripción (96 meses).

BORRADOR

Formulario G7 - CERTIFICADOS DE CALIDAD

Para cada uno de los productos, procesos o servicios incluidos en esta oferta, anexar la documentación de certificación de calidad (ISO 9000, CMM, etc.) que se disponga. Si se está en proceso de obtenerla, se deberá presentar la constancia de estar en trámite. Esta certificación deberá ser expedida por un organismo normativo reconocido y competente, nacional o internacional.

A continuación, anexamos certificados de calidad.

Formulario G8 - REFERENCIAS

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus campos:

CAMPO	DESCRIPCION
Referencia	Se completa con el número del Formulario del cual se realiza la ampliación de información.
Ítem	Opcional. Sólo se completa cuando el formulario de referencia tiene apertura por ítem, en cuyo caso se indica el número de ítem del cual se está ampliando información.
Datos complementarios/aclaraciones	Se ingresan los Datos complementarios o aclaraciones.

[illegible]

6.1.2 FORMULARIOS RELATIVOS AL OFERENTE Y FABRICANTES DE SOFTWARE

Formulario 01 – ANTECEDENTES DEL APLICATIVO Y DEL FABRICANTE

Capacidad operativa del fabricante: Se debe describir, la capacidad operativa y la experiencia de su Fabricante, con información relativa a cantidad de empleados, facturación anual, inversión en capacitación, servicios prestados, certificaciones, etc. Se debe presentar información de por lo menos los últimos 5 años.

La información referida a los antecedentes del Fabricante (facturación, empleados, resumen de estados financieros, etc.) debe ser certificada por autoridad competente del país de origen, debidamente legalizada y traducida, en su caso.

Adicionalmente se requiere la presentación de los Estados Contables (de situación y de resultados) auditados por una auditoría externa a la empresa, correspondientes de los últimos 5 ejercicios económicos cerrados, debidamente legalizados y traducidos, en su caso.

Implantaciones del Aplicativo: Se solicita información relativa a cantidad y características de los clientes con instalaciones en producción de las últimas versiones del software propuesto. Se debe presentar las mejores cuatro implantaciones en empresas de Utilities, dos de las cuales deben ser indefectiblemente eléctricas, de un porte similar al de ANDE ([Anexo A1- Presentación de ANDE](#) y [Anexo A2- Información de la Gestión Comercial de ANDE](#)) o superior.

Se considerarán validos aquellos clientes que tengan instalado el software ofertado en versiones liberadas posteriormente a enero de 2016, debiendo tener implantado, por lo menos, los módulos correspondientes al ciclo comercial LECTURA - FACTURACION – COBRO.

La acreditación de los clientes deberá ser realizada mediante la entrega de cartas firmadas por los correspondientes a los respectivos proyectos, indicando el nombre del producto, versión del mismo, fecha de implantación, cantidad de clientes y nombre y datos de contacto. Las mismas deberán ser presentadas en idioma español, inglés o portugués. En otros casos deberán ser acompañadas de una traducción efectuada por un Traductor público matriculado en la República del Paraguay.

Evolución del Aplicativo: Se debe detallar información referida a la evolución del Aplicativo, solicitando se describan:

- las versiones liberadas en los últimos 5 años a partir de la fecha de publicación del pliego, debiendo haber por lo menos 2 versiones liberadas.
- Roadmap indicando las futuras versiones a liberar en los próximos 5 años a partir de la fecha de publicación del pliego. Ningún componente de la Solución Comercial puede tener obsolescencia programada.

La siguiente tabla del presente formulario deberá ser completada teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

CAPACIDAD OPERATIVA DEL FABRICANTE	
Nombre comercial	Nombre comercial del fabricante del Aplicativo.
Razón Social	Razón Social del fabricante del Aplicativo.
Página Web	Dirección de Internet de la página web corporativa del fabricante del Aplicativo.
País Origen	País de Origen de la empresa fabricante del Aplicativo.
Filiales Latinoamérica	Ciudades de Latinoamérica donde el fabricante del Aplicativo tiene filiales
Empleados	Cantidad total actual de empleados discriminada por función y especialización (respecto al área de negocio)
Empleados – Aplicativo	Cantidad total actual de empleados dedicados al Soporte, Desarrollo y al Mantenimiento del Aplicativo
Certificaciones	Certificaciones acreditadas que ha obtenido la empresa (ISO, CMM, etc.). Indicar la certificación, el nivel (si corresponde) y la fecha en que se obtuvo.
Persona de Contacto	Nombre completo, su puesto en la empresa, teléfono y mail.
A continuación, se solicita información de los últimos 5 ejercicios contables, se debe considerar para cada año la información de la Empresa propietaria del Aplicativo Ofertado al momento de cierre del ejercicio correspondiente.	
Ejercicio	Año del ejercicio contable.
Propietaria	Nombre comercial de la empresa propietaria del Aplicativo para ese ejercicio.
Facturación	Monto en U\$S de la Facturación Total de la empresa propietaria del Aplicativo.
Facturación por Software	Monto en U\$S de la Facturación por concepto de venta de software de la empresa propietaria del Aplicativo.
Facturación por Aplicativo	Monto en U\$S de la Facturación por concepto de venta del Aplicativo Ofertado en empresas de Utilities.
Facturación por Mantenimiento del Aplicativo	Monto en U\$S de la Facturación por concepto de mantenimiento del Aplicativo Ofertado en empresas de Utilities.
Cantidad de Empresas	Cantidad de Empresas de Utilities que utilizan el Aplicativo.
Cantidad de Clientes	Cantidad de Clientes facturados por el Aplicativo en Empresas del tipo de Utilities.
Cantidad por Tipo de Empresas	Cantidad de empresas por tipo de Utilities que implantaron el Aplicativo.
Inversión en I+D	% de la Facturación Total invertida en Investigación y Desarrollo.
Inversión en Aplicativo	Monto Estimado Invertido en el desarrollo del Aplicativo.
Empleados	Cantidad total de empleados.

Empleados Aplicativo	Cantidad total de empleados dedicados al Soporte, Desarrollo y Mantenimiento del Aplicativo.
Capital Social	Capital Social (suscrito) de la empresa propietaria del Aplicativo en U\$S.
Capital Integrado	Capital Integrado de la empresa propietaria del Aplicativo en U\$S.
Patrimonio Neto	Patrimonio Neto de la empresa propietaria del Aplicativo en U\$S.
Índice de Liquidez	Índice de Liquidez (razón corriente) de la empresa Oferente, obtenido como el cociente del Activo Corriente en U\$S sobre el Pasivo Corriente en U\$S ($IL = AC/PC$). Debe ser mayor o igual a 1
Coeficiente de Solvencia	Pasivo Total / Activo Total. No deberá ser mayor a 0,80 en promedio , en los tres (3) ejercicios fiscales requeridos.
Rentabilidad	Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital. El Promedio en los últimos tres (3) ejercicios fiscales requeridos. No deberá ser negativo.
Capital de Trabajo	El Capital de Trabajo (CT) debe ser el resultado de la diferencia entre el Activo Corriente (AC) menos el Pasivo Corriente (PC) correspondiente al Balance General del último ejercicio cerrado. El mínimo de activos líquidos y/o acceso a créditos libres de otros compromisos contractuales del adjudicatario será: <i>20% del monto total ofertado</i>

01 - ANTECEDENTES DEL APLICATIVO Y DEL FABRICANTE												
CAPACIDAD OPERATIVA DEL FABRICANTE												
NOMBRE COMERCIAL												
RAZÓN SOCIAL												
PÁGINA WEB												
PAÍS ORIGEN												
FILIALES LATINOAMERICANA												
EMPLEADOS												
EMPLEADOS- APLICATIVO												
CERTIFICACIONES												
CONTACTO												
INFORMACION AL CIERRE DE LOS ULTIMOS 5 EJERCICIOS												
Ejercicio	Propietaria	Facturación	Fact. por Software	Para considerar una Implantación debe tener al mínimo los módulos del Ciclo LECTURA - FACTURACION - COBRO					Inversión en I+D	Inversión en Aplicativo	Empleados	Empl. Aplicativo
				Fact. Venta Aplicativo	Facturación Mantenimiento del Aplicativo	Cantidad de Clientes	Cantidad de Empresas	Nuevas Empresas				

Ejercicio	Propietaria	Capital Social	Capital Pagado	Patrimonio Neto	Índice de Liquidéz	Rentabilidad	Índice de Endeudamiento	Capital de trabajo

Para cada cliente se debe adjuntar la carta solicitada y completar la siguiente tabla, teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

IMPLANTACIONES DEL APLICATIVO	
Versión	Versión vigente del producto implantado
Nombre comercial	Nombre comercial de la empresa que tiene implantado el producto.
Razón Social	Razón Social de la empresa que tiene implantado el producto.
Página Web	Dirección de Internet de la página web corporativa de la empresa que tiene implantado el producto
País	País de la empresa que tiene implantado el producto
Ramo	Ramo de actividad de la empresa que tiene implantado el producto
Empleados	Cantidad total actual de empleados discriminada por función y especialización (respecto al área de negocio)
Empleados - Aplicativo	Cantidad total actual de empleados dedicados al Soporte, Desarrollo y Mantenimiento del Aplicativo
Clientes	Cantidad total de clientes que procesa con el producto implantado
Licencias	Cantidad total de licencias que utiliza el producto implantado
Recursos Humanos para Mantenimiento	Detalle de Meses Hombre requeridos (propios y contratados) para la administración del Entorno Técnico y para el Desarrollo y Mantenimiento del Aplicativo implantado
Persona de Contacto	Nombre completo, su puesto en la empresa, teléfono, fax y mail
Fecha	Fecha en que realizó la implantación
Versión	Versión del producto implantado
Plataforma	Entorno Técnico en que se realizó la implantación
Módulos	Detalle de los módulos implantados o que se incorporaron.
RRHH EMPRESA	Detalle de los Meses/hombre Incurridos por personal de la EMPRESA para la implantación
RRHH CONSULTORIA	Detalle de los Meses/hombre Incurridos por personal de la CONSULTORIA para la implantación

VERSIÓN	PRIMERA IMPLANTACION					
NOMBRE COMERCIAL	Fecha	Versión	Plataforma	Módulos	RRHH EMPRESA	RRHH CONSULTORIA
RAZÓN SOCIAL						
PAÍS						
PÁGINA WEB	IMPLANTACIONES DE UPGRADES LIBERADAS POR FABRICA					
RAMO						
CLIENTES	Fecha	Versión	Plataforma	Módulos	Meses/hombre Incurridos EMPRESA	Meses/hombre Incurridos CONSULTORIA
LICENCIAS						
RECURSOS HUMANOS PARA EL MANTENIMIENTO						
CONTACTO						

La presente tabla del formulario deberá ser completada teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

EVOLUCION DEL APLICATIVO (pasado y futuro)	
Liberación	Fecha de liberación de la versión del producto
Versión	Versión del producto
Fecha	Fecha en que se implanto la versión
Implantaciones	Solo aplica para versiones ya liberadas.
	Nombre comercial de la empresa en que se implanto la versión
	País de la empresa en que se implanto la versión
	Nombre completo, puesto en la empresa, teléfono, fax y mail de la persona de contacto
Mejoras Técnicas	Resumen de las Mejoras Técnicas incorporadas a la versión anterior
Mejoras Funcionales	Resumen de las Mejoras Funcionales incorporadas a la versión anterior

O1 - ANTECEDENTES DEL APLICATIVO Y DEL FABRICANTE							
EVOLUCION DEL APLICATIVO							
Liberación	Versión	Implantaciones				Mejoras Técnicas	Mejoras Funcionales
		Fecha	Nombre Comercial	País	Contacto		

Declaramos que toda la información contenida en **el Formulario O1 - ANTECEDENTES DEL APLICATIVO Y DEL FABRICANTE** es exacta y veraz

FIRMA/S
.....
.....

Aclaración de firmas:
.....
.....

Formulario O2 - ANTECEDENTES DEL OFERENTE

Para describir los antecedentes del Oferente (la empresa que asume la responsabilidad de la Consultoría en caso de un Consorcio), se deberá completar el Formulario O2 – Antecedentes del Oferente, con información relativa a cantidad de empleados, facturación anual, inversión en capacitación, servicios prestados, certificaciones, el cual deberá tener firma legal de la propia empresa que asegure la legitimidad de la información y ser certificada por escribano público.

Adicionalmente se requiere la presentación de los estados contables (de situación y de resultados) auditados por una auditoría externa a la empresa, correspondientes a los 5 últimos ejercicios económicos cerrados.

BORRADOR

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

Nombre comercial	Nombre comercial de la Empresa Oferente o en el caso de ser un Consorcio, la empresa que asume la responsabilidad de la Consultoría.
Razón Social	Razón Social del Oferente
Página Web	Dirección de Internet de la página web corporativa del Oferente
País Origen	País Origen de la empresa Oferente
Filiales en Latinoamérica	Ciudades de Latinoamérica donde el Oferente tiene filiales
Empleados	Cantidad total actual de empleados discriminada por función y especialización (respecto al área de negocio)
Empleados Aplicativo	- Cantidad total actual de empleados dedicados a la implantación del Aplicativo Ofertado
Certificaciones	Certificaciones acreditadas que ha obtenido la empresa Oferente (ISO, CMM, etc.). Indicar la certificación, el nivel (si corresponde) y la fecha en que se obtuvo.
Contacto	nombre completo, puesto en la empresa, teléfono y mail de la persona de contacto
A continuación, se solicita información de los últimos 5 ejercicios contables	
Ejercicio	Año del ejercicio contable
Facturación Consultoría	Monto en U\$S de la Facturación TOTAL por concepto de Consultoría
Facturación Aplicativo	- Monto en U\$S de la Facturación por concepto de consultaría en Implantación del Aplicativo Ofertado
Inversión Capacitación	% de la Facturación TOTAL por concepto Consultoría invertidos en Capacitación
Empleados	Cantidad Total de Empleados de la empresa Oferente a final de cada ejercicio
Empleados Aplicativo	- Cantidad de Empleados dedicado a la implantación del Aplicativo Ofertado
Capital Social	Capital Social (suscrito) de la Empresa Oferente en U\$S
Capital Pagado	Capital Pagado de la Empresa Oferente en U\$S
Patrimonio Neto	Patrimonio Neto de la Empresa Oferente en U\$S
Índice de Liquidez	Índice de Liquidez (razón corriente) de la empresa Oferente, obtenido como el cociente del Activo Corriente en U\$S sobre el Pasivo Corriente en U\$S ($IL = AC/PC$). Debe ser mayor o igual a 1
Rentabilidad	Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital. El Promedio en los últimos tres (3) ejercicios fiscales requeridos. No deberá ser negativo.
Índice de Endeudamiento	No deberá ser mayor a 0,80 en promedio , en los tres (3) ejercicios fiscales requeridos.

Capital Trabajo	de	El Capital de Trabajo (CT) debe ser el resultado de la diferencia entre el Activo Corriente (AC) menos el Pasivo Corriente (PC) correspondiente al Balance General del último ejercicio cerrado. El mínimo de activos líquidos y/o acceso a créditos libres de otros compromisos contractuales del adjudicatario será: <i>20% del monto total ofertado</i>
-----------------	----	--

BORRADOR

02 - ANTECEDENTES DEL OFERENTE												
CAPACIDAD OPERATIVA DEL OFERENTE												
NOMBRE COMERCIAL												
RAZÓN SOCIAL												
PAGINA WEB												
PAÍS ORIGEN												
FILIALES LATINOAMÉRICA												
EMPLEADOS												
EMPLEADOS – APLICATIVO												
CERTIFICACIONES												
CONTACTO												
INFORMACION AL CIERRE DE LOS ULTIMOS 5 EJERCICIOS												
Ejercicio	Facturación Consultoría	Facturación Aplicativo	Inversión Capacitación	Empleados	Empleados Aplicativo	Capital Social	Capital Pagado	Patrimonio Neto	Índice Liquidez	Rentabilidad	Índice Endeudamiento	Capital de Trabajo

Declaramos que toda la información contenida en el **FORMULARIO 02 - ANTECEDENTES DEL OFERENTE** es exacta y veraz

FIRMA/S
.....
.....

Aclaración de firmas:
.....
.....

Formulario 03 – DECLARACION DE SOLIDARIDAD EN EL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

(Se debe adjuntar una declaración por cada fabricante de software de los productos que compongan la Solución Comercial)

El que suscribe, (*Oferente*)....., para el caso de resultar adjudicatario de la Licitación Pública Internacional No., asume la obligación solidaria con (fabricante del Software) para la prestación del servicio de mantenimiento del Software, en caso que éste incurra en incumplimiento ante ANDE.

En consecuencia, de producirse un incumplimiento del fabricante del Software, acepta cumplir con las obligaciones de aquél, a entera satisfacción de ANDE, así como resultar penalizado de acuerdo con lo que establece el Pliego de Condiciones ante incumplimiento contractual.

.....
Firma del Oferente

6.1.3 FORMULARIOS RELATIVOS A FUNCIONALIDADES

6.1.3.1 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL GLOBAL

Formulario F13 - DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL GLOBAL

A continuación, realizamos la descripción conceptual global de la Solución Comercial ofertada.

BORRADOR

6.1.3.2 FORMULARIOS CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

La estructura de los formularios "F2" al "F10" es la siguiente:

- Generalidades (opcional). Consideraciones Generales correspondientes al proceso comercial correspondiente al formulario.
- Mantenimiento de entidades. Descripción de las entidades asociadas al proceso del formulario a los efectos de facilitar la comprensión de los procesos comerciales. Cabe destacar que no se describen las entidades propias del proceso, pues en estos casos se tiene la certeza de la existencia de la entidad en la Solución Comercial ofertada.
- Gestión del proceso. Descripción detallada del proceso comercial.
- Comentarios adicionales (opcional).

Para cada Formulario "Fn" se deberá anexar obligatoriamente un [Formulario G8-Referencias](#) que detalle la forma en que el producto satisface cada ítem correspondiente a una funcionalidad. Para completar los Formularios G8 correspondientes se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Referencia - Ítem: indica el número de la funcionalidad.
- Datos Complementarios o aclaraciones:
 - indicar cómo se resuelve la funcionalidad en el sistema ofertado, por ejemplo: utilización de *workflow* (si corresponde), forma de conectarse con otros sistemas (si corresponde) y en los casos que se requiera incluir ejemplos prácticos;
 - indicar con un ejemplo práctico el nivel de parametrización del proceso, cuando corresponda.

Cuando se haga referencia a otros documentos, se deberá especificar claramente el nombre del documento, número de página y párrafo donde se detalla el requerimiento.

A continuación, se describen las consideraciones para completar los formularios "Fn":

COLUMNA	DESCRIPCION
CONCEPTO	Contiene la descripción de la funcionalidad y está completada por ANDE
CATEG	<p>Esta columna es completada por ANDE e indica la categoría de la funcionalidad solicitada.</p> <p>La primera posición de la categoría indica si la misma es exigida (E) u opcional (O).</p> <p>Características Exigidas:</p> <p>Son las características funcionales que la Solución Comercial propuesta debe incluir obligatoriamente, ya sea porque el Aplicativo las contempla o van a ser desarrolladas en el marco del proyecto.</p> <p>Características Opcionales:</p> <p>Son funcionalidades que, si bien no se consideran imprescindibles, agregan valor a la calidad técnica de la Solución Comercial. Se asume que las funcionalidades que se marquen como incluidas en la Solución propuesta, están integradas en el precio de la Oferta. No se admitirán cotizaciones adicionales por estos conceptos.</p>
CUMP	Esta columna deberá ser completada por el Oferente (ver nota al pie de la tabla) y permitirá codificar cómo el o los productos ofertados al momento de presentación de la Oferta cumple/n con la

	<p>funcionalidad indicada.</p> <p>Los valores posibles son: Si (S), No (N).</p> <p>Si la característica es "Exigida", es obligatorio que la respuesta sea "S". Si la característica es "Opcional", es válida la respuesta "N", cualquiera sea la respuesta no interviene en la evaluación de la oferta. En caso de responder "S", se puede exigir en la implementación del proyecto.</p>
IMPL	<p>Esta columna deberá ser completada por el Oferente (ver nota al pie de la tabla), e indicará si la funcionalidad está implementada en el producto ofertado al momento de presentación de la Oferta.</p> <p>No se debe completar en caso de que en la columna CUMPL se haya seleccionado la característica "N" para el caso de funcionalidades opcionales.</p> <p>El valor a completar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 en caso que tenga completamente implementada la funcionalidad al momento de la presentación de ofertas. • 0 en caso que NO tenga implementada la funcionalidad completa al momento de la oferta y deba desarrollar durante el desarrollo del proyecto. <p>El porcentaje mínimo exigido de funcionalidades implementadas al momento de la presentación de ofertas se detalla para cada Formulario, en la PLANILLA DE EVALUACIÓN TÉCNICA del punto 4.1.1 del presente documento.</p>
NOTAS	<p>Esta columna es completada por ANDE. Amplia el detalle de la funcionalidad solicitada en la columna de CONCEPTO. Adicionalmente, los detalles más extensos son presentados en una tabla adjunta (COMENTARIOS ADICIONALES) que se presenta al final de cada Formulario Fn.</p>

NOTA: ANDE, en el proceso de evaluación podrá modificar la valoración indicada por el Oferente en los formularios, tanto para la columna de Cumplimiento o Implementación, si la misma no se adecua a lo constatado en las diferentes instancias previstas en dicho proceso.

Formulario F1 - GENERALIDADES

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
1. GENERALIDADES				
<p>1.1 Multimoneda.</p> <p>Procesos donde se requiere la funcionalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación. • Cobro o financiación de cualquier concepto <p>Actualmente, las necesidades básicas de ANDE son:</p> <p>Facturación y cobro en guaraníes</p> <p>Facturación y cobro en dólares para clientes no regulados: se factura en dólares y se cobra en guaraníes, aplicando tasa cambiaria y cancelando la factura en dólares. En este caso hay contabilidad en ambas monedas</p> <p>Posibles financiaciones futuras en ambas monedas</p>	E			
<p>1.2 Multiempresa</p> <p>Gestión de servicios propios o de otras empresas.</p>	O			
<p>1.3 Multiservicios</p> <p>Capacidad de gestionar diferentes tipos de servicios. (Ej.: Eléctricos, Agua, Impuestos, servicios gubernamentales, etc.) Con similares funcionalidades a las descritas en forma específica para el servicio eléctrico.</p>	O			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.4 Tratamiento de la <i>deuda</i> a través de una cuenta por <i>cliente</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de todos los movimientos económicos de un cliente (débitos y créditos) en una única cuenta, obteniendo su saldo total. Posibilidad de conciliar por suministro/inmueble, quedando plenamente identificada cada transacción. Tratamiento particular de clientes gubernamentales (generación de resumen de facturas mensual de los organismos, envío agrupado de las facturas, etc.) Posibilidad de aplicación automática de créditos a deuda según criterios predeterminados Posibilidad de gestionar pagos masivos Posibilidad de factura única para clientes con muchos suministros 	E			
<p>1.5 Se requiere el registro contable de cada transacción comercial, incluyendo la trazabilidad de los conceptos contables, es decir, se debe poder componer cuales son las transacciones que integran una determinada cuenta contable. Adicionalmente se debe disponer de la trazabilidad de la relación de los asientos generados con sus respectivos documentos soporte.</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
1.6 Inclusión de mensajes en documentos comerciales , modificables por un usuario autorizado, en función de criterios de segmentación y de acuerdo a rango de fecha de vigencia. Ej. carta factura, avisos de corte, contratos, etc.	E			
1.7 Generación de comunicaciones al cliente por diferentes canales (carta impresa, SMS, mail, etc.) , a partir de plantillas cuyos contenidos puedan ser elaborados por usuarios autorizados de la aplicación	E			
<p>1.8 Impresión y reimpresión on-line de los diferentes documentos comerciales, en forma descentralizada en unidades comerciales.</p> <p>Esta funcionalidad es de aplicación común en la atención presencial de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos comerciales: Ej.: contratos, duplicados de facturas, presupuestos, solicitudes de abastecimiento de energía, informes de control operativos, notificaciones, etc. Documentos generados a partir de actividades comerciales con criterio de numeración continua, tal como se especifica en el 1.10, del presente formulario. Ej.: duplicado de factura, boleta contada, nota de débito, nota de crédito, recibo y nota de devolución. <p>Para el caso de las reimpresiones las mismas deberán ser idénticas a las impresiones originales en contenido y formato, indicando que se trata de un duplicado.</p> <p>Las reimpresiones deberán poder realizarse según los privilegios de seguridad.</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.9 Impresión batch de los diferentes documentos comerciales, en forma centralizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Recordatorios de deuda • Avisos de corte • Avisos de cortes programados • Cualquier otro tipo de documentos/carta 	E			
<p>1.10 Disponibilidad de impresión y reimpresión distribuida, en Unidades Comerciales.</p> <p>Esta funcionalidad implica la posibilidad de que la documentación surgida de trámites realizados en Unidades Comerciales (incluido el call center) cuyo ámbito geográfico no coincide con el ámbito geográfico de la dirección de envío de documentación elegida por el cliente, pueda ser impresa, distribuida, y gestionada por la unidad comercial correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos por trámites: contratos, conformes, solicitudes de abastecimiento de energía, etc. • Documentos de cartas/notificaciones: por reclamaciones, por intervenciones, por aviso de cortes programados, etc. 	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.11 Posibilidad de generación de documentos comerciales con criterio de numeración continua, que respete el rango, la vigencia y características que responda a las exigencias del organismo externo competente (SET).</p> <p>Ejemplos: factura, boleta contada, nota de débito, nota de crédito, recibo y nota de devolución</p>	E			
<p>1.12 Control y seguimiento de distribución de documentos comerciales (<i>carta factura, aviso de corte, recordatorio de deuda, aviso de cortes programados, notificación</i> de presupuestos, <i>notificación</i> a clientes por <i>reclamos</i>, cartas varias, encuestas, etc.)</p> <p>Trazabilidad del documento individual (estados, fechas, plazos, distribuidores desde su generación hasta su entrega al cliente)</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.13 Remisión de cartas/notificaciones con la factura.</p> <p>El sistema debe brindar la funcionalidad para la remisión junto con la carta factura de notificaciones al cliente como ser, notificación de presupuestos, notificación de saldos de cobranza anticipada, avisos de corte, recordatorios de deuda, contratos y cartas varias.</p> <p>Además, deberá poder realizar la remisión de cualquier carta predefinida a ser enviada al cliente, la cual podrá ser programada o no, según sea necesario.</p> <p>Toda comunicación al cliente podrá ser enviada a la dirección de envío indicada por él mismo, o a la dirección del suministro o a ambas según sea necesario.</p> <p>Posibilidad de carga masiva (input-batch) de una lista de suministros a los cuales les debe llegar una determinada carta, la cual podrá ser remitida con la factura o no, según sea definido.</p>	E			
<p>1.14 Posibilidad de gestión del ciclo comercial a los Clientes No Regulados y consideración de sus particularidades en los diferentes módulos.</p> <p>Enumerar las diferentes interfaces.</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.15 Manejo de perfiles de usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignar a cada perfil: <ul style="list-style-type: none"> Los procesos comerciales a los que pueda acceder. Nivel de autorización de movimiento de dinero. Posibilidad de consulta y/o actualización. Suma de perfiles Estos perfiles pueden ser asociados a flujos de <i>workflow</i> de modo de restringir algunos accesos. Tener la posibilidad de consultar: <ul style="list-style-type: none"> procesos asignados a cada perfil perfiles autorizados para cada proceso. usuarios asignados a cada perfil Trazabilidad de perfiles por usuario 	E			
<p>1.16 Disponibilidad de tareas pendientes, relativas a la operativa diaria, por unidad comercial/perfiles/etc., para cada uno de los procesos y trámites comerciales</p>	E			
<p>1.17 Mantenimiento de codificación geográfica (ejemplo: calles nuevas, cambios en su denominación o numeración, etc.)</p> <p>Mantener registro de la historia de los nombres de las calles para facilitar las búsquedas.</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.18 Especificación dinámica de alertas preventivas que faciliten la ejecución de las tareas operativas y su control en aspectos críticos de los procesos.</p> <p>Posibilidad de consultar en una sola pantalla, para cada unidad comercial, la información de las actividades comerciales que se encuentren en situación próxima a incumplir el parámetro de calidad establecido por la empresa (cualquiera sea el proceso o subproceso de la actividad comercial).</p> <p>A modo de ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de abastecimiento de Servicio y reclamos del cliente; aviso al responsable de la etapa previo al vencimiento del plazo para la resolución de la misma. • Ordenes de Trabajo – Selección de las órdenes de trabajo prioritarias para un centro técnico (tanto a nivel de usuario como a nivel grupal). 	E			
<p>1.19 Se deberá almacenar y acceder a la información no estructurada (ej. contratos, presupuestos, carta-poder, fotos, actas de inspecciones, documentación aportada por el cliente, etc.) desde la solución comercial.</p> <p>Deberá estar presente en los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de abastecimiento de energía • Contratación • Reclamos • Ordenes de Trabajo • Lectura de Medidores • Intervenciones 	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
1.20 Se deberá importar y exportar información al Aplicativo a partir de un archivo secuencial con determinado formato (pagos masivos, generación de órdenes de trabajo, generación de contactos al cliente, etc.)	E			
1.21 El sistema deberá disponer de alertas (mensajes de advertencia en pantalla) asociadas a <i>clientes con características especiales</i> (de Escasos recursos, V.I.P., Irregulares, etc. con débito bancario, etc.), o a <i>tramites en curso</i>, las cuales serán desplegadas al momento de ser consultado/gestionado ese cliente Las alertas podrán impedir la continuación de la transacción o simplemente advertir al usuario del sistema de determinada situación. Deberán ser configurables por característica del cliente.	E			
1.22 Cada <i>suministro</i> deberá estar relacionado con su ámbito geográfico, el <i>suministro</i> deberá contar con una dirección codificada y en base a ella estará relacionado a un <i>área geográfica</i>. A su vez las dependencias comerciales de la empresa como ser oficinas, <i>centros de lectura, centros técnicos</i> tendrán a su cargo determinadas áreas geográficas. Por lo tanto, dado un <i>suministro</i> se deberá saber cuál es la <i>unidad comercial</i> responsable del mismo para cada actividad comercial o técnica referida a él.	E			
Ver detalle en Anexo A2 .				

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.23 El funcionamiento comercial de la empresa se basa fuertemente en una <i>gestión descentralizada</i> de los procesos comerciales. Lo cual implica que este definida una estructura jerárquica de unidades comerciales de la empresa, la misma está compuesta de la siguiente forma.</p> <p>Para cada Sección/oficina, debe poder definirse que proceso comercial atiende.</p> <p>Existen básicamente 4 niveles de jerarquía los cuales son los siguientes en orden de mayor a menor peso: gerencia, división. Departamento y sección/oficina. Entre estos diferentes niveles existe una relación de jerarquía funcional tanto para la toma de decisiones como para la realización de determinadas acciones comerciales o técnicas.</p> <p>Cada suministro deberá encontrarse asociado con las unidades comerciales correspondientes según los diferentes fines (lectura, ejecución de órdenes de trabajo, distribución de notificaciones, etc.). Si bien la asociación más común es a partir del área geográfica del suministro, existen particularidades como ser algunas unidades especiales para la gestión de grandes consumidores, clientes de escasos recursos, oficiales, etc.</p> <p>Ver detalle en Anexo A2.</p>	E			
<p>1.24 Disponibilidad de atención al cliente desde cualquier unidad comercial, del país con independencia del punto geográfico del suministro (Por ejemplo, Oficina Comercial móvil para tratamiento de clientes de escasos recursos y asesoramiento comercial).</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.25 Acceso a la información de clientes y suministros, a través de las siguientes claves de acceso o combinación de ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación geográfica del suministro por código o descripción de la dirección (acceso jerárquico completando hasta el último nivel de desagregación, o trayendo lista en caso que no se identifique el suministro unívocamente) • Cuenta corriente catastral • Código de identificación del suministro • Código de identificación de solicitudes de abastecimiento de energía • Nombre del cliente (búsqueda por contexto) • Código cliente - cuenta • Número Telefónico • Casilla de correo electrónico • Relación de claves del sistema legado y el actual. • Documento legal de identificación del cliente (País y RUC, Cédula de Identidad) • Número de medidor 	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.26 Facilidad de selección de transacciones críticas y/o usuarios a auditar, y nivel de información a registrar en el log de auditoria. Las transacciones que se deben poder auditar son como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo lo que maneje valores (conceptos a incluir en la facturación, facturas, refacturación, anomalías, cobros) • Aparatos de medida y de control • Solicitud de abastecimiento de energía • Contratos • Ordenes de trabajo (corte, impagos, intervenciones, etc.) • Datos del cliente <p>Los registros de auditoria de los últimos 24 meses se deberán mantener fuera de línea, y en línea las últimas 3 modificaciones, con la posibilidad de consulta a requerimiento del usuario desde el Aplicativo.</p> <p>Se valorará la posibilidad de incorporar a pedido otras transacciones por un determinado tiempo.</p> <p>Se desea registrar por lo menos usuario (no usuario genérico), fecha, hora de modificación de objetos seleccionados, así como imágenes anteriores y posteriores de registros actualizados.</p> <p>Indicar si lo hace el Aplicativo o si se realiza por el motor de base de datos.</p> <p>Los registros de auditoria se deberán poder consultar desde el Aplicativo, disponiendo de herramientas para la revisión de los logs de auditoria de forma de poder seleccionar la información según diferentes criterios (fecha, tablas, usuarios, etc.)</p>	E			

Formulario F1 – GENERALIDADES				
CONCEPTO	CATEG	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.27 Posibilidad de alertas a través de envío automático de correos electrónicos a listas de distribución de usuarios, desde el <i>Aplicativo</i> adjuntándose reportes solicitados.</p> <p>Se requiere flexibilidad en la generación y selección del informe y en la lista de distribución de los mismos.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - para actividades de reclamos que deben trabajar usuarios que no usan permanentemente el aplicativo - para avisar que se está agotando la numeración legal de ciertos documentos (facturas, etc.) 	E			
<p>1.28 Manejo de agrupaciones de <i>clientes</i> según sus características, como ser: <i>clientes</i> o <i>suministros</i> de municipalidades, gobierno, inmobiliarias, etc. Estas agrupaciones deberán ser válidas para diversas actividades: emisión agrupada de facturas, cobro, indicadores de gestión, etc.</p>	E			

Formulario F2 – PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES

Formulario F2 – PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUMP	IMPL	NOTAS
COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES				
1. Mantenimiento de entidades				
<p>1.1 Mantenimiento de base de datos de propuestas comerciales.</p> <p>Las propuestas comerciales están constituidas por los Productos Comerciales, Energéticos y No Energéticos.</p> <p>Se orientan a segmentos de clientes (determinados por ejemplo por rango de consumos, potencias contratadas, tarifas, etc.), período de vigencia, e incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> para Productos Energéticos: la definición de las tecnologías energéticas requeridas y sus atributos (tales como documentos comerciales requeridos, atributos de segmentación), requerimientos de tipo comercial (por ejemplo la obligatoriedad de la tarifa a aplicar), y bonificaciones (por ejemplo en la tasa de conexión). para Productos No Energéticos de la empresa, productos y servicios comerciales que tienen por objetivo satisfacer las necesidades de los clientes que implica reglas comerciales y atributos (tales como documentos comerciales requeridos, atributos de segmentación), y en contrapartida eventual la facturación de costos adicionales (por ejemplo posibilidad de elegir el vencimiento de la factura, envío de la factura en papel, informes personalizados para Medianos y Grandes Clientes, etc. 	E			

Formulario F2 – PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>1.2 Mantenimiento de base de datos de: Arquitectos, Ingenieros, constructores, inversores y otros organismos que sean necesarios.</p> <p>Posibilidad de contar e interactuar con bases de datos de los agentes que actúan en el mercado eléctrico, que incluyan los datos de contacto, características, obras previstas, etc.</p>	E			
<p>1.3 Mantenimiento de base de datos de proveedores de propuestas comerciales.</p> <p>Posibilidad de contar e interactuar con bases de datos de proveedores de tecnologías energéticas que actúan en el mercado, que incluyan los datos de contacto, características del proveedor, características de las tecnologías, etc. (ejemplos de tecnologías: termo tanques, bombas de calor, losa radiante, etc.).</p>	E			
<p>1.4 Mantenimiento de la documentación asociada a la propuesta comercial (ej.: certificados comerciales con su numeración y vigencia).</p>	E			
2. Gestión de la Comunicación y Propuestas Comerciales				
<p>2.1 El Aplicativo deberá permitir agregar a los datos estándares de clientes y suministros (solicitudes y definitivos), otros datos adicionales necesarios para la realización de estudios de mercado y acciones comerciales (asesoramiento sobre propuestas comerciales, tarifas, etc.) ya sea sobre el sector definido (campañas) como en forma individual, como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> hábitos de consumo (curva de carga, participación de usos de la energía eléctrica, etc.) equipamiento energético, comportamiento comercial (consumo promedio, etc.) propuesta comercial adoptadas, ofrecidas, etc. 	E			

Formulario F2 – PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS COMERCIALES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUMP	IMPL	NOTAS
2.2 Creación dinámica de reglas, aplicadas a los atributos estándares y adicionales del cliente , para realizar la segmentación de los clientes candidatos a formar parte de campañas para las diferentes propuestas comerciales .	E			
2.3 Gestión de encuestas (planificación, ejecución y análisis de resultados), a través de diferentes canales (unidad comercial , en domicilio, Internet, telefónico).	E			
2.4 Generación y gestión de campañas de comunicación por los distintos canales de la empresa, incluyendo también el medio preferido por el cliente.	E			

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGIA

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
3.PETICIÓN DE SERVICIO Y CONTRATACION				
3.1 Solicitud de un nuevo suministro o modificación de un suministro existente				
3.1.1 Generalidades				
<p>3.1.1.1 Posibilidad de tratamiento de solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica con <u>casuísticas sencillas</u>.</p> <p>Asociado a cada una de estas casuísticas se deberán poder definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> diferentes atributos, diferentes etapas en el proceso. <p>A cada etapa se podrán asociar: validaciones, bifurcaciones de acuerdo a distintas condiciones, documentación de entrada y salida, y distintas posibilidades de pago (contado, financiado, diferido, exonerados) e interfases con otros sistemas.</p>	E			<p>La responsabilidad de ANDE es hasta el medidor.</p> <p>La solicitud la debe firmar un electricista matriculado en ANDE.</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Se deberá utilizar la herramienta workflow para esta implementación.</p> <p>Casuísticas sencillas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de conexión individual Aumento de Potencia Reducción de carga Cambio de nombre Solicitudes de clientes de escasos recursos (requiere carta compromiso para tarifa social) Solicitudes para cambio de sitio de medidor (en algunos casos requiere firma de electricista) División de Instalación Reposición/Reconexión Cambio de Categoría Tarifaria Solicitud de Factura Fija 				
<p>3.1.1.2 Posibilidad de tratamiento de solicitudes de suministro con casuísticas complejas.</p> <p>Asociado a cada una de estas casuísticas se deberán poder definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> diferentes atributos, diferentes etapas en el proceso. <p>A cada etapa se podrán asociar: validaciones, bifurcaciones de acuerdo a distintas condiciones, documentación de entrada y salida, y distintas posibilidades de pago (contado, financiado, diferido, exoneradas) e interfases con otros sistemas.</p> <p>Se deberá utilizar la herramienta workflow para esta implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Casuísticas complejas: <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes para consulta previas de factibilidad técnica (individual o conexión múltiple) Solicitudes de suministros 	E			<p>Consulta Previa: Para Grandes Clientes y Edificios se realiza estimativo de potencia. Extensión de línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cada cliente tiene 25 metros de línea incluida, si se tuviera que hacer una línea de 100 metros, debería pagar 75 metros si fuera un solo cliente o 25 metros cada uno si fueran dos clientes.

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>eventuales (provisorios) de obra o de pocos días</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud para Alumbrado Público ○ Solicitud de extensión de línea <p>Tipo de obras: Es un atributo que señala quién ejecuta la obra: ANDE., Cliente, o Mixta</p>				<ul style="list-style-type: none"> La solicitud va a Proyectos y ahí se establece si la extensión la hace ANDE o el cliente.
3.1.2 Mantenimiento de entidades				
<p>3.1.2.1 Mantenimiento de códigos de solicitudes de suministro.</p> <p>Las solicitudes de suministro se deberán clasificar en tipos. El tipo de solicitud de suministro determina las diferentes etapas expuestas en los puntos 3.1.1.1 y 3.1.1.2 del presente formulario.</p>	E			
<p>3.1.2.2 Mantenimiento del proceso de las solicitudes de abastecimiento de energía</p> <p>Flexibilidad para realizar modificaciones a los procesos establecidos en los workflow, a nivel de la administración del sistema, y a nivel de usuario en algunos casos, de acuerdo a lo especificado en los puntos 3.1.1.1 , 3.1.1.2 de este formulario</p>	E			
<p>3.1.2.3 Mantenimiento de técnicos electricistas (acreditación para instalación interna).</p> <p>Esta funcionalidad debe posibilitar el control de la gestión de los técnicos electricistas (Electricista responsable de la instalación interior del suministro).</p> <p>El Electricista tiene asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • datos generales • técnicos electricistas, que según su formación le otorgan una determinada calificación. Dicha calificación determina la magnitud de la instalación interior que puede ejecutar (potencia y tensión). • habilitación, los electricistas pueden estar o no habilitados en función de determinados requerimientos legales los que se deben ingresar en la 	E			<p>La autorización al electricista la da ANDE y se valida automáticamente</p> <p>Actualmente existen 5 categorías de electricistas.</p> <p>Categoría A – Ingenieros o Electricistas Electromecánicos (Media Tensión y Baja Tensión)</p> <p>Categoría B – Técnicos (Baja Tensión)</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>aplicación, así como su fecha de vigencia del registro que lo habilita.</p> <ul style="list-style-type: none"> el registro de: <u>sanciones</u>, <u>observaciones</u>, o <u>descargos</u>, <u>firmas válidas</u>, etc. <p>Debe ser capaz de obtener/actualizar los datos desde un sistema externo que provea la lista de electricistas habilitados y todos los datos asociados.</p> <p>La aplicación debe permitir altas, bajas y modificaciones de los técnicos electricistas.</p>				<p>Categoría C – Técnicos (Baja Tensión, Potencia Max de 54.000 W)</p> <p>Categoría D – Técnicos (Baja Tensión, Potencia Max de 21.000 W)</p> <p>Categoría E – Técnicos (Baja Tensión, Potencia Max de 9.900 W)</p>
3.1.3 Gestión de la solicitud de suministro				
<p>3.1.3.1 Alta de <i>solicitudes de abastecimiento en suministros</i> nuevos o modificación de suministros existentes, e inspección.</p> <p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta, es la primera etapa de la Solicitud, la misma se inicia on-line (a través del sistema comercial) o por otros canales. <p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulta en Baja Tensión a través del sistema de información geográfica, verificación de existencia de punto de conexión a la red y en función al cumplimiento de ciertas condiciones se deberá: <ul style="list-style-type: none"> determinar en forma automática el valor de la tasa de conexión o pasar a distribución para su presupuestación Inspección: ciertos tipos de solicitudes requieren de una inspección de la instalación interior de la vivienda (Por ejemplo en los servicios de Media 	E			<p>Existen Reposiciones (rehabilitaciones):</p> <p>Si se dan antes del año, se pide la firma del técnico se cobra la deuda si existe y se conecta.</p> <p>Si se da después del año, se inicia un trámite de nuevo suministro.</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
Tensión) • Presentación de documentación habilitante de la instalación interior del suministro.				
3.1.3.2 Presupuestación y Notificación de presupuesto. Implica: • Presupuesto, cálculo del valor a pagar por el cliente (derecho a la conexión); se realiza en forma automática por un algoritmo de cálculo, se recepciona (interfase) desde el sistema de Distribución, o se ingresa en forma manual. • Notificación del presupuesto: emisión de un documento con detalle del valor a pagar por el cliente Debe existir la posibilidad de modificaciones en las condiciones de la solicitud (por ejemplo, potencia contratada) y recálculo de la tasa correspondiente. En caso de modificaciones o ingresos manuales, estas deben ser realizadas por usuarios con determinado perfil y deben quedar trazas de estas modificaciones.	E			Hay notificación de presupuesto solo en el trámite de extensión de línea. Menores a 40 kW sin consulta previa Mayores a 40 kW con consulta previa
3.1.3.3 El Cobro y su correspondiente anulación, se pueden realizar en cualquier punto de contacto: • presenciales (Unidades Comerciales) • no presenciales (Internet, Centros de Cobro Externo, etc.) Deben existir las siguientes posibilidades de pago: • contado • financiado en cuotas con o sin entrega inicial; • diferido • exonerado En todos los casos se deberá emitir la documentación legal que corresponda (notas de crédito (factura), notas de	E			

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>débito, y recibos, etc.) que cumplan con los controles legales establecidos.</p> <p>En el caso de trámites no presenciales se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> editar dicha documentación en forma descentralizada y enviar al cliente, a través de la Oficina Comercial responsable del ámbito geográfico dónde se encuentra el suministro o del lugar de envío que haya solicitado el cliente o editar dicha documentación en forma centralizada y enviar al cliente conjuntamente con las facturas de energía eléctrica. 				
<p>3.1.3.4 Etapas que reflejen la ejecución de obra y el cierre de la solicitud de abastecimiento de energía eléctrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Notificación a diferentes unidades (laboratorio, servicios técnicos) Ejecución de la obra: Inicio y fin de obra, pendiente del cliente y puesta en servicio (debe existir una interfase con Distribución para informar los estados por los cuales pasa la Solicitud) Cierre de la solicitud de suministro (automático y manual): existen distintos motivos por los cuales se produce esta etapa. (conexión, vencimiento de la validez del presupuesto, etc.) Trazabilidad de los estados de las etapas del trámite 	E			Actualmente en la solicitud de extensión, los proyectistas actualizan los estados de las etapas de su responsabilidad
<p>3.1.3.5 Modificación de la solicitud de suministro.</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificación de los atributos de una solicitud (Solicitante, Instalador y Dirección, etc.). Modificación del valor del presupuesto (automático y manual) Ingreso de propuestas comerciales: implicará modificaciones en el 	E			

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>presupuesto y/o en la facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de documentación habilitante de la instalación interior del suministro. • Ingreso de bonificaciones por propuestas comerciales o por campañas de promoción (Por ejemplo, exoneración del 100% de la tasa). • Bonificaciones por ley para bomberos voluntarios. • Vuelta a estados anteriores. • Anulación de la solicitud. 				
<p>3.1.3.6 Consulta de solicitudes de suministro por diferentes criterios.</p> <p>Número de solicitud de suministro, datos del solicitante, datos geográficos y todos los especificados en el siguiente numeral.</p>	E			
<p>3.1.3.7 Consulta de solicitudes de suministro por unidad comercial con criterio jerárquico.</p> <p>Se trata de una consulta orientada al control operativo de las solicitudes de abastecimiento de energía.</p> <p>La misma tendrá, al menos, los siguientes criterios de selección, o combinación de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de solicitud, • unidad comercial, • dirección geográfica, • rango de fechas de alta de solicitud, • solicitante, • técnico electricista, • potencia solicitada, • última actividad generada, • tipo de solicitud. • Estado de la solicitud • usuario <p>La información a mostrar deberá tener distintos criterios de ordenación.</p>	E			

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>La lista de solicitudes de abastecimiento de energía deberá mostrar al menos los siguientes datos: Tipo, identificación de la solicitud de abastecimiento de energía, identificación del solicitante, estado en que se encuentra y fecha, criterio de priorización.</p> <p>Se requerirá que desde la lista obtenida se pueda consultar cualquier solicitud que se seleccione.</p>				
3.2 Contratación				
3.2.1 Mantenimiento de entidades				
<p>3.2.1.1 Mantenimiento de Categorización de Cientes (residencial, comercial, industrial, gubernamental, gran cliente, otros, etc.).</p> <p>Permitir que se ingrese y modifique la categorización de clientes, la que luego determinara distintas actividades y atributos en el suministro.</p>	E			
<p>3.2.1.2 Mantenimiento de entidades físicas necesarias para poder contratar: Finca, suministro y punto de medida.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el alta de suministro se debe permitir asociar la solicitud de suministro correspondiente a dicho suministro, realizando las validaciones que se requieran. 	E			<p>Una finca es un código que identifica una cuenta corriente catastral, o un inmueble, asociada a una dirección.</p> <p>El suministro es un código que determina la existencia de una conexión a la red, tiene asociado un conjunto de datos técnicos de la conexión. (Ej.: tensión, fases, potencia)</p> <p>El Punto de medida es un lugar físico de la finca donde hay uno o varios</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
				medidores. Una finca puede tener varios puntos de medida.
3.2.1.3 Mantenimiento de Categorización de suministros. <ul style="list-style-type: none"> Definitivos Eventuales Conexión Directa Autoconsumos <p>Permitir que se ingrese y modifique la categorización de suministros, la que luego determinara distintas actividades y atributos en el suministro.</p>	E			
3.2.1.4 Mantenimiento de rama de actividad económica.	E			<p>Permitir que se ingrese y modifique el código de actividad económica.</p> <p>El mismo tendrá una estructura jerárquica, que irá identificando la rama de mayor agregación a la más específica. El ingreso se deberá realizar a través de una tabla en la que se vayan marcando los niveles hasta componer el campo. A modo de ejemplo:</p> <p>110000 AGRIC., CAZA, SILVICUL-TURA Y PESCA</p> <p>111000 AGRICULTURA Y CAZA</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
				111100 CULTIVO ARB. FRUTALES , HORT. VIVEROS, etc.
<p>3.2.1.5 Mantenimiento de otros servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>El producto deberá permitir mantener los distintos códigos de servicios ofrecidos por la Empresa. (ej. Alumbrado público, alquiler de postes, energía eléctrica, etc.)</p>	E			
3.2.2 Gestión de contrato				
<p>3.2.2.1 Alta de contrato.</p> <p>Deberá existir gran flexibilidad en la contratación, se permitirá establecer diferentes cláusulas especiales, en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el servicio prestado • el tipo de cliente y/o suministro • Si corresponde a mercado libre o regulado <p>Las mismas determinarán, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de conceptos a facturar <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarifas en base a: modalidad de uso, horarios de uso (tarifas simples o binómicas), tensión y potencia; ○ Para suministros eventuales ○ Otros conceptos como alquiler de postes, etc. • Asignación de otros datos, indicativos (ej. No Cortable, no penalizable, consumo social, etc.) o clasificaciones (ej. cliente importante, especial, electro dependientes) que sean atributos ya sea del cliente o sólo del suministro. 	E			<p>Posibilidad de que en la contratación, además de definir las características del contrato, se pueda asignar, ya sea al cliente o al suministro, diferentes atributos (Ej. estado del contrato, diferentes personas de referencia al contrato (persona de contacto, responsable de planta, cliente, quien firma por la Empresa etc.)), indicativos o clasificaciones. Los datos ingresados se deberán poder validar contra tablas</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<ul style="list-style-type: none"> Asignación del tipo de notificación de la deuda (Envío individual de carta factura, agrupación de facturas: débito bancario, Transferencia, Inmobiliaria, Clientes Gubernamentales). Validaciones cruzadas entre los datos que integran la contratación, a modo de ejemplo entre potencia, tensión, tarifa, tipo de cliente, tipo de suministro, etc. 				<p>existentes.</p> <p>Ciertos atributos de los ingresados luego condicionarán la gestión del cliente y/o suministro, a modo de ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> el indicativo de no cortable impedirá que se generen órdenes de trabajo de corte por impago, el de no penalizable, no admitirá multas y recargos, aunque las facturas se venzan el de consumo social, exigirá la determinación de a qué barrio pertenece. la clasificación de cliente electro dependiente determinará notificaciones personalizadas en caso de cortes programados en la zona, por maniobras de

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
				reparación de la red, etc.
<p>3.2.2.2 Cálculo de los conceptos relacionadas al alta o modificación de contrato, o al tipo de trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tasa de conexión, (Servicios nuevos y aumentos o disminución de potencia) Tasa de reposición (Conexión de servicios ya existentes) Garantía (Cambios de nombre, Servicios nuevos, aumentos o disminución de potencia) <p>El cobro resultante se podrá abonar con cualquiera de las distintas posibilidades de pago permitidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> cobrar contado diferir el cobro a la primera facturación, financiar o bonificar, total o parcialmente, la bonificación se deberá asociar a los productos comerciales contratados. <p>En todos los casos deberá generar la documentación legal establecida.</p>	E			
3.2.2.3 Generación automática de órdenes de trabajo (inspección , conexión, cambio de equipo de medida, etc.)	E			
<p>3.2.2.4 Gestión de garantías. Existen distintos tipos de garantía de acuerdo a la causa por la que se solicita. La gestión correspondiente debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitución, registro de la garantía en el sistema, ingresando entre otros datos: <ul style="list-style-type: none"> importe tipo de garantía (ej. Servicios nuevos, modificaciones, cambios de nombre, servicios eventuales, 	E			<p>Para todo contrato (nuevo, modificación y por cambio de nombre, se debe cobrar o actualizar el depósito de garantía (en función de la potencia). Se calcula para cubrir un mes de consumo. Actualmente</p>

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> o usuario de alta y Oficina de recepción. o forma de pago de la misma (ej. Efectivo, cheque, tarjeta, diferido) <ul style="list-style-type: none"> • Devolución, posibilidad devolución al término de la causa por la cual se solicitó. • Actualización del valor de la garantía, de acuerdo a los aumentos de potencia contratada que se realicen en el suministro. • Actualización del valor de la garantía, por aumentos de consumo en el suministro con los parámetros que establezca ANDE (ya que no hay limitadoras en los suministros). • Ejecución de la garantía, ya sea cobrando deuda del contrato o generando saldos a favor de ANDE en casos de otros incumplimientos. 				ANDE devuelve la garantía congelada (igual monto que el depositado inicialmente).
<p>3.2.2.5 Modificación de contratos.</p> <p>Implica la modificación de los atributos del contrato, ej.: Tarifa, Nombre, Carga (aumento y reducción de potencia), titular de pago, dirección de envío, tipo de notificación de la deuda, etc., generando si corresponde un nuevo contrato, y dejando un registro de cada modificación.</p> <p>Posibilidad de anulación de trámites dados de alta por error, reversando en forma consistente todas las acciones generadas.</p> <p>En caso que corresponda se facturan los valores establecidos, para cada tipo de trámite (ej. Tasas, diferencia de potencia, etc.), mediante cobro en efectivo, financiando o transfiriendo a la primera facturación por consumos de energía.</p> <p>En todos los casos se deberá emitir la documentación legal que corresponda (notas de crédito (factura), y recibos, etc.) que cumplan con los controles legales</p>	E			

Formulario F3 – PROCESO DE SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA				
CONCEPTO	CATEG .	CUM P	IMP L	NOTAS
establecidos.				
3.2.2.6 Consulta del histórico de contratos, sus modificaciones y toda la información vinculada a estos (datos generales del contrato, facturación, recibos, medidores, lecturas de medidores, etc).	E			
3.2.2.7 Baja de Contrato , por voluntad del cliente o ANDE Bajas por: <ul style="list-style-type: none"> • por voluntad del cliente; requiere ingreso de última lectura del medidor y la facturación batch u online de dicho período, y la generación automática de orden de trabajo para corte. Posibilidad de la generación de orden de servicio para verificación del estado del medidor antes de la confirmación de la baja voluntaria. • por impago (configurable por antigüedad y monto de deuda) • por detección de fraude; generación automática de orden de trabajo para corte. • Por plazo de contratación del suministro eventual: requiere la generación de una orden de trabajo de corte y retiro de alimentación, y en caso de existir equipo de medida, el ingreso de la lectura, y la facturación batch u online de dicho período ajustando los montos ya facturados en el alta. 	E			
3.2.2.8 Emisión descentralizada de informes de las actividades de solicitud de abastecimiento de energía eléctrica y contratación, por operador u Oficina, para control de gestión de trámites.	E			

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE SUMINISTRO Y CONTRATACION	
COMENTARIOS ADICIONALES	
3.1.1.1	<p>PARAMETRIZACION Y WORKFLOW :</p> <p>Aquí se pretende evaluar el grado de flexibilidad y parametrización que tiene el workflow respecto a la posibilidad de definir los casos ya existentes en la empresa y la posibilidad de definir nuevos casos, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los distintos tipos de solicitud de abastecimiento de energía; • diferentes etapas que son cumplidos por las distintas Unidades de la Empresa, las cuales deben tener: • una unidad y/o persona responsable, correspondiente a la unidad comercial del suministro; • control de plazos, y descuento de tiempos en caso que el proceso sea detenido por causas ajenas a la Empresa; • alarmas; • posibilidad de validaciones automáticas; • posibilidad de bifurcaciones automáticas, en base a condiciones; • documentación de entrada y salida; • diferentes posibilidades de pago; • interfases con otros sistemas. • diferentes atributos: existen ciertos datos básicos que se encuentran en todos los tipos de solicitudes de abastecimiento de energía, (por ej. fecha de alta de la solicitud, datos del técnico electricista que lo gestiona, datos del cliente, tarifa requerida, Potencia requerida, nivel de tensión, tipo de obra, etc.) y otros datos que varían de acuerdo al tipo de solicitud, (por ej. para solicitudes de abastecimiento de energía de tarifa social se requiere adicionalmente el importe de la bonificación que se otorga, etc.). <p>Descripción de las diferentes casuísticas sencillas existentes:</p> <p>Solicitud de conexión individual, corresponde a una solicitud de suministro individual para nuevas conexiones, es el caso más común. En todas las conexiones individuales se cobra una tasa de conexión y un depósito en garantía (la misma equivale al aproximado de un mes de consumo, que se asocia a la potencia del suministro).</p> <p>Para solicitar conexión nueva. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales. Fotocopia autenticada por escribanía del Título de Propiedad o equivalente (Contrato Privado de Compra/Venta con Certificación de Firma, Sentencia Declaratoria de Adjudicación del Inmueble); o Constancia Municipal Original o Constancia de la Inmobiliaria Original. Firma del contrato por el propietario o persona autorizada. Fotocopia de carnet del electricista responsable matriculado. Para los casos de personería Jurídicas (S.A., S.R.L., Asociaciones, Cooperativas, Juntas de Saneamientos, etc.);</p>

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE SUMINISTRO Y CONTRATACION	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<p>adjuntar copia autenticada de los Estatutos Sociales (Constitución de Sociedad o Asociación), Acta de asamblea de distribución de cargos de designación (vigente) u otorgamiento de Poder para representación legal de la sociedad y sello de la sociedad.</p> <p>Aumento de Potencia, corresponde a una solicitud de aumento de potencia en un suministro existente. Para el aumento de potencia se cobra una tasa y un depósito en garantía, ambas por la diferencia entre la potencia inicial y la solicitada.</p> <p>Para solicitar la ampliación de potencia en la llave limitadora.</p> <p>Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado.</p> <p>Reducción de Carga, corresponde a una solicitud de reducción de potencia en un suministro existente. En la reducción de potencia se establece la posibilidad de un crédito a favor del cliente que se calcula por la diferencia entre la potencia inicial y la solicitada. En caso de reducciones de potencia transitorias no se realiza el crédito a favor del cliente, sino que queda como garantía para cuando el cliente restablezca su potencia original.</p> <p>Para solicitar la reducción de potencia en la llave limitadora.</p> <p>Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado</p> <p>Cambio de Nombre, corresponde a una solicitud para cambiar el nombre de un servicio existente.</p> <p>Para el cambio de nombre se cobra un depósito en garantía. En caso que además de cambio de nombre se realice un aumento de potencia se cobra la tasa de conexión.</p> <p>En caso de existir deuda en el servicio se realiza el trámite siempre que el nuevo cliente financie la deuda.</p> <p>Para solicitar el cambio de nombre. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del nuevo titular o de los representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado (sólo si se realiza también el aumento de potencia). Fotocopia autenticada por escribanía del Título de Propiedad o equivalente (Contrato Privado de Compra/Venta con Certificación de Firma, Sentencia Declaratoria de Adjudicación del Inmueble); o Constancia Municipal Original o Constancia de la Inmobiliaria Original. Firma del contrato por el propietario o persona autorizada.</p>

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE SUMINISTRO Y CONTRATACION	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<p>Solicitudes de clientes de escasos recursos, corresponde a una solicitud de abastecimiento de energía de clientes de menores recursos, el cual debe ser el único suministro del cliente y tener una potencia contratada menor o igual a 3520 W (o llave de 16 Amperios).</p> <p>El cliente no debe superar los 300 kWh de consumo mensual, en caso de superarlo durante 3 meses consecutivos, se modifica automáticamente la tarifa del cliente y pasa a tener tarifa residencial. Estos clientes están exonerados del pago del depósito de garantía y la tasa de conexión.</p> <p>En este caso no requiere firma de electricista.</p> <p>Para solicitar la tarifa para clientes de menores recursos. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad y documento carta compromiso.</p> <p>Solicitudes para cambio de sitio de medidor corresponde a una solicitud para cambiar de sitio o lugar el medidor existente dentro del mismo inmueble. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado.</p> <p>Solicitudes para División de Instalación corresponde a la solicitud de un nuevo medidor para un servicio ya existente (que cuenta con uno o más medidores)</p> <p>Se cobra una tasa de conexión y un depósito en garantía</p> <p>Para solicitar otro medidor en el inmueble. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado.</p> <p>Solicitudes para Reposición/Reconexión: corresponde a la regularización de un servicio dado de baja por impago o por baja voluntaria.</p> <p>Si la solicitud se da antes del año, se pide la firma del técnico se cobra la deuda si existe y se conecta. Se genera una tasa de reposición que se le facturará al cliente en próximas facturaciones.</p> <p>Si se da después del año, se inicia un trámite de nuevo suministro.</p> <p>Si se reconecta el servicio en iguales condiciones de potencia se genera una tasa de reposición que se le facturará al cliente en próximas facturaciones. En caso de reestablecer el servicio en diferentes condiciones de potencia se le cobra al cliente la tasa y garantía correspondiente.</p> <p>Para solicitar reponer o reconectar el medidor, en suministros en estado "baja por impago o baja voluntaria". Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los</p>

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE SUMINISTRO Y CONTRATACION	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<p>representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado (para casos de más de un año).</p> <p>Solicitud de Cambio de Categoría Tarifaria: corresponde a la solicitud de modificación de la tarifa del servicio eléctrico. Se cobra al cliente en un cambio de categoría tarifaria siempre que exista un aumento de potencia contratada, donde deberá abonar la tasa y la garantía correspondiente a la diferencia de potencia. Para cambios de categorías y/o actividad. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales y fotocopia de carnet del electricista matriculado.</p> <p>Solicitud de factura fija: La modalidad de facturación denominada "Factura Fija" consiste en la emisión de una Factura Crédito cuyo importe, en concepto de energía activa, es fijo y de igual importe durante 12 (doce) meses. Las facturas fijas serán emitidas con un consumo fijo mensual considerando el promedio de consumos facturados de los 12 (doce) meses anteriores a la adhesión al servicio. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales.</p>
3.1.1.2	<p>PARAMETRIZACION Y WORKFLOW:</p> <p>Aquí se pretende evaluar el grado de flexibilidad y parametrización, reiterándose lo expresado en los comentarios adicionales del punto 3.1.1.1.</p> <p><u>Descripción de las diferentes casuísticas complejas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes para consulta previa de factibilidad técnica corresponde a una solicitud que se presenta en forma previa a la conexión, cuando el cliente se presenta a solicitar un nuevo servicio o un aumento de potencia con carga superior a 40.000 W. En este caso se debe presentar la potencia total del inmueble (sea una vivienda individual o una conexión múltiple) Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del propietario del inmueble o de los representantes legales (en caso que el trámite lo realice un Gestor la cédula que se presenta es la del Gestor) y fotocopia de carnet del electricista matriculado y un plano ilustrativo de cómo llegar al lugar.

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE SUMINISTRO Y CONTRATACION	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de suministros eventuales (provisorios), corresponde a una solicitud de suministro eventual o provisorio, el cual es solicitado por un límite de tiempo (debe ser menor a 90 días), y puede ser solicitado con o sin medidor. Son utilizados generalmente para ferias o eventos en la vía pública. El cliente debe pagar tasa de conexión y Energía activa de acuerdo a la potencia solicitada, tarifa, las horas y los días de utilización. Para solicitar un suministro eventual o provisorio. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad del solicitante y plano de ubicación del servicio. Solicitud de Alumbrado Público, corresponde a una solicitud que presenta un usuario que no cuenta con un servicio de alumbrado público (en una distancia de 60 metros). Para solicitar conexión nueva. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad de todos los solicitantes y Nros. De Identificación del Suministros Eléctricos. Solicitudes de extensión de línea corresponde a una solicitud para extender la línea en caso que la misma no llegue hasta el inmueble del solicitante. Cada cliente tiene 25 metros de línea incluida, si se tuviera que hacer una línea de 100 metros, debería pagar 75 metros si fuera un solo cliente o 25 metros cada uno si fueran dos clientes. La obra se puede realizar por ANDE o por terceros. El Departamento de Proyectos de Distribución elabora un presupuesto que se le presenta al cliente, el cual decidirá si la obra la hace mediante ANDE o por terceros. En caso de obras por terceros, las mismas son fiscalizadas por ANDE, de forma de verificar que la extensión se realice en forma correcta. En caso de que el cliente realice la extensión por ANDE se debe pagar el costo de la extensión de línea (si corresponde), el depósito de garantía y la tasa de conexión. Para solicitar extensión de línea. Requisitos: Fotocopia de cédula de identidad de los interesados y el plano de ubicación del servicio. Solicitud de comunicación de avería de electrodomésticos: corresponde a una solicitud que se presenta para comunicar la avería de electrodomésticos como consecuencia de supuestos inconvenientes en las redes de la ANDE. Requisitos: fotocopia de cedula de identidad del titular del suministro o autorización del titular, fotocopia del comprobante de adquisición del artefacto dañado si fue adquirido hasta 2 años anteriores al siniestro, presupuesto por un técnico de la reparación del electrodoméstico dañado,

Formulario F3 - PROCESOS DE SOLICITUD DE SUMINISTRO Y CONTRATACION	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<p>si el electrodoméstico resultare irreparable, adjuntar el informe del técnico responsable y 3 (tres) presupuestos de cada electrodoméstico igual o similar.</p>
3.2.1.3	<p>En la siguiente tabla se exponen ejemplos de diferentes tipos de suministros y las actividades que corresponde realizar en cada caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definitivos • Eventuales • Conexión Directa • Autoconsumos <p>A continuación, se realiza una descripción de cada caso expuesto en la tabla:</p> <p>1 – Definitivos:</p> <p>La mayoría de los suministros son definitivos, es decir, se contratan, se les coloca un equipo de medida, se toma la lectura y factura periódicamente.</p> <p>2- Suministros eventuales:</p> <p>Suministro eventual o provisorio, el cual es solicitado por un límite de tiempo (debe ser menor a 90 días), y puede ser solicitado con o sin medidor. Son utilizados generalmente para ferias o eventos en la vía pública. El cliente debe pagar tasa de conexión y Energía activa de acuerdo a la potencia solicitada, tarifa, las horas y los días de utilización.</p> <p>3-Conexión Directa.</p> <p>Existen ciertos tipos de suministros que no se coloca equipo de medida y en consecuencia no se leen, pero sí son contratados y se facturan periódicamente a partir de un consumo predeterminado. Ejemplo: los semáforos, alquiler de postes (repetidoras).</p> <p>4-Autoconsumo:</p> <p>Se trata de consumos de suministros pertenecientes a la ANDE denominados consumo propio ANDE, se leen y se facturan normalmente como cualquier suministro normal pero los recibos se emiten en un estado no cobrable.</p>

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMP	NOTAS
4. LECTURA DE MEDIDORES				
4.1 Generalidades				
<p>4.1.1 Mantenimiento de datos asociados a los centros de lectura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona responsable del mismo, número de lectores asignados y de disponibles, • Dirección, Teléfono, etc. • Nombre del lector, Estado activo o sin actividad, etc. <p>Gestión descentralizada de la lectura a través de centros responsables de la misma, definidos por ámbito geográfico.</p>	E			<p>La lectura debe ser descentralizada, pero cada Zona debe ver en el Sistema Comercial la actividad de los Centros de Lectura de su dependencia.</p> <p>La gestión realizada por el Centro de Lectura, así como la carga y descarga de TPL se realiza actualmente desde el Sistema Comercial.</p>
4.2 Mantenimiento de Entidades				
4.2.1 Mantenimiento de rutas de lectura				
<p>4.2.1.1 Mantenimiento de datos de rutas de lectura asociadas a cada centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad parametrizable (mensual, bimestral, etc.) • Calendario de lectura (día inicio-día fin). <p>Información para gestión operativa sobre control y seguimiento de rutas diarias de lectura (stock, desviaciones en plazos de lectura).</p>	E			Las rutas actualmente son todas mensuales
4.2.2 Gestión de rutas de lectura				

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES				
CONCEPTO	CATEG.	CUMPL.	IMP.	NOTAS
4.2.2.1 Facilidades para la confección o identificación de itinerarios de lectura de medidores, ordenados con criterio de eficiencia de desplazamiento del lector, sobre la base de criterios de selección: tipo de cliente, tipo de servicio, distancia, cantidad de suministros, área geográfica, etc.	E			Este punto también debe realizar en el Sistema Comercial, así como en el GEO, el Sistema debe proveer la interfase para poder actualizar la información.
4.2.2.2 Ubicación de suministros nuevos de un centro de lectura en su itinerario y en el orden correspondiente. Información para gestión operativa de los suministros pendientes de ubicar por centro de lectura . Consulta de rutas de lectura, mostrando los suministros que la forman en su orden correspondiente.	E			
4.2.2.3 Reubicación de suministros en un itinerario , en forma individual o en bloque. Se requiere: <ul style="list-style-type: none"> • Permitir modificar el orden de lectura de un suministro dentro de un mismo itinerario. • Mover un suministro desde un itinerario a otra perteneciente al mismo centro de lectura. • Mover un suministro desde un itinerario perteneciente a un centro de lectura a otro perteneciente a un centro diferente. Información para gestión operativa sobre control y seguimiento de reubicaciones de suministros en itinerarios .	E			Actualmente se tiene una herramienta geográfica (GEO) que permite hacer ubicaciones y reubicaciones de servicios. El sistema debe contar con una interfase que impacte estos cambios en el Sistema Comercial.

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES				
CONCEPTO	CATEG.	CUMPL.	IMP.	NOTAS
4.2.2.4 Lanzamiento de alarmas preventivas: <ul style="list-style-type: none"> • Por excesivo volumen de trabajo de un itinerario de lectura. • Por variación excesiva en el período de lectura tomando en cuenta la última lectura realizada y la prevista en la nueva ubicación • Por una diferencia parametrizable entre la ubicación del medidor y la ubicación de la toma de lectura. 	O			
4.2.2.5 Permanencia del suministro dentro del itinerario de lectura luego de la suspensión temporal o definitiva de la conexión , a fin de realizar tareas de inspección por parte del lector.	E			La idea es que quede en el itinerario siempre, aunque el servicio esté dado de baja.
4.3 Obtención de la Lectura				
4.3.1 Aplicación para Terminales Portátiles de Lectura				
4.3.1.1 Aplicación que permita el ingreso y validación de las lecturas de los medidores comprendidos en los itinerarios cargados en las Terminales Portátiles de Lectura. Las funcionalidades que debe tener dicha aplicación se detallan en el formulario Comentarios Adicionales.	E			
4.3.2 Organización de itinerarios de lectura				
4.3.2.1 Planificación de itinerarios para cada centro de lectura de acuerdo a un calendario y a un orden establecido.	E			

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES				
CONCEPTO	CATEG.	CUMPL.	IMP.	NOTAS
4.3.2.2 Disponer de información de itinerarios de lectura que muestre crecimientos o disminuciones importantes de las rutas, fuera de rangos establecidos, debido a ubicación de nuevos suministros a la misma.	O			
4.3.3 Lectura de medidores				
<p>4.3.3.1 Obtención de la lectura a través de cada uno de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminales portátiles de lectura. (El proveedor debe ofrecer una Aplicación de Lectura para Terminales Portátiles de Lectura que ya tenga la integración con el Sistema Comercial) • Listado ordenado de los medidores a leer (para casos de contingencia), y aplicación de ingreso de las lecturas y denuncias del lector. • Procesamiento de lecturas obtenidas en forma remota por intermedio de la red, módem, radio módem, etc. (Adaptabilidad de interfaz con el software existente en la Empresa) • Lectura suministrada (lectura aportada) por el cliente vía telefónica, Internet, APP, personalmente en unidades comerciales, etc. <p>En todos los casos se deberán realizar las validaciones correspondientes.</p>	E			<p>Las Terminales portátiles de lectura deberán recibir de parte del Aplicativo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información geográfica. • Nombre del cliente • Aviso de acceso al suministro. • Aviso de perfil y otros datos de suministro/c cliente. • Información de los medidores y tipos de consumo a leer. • Anomalías de Lectura • Consumos máximos y mínimos

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES				
CONCEPTO	CATEG.	CUMPL.	IMP.	NOTAS
<p>4.3.3.2 Disponibilidad del sistema para comunicarse con aquellas aplicaciones de gestión de lecturas que se ejecuten en dispositivos móviles (TPL).</p> <p>Se deberá poder efectuar la carga y descarga de datos entre el sistema comercial central y la aplicación de gestión de lecturas.</p> <p>La información a cargar en las TPLs será la correspondiente al día de lectura y la de un número de días determinados a utilizar como forma de back-up para casos de contingencia.</p> <p>Posibilidad de emitir listados conteniendo resúmenes y totales de lecturas a tomar.</p>	E			
<p>4.3.3.3 Mantener registro histórico de lecturas para todos los medidores de la empresa, estén estos asociados o no a la facturación.</p> <p>Las lecturas antes mencionadas podrán ser de los siguientes tipos: Ciclo habitual, de corte o suspensión, de retiro de medidor, de instalación, aportada por el cliente, de baja, modificada por el gestor comercial.</p>	E			Actualmente se tiene 24 meses de histórico de lecturas y facturación.
<p>4.3.3.4 Asignación de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a los lectores, para el caso de lectura con personal propio a los agentes externos de lectura. <p>Información para gestión operativa sobre medición del trabajo de los agentes de lectura (lectores propios y agentes externos) en función de parámetros de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Control del ingreso de lecturas en las terminales portátiles (lecturas totales, no registrada, con denuncias del lector, modificadas, forzadas, consultadas y las combinaciones de las mismas) Reclamaciones del cliente derivadas de una mala lectura (identificación del lector asociado a cada facturación). 	E			

Formulario F4 - PROCESO DE LECTURA DE MEDIDORES				
CONCEPTO	CATEG.	CUMPL.	IMP.	NOTAS
<p>4.3.3.5 Asociación de medidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidores testigo - control recíproco de dos medidores, utilizado para grandes consumidores. • Medidores totalizadores - medidor que agrupa consumos de otros medidores a fin de detectar eventuales diferencias. <p>La lectura de estos medidores podrá ser utilizada para facturación de consumos o solamente para control.</p>	E			
4.4 Gestión de denuncias del lector y detección automática de presuntos fraudes.				
<p>4.4.1 Mantenimiento de tipo de denuncia realizada por el lector. Ejemplo: dirección errónea, suministro no encontrado, problemas de acceso al suministro y medidores, presunto fraude, etc.</p> <p>Información para gestión operativa sobre control y seguimiento de denuncias del lector.</p> <p>Estas denuncias realizadas por el lector deben quedar asociadas a la lectura para la cual se generó.</p> <p>Posibilidad de identificar el lector denunciante de una orden de una inspección de presunto fraude.</p>	E			La parametrización consiste en permitir incluir un nuevo tipo de denuncia con sus respectivas acciones asociadas (automáticas o no), sin necesidad de modificar código fuente.
<p>4.4.2 Generación automática o manual de acciones, derivadas de las denuncias del lector.</p>	E			<p>Las acciones se pueden enumerar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • generación de órdenes de trabajo, • generación de avisos (tareas pendientes), • generación de mensaje en la factura.

Formulario F4 – PROCESO DE LECTURA	
COMENTARIOS ADICIONALES	
4.3.1.1	<p>Funcionalidades de la Aplicación para Terminales Portátiles de Lectura:</p> <ul style="list-style-type: none">- Carga y descarga de itinerario y toda la información asociada.- Selección de itinerario.- Búsqueda de punto de medida- Consulta de datos del contrato (nombre del titular, dirección, etc.)- Ingreso de lectura- Ingreso de anomalías<ul style="list-style-type: none">• Medidores encontrados• Modificar datos del medidor (previa validación en gabinete)• Ingreso de sin lectura- Ingreso de lecturas fuera de rango- Informes TPL (Resumen con cantidad de lecturas tomadas, tiempo desde el inicio, cantidad de medidores encontrados, etc.)- Registro de coordenadas GPS- Ingreso de varios tipos de consumo por suministro- Lectura por puerto óptico para marcas y modelos de medidor que tenga ANDE- Modificación de lectura en campo- Lectura de tipos de consumo no facturables (lecturas de control)- Mapa de itinerario en TPL- Cálculo de kilómetros recorridos por lector- Cálculo de tiempo recorrido por el lector- Acceso simplificado a cambio de itinerario (con el objetivo de ir tomando dos itinerarios en paralelo)- Visualizar últimos medidores tomados- Visualizar Ordenes de Trabajo en TPL- Toma de fotos

BORRADOR

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
5. FACTURACIÓN				
5.1 Generalidades				
5.1.1.1 Facturación Multiservicio Capacidad de facturación de los siguientes servicios: Propios de la empresa: Electricidad, Mantenimiento de las instalaciones del suministro , Alquiler y venta de equipos. Operadores externos: agua, gas, impuestos, productos y servicios varios en general.	O			
5.2 Mantenimiento de entidades				
5.2.1 Conceptos Facturables				
5.2.1.1 Mantenimiento de conceptos de facturación . Energía activa, energía reactiva, potencia, cargo fijo , recargo por potencia excedente, exceso de potencia , alquiler de postes, tasas , cuotas de convenios , intereses de financiación, subsidios, bonificaciones , venta o alquiler de productos comerciales , impuestos, exoneraciones, multas, recargos y otros cargos. Posibilidad de carga masiva (input-batch) de otros cargos a una lista determinada de suministros , especificando suministro, concepto de facturación e importe. Cada uno de estos conceptos deberá estar asociado a su correspondiente cuenta contable, según el libro de cuentas de ANDE. Ver Pliego tarifario vigente en página Web de ANDE	E			La parametrización deberá permitir dar de alta un nuevo concepto de facturación, su correcto registro contable y su edición en la factura sin necesidad de modificar código fuente y configuración de períodos de vigencia en caso de ser necesario.

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.2.1.2 Definir relaciones de dependencia entre los distintos conceptos.</p> <p>Ejemplos: Un impuesto aplica a determinados conceptos y a otros no; si el concepto es o no penalizable; si se le aplican o no impuestos y cuales; si genera o no recargo y cuál es la forma de cálculo del mismo. Para cada concepto de facturación se podrá definir si es modificable o no durante una refacturación.</p>	E			Se evaluará el nivel de parametrización de cada concepto.
<p>5.2.1.3 Facturación de conceptos con independencia de la conexión del suministro.</p>	E			<ul style="list-style-type: none"> • Previo al alta de contrato posibilidad de facturar cuotas de derechos de conexión. • Luego de cancelado un contrato se deberá permitir facturaciones de cargos pendientes del suministro. Por ejemplo: Multas, Recargos, etc.
5.2.2 Mantenimiento de datos de tarifas.				

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.2.2.1 Flexibilidad de creación de tarifas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • características de utilización del suministro, • intervalos horarios de consumos, • consumos registrados en fines de semana o feriado, • consumos en períodos zafrales, • nivel de tensión en que se registran los consumos, • tramos de excesos de potencia. <p>Se requerirá la implementación de todas las tarifas del Pliego tarifario vigente. Ver Pliego tarifario vigente en página Web de ANDE.</p>	E			<p>La parametrización deberá permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agregar y quitar tarifas. • Agregar o quitar nuevos conceptos de facturación. • Agregar o quitar nuevos tramos horarios en tarifas con este tipo de discriminación. • Agregar o quitar escalones de consumo para tarifas con bloques. • Ampliar o disminuir los rangos de dichos bloques

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.2.2.2 Mantenimiento de datos de precios de las tarifas (cargo fijo, energía y potencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • aplicable a distintos precios por consumo en diferentes franjas horarias. • aplicables a precios de cargos fijos. • aplicable a distintos precios dependiendo del escalón/fajas de consumo <p>Se deberá mantener histórico de los cambios de valores realizados.</p>	E			
<p>5.2.2.3 Aplicar a todo el consumo el precio del máximo escalón que abarque dicho consumo.</p> <p>Se deberá mantener histórico de los cambios de valores realizados.</p>	E			Las tarifas simples de ANDE se facturan por este método.
<p>5.2.2.4 Mantenimiento de datos de precios a aplicar para los restantes conceptos</p> <p>Multas, tasas de interés de financiación, de recargos, tasas de impuestos, etc.</p> <p>Se deberá mantener histórico de los cambios de valores realizados.</p>	E			Para cada concepto definir, si al existir un cambio de tasas en un período a facturar, se prorrratean las mismas o se factura a la tasa vigente.
5.3 Cálculo de la facturación				
5.3.1 Cálculo de consumo de energía y potencia.				

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
5.3.1.1 Deberá contemplarse: <ul style="list-style-type: none"> • Consumo registrado por él o los medidores del suministro. • Consumo mínimo por tarifa • Consumo estimado, en caso de no conseguir el registro del medidor. • Consumo fijo, para suministros con conexión directa, o previamente acordado con el cliente. 	E			En el caso de consumos de energía el cálculo es la diferencia de dos lecturas, y si corresponde multiplicada por una constante de aparato (medida indirecta). En el caso de la potencia el valor a facturar es la lectura y si corresponde multiplicada por un factor (de corrección por precisión o por medida indirecta).
5.3.1.2 Considerar diversos criterios de estimación dependiendo de: histórico de consumo , estacionalidad, zona , rama de actividad , potencia contratada , tipo de cliente, etc.	E			Estimación actual: <ul style="list-style-type: none"> • Promedio de 12 meses, • Verano: promedio incrementado por porcentaje • Consumo año anterior
5.3.2 Cálculo de importe				
5.3.2.1 Cálculo de importe de los distintos conceptos que integran la facturación. Debe ser flexible en el manejo de los mismos. Ver Pliego tarifario vigente en página Web de ANDE	E			

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.3.2.2 Permitir prorrateo de precios ante cambios de valores en la tarifa, en función a las fechas en que se produjeron los cambios de valores mencionados.</p> <p>Capacidad de definir un concepto de facturación como prorrateable o no.</p>	E			
<p>5.3.2.3 Tratamiento de la facturación por documento individual (factura) con posibilidad de visualización agrupada por suministro y/o cliente.</p>	E			La factura en el Sistema Comercial es por la facturación del mes. En la edición de la factura se informa además si el cliente tiene deuda anterior y el total enviado al cliente es por la suma de la facturación mensual más la deuda anterior.
5.4 Casos especiales de Facturación				
<p>5.4.1 Facturación de retiro de medidores.</p> <p>Todos los medidores retirados en el período a facturar serán incluidos en la facturación regular del suministro, conjuntamente con los medidores instalados en la actualidad.</p>	E			Cambio de medidor: se factura al mes siguiente.
<p>5.4.2 Facturación de cambio de tarifa.</p> <p>Todos los cambios de tarifa serán incluidos en la facturación regular del suministro, facturando cada período con la tarifa correspondiente.</p>	E			Se debe facturar cada contrato por su tarifa y con el consumo correspondiente.

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.4.3 Facturación de suministros fuera de su ciclo habitual, con impresión individual on-line o masiva (la carta factura llega a la dirección de envío del suministro).</p> <p>Para el caso de las bajas de contrato las mismas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Baja de contrato en ciclo de lectura, el suministro espera a su ciclo normal de lectura para obtener la lectura y proceder a realizar la baja correspondiente. Baja fuera de ciclo con lecturas ingresadas por el on-line (sin presencia del cliente) se factura a la próxima noche. Baja on line con lecturas ingresadas por el on line (con presencia del cliente) se factura en el momento y se entrega factura al cliente <p>Información para gestión operativa sobre control y seguimiento.</p>	E			
<p>5.4.3.1 Posibilidad de ajustes a cualquier facturación realizada (Refacturaciones), para facturas impagas y pagas.</p> <p>En los casos de ajustes que generen diferencias de monto el mismo será cargado en próximas facturaciones mediante un cargo, tanto sea en caso de cobro o devolución al cliente.</p>	E			Posibilidad de refacturar cualquier concepto, por ejemplo, solo cargos varios.
5.4.3.2 Finalización de contrato con facturación real o estimada. (posibilidad de generar facturas con importe a favor del cliente).	E			
5.4.3.3 Facturación a solicitud del cliente en cualquier momento del mes.	E			

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.4.4 Facturación de consumo fijo, con ajuste periódico.</p> <p>En caso de que la facturación exceda en un cierto porcentaje los valores estimados antes del período de ajuste, se deberá poder realizar una baja o una actualización en forma automática.</p>	E			Facturación de consumo fijo vigente (a los 12 meses se recalcula, la diferencia se divide y se recalcula)
<p>5.4.5 Permitir simular todo tipo de facturación en forma on-line.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación de un período • Facturación de período con modificación de contrato o cambio de precio de la tarifa. • Finalización de contrato. • Facturación de una intervención, etc. • Simulación de cuota para sistema de consumo fijo. • Simulación de consumos fijos para conexiones directas. • Simular con lecturas aportadas por el cliente en la Web 	E			
<p>5.4.6 Prorratear el consumo registrado por un medidor comunitario en función de los consumos registrados por los medidores individuales asociados.</p> <p>En este caso el sistema además de contar con un mantenimiento del mismo, deberá realizar la emisión de un listado junto con la factura con los prorrateos de los importes correspondientes a cada uno de los medidores individuales asociados.</p>	O			
<p>5.4.7 Distribuir consumo de un medidor comunitario</p> <p>Distribución del consumo de un medidor comunitario entre varios clientes cuyos suministros se encuentran conectados en forma directa.</p>	O			

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
5.4.8 Facturación de alumbrado público sin medidor. Cálculo de consumo a facturar en base a: cantidad de lámparas, tipo de lámpara, potencia de cada lámpara, horario de uso, horas de utilización, dimensión de frente del inmueble, etc.	O			
5.4.9 Facturación in-situ (Facturación a través de terminales portátiles). El sistema de facturación in situ debe facturar tanto el dispositivo tenga conexión o no, en este último caso debe sincronizarse al obtener conexión. El sistema de facturación in situ debe realizar la facturación y emisión de la factura en el momento para entregarla al cliente.	E			
5.4.10 Posibilidad de venta anticipada de energía. Implantación mediante medidores prepago. La venta anticipada de energía, medidores pre pago debe cumplir con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de TOKEN desde el Sistema - WEB Services para la venta y consulta de saldos 	E			
5.4.11 Posibilidad de contemplar la facturación de clientes con generación distribuida	E			
5.5 Detección y corrección de inconsistencias (anomalías de facturación)				

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.5.1 Mantenimiento de tipo de inconsistencia de datos. Con posibilidad de que impidan o no la facturación del suministro.</p>	E			<p>La parametrización deberá permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar de alta una nueva inconsistencia y sus parámetros asociados. • Desactivar una inconsistencia para que no se genere por un período determinado. • Desactivar una inconsistencia para un cliente particular. • Desactivar una inconsistencia para un período de facturación de un cliente particular.
<p>5.5.2 Los parámetros de detección de cada inconsistencia deberán ser modificables por el usuario y aplicados según diferentes criterios (segmento de cliente, zona geográfica). Ej.: rangos máximos y mínimos permitidos de desviación de consumos e importes.</p>	E			

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.5.3 Separar los suministros que presenten inconsistencias graves al momento de la facturación para su posterior estudio.</p> <p>Posibilidad de generar órdenes de trabajo automáticas, o manuales desde el lugar de corrección de inconsistencias.</p> <p>Ej.: consumo calculado difiere en gran medida del consumo histórico del suministro, período de facturación excesivo, importe excesivo de facturación, etc.</p>	E			
<p>5.5.4 A fin de priorizar el orden de tratamiento de las inconsistencias, permitir clasificarlas por: agencia, nivel de tensión, mayor consumo, segmento de cliente, etc.</p>	E			
<p>5.5.5 La resolución de inconsistencias de consumo deberá permitir la corrección de datos y la facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con lecturas reales • Con consumo estimado <p>Información para gestión operativa sobre control y seguimiento de resolución de inconsistencias (anomalías de facturación).</p>	E			
<p>5.5.6 Resolución masiva de inconsistencias con la opción de estimar el consumo.</p>	E			
5.6 Generación de la factura				

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>5.6.1 Información básica a incluir en la carta factura.</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de factura, de acuerdo a lo definido por la SET. Período de facturación, datos de facturación como ser potencia y tarifa. Datos de envío, Información requerida por legislación vigente dirección del suministro e identificación del mismo, Histórico gráfico de consumos Fecha de edición y fecha de vencimiento, Deuda Anterior y cantidad de facturas en deuda Información de conceptos e importes facturados. Información de medidores: nro. de medidor, lecturas y consumos, Mensaje de información de medio de pago (por ejemplo, débito en tarjeta, entidad bancaria, etc.) Código de barras (Por el Importe Total = Importe Facturación del Mes + Deuda Anterior) Todo requerimiento legal o fiscal. 	E			<p>La idea es tener un diseño flexible</p> <p>Actualmente es rígido el diseño</p>
<p>5.6.2 Diseño flexible de la factura.</p> <p>Facilidad de incluir información adicional, mensajes y publicidad variable.</p> <p>Posibilidad de manejo de distintos formatos de factura dependiendo de: tipo de cliente, zona geográfica, etc.</p>	E			
<p>5.6.3 Inclusión de conceptos provenientes de empresas externas.</p> <p>Por ejemplo, Impuestos Municipales.</p>	O			

Formulario F5 - PROCESO DE FACTURACIÓN				
CONCEPTO	CATEG.	CUM P	IMP L	NOTAS
5.6.4 Posibilidad de emitir en una única carta factura, la facturación de diferentes servicios de un cliente (multiservicios).	0			
5.6.5 Facturación electrónica. Integración con la facturación electrónica, con funcionalidades para la generación y aprobación de documentos electrónicos				

Formulario F5 – PROCESO DE FACTURACIÓN	
COMENTARIOS ADICIONALES	
5.2.2.1	<p>Mantenimiento de conceptos de facturación.</p> <p>Se requiere flexibilidad en la creación de diferentes tipos de conceptos, permitiendo definir para cada uno de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de cuotas en la que será facturado, • Fecha a partir de la cual será afectado a la facturación del suministro, • Tasas que se le aplican de impuestos, etc., • Referencia a documentación que avalan el cargo, <p>Indicativos de si aplica o no penalizaciones sobre él y cuales,</p>
5.5.1.	<p>A continuación, se adjunta la lista de anomalías:</p> <p>Lista de Anomalías por Inconsistencia de Datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Error de Estimación • Aparato Inexistente • Cálculo Inexistente • Excesivo Cambio de Precio • Falta Consumo Suministro No Estimable • Falta Datos de Domiciliación • Lectura de Levantamiento Inexistente • Levantamiento Inexistente • Mal Constante de Medidor • Mal Estado del Suministro • Suministro Inexistente en Base de Datos • Suministro Sin Contrato • Suministros con Anomalías Pendientes • Tarifa Inexistente • Tipo de Consumo Inexistente • Mal Número de Ruedas <p>Lista de Anomalías según Parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia Reiterada • Consumo Facturado Negativo • Consumo Fuera de Tarifa • Importe Fuera de Límite • Importe Negativo • Período de Facturación Insuficiente <p>Lista de Anomalías por irregularidad de Lecturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anomalía No Detectable • Inmueble Deshabitado • Lectura Mal Tomada • Mal Código de Anomalía de Lectura • Posible de Suspensión del Suministro

Formulario F5 – PROCESO DE FACTURACIÓN	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<p>Otras anomalías de facturación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alta Factura con Virada de Medidor• Primera Facturación después del Levantamiento del Medidor

BORRADOR

Formulario F6 - PROCESO DE COBRANZA Y GESTIÓN DE DEUDA

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
6. COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
6.1 Cobranza				
6.1.1 Generalidades				
<p>6.1.1.1 Gestión de la recaudación</p> <p>Gestión descentralizada</p> <p>Las Unidades Comerciales son responsables en su ámbito geográfico del control y procesamiento de la recaudación realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> agentes propios de la oficina y centros de atención dependientes. <p>Gestión centralizada</p> <p>La Sede Central es responsable del control y procesamiento de la recaudación realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> agentes externos a la empresa. 	E			
6.1.1.2 Permitir el cobro de facturas de otras empresas.	O			
6.1.2 Mantenimiento de Entidades				
<p>6.1.2.1 Mantenimiento de datos de Centros de Cobro internos y externos y Procesadoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección, Teléfono, etc. Unidad Comercial responsable del centro (los externos son centralizado) Categoría del centro externo (según infraestructura y prestaciones). Lugar de Pago 	E			
6.1.2.2 Medio de envío de la				

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>factura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta factura a través de distribuidores, propios o por Correo Paraguayo a la dirección de envío. • Carta factura a las procesadoras bancarias (Se le envía a las procesadoras, ellas al banco y el banco al cliente). • Internet (impresión WEB de carta factura y/o Correo Electrónico). • Web service a agentes externos: entidades bancarias o financieras, Administradores de Propiedades, • Retención: Entidades Gubernamentales, empresas que lo solicitan (Se imprimen juntas y la Entidad correspondientes las va a retirar a la Sede Central) • Medio magnético (contingencia) <p>Posibilidad de notificar una misma facturación por más de un medio.</p> <p>Posibilidad de emitir estados de cuentas por CI o RUC. De un mismo cliente la deuda total detallando a que suministro pertenece.</p>	E			
<p>6.1.2.3 Manejo de diferentes canales de cobro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas propias. • Agentes externos autorizados. • Débito automático a través de entidades bancarias o financieras. • Cajero automático. • Telefónico o Internet a través de débito de tarjeta de crédito/débito o cuenta bancaria. 	E			
<p>6.1.2.4 Flexibilidad en el manejo de diferentes medios de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo (moneda 	E			Hoy se tiene efectivo (actualmente sólo guaraníes)

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>nacional o extranjera)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cheques • Tarjetas de crédito/débito • Giro bancario • Transferencia • Compensación por pago a acreedores • Solicitud de Transferencia (STR-compensación entre organismos) • Débito automático (bancos) • Certificados de crédito expedidos por entidades públicas 				<p>El cobro de electro intensivas que se facturan en dólares se cobra al tipo del cambio del día.</p> <p>Actualmente están todas las opciones vigentes.</p> <p>Actualmente las transferencias se realizan en forma excepcional.</p> <p>Hoy la vinculación es manual, se debería analizar de qué forma automatizarlo.</p> <p>Compensación por pago a acreedores cheque contra cheque.</p> <p>Existe el concepto de alquiler de sostenes con tarifas en dólares y cuya facturación y cobro es en guaraníes.</p>
6.1.3 Puesta al cobro de facturas				
<p>6.1.3.1 Puesta al cobro de facturas.</p> <p>Consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de fecha de vencimiento en función de parámetros preestablecidos. • Posibilidad de mismo vencimiento y envío conjunto de factura de distintos suministros de un mismo cliente. • Edición de la factura en forma ordenada por ruta de distribución. 	E			
6.1.3.2 Permitir la puesta al cobro automática en base a				

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>diferentes atributos, o manual (individual o masivo).</p> <ul style="list-style-type: none"> Respetando el ciclo de lectura habitual. Por grupo de clientes (por ejemplo, Gubernamentales, lotes de Administradores de Propiedades, remesas a bancos). 	E			
6.1.4 Distribución de facturas				
<p>6.1.4.1 Distribución del documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Envío individual de carta factura Agrupación de facturas: de un mismo cliente o por <i>administrador</i>. Las facturas agrupadas podrán ser generadas a lo largo del mes y se editarán cuando se cumpla determinada condición. <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Débito automático (bancos, tarjetas)-espera al día de generación de la remesa (parametrizable). Especiales: Incluye todos aquellos clientes que quieran que se agrupen todas sus facturas y luego sean retiradas por las Oficinas de ANDE (clientes particulares, gubernamentales, etc.). Consumos Propios, posibilidad de no enviar la factura a determinados tipos de clientes. En estos casos la factura se genera, queda como 	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>cobrada en forma automática pero no se procede a la impresión de la misma, aunque existe la posibilidad.</p> <p>Posibilidad de generar reporte resumen adjunto a las facturas, agrupado por cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el caso de clientes gubernamentales, la agrupación deberá tener asociada una unidad comercial responsable de su gestión. 				
<p>6.1.4.2 Consulta de facturas y conceptos pendientes de facturar agrupados por cliente y suministro. Información de servicios y conceptos facturados, fecha de vencimiento, fecha de cobro, lugar de cobro, identificación del personal de cobro.</p> <p>Mantener registro histórico de todas las facturaciones pertenecientes a cada suministro por el período legal establecido, estén activos o no. Manteniendo todos los datos asociados (desglose) a ellas que conformaron la factura original.</p>	E			El período debe ser parametrizable.
6.1.5 Cobranza en locales propios				
<p>6.1.5.1 Cobro y anulación de cobro on-line en locales de ANDE: facturas, tasas de conexión, convenios de pago, trámites en general.</p> <p>En el cobro de derechos de contratación el sistema deberá generar un recibo de pago.</p> <p>Debe existir la posibilidad de reimpresión de tickets de pago (duplicados).</p>	E			<p>Cuando se paga se entrega un ticket de pago con todos los datos</p> <p>.</p>
6.1.5.2 Cobro masivo de facturas pertenecientes a distintos suministros y anulación de	E			.

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
los mismos, según los criterios de selección del siguiente punto (6.1.5.3) del presente formulario.				
6.1.5.3 Criterios flexibles de selección de facturas para efectuar el cobro. <ul style="list-style-type: none"> • en primer nivel las siguientes claves o combinación de ellas: cliente, suministro, Cuenta Agrupadora, tipo de cliente, titular de contrato y/o de pago, • en segundo nivel las siguientes claves: importe máximo disponible, rango de fechas de vencimiento o puesta al cobro 	E			
6.1.5.4 Posibilidad de aplicación de descuentos varios en el momento del cobro.	O			
6.1.5.5 Tratamiento de cheques. <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de cheques por oficina y por cliente. • Recobro de cheques devueltos y cálculo de penalizaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bloqueo de pagar con cheque en suministros con cheques devueltos por insuficiencia de fondos. ○ No permitir pagar con cheque en procesadoras si el cliente ha tenido cheques devueltos. • Identificación del cobro del cheque. • Registro de histórico por cliente. • Identificación del pago con cheque tanto en Sedes ANDE como en bocas externas 	E			En caso de pago de la factura con cheque o parte de uno. Se deberá identificar los datos del cheque que cancelo la factura.
6.1.5.6 Flexibilidad para el manejo de Acuerdos a Plazos . <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de pago conformando la deuda original (la deuda deja de estar 	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>vencida).</p> <p>El Acuerdo a Plazos podrá ser aplicado a todo concepto (facturas, solicitud de abastecimiento de energía, intervenciones, etc.).</p> <p>Posibilidad de realizar más de un Acuerdo a Plazo a la vez, que se encuentren ambos vigentes, los cuales pueden ser con condiciones diferentes.</p> <p>Posibilidad de cancelación en el caso de que el cliente quiera pagar toda la deuda pendiente.</p> <p>Generación de la información que sea necesaria según la legislación vigente.</p> <p>Debe quedar registrado el funcionario que realizó el Acuerdo, así como los porcentajes de Entrega y cantidad de cuotas.</p>				
<p>6.1.5.7 Modificación de las condiciones del acuerdo a plazos sin necesidad de dar baja el mismo.</p> <p>Posibilidad de renovación: Acuerdo de plazo vigente, no se pudo cumplir y se puede hacer una Renovación, con un nuevo acuerdo y un nuevo plazo.</p> <p>Se suman al acuerdo las facturas, multas, recargos, interés e intereses vencidos de refinanciación.</p> <p>Por ejemplo: incluir nuevos recibos al acuerdo, cambiar cantidad de cuotas y/o su valor, vencimientos, etc.</p>	E			La parametrización deberá permitir definir nuevos tipos de acuerdos a plazos en función de: tipo de cliente, rama de actividad, etc., con tasas, cuotas y períodos variables.
<p>6.1.5.8 Anulación automática del acuerdo a plazos por falta de pago de la entrega inicial. Se deberá poder parametrizar los días de espera. Una vez vencido este plazo y sin recibir el pago, en forma automática se deberá volver a la</p>	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
situación inicial				
6.1.5.9 Permitir el cobro de una o varias facturas con la combinación de diferentes medios de pago .	E			
6.1.5.10 Control de operaciones, cierre y liquidación de caja : <ul style="list-style-type: none"> Consulta detallada de operaciones efectuadas (por oficina, operador, concepto, y servicio), en pantalla e impresa. Identificación y control de operaciones efectuadas (conceptos cobrados, anulados, depósitos realizados y pendientes de realizar, devoluciones, sobrantes o faltantes de valores), todos desglosados por medio de pago y operador. Identificación de tareas pendientes de realizar (depósitos pendientes de realizar, cheques diferidos, depósitos pendientes de registro y cualquier valor en poder de los operadores). Generación de informe de cierre y liquidación de caja. Consulta de estado de todas las cajas dependientes por nivel jerárquico.	E			
6.1.5.11 Para casos de contingencia (falta de conexión online), posibilidad de realizar todos los procesos de cobranza a través de una aplicación off-line (cobro facturas, derechos de contratación, convenios de pago, trámites en general, control de caja, cierre y liquidación de caja, etc.).	E			
6.1.6 Cobranza en agentes externos				
6.1.6.1 Débito automático . <ul style="list-style-type: none"> Incorporación al registro de 	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<p>débito automático.</p> <ul style="list-style-type: none"> Envío en forma periódica de la información de facturas a debitar a la entidad correspondiente. Baja a solicitud del cliente. Baja por incumplimiento (devolución por falta de fondos). Procesamiento de los cobros: aplicación del cobro o devolución por falta de fondos. Envío de notificación al cliente por falta de fondos (posibilidad de envío al cliente junto con la factura o no) <p>El período para la baja del débito por incumplimiento debe ser parametrizable.</p>				
<p>6.1.6.2 Cobro a través de agentes externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Control de cobros y depósitos en la cuenta bancaria de ANDE (importe y plazos), informados por los agentes externos. Posibilidad de que al remitir el archivo del cobro del día ya pueda ingresar la procesadora los datos de la Nota de crédito y/o Depósito bancario. (Los importes deberán coincidir) Control de sobrantes y faltantes. Diferencias entre importes recaudados y depósitos realizados. Posibilidad de identificar detalladamente el lugar de cobro, procesadora, etc. 	E			
<p>6.1.6.3 Permitir cálculos de comisiones a pagar a los agentes externos de cobro. Poder consultar las comisiones por agente.</p> <p>Debe ser parametrizable por porcentajes de comisión,</p>	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
categorías, etc.				
6.1.6.4 Cálculo de importes correspondientes a penalizaciones por incumplimiento de contrato. Descuento sobre las comisiones a pagar.	E			
6.1.7 Tratamiento e imputación de cobros de facturas				
6.1.7.1 <ul style="list-style-type: none"> Cobro del total de la factura. Cobro parcial. Las penalizaciones se calcularán sobre el saldo impago. 	E			
6.1.7.2 <ul style="list-style-type: none"> En caso de factura única que incluya multiservicio, posibilidad de cobro parcial de la misma a través de la cancelación total o parcial de uno de los servicios incluidos. 	O			
6.1.7.3 <ul style="list-style-type: none"> Cobranza anticipada de facturas en caso que el cliente quiera pagar facturas con antelación al vencimiento. Devolución automática de cobros duplicados en la siguiente factura, manteniendo la posibilidad de devolución manual a requerimiento del cliente. <p>Para el caso especial de suministros que realicen pagos en forma anticipada, en los casos que el saldo no cubra el importe del recibo generado, en la factura del mes siguiente se le envía la diferencia impaga como deuda anterior.</p>	E			
6.1.7.4 Control y tratamiento de cobros erróneos generados en oficinas propias o en agentes	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
externos. Información para gestión operativa sobre control y seguimiento de cobros erróneos pendientes.				
6.1.7.5Procesamiento masivo de cobros realizados por aplicaciones off-line. (aplicaciones locales de cobro y cobro a través de entidades bancarias y/o financieras). Información para gestión operativa de todas las transmisiones externas realizadas por agencia y fecha, con cantidad de registros e importe.	E			
6.1.7.6Control y tratamiento de cobros efectuados en locales propios o en agentes externos sin registrar en el sistema (cobros no notificados).	E			
6.2 Gestión de Deuda				
6.2.1 Mantenimiento de Entidades				
6.2.1.1Mantenimiento de datos de estados de gestión de deuda <ul style="list-style-type: none"> • Deuda vencida • Con recordatorio de deuda. • Con aviso de corte • Con suministro Cortado • Con envío a Inforconf (Informaciones Confidenciales crediticias) • Con envío a Jurídica • Deuda incobrable (propuesto y definitivo), etc. 	E			
6.2.2 Gestión automática				
6.2.2.1Generación de multas y recargos, sobre facturación vencida. Solo se generarán penalizaciones al suministro si el mismo no está marcado como no penalizable .	E			La parametrización deberá considerar: <ul style="list-style-type: none"> • Tasas variables, • Selección de conceptos de

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
				facturación a los cuales aplican, <ul style="list-style-type: none"> Atraso en el pago (% de tasa depende del período de atraso), Datos del suministro (penalizables, no penalizables). Mantener histórico de valores para las diferentes tasas.
6.2.2.2 Considerar distintas penalizaciones según: tipo de servicio, tipo de cliente , cliente en particular, suministro en particular y zona geográfica .	E			Debe ser parametrizable
6.2.2.3 Generación, emisión y envío de notificaciones de deuda en forma automática, de acuerdo a criterios determinados (estado de deuda , importe, plazos y tipo de cliente). La emisión y envío podrá ser en forma conjunta o no con la carta factura de acuerdo con los criterios adoptados. Por Ej.: " Aviso de corte ".	E			
6.2.2.4 Generación de órdenes de trabajo (corte, reconexión , revisión de corte, etc.) y tasas a cobrar a los clientes por dichos conceptos. Anulación automática en el momento del registro del cobro de las órdenes de trabajo de corte y/o revisión de corte por cancelación o financiación de la deuda asociada a la misma. La orden de reconexión deberá generarse en forma inmediata al cancelarse la deuda.	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
El sistema deberá contar con la posibilidad de marcar a un suministro como cortable o no cortable . (indicativo de no cortable)				
6.2.2.5 Pasaje de gestión judicial automática o gestión individual (manual) de deuda en función de plazos parametrizables, clasificada por importes y tipo de cliente.	E			
6.2.2.6 Pasaje de la deuda a incobrable a partir de condiciones predefinidas y de un plazo determinado desde la suspensión del servicio . Los criterios deberán ser parametrizables por tiempo, monto de deuda, entre otros. Dicho proceso genera además los informes necesarios para poder realizar dicha afectación contable con detalle de cantidad de recibos, importe de deuda e impuestos; desglosados por tipo de cliente y también por gerencias. Además, se deberá contar con la información detallada de cada uno de los recibos pasados a incobrables.	E			
6.2.2.7 Aplicación del depósito de garantía en forma individual y masiva, en función a parámetros con diferentes criterios de selección.	E			
6.2.3 Gestión Individual de Deuda				
6.2.3.1 Gestiones puntuales por cliente y/o suministro: <ul style="list-style-type: none"> Justificación de facturas emitidas (Por error en la generación del mismo) Anulación de multas y recargos Aplazamiento de cortes 	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<ul style="list-style-type: none"> Reconexión sin pago de la deuda. Modificación individual o masiva de la fecha de vencimiento de facturas. 				
6.2.3.2 Permitir transferencias entre cuentas de clientes en caso de asumir deudas de terceros.	E			
<p>6.2.3.3 Realizar y reflejar el estado de gestión personal de la deuda de un cliente a través de las unidades descentralizadas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pasaje a gestión personal de morosos. Reflejar el estado de la gestión personal de morosos con relación a: <ul style="list-style-type: none"> Pendiente de gestión Con notificación emitida Notificado En negociación Gestión finalizada Emitir y Registrar notificaciones varias al cliente en forma individual o masiva a partir de determinados criterios como ser importe adeudado. Registro de acuerdos realizados con el cliente. Proceso de propuesta y envío a InforConf Pasaje a gestión judicial. Pasaje a incobrable. <p>Información para gestión operativa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> avance de la gestión personal: deudas por cliente gestionadas por la unidad con relación a las disponibles para gestionar, efectividad de la gestión personal: deuda cobrada sobre gestionada. avance de la gestión judicial. 	E			<ul style="list-style-type: none"> La gestión personal de morosos consiste en la selección por parte de la oficina comercial de clientes con deuda vencida y suministro cortado, a fin de realizar acciones de recuperación de deuda. La selección se deberá poder realizar de acuerdo a diferentes criterios como ser: Importe de deuda, tipo de cliente, capacidad operativa, etc. Sobre los registros seleccionados se podrán realizar diferentes acciones. Dichas acciones consisten en envío de cartas de notificación de deuda y contacto personal o telefónico con los clientes. Estos contactos y el resultado del mismo deberán

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA				
CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	NOTAS
<ul style="list-style-type: none"> efectividad de la gestión judicial, deuda cobrada sobre gestionada. <p>La información deberá ser brindada por estado de la gestión personal, Unidad Comercial y mes.</p> <p>Se requerirá la utilización de herramientas de Workflow.</p>				<p>quedar registrados en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Él envió de información al InforConf se realizará a través de propuesta de las unidades descentralizadas de gestión y con aprobación de Gerencias zonales. La parametrización deberá permitir: <ul style="list-style-type: none"> cambios en el flujo de los procesos, alta de unidades de gestión de deuda, alta de generación de cartas, baja de unidades de gestión, etc.
<p>6.2.3.4 Selección de deudores y envío de la información a entidades externas a través de correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Entidades de gestión de deuda. Registros de Morosos Externos (Inforconf). 	E			

Formulario F6 - PROCESO DE COBRO Y GESTIÓN DE DEUDA	
COMENTARIOS ADICIONALES	
6.1.6.3	<p><u>Comisiones % del Cobro a través de las Procesadoras:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Por una factura hasta G 35.000 el cliente debe pagar G 700• Por una factura mayor a G 35.000 y menor a G 350.000, el cliente debe pagar el 2% del monto de la misma.• Por una factura mayor a 350.000 guaraníes, la comisión es fija de G 7.000
6.2.2.7	<p>Pasaje de la deuda a <i>incobrable (individual y masivo)</i> a partir de un plazo determinado desde la <i>suspensión del servicio</i>.</p> <p>Los criterios deberán ser parametrizables por tiempo y monto de deuda, estado de contrato, etc.</p> <p>Dicho proceso genera además los informes necesarios para poder realizar dicha afectación contable con detalle de cantidad de recibos, importes de deuda e impuestos; desglosado por tipo de cliente y también por gerencia. Además, se deberá contar con la información detallada de cada uno de los recibos pasados a incobrable.</p>
6.2.2.8	<p>Aplicación del Depósito de Garantía (individual y masivo) a partir de un plazo determinado desde la suspensión del servicio.</p> <p>Los criterios deberán ser parametrizables por tiempo, monto de deuda, estado de contrato, etc.</p> <p>Dicho proceso genera además los informes necesarios para poder realizar dicha afectación contable con detalle de cantidad de recibos, importes de deuda e impuestos; desglosado por tipo de cliente y también por gerencia.</p>

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUMPL	IMP	NOTAS
7. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
7.1 Atención al cliente				
7.1.1 Generalidades				
<p>A los efectos de la lectura de esta funcionalidad, se recuerda lo descrito en el Formulario F1 Generalidades ítems 1.24 y 1.25., con relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atención desde cualquier unidad comercial del país con independencia del punto geográfico del suministro, • acceso a la información de clientes y suministros a través de múltiples claves de acceso o combinación de ellas (cedula, callejero, cuenta, nombre, etc.). 	E			
<p>7.1.1.1 En una misma vista (panel), debe brindar acceso directo y amigable a toda la información disponible de clientes y suministros.</p> <p>Datos generales, datos técnicos, datos sobre medidores y lecturas, datos de facturación y cobros, detalle de contactos del cliente con la empresa o viceversa (consultas, trámites realizados con su correspondiente documentación asociada, etc.), intervenciones, ordenes de trabajo, perfil de comportamiento del cliente, deuda, reclamaciones, etc.</p>	E			
<p>7.1.1.2 Registro automático de todos los contactos del cliente con la empresa o viceversa, y disponibilidad de consulta de los mismos.</p> <p>Información a registrar: Canal, Unidad Comercial, usuario y fecha en cada etapa del contacto y/o trámite, cliente y suministro involucrado, tipo de trámite, resultado del trámite, duración de cada etapa, etc.</p>	E			
<p>7.1.1.3 Indicador de perfil histórico del cliente en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comportamiento (de pago, financiaciones, cheques devueltos, reclamaciones e intervenciones) • calidad de servicio ofrecido por la empresa: comercial, del producto técnico, 	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUMPL	IMP	NOTAS
y del servicio comercial. <ul style="list-style-type: none"> situación actual de procesos pendientes (solicitudes de suministro, reclamaciones y órdenes de trabajo pendientes, etc.). categoría del cliente (doméstico, gran cliente, etc.) Comportamiento del consumo (asociado a su tarifa) 				
7.1.1.4 Posibilidad de acceso a ayuda on-line para el personal comercial. Ayuda on line sobre Normativa y/o Procedimientos y/o instructivos, vinculados al trámite en curso.	E			
7.1.1.5 Notificación al cliente mediante diferentes canales: cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de texto, app, WhatsApp. Requiere integración con los respectivos servicios/sistemas. Ejemplo: para el caso de SMS deberá tener una integración con la compañía telefónica. Por ejemplo: Interrupción de servicio, presupuesto, fin de obra, resolución de reclamaciones, aviso de corte, promoción de planes, tarifas, etc. Posibilidad de distribuir y generar notificaciones en cualquier momento del proceso, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.10 del Formulario F1 Generalidades .	E			
7.1.2 Mantenimiento de entidades				
7.1.2.1 Mantenimiento de unidades comerciales de atención al cliente . Implica el alta, baja y modificación de Unidades Comerciales y datos propios. Los datos propios son las características particulares de la unidad comercial , como ser: dirección, teléfono, responsable, cobertura geográfica y funcional, si está on line o no, indicando si es centro técnico y/o centro de lectura, etc. Nota: ver Formulario F1 de Generalidades	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
puntos 1.22 y 1.23				
7.1.3. Gestión del Canal Atención Personalizada				
7.1.3.1 Integración con sistema de gestión de colas (sistema numerador). Registro y Control de tiempo de espera y tiempo de cada trámite. Información a registrar:	E			
7.1.4. Gestión del Canal Atención Telefónica				
Interfase con el Sistema de atención automática IVR y canal de voz (visualizar un contacto de una llamada, duración, teléfono, trámite, etc.)	E			
7.1.5. Gestión del Canal Internet				
7.1.5.1 Mantenimiento on line de entidades a través de servicios Web con el Canal de Internet (exponer datos desde el sistema comercial para publicar en el sitio web). Es decir, al actualizar datos en el sistema comercial, se actualizan también en el sitio web. Por ejemplo, posibilidad de actualización de datos de: <ul style="list-style-type: none"> • Locales de Atención • Centros de cobros propios y externos • Proveedores de productos comerciales • Propuestas comerciales • Firmas instaladoras, técnicos. Posibilidad de acceso restringido (clave de acceso) para consulta de datos o realización de trámites. Esto implica que cada página web que muestre estos datos deberá obtener la información de un servicio brindado por el sistema comercial.	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>7.1.5.2 Servicios web para realizar trámites a través de Internet.</p> <p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas (últimas facturas emitidas, detalle de las mismas, evolución del consumo y lectura de los equipos de medida, lugares de pago, seguimiento de trámites, técnicos y firmas instaladoras habilitados) • Actualización de datos del cliente como teléfono, mail, red social, método de contacto preferido por el cliente. • Alta y modificaciones de contrato (cambio de nombres, cambio de tarifa, etc.) • Reclamaciones (comerciales y por incidencias en la red) • Ingreso lectura de medidor • Pagos por intermedio de agentes externos • Simulación de una facturación • Duplicados de Factura • Peticiones de servicio para firmas instaladoras • Simulador web para tarifas, con asesoramiento a las más adecuada. • Ingreso de documentación requerida para el trámite (bonos, cedula, notariales, etc.) • Visualización de graficas de consumo • Consulta previa. • Extensión de línea. • Solicitud de alumbrado público. • Solicitud de retiro de medidor. • Conexión nueva. • Actualización de nombre • Factura fija • Aumento y reducción de potencia. • División de instalación • Solicitud de suministros eventuales. <p>Posibilidad de acceso restringido (clave de acceso) para consulta de datos o realización de trámites.</p>	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>7.1.5.3 Sistema de Autogestión web para realizar trámites a través de Internet.</p> <p>Se detallan operaciones que debe incorporar y también deberá contemplar la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades y más trámites a futuro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas (últimas facturas emitidas, detalle de las mismas, evolución del consumo y lectura de los equipos de medida, lugares de pago, seguimiento de trámites, técnicos y firmas instaladoras habilitados) • Actualización de datos del cliente como teléfono, mail, red social, método de contacto preferido por el cliente. • Alta y modificaciones de contrato (cambio de nombres, cambio de tarifa, etc.) • Reclamaciones (comerciales y por incidencias en la red) • Ingreso lectura de medidor • Pagos por intermedio de agentes externos • Simulación de una facturación • Duplicados de Factura • Peticiones de servicio para firmas instaladoras • Simulador web para tarifas, con asesoramiento a las más adecuada. • Ingreso de documentación requerida para el trámite (bonos, cedula, notariales, etc.) • Visualización de graficas de consumo • Consulta previa. • Extensión de línea. • Solicitud de alumbrado público. • Solicitud de retiro de medidor. • Conexión nueva. • Actualización de nombre • Factura fija • Aumento y reducción de potencia. • División de instalación 	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de suministros eventuales. <p>Posibilidad de acceso restringido (clave de acceso) para consulta de datos o realización de trámites.</p>				
7.2 Reclamaciones				
7.2.1. Generalidades				
<p>7.2.1.1 Se deberá integrar con el sistema de distribución para gestionar los incidentes en la red eléctrica.</p> <p>Deberá contemplar la posibilidad de tratamiento de las reclamaciones de los clientes relacionada con incidencias en las redes eléctricas y que implican una rápida respuesta por parte de las unidades de Distribución: por ejemplo, falta de energía eléctrica (cortes de suministro), avisos de peligro en instalaciones, cortes programados, integración con dichos sistemas. Calidad del servicio, calidad del producto.</p> <p>Se deberá implementar mediante herramienta workflow</p> <p>El alta será efectuada desde el sistema comercial.</p>	E			
<p>7.2.1.2 Posibilidad de tratamiento de reclamaciones relacionadas con la facturación y temas comerciales.</p> <p>Consideraciones: este tipo de reclamaciones posee diferentes casuísticas según una clasificación de tipo y subtipo, y para cada una de estas, diferentes etapas y atributos. Por ejemplo, el reclamo por importes facturados se clasifica en: errores de facturación, exceso de consumo, error en lectura, estimaciones, equipo de medida, intervención, cargos facturables, complemento de cargos.</p> <p>A cada etapa se deberán poder asociar: validaciones, bifurcaciones de acuerdo a distintas condiciones, documentación de entrada y salida, y distintas modalidades de notificación, pagos e interfases con otros sistemas.</p> <p>Se deberá implementar mediante herramienta</p>	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
workflow				
<p>7.2.1.3 Posibilidad de tratamiento de solicitudes y reclamaciones de clientes cuyo proceso está determinado y automatizado para el usuario (no incluye los dos puntos anteriores).</p> <p>Consideraciones similares al punto 7.2.1.2. Del presente formulario.</p> <p>Se deberá implementar mediante herramienta workflow</p>	E			
<p>7.2.1.4 Posibilidad de tratamiento de solicitudes y reclamaciones de clientes cuyo proceso no está determinado y automatizado para el usuario.</p> <p>Dependiendo del caso los usuarios pueden determinar, con ciertas restricciones, el camino a seguir por el proceso.</p> <p>Consideraciones similares al punto 7.2.1.2 del presente formulario.</p> <p>Se deberá implementar mediante herramienta workflow</p>	E			
7.2.2. Mantenimiento de entidades				
<p>7.2.2.1 Mantenimiento de códigos de reclamaciones</p> <p>Las reclamaciones se podrán clasificar en tipos y subtipos. El tipo de reclamación determina las causas por las que el cliente reclama, el subtipo de reclamación es una clasificación que permite especificar con mayor detalle la causa de reclamo del cliente.</p>	E			
<p>7.2.2.2 Mantenimiento del proceso de las reclamaciones.</p> <p>Flexibilidad para realizar modificaciones a los procesos establecidos en los workflow, a nivel de la administración del sistema, y a nivel de usuario en algunos casos, de acuerdo a lo especificado en los puntos 7.2.1.1 a 4, del presente formulario.</p>	E			
7.2.3. Gestión de la reclamación				
<p>7.2.3.1 Alta de una reclamación</p> <p>Alta es la primera etapa de la reclamación y puede ser iniciada por cualquier unidad de atención de la empresa, y cualquier canal de atención, en forma on-line (a través del sistema comercial) por internet, etc.</p>	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>En todos los casos implica la identificación del cliente reclamante, y el ingreso de la información detallada del motivo de la reclamación según la clasificación de tipo y subtipo existente.</p> <p>Asimismo, requerirá por el sistema la realización de determinadas validaciones e interfaces, según sea la reclamación (puntos 7.2.1.1 a 4 del presente formulario).</p> <p>Como consecuencia de las validaciones, en ciertos casos se podrá invalidar el alta de la reclamación y generará un mensaje de posible respuesta al cliente, quedando el registro del contacto realizado.</p> <p>Según la casuística de la reclamación se deberá poder asociar:</p> <ul style="list-style-type: none"> la identificación de recibos documentación requerida o presentadas por los clientes (cartas, notificaciones, presupuestos correspondientes a indemnizaciones por daños, fotos, facturas pagas. 				
<p>7.2.3.2 Tratamiento de una reclamación.</p> <p>Esta etapa implica el tratamiento de la reclamación, y dependiendo de la ubicación geográfica del suministro, la casuística (tipo y subtipo), y el nivel jerárquico de resolución permitido, el mismo puede ser realizado por diferentes unidades de la empresa (comercial y no comercial). Esto implica la necesidad de diversas interfaces con otros sistemas corporativos (Sara, Obras)</p> <p>Los procesos de las reclamaciones pueden clasificarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> determinado y automatizado para el usuario (puntos 7.2.1.1 al 3 del presente formulario), indeterminado; en determinadas etapas del proceso el usuario deberá poder elegir manualmente el direccionamiento del trámite. <p>Deben quedar registradas las diferentes etapas del tratamiento por las que pasa una reclamación, identificándose unidad tratante, técnico tratante, fecha y hora, informe del tratamiento, documentación presentada y emitida, canal, etc., dependiendo el proceso en cada caso, del tipo y subtipo de reclamación.</p>	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>A los efectos del tratamiento, en cualquier etapa del proceso puede ser necesaria la generación de trabajos de campo.</p> <p>Asimismo, se requiere la generación de alarmas de control del proceso, en función del plazo transcurrido y el parámetro de control establecido para cada caso.</p>				
<p>7.2.3.3 Notificación y Cierre de una reclamación.</p> <p>Esta etapa implica la resolución final de la reclamación (procedente o improcedente), y según el tipo y subtipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emisión de la documentación correspondiente, • cobros y pagos, movimientos de caja en general, • generación de interfases (Sara, sistema de obras, expedientes, etc.) 	E			
<p>7.2.3.4 Modificación de las reclamaciones.</p> <p>Flexibilidad para realizar modificaciones a la información asociada a las diferentes etapas de los procesos establecidos en los workflow, así como la posibilidad de retorno del trámite a una etapa anterior a la que se encuentra.</p> <p>También se requiere la posibilidad de anulación, y la generación de las interfases correspondientes.</p>	E			
<p>7.2.3.5 Consulta de reclamaciones por diferentes criterios: número de la reclamación, datos de cliente y/o suministro, datos geográficos.</p> <p>La información a mostrar, además de los datos de selección, y según el tipo y subtipo, tendrán al menos los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha y responsable de las distintas etapas de la reclamación, • fecha de compromiso de resolución (meta), • tipo y subtipo de reclamación, • unidad comercial, • datos de contrato, datos de deuda, datos de trabajos de campo en el suministro, etc. 	E			
7.2.3.6 Consulta de reclamaciones por	E			

Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
<p>unidad comercial con criterio jerárquico.</p> <p>Se trata de una consulta orientada al control operativo de las reclamaciones.</p> <p>La misma tendrá, al menos, los siguientes criterios de selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • período, • estado, • tipo y subtipo. <p>La información a mostrar deberá tener distintos criterios de ordenación.</p> <p>La lista de reclamaciones a mostrar tendrá al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y subtipo, • identificación del reclamo, • identificación del suministro, • fechas, • estado en que se encuentra, • responsable. <p>Se requerirá que desde la lista obtenida se pueda consultar cualquier reclamación que se seleccione.</p>				

	Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES
	COMENTARIOS ADICIONALES
7.2.1.1	<p>Las reclamaciones de los <i>clientes</i> relacionada con incidencias en las redes eléctricas y que implican una rápida respuesta por parte de las unidades de Distribución pueden ser de dos tipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. falta de energía eléctrica (cortes de suministro), 2. avisos de peligro en instalaciones, <p>1. En el caso de reclamación de falta de energía el proceso implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la recepción de la reclamación: se identifican los datos del cliente y suministro y el operador chequea el estado del estado del contrato, para dar el alta. • Dicho reclamo se registra en el sistema de distribución actualmente en SARA, y este sistema es quien se encarga de su tratamiento. • Actualmente no se comunica al cliente del estado del reclamo y no se cuenta con esta información en el sistema comercial. <p>2. En el caso de reclamación de aviso de peligro el proceso es similar al anterior (caso 1.) con la diferencia de que no es posible identificar el suministro a través del NIS, por lo cual se ingresa datos de ubicación geográficos de calles y entre calles, localidad y descripción de la instalación afectada.</p> <p>Estos trámites solo los da de alta personal del Call Center. Este punto cambia en forma radical con el nuevo Sistema Comercial, quedando habilitado para todos los operadores.</p>
7.2.1.2	<p>Las reclamaciones de los <i>clientes</i> relacionada con la facturación pueden ser de varios tipos según la causa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exceso de consumo 2. Error en la lectura 3. Error de facturación 4. Estimaciones 5. Alumbrado publico 6. Cargos varios <p>En todos estos casos, y en forma genérica, el proceso implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un camino determinado y automatizado para el usuario, • análisis de datos de facturación, de equipos de medida, equipos de control, y de alimentación, del suministro; • posibilidad de asociación de facturas, • posibilidad de refacturación y/o anulación de facturas, • posibilidad de generación de órdenes de servicio a efectos de recabar información que permita la adecuada resolución, • cambio de fecha de vencimiento, • emisión de documentación para el alta y el tratamiento (cartas de notificación, derivada de las refacturaciones notas de crédito, débito, y/o devolución).

	Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES
	COMENTARIOS ADICIONALES
7.2.1.3.	<p>Se trata de las reclamaciones de los clientes cuyo proceso está determinado y automatizado para el usuario (no incluye los dos puntos anteriores).</p> <p>El camino del proceso varía según la clasificación en tipos y subtipos. A continuación, se describen únicamente los tipos, aunque el requerimiento abarca también a los subtipos, entre los que se destacan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas en la distribución de facturas. 2. Solicitud de podas.
7.2.1.4.	<p>Se trata de las reclamaciones de los clientes cuyo proceso NO está determinado y automatizado para el usuario.</p> <p>La complejidad del proceso lleva a que esta funcionalidad sea cubierta actualmente por un sistema corporativo de expediente el cual puede derivarse en forma manual a cualquier unidad de la empresa. En un futuro se requiere que el sistema comercial cubra esta posibilidad, así como prevea la interface a dicho sistema.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avería de electrodomésticos 2. Descargos por intervención, <p>A modo de ejemplo se describe el proceso de una Reclamación por avería de electrodomésticos:</p> <p>Reclamo por daños eléctricos: en general se trata de clientes que reclaman a la empresa por rotura de electrodomésticos en su vivienda como consecuencia de mala calidad en el servicio; el cliente debe presentar la documentación requerida. El tratamiento de este tipo de reclamaciones implica la participación de diversas unidades de la empresa. En primera instancia la unidad comercial realiza una inspección del estado general de la instalación interior del cliente; luego la unidad de distribución responsable del área geográfica dónde se encuentra ubicado el suministro informa sobre las posibles incidencias en la red que pudieran haber afectado al cliente, y concluye sobre la pertinencia técnica del reclamo. La indemnización debe ser aprobada por el Comité de Avería de electrodomésticos y el Gerente Comercial, quien autoriza el pago en caso de ser procedente. La erogación del gasto se tramita por el sistema administrativo contable y luego se efectúa el pago con un cheque. Posteriormente es derivado a la unidad comercial correspondiente quién efectúa el pago. Se notifica al cliente.</p> <p>Reclamación por Descargos por intervención: una situación posible de este tipo de reclamos son los descargos por la aplicación de medidas punitivas emergentes de la detección de un fraude en el suministro. El tratamiento de este reclamo puede implicar la necesidad de un estudio por parte del área técnica o legal de la empresa.</p>

	Formulario F7 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES
	COMENTARIOS ADICIONALES
7.2.1.5.	<p>Se trata de las reclamaciones de los clientes cuyo proceso implica la creación de una orden de servicio para que personal técnico constante o realice alguna actividad en las instalaciones del cliente.</p> <p>A modo de ejemplo, se detallan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Exceso de consumo: Se utiliza para los casos cuando el usuario reclama elevado consumo, se debe generar una Orden de Trabajo de exceso de consumo y se reclama el recibo la cual queda en un estado de reclamado no cobrado por 30 días. ● Cambio de acometida: se utiliza cuando el usuario necesita el cambio de los conductores desde la línea de distribución hasta el medidor. ● Cambio de sitio del medidor: se utiliza cuando el usuario requiere cambiar de lugar el medidor dentro de su inmueble. ● Daños de artefactos eléctricos: es utilizado cuando el usuario realiza reclamo por avería de electrodomésticos a consecuencia de las fluctuaciones de tensión. ● Datos de contratos erróneos: Se utiliza para los casos en donde el usuario reclama la dimensión de alumbrado público por la que se le factura o para verificación de llave tm. ● Cortes de ramas: es utilizado para los casos de los cortes de ramas que interfieren con las redes de distribución. ● Problemas de tensión: es utilizado cuando el usuario reclama tensión deficiente en la zona. <p>Actualmente no todas están asociadas a una reclamación, pero se pretende mejorar este proceso y que todo se inicie desde un trámite y que la orden de trabajo informe cuando está terminada para poder continuar con las instancias de análisis y notificación al cliente.</p>

Formulario F8 – PROCESO DE ÓRDENES DE TRABAJO

Formulario F8 – PROCESO DE ÓRDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
8. ORDENES DE TRABAJO				
8.1 Generalidades				
<p>8.1.1 Mantenimiento de tipos de órdenes de trabajo (ciclo de vida)</p> <p>Toda orden de trabajo deberá poder pasar por diversos estados (ej. Generada, Programada, En tratamiento, Resuelta, Pendiente del Cliente, Anulada)</p> <p>Toda orden de trabajo ejecutada tendrá asociada, al menos, una visita.</p> <p>Todas las visitas “fallidas” asociadas a una orden de trabajo en particular (ej. Casa Cerrada) deberán quedar registradas en la misma.</p> <p>Se requerirá la utilización de herramientas de workflow.</p>	E			<p>Flexibilidad, mediante parametrización, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> crear nuevos estados y definir cuáles de ellos podrán ser aplicables a un tipo de orden de trabajo en particular (ej. un tipo de orden de trabajo generada en forma automática por el sistema y asociada a un determinado proceso, no debiera poder ser anulada). definir qué cambios de estado son válidos para un determinado tipo de orden de trabajo y cuáles no, permitiendo la generación de ciclos (que puedan tener asociadas actividades repetitivas)
8.1.2 Asignación automática de órdenes de trabajo a centros técnicos , considerando atributos asociados a la propia orden de trabajo .	E			<p>El caso más común, es que la asignación sea función de la zona geográfica asociada al suministro y de la especialización asociada al tipo de orden de trabajo (siempre respetando la estructura jerárquica de la empresa).</p> <p>Sin embargo, en ciertos</p>

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				casos, se deberá poder especificar condiciones adicionales, asociadas a datos técnicos del suministro (ej. Tipo de tensión del medidor y potencia instalada), tipo de cliente , tipo de la orden de trabajo , etc.
8.2 Mantenimiento de Entidades				
8.2.1 Mantenimiento de Entidades Generales				
<p>8.2.1.1 Mantenimiento de tipos de órdenes de trabajo (altas, bajas y modificaciones)</p> <p>Un mismo tipo de orden de trabajo podrá tener diferentes Procesos Generadores.</p>	E			<p>Flexibilidad para definir mediante parametrización, tanto tipos de órdenes de trabajo que interactúen con transacciones asociadas a otros procesos (ej. Contratación, Facturación, Cobro), como tipos de órdenes de trabajo que no interactúen con transacciones asociadas a otros procesos.</p> <p>El objeto de una orden de trabajo depende de su Tipo y podrá ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el propio suministro, • la ubicación geográfica asociada al suministro, • la centralización de medidores asociado a un conjunto de suministros

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				<p>existentes en una misma ubicación geográfica (caso típico de edificios).</p> <ul style="list-style-type: none"> una ubicación geográfica sin suministro asociado.
<p>8.2.1.2 Mantenimiento de tipos de órdenes de trabajo (ciclo de vida)</p> <p>Se requerirá la utilización de herramientas de workflow.</p>	E			<p>Flexibilidad, mediante parametrización, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> especificar para cada tipo de orden de trabajo, tareas obligatorias y tareas opcionales (ej. inspección del punto de conexión, colocación de Limitadora de Carga, sustitución de medidor, cambio de acometida) especificar validaciones que se apliquen al momento de querer generar una orden de trabajo de un tipo en particular (ej. chequeo del estado del suministro, existencia de órdenes de otros tipos de pendientes asociados al servicio o a una centralización de medidores, tipo de cliente, etc.) asociar a un tipo de orden de trabajo en particular, eventos de diversa índole, dependiendo de su

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				estado actual y modo que llegó a él (ej. notificaciones al cliente , generación de otras órdenes de trabajo a dicho servicio o a todos los pertenecientes al cliente , actualización de datos del propio servicio y/o del cliente asociado)
<p>8.2.1.3 Mantenimiento de la relación existente entre órdenes de trabajo de distintos tipos, características de los servicios asociados a las mismas que ANDE considere necesarios (ej. fases y amperaje del servicio), Ítems de HHP válidas para el caso de las empresas contratistas y valoración en acciones para el personal propio.</p> <p>Consulta de Ítems de HHP existentes.</p> <p>Una visita asociada a una orden de trabajo, podrá tener varias Ítems de HHP o acciones (dependiendo del caso) asociadas. El Aplicativo deberá permitir detectar si una combinación de ellas es válida o no.</p>	E			<p>Las órdenes de trabajo podrán tener asociadas tareas y dichas tareas podrán requerir determinados materiales. Estos materiales pueden llegar a depender de las características del servicio.</p> <p>Este requerimiento especifica dicha relación.</p> <p>Por ejemplo, para el caso de las empresas contratistas, se quiere representar que una orden de trabajo de "colocación de medidor" que incluye trabajos HHP de: Tensado y prensado de acometida, instalación del medidor, conexión, etc.</p>
8.2.1.4 Mantenimiento de la relación existente entre Ítems de HHP requeridas e Ítems de HHP alternativas.	O			Ante la falta de un tipo de material comprendido por una determinada Ítems de HHP , permite conocer qué otro tipo de material

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				<p>puede ser considerado en su lugar.</p> <p>Se quiere valorar la posibilidad de materiales sustitutos (pero no al revés).</p>
8.2.1.5 Mantenimiento de centros técnicos considerando, entre otros atributos, zona geográfica asociada y especializaciones soportadas.	E			<p>Si bien desde un determinado centro técnico se podrá consultar cualquier orden de trabajo del país, solamente se habilitará su gestión cuando dicha orden de trabajo sea responsabilidad del centro técnico referido o pertenezca a jerarquías dependientes del mismo.</p>
8.2.1.6 Mantenimiento de aparatos (equipos de medida y control). Acerca de los medidores : <ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento de varios registros asociados a una instancia de lectura de un medidor, con posibilidad de ingreso de lectura óptica y telemedida. Chequeo contra lecturas anteriores en toda instancia de interacción con el medidor. 	E			<p>Alto grado de parametrización de los atributos asociados a cada tipo de aparato.</p>
8.2.2 Mantenimiento de Entidades a nivel de Centros Técnicos				
8.2.2.1 Mantenimiento de empresas contratistas asociadas a centros técnicos considerando, entre otros atributos, especializaciones y tipos de órdenes de	E			

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
trabajo soportadas, disponibilidad de depósito propio o no, etc.				
8.2.2.2 Mantenimiento del personal asociado a un centro técnico , tanto propio como perteneciente a empresas contratistas , que considere datos identificatorios del operario , fecha de incorporación, cargo, especializaciones , etc.	E			
8.2.2.3 Mantenimiento de cuadrillas asociadas a vehículos (móviles) con registro de información asociada a la misma. Registro del histórico de conformación de las cuadrillas (fechas y horas).	E			Ejemplos de la información a asociar a una cuadrilla son: estado actual, Centro Técnico del cual depende, especializaciones y tipos de órdenes de trabajo habilitadas, terminal portátil , herramientas.
8.2.2.4 Mantenimiento de herramientas de trabajo. Dependiendo del tipo de herramienta, el responsable podrá ser un operario o el conjunto de operarios asociados a un móvil (ej. guantes, escaleras)	E			
8.3 Gestión de la Orden de Trabajo				
8.3.1 Generación de órdenes de trabajo en forma individual manual.	E			Comprende la visualización de información relevante al momento de generar una orden de trabajo en forma manual (estado del contrato de energía, otras órdenes de

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				<p>trabajo asociadas al suministro, etc.)</p> <p>Ejemplos de situaciones que podrán implicar la generación manual órdenes de trabajo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> el tratamiento de reclamaciones de clientes en forma personal o telefónica. (Ej.: necesidad de inspecciones) la identificación de potenciales situaciones irregulares que surjan del análisis de datos la detección de posibles fraudes en el uso de la energía, en la medición del consumo o en los aparatos de medida y/o control, durante la visita al suministro cliente
<p>8.3.2 Generación de órdenes de trabajo de determinados tipos en forma masiva automática, mediante criterios de segmentación asociados a la información disponible a nivel de tipo de suministro, tipo de cliente o zona geográfica, etc.</p> <p>Deberá poder especificarse la cantidad de órdenes de trabajo a generar.</p> <p>Posibilidad de que estas órdenes de trabajo formen parte de una campana. A las órdenes de trabajo de campanas, se les</p>	E			<p>Este punto contempla la generación de órdenes de trabajo de inspección para efectuar controles de calidad del trabajo sobre órdenes de trabajo previamente ejecutadas. La obtención de las muestras podrá ser al azar o con determinado criterio (ej. una empresa contratista considerando un rango de fechas especificado, una cuadrilla, un operario)</p> <p>Este punto no contempla las órdenes de trabajo</p>

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
deberá poder hacer un seguimiento, medir su grado de avance y evaluar los resultados obtenidos, de modo tal de tomar las acciones que correspondan. (Ej. Revisión y/o cambio de medidores obsoletos, inspecciones , etc.). Las campañas deberán tener asociadas atributos (ej. fecha de inicio y fecha estimada de finalización, cantidad de órdenes de trabajo asociadas, indicativo y un tipo de inconsistencia de datos de regularización de servicio , etc.)				que puedan generarse en forma masiva a partir de los diferentes procesos (ej. la generación de órdenes de trabajo de corte por falta de pago asociadas al proceso de Cobros)
<p>8.3.3 Generación de órdenes de trabajo de determinado tipo, a partir del procesamiento de un archivo con formato predeterminado (Ej. archivo conteniendo números de órdenes de trabajo)</p> <p>Posibilidad de que estas órdenes de trabajo formen parte de una campaña. A las órdenes de trabajo de campañas, se les deberá poder hacer un seguimiento, medir su grado de avance y evaluar los resultados obtenidos, de modo tal de tomar las acciones que correspondan. (Ej. Revisión y/o cambio de medidores obsoletos, inspecciones, etc.)</p>	E			Esta funcionalidad deberá poder ser utilizada por usuarios finales.
8.3.4 Selección tanto individual como masiva de órdenes de trabajo mediante la aplicación de múltiples filtros y ordenamientos a la vez.	E			Ejemplos de filtros individuales requeridos son: código de suministro , código de orden de trabajo , código de cliente .

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
Se solicita detallar los criterios disponibles				<p>Ejemplos de filtros masivos requeridos son: centro técnico, zona geográfica (ej. un barrio o una dirección), tipo de orden de trabajo, especialización, proceso generador, prioridad, estado, fecha estimada de ejecución, cantidad de facturas y/o importe adeudado, cantidad de visitas, empresa contratista, cuadrilla, móvil y personal asociados, cantidad de intervenciones previas asociadas al cliente, tipo de cliente, ruta de lectura asociada al suministro, tarifa, potencia contratada, y en general, cualquier dato asociado a la orden de trabajo, al suministro y/o al cliente.</p> <p>La especificación de un archivo con determinado formato, también se considera un filtro masivo.</p> <p>Rango de fechas tanto para filtros individuales como masivos.</p>
8.3.5 Simulación de generación de órdenes de trabajo a partir de la aplicación de múltiples filtros y ordenamientos a la vez, a efectos de prever las cantidades y tipos de materiales necesarios y los costos asociados (materiales, vehículos,	E			

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
personal, etc.) para la ejecución de una campaña.				
<p>8.3.6 Programación y reprogramación de las órdenes de trabajo correspondientes a un centro técnico seleccionadas, para ser ejecutadas por personal de ANDE o de una empresa contratista en una fecha determinada. Se podrán reprogramar Órdenes de Trabajo, permitiendo la reasignación a otros centros técnicos.</p> <p>La selección de las órdenes de trabajo a programar se obtendrá a partir de la aplicación de múltiples filtros y ordenamientos a la vez.</p> <p>Se solicita detallar los criterios y controles disponibles</p>	E			<p>Solamente se habilitará la programación de las órdenes de trabajo asignadas al centro técnico en cuestión, o que pertenezcan a jerarquías dependientes del mismo.</p> <p>A cada orden de trabajo programada se le asigna una Fecha Estimada de Ejecución (ciertos Tipos de órdenes de trabajo cuando se generan ya tienen asignados una Fecha Estimada de Ejecución por defecto)</p> <p>Al programar órdenes de trabajo para determinada fecha, el usuario de este módulo debe ser notificado de las visitas coordinadas con el cliente para esa fecha (de modo que dichas órdenes de trabajo también puedan ser programadas).</p>
8.3.7 Al programar una orden de trabajo , permitir controlar la disponibilidad y especialización de personal en el centro técnico asociado a la misma.	E			
8.3.8 Detección automática del conjunto de materiales requeridos para la ejecución de las órdenes de trabajo programadas.	E			Si una orden de trabajo tiene asociadas ítems de HHP que requieran materiales, se quiere que al programar se controle y afecte el stock de

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
Posibilidad de efectuar ajustes manuales.				materiales asociados al depósito del centro técnico correspondiente.
8.3.9 Posibilidad de programar en forma conjunta órdenes de trabajo pendientes, asociadas a un mismo suministro o dirección.	E			Se quiere que, al momento de programar una orden de trabajo asociada a un determinado suministro , el sistema detecte la existencia de otras órdenes de trabajo pendientes de ejecución, también asociadas al mismo suministro , y permita programarlas en forma conjunta (siempre que las especializaciones del centro técnico lo permitan).
8.3.10 Asignación y reasignación a un móvil (con cuadrilla asociada), de un conjunto de órdenes de trabajo programadas , considerando las especializaciones de la cuadrilla . Registro y control de las asignaciones.	E			
8.3.11 Contabilización automática del conjunto de materiales (equipos de medida, equipos de control y materiales en general) requerido para la ejecución de las órdenes de trabajo asignadas a una cuadrilla .	E			Los materiales requeridos surgen de la contabilización de los ítems de HHP asociadas a las órdenes de trabajo a ejecutar.

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
Posibilidad de efectuar ajustes manuales. Generación de informes conteniendo el detalle de las cantidades de materiales requeridas por ítems de HHP .				
8.3.12 Entrega a una cuadrilla del conjunto de materiales requeridos para la ejecución de las órdenes de trabajo asignadas. Generación de recibo asociado a la entrega de los materiales a la cuadrilla .	E			
8.3.13 Edición de las órdenes de trabajo en papel. Emisión de listados conteniendo resúmenes y totales.	E			Flexibilidad para configurar la información a incluir en los impresos mediante parametrización (sin modificar código) La información a incluir en el impreso asociado a un tipo de orden de trabajo depende de las características del mismo (ej. medida indirecta/ medida directa) Los resúmenes contienen información de las órdenes de trabajo a nivel de un renglón por orden de trabajo .
8.3.14 Disponibilidad del sistema para comunicarse con aquellas aplicaciones de gestión de órdenes de trabajo que se ejecuten en dispositivos móviles . Se deberá poder efectuar tanto, la carga y descarga de datos entre el sistema comercial central y la aplicación de gestión de órdenes de trabajo , como la	E			Flexibilidad para definir por parametrización cuales centros técnicos (y cuáles de sus especializaciones) se editarán en papel exclusivamente y cuales utilizarán terminales portátiles en forma exclusiva.

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
<p>comunicación on-line entre ellas en los casos que se considere necesario.</p> <p>Posibilidad de emitir listados conteniendo resúmenes y totales de órdenes de trabajo a ejecutar.</p> <p><i>Detalle desarrollos efectuados con utilización de dispositivos móviles.</i></p>				
<p>8.3.15 Actualización individual (on-line) de una orden de trabajo, que implique:</p> <ul style="list-style-type: none"> registro de la visita efectuada (incluyendo entre otros: fecha, tiempo incurrido, identificación de los operarios actuantes, identificación de la cuadrilla y móvil asociado, materiales utilizados) registro de la acción resultante de la visita, del estado de la orden de trabajo y de los comentarios pertinentes. registro de tareas específicas dependiendo del tipo de orden de trabajo (ej. ingreso de las lecturas asociadas a los equipos de medida, colocaciones y levantamientos de equipamiento de medida y control, modificaciones de datos, ingreso de anomalías intencionadas) posibilidad de incorporar material previamente digitalizado (ej. fotografías, actas de inspecciones, etc.) posibilidad de actualizar datos correspondientes al servicio asociado (ej. Aviso de Acceso) 	E			

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
<p>8.3.16 Actualización individual (on-line) de una orden de trabajo, que implique:</p> <ul style="list-style-type: none"> registro de ítems de HHP utilizadas en la visita asociada a la orden de trabajo. posibilidad de actualizar otras órdenes de trabajo pendientes asociadas al mismo suministro posibilidad de activar el indicativo de inconsistencia de datos de regularización de servicio y el tipo de inconsistencia de datos asociado. 	E			<p>Los ítems de HHP utilizadas en la ejecución de una orden de trabajo, pueden diferir de las estimadas inicialmente.</p> <p>Aquellos servicios que utilicen el indicativo de datos de regularización de servicios, tendrán un seguimiento periódico tendiente a analizar la efectividad de las acciones efectuadas.</p> <p>Actualización automática (on-line) del stock existente en el depósito correspondiente a partir de los materiales utilizados, recuperados y devueltos durante la ejecución de las órdenes de trabajo.</p>
<p>8.3.17 Actualización masiva (on-line) de órdenes de trabajo.</p>	E			<p>Dependiendo de su tipo, las órdenes de trabajo asignadas a una cuadrilla en determinado momento, podrán ser actualizadas en forma masiva.</p> <p>Ello implica que, seleccionando el conjunto de las órdenes de trabajo que corresponda actualizar en forma masiva e ingresando por una única vez la información requerida para la actualización individual de una de ellas, la misma se replicará automáticamente en todas las órdenes de trabajo seleccionadas.</p>

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
<p>8.3.18 Instancia de Validación, previa a la actualización de las órdenes de trabajo en el sistema.</p> <p>Aplicación de múltiples filtros y ordenamientos sobre la información ingresada en campo, que faciliten la instancia de Validación del trabajo efectuado (ej. Ítems de HHP incurridas, acciones efectuadas, incongruencias)</p> <p>Posibilidad de modificar los ítems de HHP declaradas.</p> <p>Posibilidad de emitir informes de control conteniendo el modo de ejecución de las órdenes de trabajo antes y después de validar la información.</p>	E			<p>Por "Instancia de Validación" se entiende verificación manual de la información ingresada en campo. La misma no comprende controles automáticos incorporados en el Aplicativo (ej. tarifa contra tipo de medidor colocado)</p>
<p>8.3.19 Consulta de la información asociada a una orden de trabajo en particular.</p> <p><i>Detalle la información a brindar</i></p>	E			<p>Desde cualquier centro técnico se podrá consultar cualquier orden de trabajo del país.</p> <p>De la orden de trabajo interesa visualizar: código del suministro asociado y dirección del mismo, tipo de la orden de trabajo, centro técnico asociado a su ejecución, fecha y comentario de generación, proceso generador, prioridad, fecha estimada de ejecución, estado actual de la orden de trabajo, cantidad de visitas efectuadas, tiempo incurrido en su resolución, facturas asociadas (para los casos de cortes por falta de pago y reconexiones del servicio posteriores),</p>

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				etc. De las visitas interesa visualizar: estados y fechas por las que transitó, identificación de las cuadrillas actuantes y responsable de las mismas, códigos de terminales portátiles utilizadas, comentarios ingresados, lecturas tomadas, acciones efectuadas, materiales utilizados y costo asociado, documentos adjuntos, etc.
8.3.20 Modificación de datos de órdenes de trabajo dependiendo de su estado.	E			Por ejemplo, cambio de centro técnico , ingreso o actualización de comentarios.
8.3.21 Anulación manual de órdenes de trabajo .	E			El tipo asociado a una orden de trabajo determina si la misma es anulable manualmente o no.
8.3.22 Capacidad de registrar fecha, rango de horas y comentario asociados a una visita coordinada con el cliente . <ul style="list-style-type: none"> Opciones para el alta, modificación y cancelación Controles sobre la fecha y rango de horas seleccionados, así como sobre el estado de la orden de trabajo. Deberá poder especificarse que tipos de órdenes de trabajo son coordinables y cuáles no. 	E			Ante la existencia de tipos de órdenes de trabajo que requieran la participación del cliente para su resolución (mera presencia o necesidad de ejecución de trabajos previos, detectados o no, a partir de visitas anteriores), deberá ser posible registrar fecha y rango de horas coordinados con el mismo, así como un comentario de referencia. Con el fin de optimizar la

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				<i>programación de las órdenes de trabajo</i> a ser ejecutadas en una determinada jornada, el usuario deberá ser notificado de las visitas coordinadas existentes.
<p>8.3.23 Aplicación para Gestión de Órdenes de Trabajo en dispositivos Móviles</p> <p>Esta aplicación permitirá registrar y validar en campo, la asignación de diferentes órdenes de trabajo, así como su actualización on line en los sistemas corporativos de ANDE (cuando no se cuente con cobertura de comunicación la actualización se realizará cuando se retome conectividad).</p> <p>Las funcionalidades que debe tener dicha aplicación se detallan en el formulario Comentarios Adicionales.</p>	E			
8.4 Gestión de Materiales				
8.4.1 Gestión de Materiales en general				
<p>8.4.1.1 Mantenimiento del stock de materiales de los depósitos asociados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cada centro técnico, • cada empresa contratista asociada a cada centro técnico, • móviles propios o 	E			

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
<p>pertenecientes a empresas contratistas.</p> <p>Las funcionalidades requeridas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altas y bajas de cantidades de materiales asociados a un depósito • Transferencias de cantidades de materiales entre depósitos. • Transferencia de cantidades de materiales de un depósito (Centro técnico) a un móvil (cuadrilla). • Generación de informes para efectuar controles diarios de inventario. 				
<p>8.4.1.2 Flexibilidad en el acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • al conjunto de materiales codificados (de medición) <u>actualmente instalados</u> en determinada dirección, suministro, o conjunto de suministros asociados a una determinada ubicación geográfica. • al conjunto de suministros y/o direcciones actualmente asociadas a cualquier tipo de material codificado. 	E			
8.4.1.3 Flexibilidad para consultar información	E			Un ejemplo de consulta es: los materiales

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
asociada a materiales con un determinado tipo y/o estado (ej. disponible o reservado en depósito, operario, instalado, laboratorio, chatarra, extraviado) en función de un periodo o de un rango de fechas, etc.				existentes en un depósito (fijo o móvil) o asignados a un operario en determinado momento, incluyendo valoración económica asociada al mismo. Los materiales que se encuentren en determinado estado, tendrán asociados atributos que permitan diferenciar el modo a través del cual se llegó a él (ej. un material disponible en depósito , podrá ser nuevo, devuelto o reciclado)
8.4.2 Gestión de Materiales con trazabilidad requerida				
<p>8.4.2.1 Ciclo de vida de materiales trazables (los que se definan por ANDE):</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro individual desde el momento de su adquisición hasta su desuso. Incluye materiales no necesariamente instalados (nuevos o actualmente convertidos en chatarra). Registro histórico conociendo en todo momento: su estado (en depósito, en tránsito, asignado operario, instalado, devuelto, extraviado, robado, roto, en laboratorio, etc.), fecha 	E			<p>Flexibilidad, mediante parametrización, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> crear nuevos estados y definir cuáles de ellos podrán ser aplicables a un tipo de material en particular definir qué cambios de estado son válidos para un determinado tipo de material y cuáles no, permitiendo la generación de ciclos (que puedan tener asociadas actividades repetitivas) asociar eventos

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
<p>de incorporación y plazo asociado, depósito de dependencia, identificación del suministro donde fue colocado, empresa contratista u operario responsable del material, comentario ingresado, usuario tratante, etc.)</p> <p>El sistema deberá permitir consultar que unidades de material trazable se encuentran asignadas a un determinado operario independientemente de que las mismas ya se hayan instalado o aún se encuentren pendientes de ser instaladas.</p> <p>Se requerirá la implementación a través de herramientas de workflow.</p>				<p>de diversa índole a los cambios de estados asociados a ejemplares de material trazable (Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de comprobante de salida indicando: fecha y hora, identificación del usuario que efectúa la entrega y del receptor de la misma, depósito origen, destino (ej. empresa, otro depósito u operario), información propia del material, etc. ○ Ingreso obligatorio de determinada información en función al estado final del material (ej. depósito destino asociado al

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
				estado "En Tránsito", Operario asociado al estado "Operario", Motivo de levantamiento para materiales "Retirados", etc.)
<p>8.4.2.2 Selección tanto individual como masiva de materiales trazables mediante la aplicación de múltiples filtros y ordenamientos a la vez:</p> <p><i>Detalle los criterios disponibles.</i></p>	E			<p>Ejemplos de filtros individuales requeridos son: código único del material, código de suministro, etc.</p> <p>Ejemplos de filtros masivos requeridos son: depósito origen y actual (tanto propio como perteneciente a una empresa contratista), tipo, clase y estado del material, motivo de levantamiento del material, código de un operario, etc.</p> <p>Rango de fechas tanto para filtros individuales como masivos.</p>
<p>8.4.2.3 Operaciones sobre materiales trazables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altas y bajas (por unidad o por rango) • Modificación individual de atributos • Actualización individual o múltiple (Ej. cambio de estado y/o de depósito) • Asignación individual o múltiple a un operario 	E			<p>Si bien desde un determinado centro técnico se podrá consultar cualquier material trazable existente en el país, solamente se habilitará su gestión cuando el material sea responsabilidad del centro técnico referido o pertenezca a jerarquías</p>

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
<p>o empresa contratista</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulta individual 				<p>dependientes del mismo. Probable emisión de certificado de materiales ensayados.</p> <p>Consulta de los ensayos a los que fue sometido un determinado equipo de medida (cuyo estado sea "En Laboratorio").</p>
8.4.2.4 Flexibilidad mediante parametrización para exigir trazabilidad en ciertos tipos de materiales.	E			
8.5 Gestión de Herramientas				
<p>8.5.1 Registro de entradas y salidas de tipos de herramientas asociadas a un determinado centro técnico, considerando las diferentes ubicaciones posibles de las mismas (depósitos, móviles, operarios, chatarra, extraviadas, etc.) Dichas herramientas podrán ser de uso individual o de uso compartido.</p> <p>Las herramientas que se encuentren en determinado estado, tendrán asociados atributos que permitan diferenciar el modo a través del cual se llegó a él (ej. una herramienta disponible en depósito, podrá ser nueva, devuelta o reciclada.</p> <p>Asociado a un determinado centro técnico, deberá ser posible determinar el inventario por cada tipo de herramienta, considerando las diferentes ubicaciones posibles y la</p>	E			<p>Flexibilidad, mediante parametrización, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> crear nuevas ubicaciones y definir cuáles de ellas podrán ser aplicables a un tipo de herramienta en particular asociar eventos de diversa índole a los cambios de estados. Por ejemplo, generación de comprobante de salida indicando: fecha y hora, identificación del usuario que efectúa la entrega y del receptor de la misma, depósito origen, destino (ej. empresa, otro

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
jerarquía asociada a las mismas.				depósito, operario, chatarra, hurto, etc.), información propia de la herramienta, etc.
8.5.2 Flexibilidad mediante parametrización para exigir trazabilidad en ciertos tipos de herramientas.	E			Ciertos tipos de materiales podrán requerir del concepto de trazabilidad
8.6 Liquidación de Trabajos				
<p>8.6.1 Cálculo de parámetros para generar la liquidación de las empresas contratistas, que ejecuten trabajos en uno o varios centros técnicos, (mediante la utilización de ítems de HHP) que contemple las órdenes de trabajo efectuadas y sanciones (las que podrán acumularse a nivel de empresa contratista y centro técnico), y se originan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> el resultado del control de calidad de trabajo mediante la generación aleatoria de muestras basadas en las órdenes de trabajo previamente efectuadas (este control se efectúa a posteriori). La sanción se podrá aplicar a la liquidación asociada a la muestra o a todas las órdenes de trabajo generadoras de la misma. <p>Para que se aplique alguna de las</p>	E			Será necesario realizar el cálculo en determinados períodos para proceder a confeccionar la liquidación a las empresas contratadas.

Formulario F8 – PROCESO DE ORDENES DE TRABAJO				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMPL	NOTAS
referidas sanciones la empresa contratista deberá exceder cierto porcentaje de admisión, parámetro que varía en función de distintos atributos (ej. tipo de orden de trabajo, período de aplicación, etc.). Posibilidad de efectuar ajustes manuales (en función a unidades o a porcentajes) Registro de los cambios efectuados.				
8.6.2 Cálculo de acciones a liquidar asociado a un operario propio. Diariamente y en función de las órdenes de trabajo ejecutadas, a los operarios del móvil propio asociado que tengan habilitado el indicativo de pago adicional por cantidad de órdenes de trabajo efectuadas, se les calculará un concepto a ser incluido en sus liquidaciones de sueldo mensuales.	E			Se podrá liquidar al personal propio retribuciones especiales por productividad, etc. realizando el cálculo y la consulta de la liquidación)

Formulario F8 - ORDENES DE TRABAJO	
COMENTARIOS ADICIONALES	
8.1.1	<p><u>WORKFLOWS DE ÓRDENES DE TRABAJO Y TIPOS ASOCIADOS</u></p> <p>Se dispone de unos 150 tipos diferentes de órdenes de trabajo. A efectos de cumplir con la funcionalidad, se requieren al menos 20 diferentes workflows. Cada workflow comprende diferentes tipos de órdenes de trabajo.</p> <p>A modo de ejemplo, se describen algunas familias de tipos de órdenes de trabajo (que requieren un workflow específico) y un mínimo de acciones necesarias asociadas:</p> <p>CONEXIONES</p>

Formulario F8 - ORDENES DE TRABAJO	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<ul style="list-style-type: none"> • instalación de <i>acometida</i> • colocación de equipos de medida y control (existencia de medidores horarios y no horarios, medidores de energía reactiva, etc.) • conexión de los medidores y obtención de lecturas asociadas • colocación de precintos asociados determinada ubicación (ej. tapa línea) • actualización de información asociada al servicio (Ej. habilitación para que un servicio comience a facturar) • registro de pinza de precintos no seriados. Una pinza se asigna a un operario. • posibilidad de contar con las facturas asociadas a la orden de trabajo (en el caso de conexión por pago asociados a servicios cortados) y de generar el cargo asociado a la reconexión • posibilidad de actualizar los estados asociados a los materiales trazables colocados y/o retirados <p>AUMENTO DE POTENCIA O CAMBIO DE TARIFA</p> <ul style="list-style-type: none"> • colocación de precintos asociados determinada ubicación • posibilidad de retirar y colocar equipos de medida • posibilidad de actualizar los estados asociados a los materiales trazables colocados y/o retirados <p>PRECINTADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • obtención de lecturas asociadas a los equipos existentes • registro de pinza de precintos no seriados • posibilidad de actualizar información asociada al servicio y/o cliente (Ej. incremento de cantidad de precintos rotos, indicativo de cliente con intervenciones asociadas) <p>LECTURAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificación visual del funcionamiento de los equipos de medida y control • disponibilidad del plazo existente desde la obtención de la última lectura real • registro de los números de medidores existentes, marca, cantidad de ruedas • obtención de lecturas asociadas a los medidores existentes • verificación del estado de los precintos • registro de pinzas de precintos no seriados <p>CAMBIO DE EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • colocación, sustitución o cambio de sitio de equipos de medida y control (con registro de lecturas asociadas) • colocación de precintos seriados • actualización de los estados asociados a los materiales trazables

Formulario F8 - ORDENES DE TRABAJO	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<p>colocados y/o retirados</p> <ul style="list-style-type: none"> registro de pinza de precintos no seriados posibilidad de enviar a laboratorio un material trazable retirado posibilidad de instalar <i>acometida</i> con conectores <p>PRUEBA DE EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> verificación del funcionamiento de los equipos de energía activa y reactiva registro de lecturas asociadas a las sustituciones de equipos de medida y control registro de pinza posibilidad de ajustar la hora de los equipos de medida y control. Posibilidad de cambio del reloj posibilidad de retirar y/o colocar equipos de medida y control posibilidad de actualizar los estados asociados a los materiales trazables colocados y/o retirados posibilidad de enviar a laboratorio un material trazable retirado posibilidad de verificar medidor "patrón" (con o sin reclamación de factura asociada) <p>RETIRO DE EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> retiro de una eventual conexión directa actualización de los estados asociados a los materiales trazables retirados posibilidad de enviar a laboratorio un material trazable retirado posibilidad de retiro de equipos de medida y <i>acometida</i> con registro de las lecturas existentes posibilidad de corte aéreo <p>CORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> diferenciación entre los motivos asociados a un corte: por falta de pago, voluntario, corte por seguridad, por otros motivos (ej. el servicio referido no tiene deuda, pero el cliente si la tiene deuda en otro servicio que se encuentra a su nombre) disponibilidad de información asociada a las facturas causantes de un corte por falta de pago. posibilidad de registrar las lecturas asociadas al corte posibilidad de actualizar los estados asociados a los materiales trazables retirados posibilidad de enviar a laboratorio un material trazable retirado posibilidad de retirar equipos (en el caso de cortes voluntarios) posibilidad de actualizar información asociada al servicio y a las facturas asociadas al corte (Ej. identificación de que el servicio fue cortado) <p>REVISIÓN DE CORTE</p>

Formulario F8 - ORDENES DE TRABAJO	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<ul style="list-style-type: none"> • verificación de la ejecución del corte por falta de pago • posibilidad de proceder como en las órdenes de trabajo de CORTE en caso de encontrarse el servicio conectado <p>BAJAS CON CONSUMO</p> <ul style="list-style-type: none"> • inspección de la instalación • corte (siempre que el servicio se encuentre conectado) • obtención de lecturas asociadas a los equipos existentes <p>INSPECCIONES SOLICITADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • sustitución de equipos de medida • posibilidad de actualizar los estados asociados a los materiales trazables retirados • posibilidad de enviar a laboratorio un material trazable retirado • detección de fraudes <p>CONTROL DE CALIDAD (tanto para órdenes de trabajo efectuadas por personal propio como contratado)</p> <ul style="list-style-type: none"> • inspección de la ejecución de la orden de trabajo original • obtención de información asociada al servicio (ej. lecturas asociadas a los equipos existentes, medidores) • posibilidad de que el modo de actualización de la orden de trabajo repercuta en el monto a liquidar asociado a la empresa contratista (o personal propio) que ejecutó la orden de trabajo original <p>CAMPAÑAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • para colocación de medidores • para segunda Revisión de Corte (especificando si se cortó o si se encontró cortado) • para revisión de la Constante de Facturación asociada a un medidor (verificando funcionamiento de equipos de activa y/o reactiva y medidor patrón) • para revisión de equipo de medida (verificando funcionamiento de equipos de activa y/o reactiva y medidor patrón) • para revisión de medidores (posibilidad de renovación de puesto de medida, cambio de nicho o cambio de sitio, registro de medidores y precintos seriados) • para revisión de suministros estratégicos (toma de lectura, detección de fraudes, actualización de precintos seriados) • para colocación de medidor, ICP y <i>acometida</i> <p>ESTUDIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • detección de fraudes • posibilidad de verificar que la instalación eléctrica se encuentra en condiciones de ser energizada

Formulario F8 - ORDENES DE TRABAJO	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<ul style="list-style-type: none"> • posibilidad de verificar la correcta ubicación del nicho • posibilidad de inspeccionar según especificación • posibilidad de verificar la tarifa contra las propiedades del servicio <p>INTERVENCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilidad de lecturas anteriores y fechas asociadas • obtención de lecturas asociadas a los equipos existentes • actualización de precintos seriados • comentarios asociados al acta de inspección • actualización de información asociada al nicho y/o medidores • registro de tipo de intervención detectada • posibilidad de generar en forma automática, notificaciones y otros tipos de órdenes de trabajo (ej. inspecciones a todos los servicios asociados al cliente) • posibilidad de actualizar información asociada al servicio y/o cliente (Ej. incremento de cantidad de precintos rotos, indicativo de cliente con intervenciones asociadas)
	<p>Funcionalidades de la Aplicación para Ordenes de Trabajo en dispositivos móviles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carga y descarga de todas las Órdenes de Trabajo y su información asociada. - Búsqueda de Ordenes de Trabajo por identificador, tipo, etc - Despliegue de datos del suministro (nombre del titular, dirección, etc.) en cada Orden de Trabajo - Registro de coordenadas GPS - Diseño de pantallas según las diferentes acciones de las Ordenes de Trabajo - Posibilidad de ingreso de comentarios para cada Orden de Trabajo - Posibilidad de suspender o posponer las Ordenes de Trabajo para poder ser realizadas en otra oportunidad - Ingreso de materiales utilizados en cada Orden de Trabajo - Control de Stock de los materiales de la Cuadrilla - Posibilidad de ubicación on line de la Cuadrilla y envío de alertas por ingreso a zonas restringidas - Lectura por puerto óptico para marcas y modelos de medidor que tenga ANDE

Formulario F8 - ORDENES DE TRABAJO	
COMENTARIOS ADICIONALES	
	<ul style="list-style-type: none">- Mapa de recorrido de la cuadrilla (navegador)- Cálculo de kilómetros recorridos por cuadrilla- Cálculo de tiempo incurrido por cuadrilla- Cálculo de pagos a las cuadrillas- Toma de fotos

BORRADOR

Formulario F9 - INTERVENCIONES

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
9 INTERVENCIONES				
9.1 Generalidades				
<p>9.1.1 Flexibilidad, mediante parametrización, para asociar eventos de diversa índole al tratamiento de intervenciones dependiendo de su estado actual y modo que llegó a él.</p> <p>La ocurrencia de estos eventos estará asociada a la propia evolución de las intervenciones.</p> <p>Una de las características de los mismos, es que deberán poder ser reiterativas en el tiempo (ej. generación automática periódica de inspecciones luego de comprobado un fraude).</p> <p>Se requerirá la implementación de herramientas de workflow.</p> <p>Deberá implementar el módulo de liquidación de facturación del fraude</p>	E			<p>Ejemplos de eventos asociables al tratamiento del fraude son: emisión de notificaciones al cliente, suspensión del suministro de energía al confirmarle el fraude al cliente, generación de órdenes de trabajo de inspección a todos los suministros del cliente, generación de órdenes de trabajo de retiro o cambio de medidor, incremento del contador de fraude asociado al cliente, generación y envío de facturas, en general, actualización de información relacionada con el propio servicio y/o con el cliente asociado.</p>
<p>9.1.2 Registro en todo momento de comentarios (tanto automáticos como manuales) acerca de las actividades efectuadas (incluyendo fechas y usuarios)</p> <p>Posibilidad de incorporar material previamente digitalizado (ej. fotografías, actas de inspecciones, etc.)</p>	E			

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
9.2 Mantenimiento de Entidades				
<p>9.2.1 Mantenimiento de los fraudes (tipos y estados asociados)</p> <p>Ejemplos de estados por los que podrá pasar un fraude son: generada, en tratamiento, liquidada, pendiente de notificación, notificada, facturada, cobrada contado, financiada, reclamada, en gestión judicial, anulada, etc.</p> <p>A su vez, cada estado podrá ser gestionado por diversas unidades, no simultáneamente (unidades comerciales, jurídica, unidades especializadas, etc.)</p> <p>Deberá implementar el módulo de liquidación de facturación del fraude</p>	E			<p>Flexibilidad, mediante parametrización, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> crear nuevos estados y definir cuáles de ellos podrán ser aplicables a un tipo de fraude en particular. definir qué cambios de estado son válidos para un determinado tipo de fraude y cuáles no, permitiendo la generación de ciclos (que puedan tener asociadas actividades repetitivas). <p>Ver comentarios al final del formulario.</p>
<p>9.2.2 Mantenimiento de tipos de inconsistencias de datos de regularización de servicios.</p> <p>Ejemplos de tipos de inconsistencias, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> desviaciones con respecto a máximos y mínimos de consumo y/o importes establecidos según tipo de cliente y territorios sociales desviaciones del consumo de un suministro respecto de su histórico de consumo 	E			<p>La parametrización deberá permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar de alta una nueva inconsistencia y sus parámetros asociados. Desactivar una inconsistencia para que no se genere por un período determinado. Desactivar una inconsistencia para un cliente particular. Establecer la periodicidad de detección, en función de la antigüedad de evento que la desencadenó.

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
<p>Todos los servicios que tengan fraude confirmado, tendrán el indicativo de inconsistencia de datos de regularización de servicio activado.</p>				
9.3 Análisis de presuntos fraudes				
9.3.1 Segmentación de clientes y/o suministros				
<p>9.3.1.1 Segmentación de clientes y/o suministros, mediante la aplicación de criterios preestablecidos (variación del consumo histórico, fraudes en otro suministro del cliente, etc.), a los efectos de facilitar la detección de presuntos fraudes.</p> <p>Posibilidad de generación automática de órdenes de trabajo de inspección (Campaña) por parametrización a los componentes de los segmentos seleccionados.</p>	E			Ej.: generación de campañas de inspección por presuntos fraudes con informe de seguimiento de avance.
<p>9.3.1.2 Creación dinámica de reglas para la búsqueda y detección de clientes y/o suministros con posibles fraudes, a partir de datos de la realidad.</p> <p>Posibilidad de generación automática de órdenes de</p>	E			

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
trabajo de inspección , a los componentes de los segmentos seleccionados.				
9.3.2 Detección y corrección de inconsistencias (anomalías)				
9.3.2.1 Clasificación de los tipos de inconsistencias de datos de regularización de servicios (por consumo excesivo, segmento de cliente , etc.), que permita priorizar su tratamiento. El tratamiento de las inconsistencias referidas deberá efectuarse en forma descentralizada a nivel de centro técnico .	E			
9.3.2.2 Resolución individual y masiva de inconsistencias de datos de regularización de servicios , que permita: <ul style="list-style-type: none"> la generación automática de órdenes de trabajo de los tipos previamente especificados. el descarte de los casos de estudios referidos. la desactivación de los indicativos de inconsistencia de datos de regularización de servicio asociados a los casos de estudio referidos. Información para gestión	E			

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
operativa sobre control y seguimiento de resolución de inconsistencia de datos de regularización de servicio.				
9.4 Gestión del Fraude				
9.4.1 Generación automática de un fraude de determinado tipo, a partir de la acción y/o clasificación de la inspección ingresada en determinados tipos de órdenes de trabajo.	E			
9.4.2 Generación manual de un fraude de determinado tipo a partir de una orden de trabajo.	E			
9.4.3 Selección tanto individual como masiva de fraudes mediante la aplicación de múltiples filtros y ordenamientos a la vez Detalle los criterios disponibles.	E			<p>Ejemplos de filtros individuales requeridos son: código de fraude, código de suministro, código de cliente.</p> <p>Ejemplos de filtros masivos requeridos son: centro técnico, territorios sociales (ej. un barrio o una dirección), tipo de fraude, estado, cantidad de fraudes previas asociadas al cliente, tipo de cliente, y en general, cualquier dato asociado al fraude, al suministro y/o al cliente.</p> <p>Rango de fechas tanto para filtros individuales como masivos.</p> <p>Integración con el GEO para la visualización en una</p>

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
				determinada área
9.4.4 Consulta y modificación de información asociada a un fraude	E			<p>Consulta de la información asociada al expediente asociado al fraude mediante interfaz con el "sistema de expedientes"</p> <p>Consulta de la información asociada a los ensayos a los que fue sometido el equipo de medida asociado al fraude.</p> <p>Ejemplos de información modificable asociada al fraude son: tipo de fraude, fecha de detección, potencia censada, observaciones, número de acta de inspección, consumo estimado por mes, porcentaje de error asociado al medidor.</p>
<p>9.4.5 Estimación automática del consumo no facturado asociado a un fraude a partir un determinado período (prefijado o especificado), tipo de cliente (residencial, comercial, industrial, etc.), potencia contratada, potencia censada al momento de la detección del fraude, etc.</p> <p>Posibilidad de considerar otros datos para ser utilizados en estimaciones (descuento del consumo previamente facturado, ingreso de porcentajes de error, etc.)</p> <p><i>Especifique el grado de flexibilidad</i></p>	E			

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
disponible.				
<p>9.4.6 Cálculo automático del importe asociado a un fraude a partir de la aplicación de diferentes variables y/o criterios (Ej. potencia contratada asociada al suministro, cantidad de fraudes previas imputadas al cliente, tipo de cliente, tarifa, fórmulas de cálculo establecidas, etc.).</p> <p><i>Especifique el grado de flexibilidad disponible.</i></p>	E			
<p>9.4.7 Facturación del importe calculado asociado al fraude.</p> <p>Posibilidad de emitir (de modo on-line) una factura con los conceptos específicos asociados al fraude o tratar los mismos como un concepto más a incluir en el proceso de facturación normal de un suministro.</p> <p>Seguimiento individual de la recuperación de la energía identificada como pérdida no técnica (consumo no facturado asociado al fraude).</p> <p>Registro de estos consumos e importes en la facturación de la empresa (cumpliendo lo establecido en el Formulario F5 Facturación, punto 5.2.1.1), a los efectos de ser tenido en cuenta para la confección de los balances de energía.</p> <p>Activación del indicativo de</p>	E			<p>La facturación se deberá poder generar en el momento que el cliente se presenta a pagar el fraude.</p> <p>Todos los fraudes tendrán un seguimiento periódico tendiente a analizar la efectividad de las acciones efectuadas.</p>

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
inconsistencia de datos de regularización de servicio y el tipo de inconsistencia de datos asociado.				
9.4.8 Interacción del fraude con un posible reclamo efectuado por parte del cliente	E			El alta y evolución del reclamo efectuado deberá repercutir en el estado del fraude . Si el reclamo se realiza a través de otra aplicación, deberá existir una interface para dicha notificación.
9.4.9 Cambio de estado de un fraude en forma automática a partir de determinados eventos (ej. al comenzar el tratamiento, al momento de su liquidación, en el pago o la financiación del importe penalizado, por el ingreso de una reclamación) Registro de plazos y personal a cargo asociado a cada estado de un fraude. Se deberá implementar herramientas de workflow	E			
9.4.10 Vuelta atrás de trámites efectuados debido a errores de ingreso de datos o a partir de reclamos efectuados por parte del cliente . <i>Explicitar si la funcionalidad existe para el total de las transacciones o están desarrolladas para</i>	E			Las vueltas atrás podrán ser parciales (regreso al estado anterior) o totales (anulación del fraude) y podrá implicar la anulación de órdenes de trabajo generadas, el decremento de contadores actualizados, la actualización información asociada al cliente ,

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
algunas determinadas.				<p>suministro y/o facturas, ajustes contables, etc.</p> <p>Ejemplos de motivos causantes de la anulación de un fraude son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fraude generado automáticamente a partir de la actualización incorrecta de una orden de trabajo. • fraude generado manualmente al suministro incorrecto (corresponde a un suministro vecino o a otro del mismo edificio) • el cliente al cual se le asocia un fraude difiere de aquel que hipotéticamente la cometió. (Ej. cambió el cliente que habita en la propiedad asociada al suministro) • el cliente no es responsable de que su instalación se encuentre alterada (ocurrencia de fenómenos naturales, vandalismo, participación de ANDE no debidamente registrada, etc.) • aplicación de bonificaciones especiales a un cliente, al momento

Formulario F9 - INTERVENCIONES				
	CATEGORÍA	CUMPL	IMP L	NOTAS
				<p>de registrarse un fraude por primera vez. El fraude quedará congelado durante un determinado tiempo. Si durante el del mismo, se detectan comportamientos indeseables (pagos atrasados, falta de efectivización de los mismos, detección de nuevos fraudes a nivel de suministro y/o cliente, etc.) el fraude se reactiva. En caso contrario, la misma se anula.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descuentos a ser otorgados por campañas o tratamientos diferenciados para combatir la morosidad (Pagos al contado, descuentos por antigüedad)

Formulario F9 - INTERVENCIONES	
COMENTARIOS ADICIONALES	
9.1.1	<p><u>WORKFLOWS DE FRAUDES Y TIPOS ASOCIADOS</u></p> <p>A efectos de cumplir con la funcionalidad, se requieren al menos 5 diferentes workflows.</p> <p>Cada workflow comprende diferentes tipos de fraude y cada tipo de fraude, a su vez, puede clasificarse en subtipos (lo que permite disponer de un alto grado de diferenciación entre ellas).</p> <p>Los workflows y tipos de fraude más utilizados son los siguientes:</p> <p>INTERVENCION EN EL EQUIPO DE MEDIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • puente izquierdo o derecho corrido • ambos puentes corridos • una fase invertida • ambas fases invertidas • falta tornillo o puente abierto • medidor desarmado • medidor volcado <p>CONEXIÓN DIRECTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • conexión directa sin pasar por el medidor • conexión directa una fase a través del medidor • conexión directa ambas fases a través del medidor • conexión de puente entrada entre fases • conexión directa tercera fase en medidor monofásico • conexión directa desde <i>acometida</i> <p>INTERVENCION DE PRECINTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • falta precinto de la carcasa • precinto tapa línea <p>INTERVENCION DE DISPOSITIVOS DE CONTROL DE POTENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • manipulados • puenteados • sustituidos • eliminados <p>CONEXIÓN INDEBIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • a otros predios o locales • entre varios servicios (asociados a mismo predio y cliente) • utilización parcial de locales e instalaciones por parte de un tercero, sin previa división de la instalación

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
10. CONTROL DE GESTION				
10.1 Generalidades				
10.1.1 Posibilidad de consultar en una misma pantalla todos los indicadores de los distintos procesos por zona geográfica (región, unidad comercial). Información de Meta establecida, valor actual del indicador y porcentaje de desviación. Consulta de datos históricos. Actualización diaria de la información.	E			
10.1.2 Posibilidad de visualizar la evolución en el tiempo de los indicadores a los cuales se les haya especificado una meta (descritos más adelante), y la meta correspondiente.	E			
10.1.3 Presentación de la información en forma gráfica.	E			
10.1.4 Posibilidad de exportar las consultas a productos de ofimáticas.	E			
10.1.5 Drill Down a los datos que componen el gráfico realizado.	E			
10.2 Información de Comunicación y Productos Comerciales				
10.2.1 Propuestas comerciales contratadas y/o en trámite Información: Cantidad de propuestas comerciales contratadas y/o en trámite, por tipo, productos, bonos ingresados, potencia e importe bonificados, variación de energía, cantidad de suministros o solicitudes de suministro bonificados, atributos de segmentación, etc. Filtros: Período (mes), Jerárquica: Total Empresa, Gerencia, Distrito, Unidades Comerciales, tipo de cliente, propuesta comercial . Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, distrito, oficina comercial, hasta registro individual de propuesta comercial . Sumas parciales	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>en cada caso.</p> <p>Ordenamiento:</p> <p>Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.2.2 Ventas de energía (se considera como información de facturación prorrateada, en función al consumo de energía realizado en cada mes).</p> <p>Información:</p> <p>Ventas de energía, discriminando consumos horarios e importe, por tarifa, tipo de cliente, código de actividad, Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Departamento y Localidad.</p> <p>Filtros:</p> <p>Período (mes), tarifa, tipo de cliente, código de actividad económica, discriminación horaria, Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Departamento y Localidades, rango de potencia.</p> <p>Drill-down:</p> <p>A nivel de período (mes).</p> <p>Ordenamiento:</p> <p>Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias (Ver Información de Facturación).</p>	E			
10.1 Información de Solicitudes de Abastecimiento de Energía				
<p>10.1.1 Seguimiento de solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica</p> <p>Información:</p> <p>Cantidad de solicitudes de abastecimiento de energía dadas de alta, resueltas o cerradas (según estado de cierre) y pendientes al inicio y final del período, tipo de solicitud, potencia solicitada, estado, duración promedio, meta, importes presupuestados (desglosado por concepto), valores</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>promedio por kW solicitado, etc.</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad Comercial/Agencia Regional Comercial, Departamento, Municipio, tipo de petición de servicio, tipo de obra, estado, rangos de potencia, puesto de distribución, usuario, etc.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual de petición de servicio.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.1.2 Estado de las solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica</p> <p>Información: Cantidad de solicitudes de abastecimiento de energía, Tipo de solicitud, potencia solicitada, estado, duración promedio, meta, importes presupuestados (desglosado por concepto), valores promedio por kW solicitado, etc.</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad Comercial/Agencia Regional Comercial, Departamento, Municipio, tipo de petición de servicio, tipo de obra, tarifa, estado, abiertas/cerradas, rangos de potencia, puesto de distribución, usuario, etc.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual de petición de servicio.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.1.3 Estado de Cobro de solicitudes de abastecimiento de energía eléctrica</p> <p>Información: Cantidad de solicitudes de abastecimiento de</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>energía eléctrica por tipo de solicitud y estado, importe del presupuesto total, importe del presupuesto conformado (desglose de conceptos, capital, interés), cantidad e importe de cuotas conformadas pendientes, cantidad e importe de cuotas conformadas vencidas, cantidad e importe de cuotas pagas.</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad comercial, tipo de petición de servicio, tipo de obra, estado, rangos de potencia, usuario, etc.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual de petición de servicio.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.1.3 Seguimiento de la contratación</p> <p>Información: Cantidad de contratos dados de alta, modificados (desglosado por tipo de modificación, ej.: aumento de potencia, cambio de nombre, cambio de tarifa), o de baja, potencia contratada, tipo de cliente, tarifa, tipo de notificación, criterio de priorización.</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad comercial, tipo de cliente, tarifa, rango de potencia, tipo de notificación, usuario, etc.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual de contrato.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.1.4 Estado de la contratación</p> <p>Información:</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Cantidad de contratos, tipo de contrato, potencia contratada, estado de contrato, cliente libre/regularo, grupos de consumo, tipo de notificación...</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad Comercial, tipo de cliente, tarifa, rango de potencia, estado de contrato, código de <i>actividad económica</i>, tipo de notificación, usuario, etc.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, hasta registro individual de contrato.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.1.5 Seguimiento de suministros eventuales.</p> <p>Información: Cantidad de suministros eventuales dados de alta y de baja, potencia contratada asociada, importe cobrado, e importe devuelto.</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad Comercial, rango de potencia, usuario, etc.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual del suministro.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.1.6 Estado de Cobro de suministros eventuales</p> <p>Información: Cantidad de suministros eventuales por estado del recibo, importe del servicio de conexión, tarifa.</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad comercial , tipo de servicio eventual, estado, rangos de potencia, usuario, tarifa, etc. Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial , hasta registro individual de petición de servicio. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información . Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.				
10.1.7 Seguimiento de suministros con tarifa social Información: Cantidad y potencia contratada de suministros con tarifa social dados de alta de baja, porcentaje de alta y baja, tarifa . Filtros: Período (mes y acumulado anual), Gerencia, División, Unidad Comercial , tipo de cliente, tarifa , rango de potencia, usuario, etc. Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial , hasta registro individual del contrato. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información . Acumulación mensual y anual en las unidades correspondientes. Actualización diaria de la información.	E			
10.2 Información de Lectura				
10.2.1 Seguimiento del avance de la lectura. Control de desviaciones de lo previsto sobre lo real. Información: Cantidad de las lecturas previstas, cantidad de lecturas efectuadas, y avance en porcentaje. Filtros: Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Oficina Comercial .	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, hasta registro individual de lote de lectura. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros . Actualización diaria de la información.				
10.2.2 Estadísticas de lectura de medidores. Información sobre la calidad de la lectura. Información: Cantidad de lecturas previstas, Cantidad de lecturas obtenidas, Cantidad de lecturas estimadas, Cantidad de lecturas con inconsistencias. Filtros: Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Oficina Comercial , periodicidad de la ruta (mensual, bimensual, etc.), código de ruta . Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial , hasta registro individual de suministro. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros . Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización diaria de la información.	E			
10.2.3 Estadísticas de lecturas por itinerario Información: Cantidad de lecturas por itinerario, cantidad de itinerarios, cantidad de agentes lectores, valores totales y promedio, según el caso. Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos Filtros: <i>Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Oficina Comercial, código de ruta, itinerario agente lector.</i> Drill-down:	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, hasta registro individual de Agente lector.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización mensual de la información.</p>				
<p>10.2.4 Informe de Itinerarios Tratados</p> <p>Información: Ruta, itinerario, centro de lectura, agente lector.</p> <p>Filtros: <i>Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Unidad Comercial, código de ruta.</i></p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual del itinerario.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.2.5 Informe de Itinerarios Atrasados</p> <p>Información: Ruta, itinerario, centro de lectura, agente lector, fecha de lectura teórica, días de atraso, estado del itinerario</p> <p>Filtros: <i>Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Unidad Comercial, código de itinerario.</i></p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual del itinerario.</p> <p>Ordenamiento:</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.2.6 Informe de Calidad de la Lectura</p> <p>Información:</p> <p>Cantidad de lecturas generadas, tomadas, anomalías de lectura, servicios sin lectura, ruta, itinerario, centro de lectura, agente lector, fecha de lectura teórica.</p> <p>Filtros:</p> <p><i>Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Unidad Comercial, código de itinerario.</i></p> <p>Drill-down:</p> <p>A nivel de período (mes), gerencia, división, unidad comercial, hasta registro individual del itinerario.</p> <p>Ordenamiento:</p> <p>Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
10.3 Información de Facturación				
<p>10.3.1 Estadística de facturación.</p> <p>Información:</p> <p>KWh facturados, kW demandados, conceptos de facturación (energía reactiva, multas, recargos, impuestos (desglose por tasa), bonificaciones, etc.), subtotal gravado, subtotal no gravado, importe total facturado, tipo de cliente, tarifa, etc.</p> <p>Filtros:</p> <p>Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente, tarifa, tipo de facturación.</p> <p>Drill-down:</p> <p>A nivel de período (mes), gerencia, distrito, oficina comercial, hasta registro individual</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.3.2 Suministros y Conceptos de facturación pendientes de facturar.</p> <p>Información: Cantidad e importe de suministros y conceptos pendientes de facturar, cantidad de cuotas pendientes de facturar.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente, tipo de concepto.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, distrito, oficina comercial, hasta registro individual de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.3.3 Estadística de gestión de anomalías (inconsistencias) de facturación.</p> <p>Información: Cantidad de anomalías generadas, resueltas con consumo real, resueltas con consumo estimado, sin resolver al final del período, energía pendiente de facturar, importe pendiente de facturar, plazo medio en de resolución de anomalías (días) y meta, porcentaje sobre el total de suministros facturados y meta.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, estado de la inconsistencia, tipo</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>de anomalía, tipo de cliente, tarifa.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.3.4 Resumen de facturación.</p> <p>Información: Número de suministros tratados por el proceso de facturación, porcentaje de suministros facturados con lectura real, porcentaje de suministros facturados con lectura estimada, porcentaje de suministros con anomalía detectada sin orden de trabajo generada, porcentaje de suministros con anomalía detectada con orden de trabajo generada.</p> <p>Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.3.5 Estadística de Refacturaciones.</p> <p>Información: Número de recibos, Importe recibo original, Importe recibo refacturado, Porcentaje de diferencia entre el importe original y corregido, importe del ajuste de las diferencias.</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial , recibo pago o impago. Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial , hasta registro individual de factura. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información . Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización diaria de la información.				
10.3.6 Suministros pendientes de facturar con más de 45 días. Información: Cantidad de suministros, cantidad de días sin facturar, consumo promedio, porcentaje de suministros pendientes de facturar/contratos vigentes, meta, desvío. Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente , rangos de plazo. Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial , hasta registro individual de suministro. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información . Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización diaria de la información.	E			La cantidad de días del listado debe ser parametrizable.
10.3.7 Seguimiento del avance de la distribución de documentos/facturas. Información: Cantidad de lotes o documentos distribuidos (facturas, notificaciones, etc.), cantidad de lotes o documentos pendientes de distribuir, clasificados por días previos al vencimiento con relación a la fecha de distribución o a la fecha del día según corresponda. Comparación contra las metas establecidas	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>por Unidad Comercial e indicación de desvíos.</p> <p>Filtros: Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Oficina Comercial, agente distribuidor.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, hasta registro individual del agente distribuidor.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
10.4 Información de Cobros y Gestión de Deuda				
<p>10.4.1 Información de la cobranza de ANDE.: Información: Número de recibos cobrados, Importe recibos cobrados, centro de cobro (propia o externa), importes propios o ajenos, porcentaje de recibos cobrados (cantidad e importe), tipo de notificación, importe de comisiones pagadas.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, nombre centro de cobro (propia o externa), importes propios o ajenos, tipo de notificación.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, nombre centro de cobro, hasta registro individual de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.2 Informe de recaudación prevista y real.</p> <p>Información:</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Importes de recaudación previsto, importes cobrados, desvío en unidades físicas y en porcentaje.</p> <p>Filtros: Período (mes), gerencia, tarifa.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.4.3 Pendiente de cobro (cantidad de facturas, importes)</p> <p>Información: Número de suministros y recibos pendientes del período anterior, Número de suministros y recibos pendientes del período actual, Importe recibos pendientes del período anterior, Importe recibos pendientes del período actual, tipo de cliente, estado de gestión de la deuda, tipo de notificación.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente, tipo de notificación, empresa (ANDE o externas), estado de gestión de la deuda y antigüedad de la deuda, cantidad de mayores deudores</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, tipo de cliente, tipo de notificación, empresa (ANDE. o externas), hasta cliente y registro individual de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.4 Resumen de Acuerdos a Plazos</p> <p>Información: Cantidad e importe de acuerdos a plazos dados de alta en períodos anteriores, cantidad e importe de acuerdos a plazos</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>datos de altas, bajas (cancelaciones y por impago) y anulados en el período, cantidad e importe de cuotas pagas e impagas (desglosando vencidas y no vencidas).</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, Tipo de cliente.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, Tipo de cliente, hasta registro individual de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias. Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.4.5 Evolución de la cobranza para un período de facturación determinado, en función a la fecha de vencimiento de las facturas.</p> <p>Información: Total, facturado, Total cobrado, Total cobrado antes del vencimiento, Total cobrado entre 8 y 15 días, entre 16 y 31 días, etc</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, Tipo de cliente.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, Tipo de cliente, hasta registro individual de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias. Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.6 Estados de recibos.</p> <p>Información: Cantidad de recibos e importe, promedio de cantidad de días de permanencia en un</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>estado, forma de pago, etc.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, Tipo de cliente, estado del recibo, tipo de notificación, forma de pago.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, Tipo de cliente, registro individual de factura.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.4.7 Informe de gestión de movimientos de caja.</p> <p>Información: Cantidad de movimientos e importe de los movimientos discriminando ingresos y egresos, código de movimiento de caja, etc.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, código de movimiento de caja, usuario.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, hasta caja y código de movimiento de caja.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación diaria, mensual y anual en unidades físicas y monetarias.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.8 Informe de recibos cobrados y remesados en las cajas.</p> <p>Información: Cantidad e importe de recibos cobrados y remesados, diferencia en unidades físicas y porcentaje.</p> <p>Filtros: Período (mes) Gerencia División, Oficina</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Comercial.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, hasta caja y recibo.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación diaria, mensual y anual en unidades físicas y monetarias. Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.4.9 Seguimiento de cobro de débito automático.</p> <p>Información: Cantidad, importe y porcentaje de recibos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • enviados a la entidad de cobro para su débito, • cobrados, • devueltos, • devueltos reclamados, c • cantidad de remesas y cantidad promedio de recibos en cada remesa, etc. <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, entidad de cobro.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, División, Oficina Comercial, hasta remesa y recibos.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación diaria, mensual y anual en unidades físicas y monetarias. Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.10 Indicadores de deuda</p> <p>Información: Importes de deuda sobre facturación año móvil, discriminado por tipo de cliente y antigüedad, expresado en porcentaje. El importe de deuda será el valor al mes de la consulta. Visualización de la evolución del indicador en el tiempo. Comparación contra</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos</p> <p>Filtros: Período (mes, año), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente y antigüedad.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, tipo de cliente.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por período y Unidad.</p> <p>Actualización mensual de la información.</p>				
<p>10.4.11 Indicadores de recaudación por período de facturación</p> <p>Información: Importes de recaudación sobre facturación, discriminado por tipo de cliente, expresado en porcentaje. El importe de recaudación deberá corresponder a los mismos recibos que se facturaron en el período seleccionado. Visualización de la evolución del indicador en el tiempo. Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos</p> <p>Filtros: Período (mes, año), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, tipo de cliente.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por período y Unidad.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.12 Indicadores de recaudación por fecha de cobro</p> <p>Información: Importes de recaudación sobre facturación, discriminado por tipo de cliente, expresado en porcentaje. El importe de recaudación deberá corresponder a los recibos pagos en un período seleccionado. Visualización de la</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>evolución del indicador en el tiempo. Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos.</p> <p>Filtros: Período (mes, año), Gerencia, División, Oficina Comercial, tipo de cliente.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, tipo de cliente.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por período y Unidad.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.4.13 Estadísticas de documentos distribuidos (facturas, notificaciones, etc) por itinerarios.</p> <p>Información: Cantidad de documentos distribuidos por itinerario, cantidad de itinerarios, cantidad de agentes distribuidores, valores totales y promedio, según el caso. Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos</p> <p>Filtros: Período (ciclo de lectura), Gerencia, División, Oficina Comercial, código de ruta, agente distribuidor.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial, hasta registro individual de agente distribuidor.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.4.14 Informe de Calidad de Corte</p> <p>Información: Monto abonado por el cliente, Nro. de Orden</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>de Corte, Nro. de Orden de Reconexión, Tarifa.</p> <p>Filtros: Período, Gerencia, División, Oficina Comercial, tarifa.</p> <p>Drill-down: A nivel de período (mes), gerencia, división, oficina comercial.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
10.5 Información de Atención al Cliente y Reclamaciones				
<p>10.5.1 Contactos con clientes, por cualquier canal de atención</p> <p>Información: Cantidad de contactos, cantidad de clientes que tuvieron contacto con la empresa, cantidad de clientes con más de un contacto discriminando la cantidad de contactos, canal de atención, tipo de contacto.</p> <p>Filtros: Período (mes), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Tipo de cliente, tipo de trámite.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Tipo de cliente, hasta registro individual del contacto.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.5.2 Tiempo de atención en Unidades Comerciales</p> <p>Información: Tiempo de atención de clientes, Unidad</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Comercial, agente de atención, tipo de contacto. Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos</p> <p>Filtros:</p> <p>Período (mes y acumulado), por zona geográfica (Jerárquica: Gerencia, Distrito, Unidad), por canal de atención, agente de atención, tipo de contacto.</p> <p>Drill-down:</p> <p>A nivel de Período (mes), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, canal, hasta registro individual del agente de atención.</p> <p>Ordenamiento:</p> <p>Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.5.3 Estadísticas de información de la atención por el canal telefónico, llamadas entrantes.</p> <p>Información:</p> <p>Cantidad de llamadas telefónicas entrantes, atendidas y abandonadas, discriminando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipo de contacto (incluye todas las casuísticas ya sean por motivos comerciales o de distribución) en el caso de las llamadas atendidas, • unidad responsable de la zona geográfica del suministro que originó el trámite • origen geográfico de la llamada (Departamento) • operador que atendió la llamada (incluye IVR) <p>Registro del tiempo medio de espera en minutos de llamadas atendidas y abandonadas, porcentaje de llamadas atendidas sobre llamadas entrantes. Comparación contra las metas establecidas por Unidad Comercial e indicación de desvíos</p> <p>Filtros:</p> <p>Período (mes y acumulado), por tipo de trámite, Unidad responsable de la zona geográfica del suministro que originó el</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>trámite, y origen geográfico de la llamada (Departamento).</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), tipo de trámite, Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Operador.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización diaria de la información. Nota: información suministrada por interfase por el software existente.</p>				
<p>10.5.4 Estadísticas de información de la atención por el canal telefónico, llamadas salientes.</p> <p>Información: Cantidad de llamadas telefónicas salientes discriminando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de encuesta o campaña operador que realizó la llamada <p>Registro del tiempo medio de la llamada en minutos. Registro del resultado de la campaña realizada.</p> <p>Filtros: Período (mes y acumulado), encuesta o campaña, Operador.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), encuesta o campaña, Operador.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas. Actualización diaria de la información. Nota: información suministrada por interface con el software existente.</p>	E			
10.5.5 Estadísticas de información de la	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>atención por canal Web</p> <p>Información: Cantidad de visitantes a la web discriminando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Período (año, mes, día, hora), Tipo de contacto. País del servidor desde el cual se accedió. Tipo de documentación extraída <p>Filtros: Período (año, mes, día, hora);</p> <p>Drill-down: A nivel de Período.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p> <p>Acumulación mensual y anual en unidades físicas.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.5.6 Seguimiento de las reclamaciones</p> <p>Información: Cantidad de reclamaciones por tipo y subtipo, presentadas, resueltas procedentes, resueltas improcedentes, y anuladas, pendientes al inicio y al final del período, importes involucrados en los casos que corresponda.</p> <p>Filtros: Período (mes, desde, hasta), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, estado, tipo y subtipo de reclamación, Tipo de cliente.</p> <p>Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Tipo de cliente, hasta registro individual de la reclamación.</p> <p>Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información.</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias cuando corresponda. Actualización diaria de la información.				
10.5.7 Estado de las reclamaciones Información: Cantidad de reclamaciones por tipo y subtipo y por estado, plazos medios de resolución y meta, importes involucrados en los casos que corresponda. Indicador de cantidad de reclamaciones sobre contratos vigentes al momento de la consulta. Indicador de cantidad de reclamaciones sobre suministros facturados al momento de la consulta. Filtros: Período (mes, desde, hasta), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Tipo de cliente , estado (presentadas, resueltas procedentes, resueltas improcedentes), tipo y subtipo. Drill-down: A nivel de Período (mes), Gerencia, Distrito, Oficina Comercial, Tipo de cliente , hasta registro individual de la reclamación. Ordenamiento: Ordenar por todos los campos detallados en Información . Acumulación mensual y anual en unidades físicas y monetarias cuando corresponda. Actualización diaria de la información.	E			
10.6 Información de Ordenes de Trabajo				
10.6.1 Estado de las órdenes de trabajo y plazos de ejecución Información: Ordenes de trabajo generadas, resueltas y anuladas durante un periodo especificado. Plazo medio de resolución (días hábiles y corridos) para las órdenes de trabajo resueltas en dicho periodo con apertura por responsabilidad (Cliente, Comercial o Distribución). Cantidad de visitas promedio por orden de	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>trabajo. Órdenes de trabajo pendientes al comienzo y al final del periodo especificado.</p> <p>Filtros: Periodo mensual o Rango de fechas especificado por Región, Agencia, Tipo de Orden de Trabajo, Proceso Generador, Prioridad, Empresa Contratista, Móvil, Operario, Itinerario. Tipo de tensión y fases.</p> <p>Drill-down: hasta registro individual de la orden de trabajo (identificación del suministro y número de orden de trabajo) aplicando los filtros disponibles.</p> <p>Ordenamiento: por Región, Agencia, Proceso Generador, Tipo de Orden de Trabajo, Prioridad, Estado de la Orden de Trabajo, Empresa Contratista, Móvil, Operario, Itinerario.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.6.2 Antigüedad de órdenes de trabajo pendientes</p> <p>Información:</p> <p>Cantidad de órdenes de trabajo pendientes agrupadas según rangos de días definidos (considerando tanto días hábiles como corridos). Discriminación del tiempo según responsabilidad (Cliente, Comercial o Distribución). Tiempo acumulado (desde la generación de la orden de trabajo) y tiempo asociado al estado actual (desde su último cambio de estado). Cantidad de visitas promedio por orden de trabajo.</p> <p>Filtros: Periodo mensual o Rango de fechas especificado por Región, Agencia, Tipo de Orden de Trabajo, Proceso Generador, Prioridad, Empresa Contratista, Móvil, Operario, Itinerario. Tipo de tensión y fases.</p> <p>Drill-Down: hasta registro individual de</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>la orden de trabajo (identificación del suministro y número de orden de trabajo) aplicando los filtros disponibles.</p> <p>Ordenamiento: por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.6.3 Visitas efectuadas</p> <p>Información: Cantidad de visitas efectuadas y HHP (horas hombre padrón) incurridas (cantidad e importe),</p> <p>Filtros: Período mensual o Rango de fechas especificado, Región, Agencia, Tipo de Orden de Trabajo, Empresa Contratista, Móvil, Operario, Itinerario, Acción Ejecutada, Verificación de suministros observados</p> <p>Drill-Down: Hasta registro individual de la orden de trabajo (identificación del suministro y número de orden de trabajo) aplicando los filtros disponibles.</p> <p>Ordenamiento: Por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación de HHP (horas hombre padrón) (cantidades e importe). Actualización diaria de la información.</p> <p>.</p>	E			
<p>10.6.4 Tiempos de ejecución de órdenes de trabajo en campo.</p> <p>Información: Para las visitas efectuadas mediante la utilización de dispositivos móviles, se</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>desplegarán los tiempos totales y los tiempos medios incurridos en la ejecución de los trabajos en campo.</p> <p>Filtros: Período mensual o Rango de fechas especificado, Región, Agencia, Tipo de Orden de Trabajo, Empresa Contratista, Móvil, Operario, Itinerario, Acción Ejecutada</p> <p>Drill-Down: Hasta registro individual de la orden de trabajo (identificación del suministro y número de orden de trabajo) aplicando los filtros disponibles.</p> <p>Ordenamiento: Por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación de Cantidad de Visitas y Tiempo total incurrido en las mismas. Actualización diaria de la información.</p>				
<p>10.6.5 Materiales disponibles</p> <p>Información: Cantidad de materiales disponibles en un Centro Técnico y valoración de los mismos. Cantidades asignadas. Mínimos establecidos por tipo</p> <p>Filtros: Región, Agencia, Tipo de Material, Empresa Contratista, Móvil, Operario, Itinerario</p> <p>Drill-down: Hasta el nivel especificado de Filtros</p> <p>Ordenamiento: Por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación de Ítems de HHP por modalidad de trabajos ejecutados (cantidades e importe)</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>	E			
<p>10.6.6 Costos asociados a la ejecución de órdenes de trabajo.</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
<p>Información: cantidad e importe (total y promedio) de ítems de HHP por modalidad de trabajos ejecutados.</p> <p>Filtros: Periodo mensual o Rango de fechas especificado, Región, Agencia, Tipo de Orden de Trabajo, Proceso Generador, Empresa Contratista, Móvil, personal de ANDE, Itinerario.</p> <p>Drill-down: hasta el nivel especificado de Filtros.</p> <p>Ordenamiento: por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Ítems de HHP por modalidad de trabajos ejecutados (cantidades e importe)</p> <p>Actualización diaria de la información.</p>				
10.7 Información de Intervenciones				
<p>10.7.1 Estado de los Fraudes</p> <p>Información: Cantidad e importe de fraudes generados con determinadas características. Diferenciación entre importe asociados al fraude, facturado y cobrado</p> <p>Filtros: Período mensual o Rango de fechas especificado, Región, Agencia, Tipo de Fraude, Estado del Fraude, Tipo de Cliente, Rama de Actividad, Rango de Potencia Contratada.</p> <p>Drill-down: Hasta registro individual del fraude (identificación del cliente, suministro asociado y número de fraude) aplicando los filtros disponibles.</p> <p>Ordenamiento: Por todos los campos detallados en Filtros.</p> <p>Acumulación de Fraudes (cantidades,</p>	E			

Formulario F10 - CONTROL DE GESTION				
CONCEPTO	CATEGORÍA	CUM P	IMP L	NOTAS
importe asociado, facturado y cobrado) Actualización diaria de la información.				

BORRADOR

Formulario F11 – AMIGABILIDAD

CONCEPTO	CATEG.	CUMP	IMPL	PARAM	NOTAS
<p>11.1 Amigabilidad, facilidad de manejo y acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilidad de acceso a las diferentes funcionalidades, pudiendo navegar con rapidez en las mismas. Pantallas intuitivas y amenas. Trámites a los que se pueda acceder por medio de menú de opciones permanentemente visible. Acceso directo a las funciones más frecuentes. Mantener criterios de ubicación y funciones a lo largo de toda la aplicación. Homogeneidad de información en las diferentes pantallas. Utilización de comodines para la localización de diferentes entidades como ser nombres de clientes, nombres de calles, etc. Localización de clientes y/o suministros a través de la combinación de campos como por ejemplo ubicar un suministro con la combinación de nombre de cliente y nombre de calle. 	E				
<p>11.2 Amigabilidad y flexibilidad general del producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personalización del menú de funciones según usuario y perfil. En las pantallas asociadas a los procesos, posibilidad de acceder a todas las acciones relacionadas con los mismos. Utilización de terminología nemotécnica. Posibilidad de contar con facilidades en las pantallas para la identificación de tareas pendientes del usuario. Posibilidad de definir campos de usuario y que los mismos se puedan utilizar para realizar validaciones o aplicarles alguna lógica. Atajos de teclado listados, para las tareas más repetitivas. 	E				Definición de escritorio de opciones o menú para los usuarios de forma dinámica y flexible.

Formulario F12 – INTEGRACION E INTERFASES

GENERALIDADES

A continuación, se describen las interfases que deberá tener la Solución Comercial con el resto de los sistemas de la empresa y entidades externas.

Para las interfases, se utilizan varios métodos, como ser web service como método para conectarse a otras aplicaciones que están en distintas plataformas, intercambio de archivos, enlace de base de datos, etc.

A continuación, se detallan las interfases con las cuales deberá contar la Solución Comercial:

BORRADOR

INTEGRACION CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS DE ANDE EN PROCESO DE LECTURA

A continuación, se detalla la integración que debe tener el nuevo sistema comercial con el resto de los sistemas de ANDE (o asociados a ANDE).

SISTEMA PARA OBTENCION DE LECTURAS TELEMEDIDAS:

Objetivo:

Debe ser capaz de obtener las lecturas telemedidas del software existente que se comunican con los medidores,

AMI 1

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Carga de los itinerarios desde la Solución Comercial	Diaria	Batch	DBLink	El Sistema de Gestión Comercial extrae la lectura y actualiza en la base de datos.

AMI 2

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Carga de los itinerarios desde la Solución Comercial	Diaria	Batch	DBLink	El Sistema de Gestión Comercial extrae la lectura y actualiza en la base de datos.

APLICACIÓN DE LECTURAS:

Dado que la aplicación de lecturas se solicita como parte del producto, no se detallan las interfaces. De todas formas, se entiende que serán necesarias

interfaces para la carga y descarga de información vinculada a la lectura y rutas de lectura, anomalías y otras entidades necesarias para cumplir con las funcionalidades requeridas para la aplicación.

A continuación, se detalla el hardware disponible en ANDE para incorporar una nueva aplicación de lecturas

Software y Hardware:

Procesador:	De 2.2 GHz Dual Core Processor
Sistema Operativo:	Android 4.3 o superior
Memoria:	RAM DDR2 4 GB SDRAM
Almacenamiento:	Memoria Interna de 128 GB
Carcasa:	Estructura plástica, altamente resistente con Certificación IP67
Pantalla:	Tamaño 4" TFT LCD, Panel Multi Touch Screen

INTEGRACION CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS DE ANDE EN PROCESO DE EMISIÓN/IMPRESIÓN DE FACTURAS (PUESTA AL COBRO)

IMPRESIÓN DE FACTURAS

Solución Comercial envía el archivo con la información de las facturas a imprimir

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Enviar al proveedor de impresión de facturas el archivo con la información necesaria de cada factura	Diaria	Batch	Archivo vía SFTP	La ANDE deposita de forma diaria el archivo (formato TXT) en el servidor del proveedor del servicio de impresión de facturas (empresa tercerizada), para el efecto los datos son generados en el proceso BATCH de nuestro sistema comercial.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

ANDE se encuentra en proceso de adquisición de un producto para realizar la Facturación en forma Electrónica.

Al no tener aún un Sistema definido no se pueden detallar las interfaces correspondientes, pero si se debe contemplar el desarrollo de las mismas en el nuevo Sistema Comercial.

INTEGRACION CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS DE ANDE EN PROCESO DE COBRANZA

APLICACION LOCAL DE COBROS

Objetivo:

Esta Aplicación da soporte a la cobranza en ANDE.

Descripción:

La Aplicación es propia de ANDE y sólo se utiliza en oficinas de ANDE.

Posee una base de datos local en la que se registran los pagos diarios de los clientes.

Permite realizar las mismas operaciones de caja que el Open SGC (pagos en efectivo y cheque, anulaciones, listado de facturas pagadas, listado de cheques, resúmenes totalizados por formas de pago).

Al iniciar la aplicación la misma se conecta por ODBC a la base de datos del Open SGC a fin de mantener actualizado el listado de bancos para los pagos realizados con cheques.

Los pagos realizados por los clientes son remitidos al final del día en un archivo de texto y por SFTP al servidor de la ANDE de donde son tomados por el proceso batch actualizador de cobros durante la noche.

El cajero realiza la declaración de su gestión en el Open SGC.

La declaración del cajero debe coincidir con los datos enviados en el archivo de texto para que puedan actualizarse los pagos de los recibos en el Open SGC.

Esta aplicación es solicitada como parte de la solución comercial.

Aplicación local de cobros envía los cobros del día a la Solución Comercial

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Recepción de cobros	A demanda	batch	Archivo mediante SFTP	Recepción de los cobros desde la aplicación local de cobros

COBRANZA EN RED EXTERNA - PROCESADORAS

La ANDE no facilita a las procesadoras de cobro externa ninguna aplicación que le permita cobrar facturas de ANDE, corresponde a cada procesadora gestionar su propia aplicación ya que las mismas cobran también facturas de otras empresas.

Al término de cada jornada laboral las procesadoras depositan en un servidor propio un archivo de texto que contiene los pagos realizados por los clientes.

Operadores de ANDE se encargan de ingresar a dicho servidor y copiar por SFTP los archivos y los depositan en el servidor de ANDE.

Los archivos son tomados por el proceso batch actualizador de cobros durante la noche.

Si los datos están correctos se realiza la actualización de los recibos pagados en el Open SGC.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Recepción de cobros	A demanda	batch	Archivo mediante SFTP	Recepción de los cobros desde las procesadoras
Consulta de deuda	A demanda	online	Web Service	Devuelve la deuda de un cliente en particular

DEBITO BANCARIO

Envío y recepción de las facturas a debitar por los Bancos en la Solución Comercial

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Envío de facturas a debitar	A demanda	batch	Archivo mediante SFTP	Se envían los archivos correspondientes a las remesas con la información de las facturas a debitar
Recepción de facturas debitadas de bancos	A demanda	batch	Archivo mediante SFTP	Se recibe el archivo enviado a los bancos con la información sobre cada factura, si se debitó o no, para luego ser ingresados al sistema por un proceso batch.

INTEGRACION CON EL SISTEMA FINANCIERO

Integración con SAP GESTIÓN FINANCIERA

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Impacto Contable y Administrativo	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	ASIENTOS CONTABLES: facturación, ajustes, reclasificación de deudas y negociaciones con clientes (mejoras), recaudación a todo nivel de deudor: externo y empleados, discriminando por la cobranza de: bocas de cobranza, cajas, sistema bancario y otros, retenciones utilizadas por el cliente para abono de deuda con la consistencia necesaria que permita la actualización del Flujo de Caja Tesorero / Caja y Bancos (Disponibilidad Bancaria) principalmente

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

Integración con SAP Contabilidad de COSTOS / RENTABILIDAD

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo de Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Impacto en Costos / Cálculo de Rentabilidad	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Determinación automática de objetos de costo: Centro de Beneficio Determinación automática de posiciones de rentabilidad y su impacto en la contabilidad de costos: Clase de consumo, Tarifas Agencia, Cantidad de KWH facturados y Cantidad de KWH anulados. Unidad de medida base -> KWH

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

Integración con SAPGESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
ACTIVOS FIJOS: Registro y proceso de los movimientos del SGC – Patrimonio	DIARIO	on DEMAND ó PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	web service	Gestión de Activos integrado al proceso comercial (Alta por ejemplo de obras realizadas por clientes, baja y modificación de activos) y su impacto en los Activos fijos de ANDE. Trazabilidad en la gestión de medidores (como activos)

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

Integración con SAP GESTIÓN DE STOCK

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Depósitos y su stock	DIARIO	ON LINE ó PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Trazabilidad en la gestión de medidores (sincronización de maestro de materiales): reserva del material tipo medidor, registro de salida del almacén-serialización, registro de devoluciones y su impacto en la contabilidad general (cuentas de consumo) y en la contabilidad de costos.

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

GESTION DE COMPRAS

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Gestión de adquisiciones	DIARIO	ON LINE o PROCESO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Actualización de necesidades de consumo (satisfechas y no satisfechas) que alimenten la planificación de reposición de medidores (adquisición).

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

Integración con SAP HCM

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Gestión de Recursos Humanos	DIARIO MENSUAL	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Alta, baja y modificación (actualización del estatus) de los empleados en el sistema comercial y su vinculación con código de cliente de forma consistente.

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

INTEGRACIÓN CON SAP – GESTIÓN PRESUPUESTO

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE	WEB SERVICE	Determinación automática de llave

proceso de los movimientos del SGC – Impacto Presupuestal		REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH		presupuestal de ingreso y su impacto en la ejecución del presupuesto público para los siguientes momentos: Devengado (cuando se registren contablemente), Recaudado (cuando se registre el cobro) y cualquiera de sus variaciones.
---	--	--	--	--

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

INTEGRACIÓN CON SAP – Gestión Fiscal

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Impacto fiscal	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Registro y consolidación del libro de ventas y libro de compras de ANDE (facturación de energía y otros)

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

INTEGRACION CON EL SISTEMA DE GESTION DE TRABAJOS (SARA)**Objetivo:**

El Sistema SARA lleva a cabo un seguimiento exhaustivo de los trabajos de desarrollo de la red de distribución, tanto en media como en baja tensión. Este seguimiento es tanto de carácter técnico como económico, iniciándose desde los primeros pasos del trabajo, es decir desde que es solicitado por un cliente (solicitud de nuevo suministro o de ampliación de uno existente) o definido por la planificación hasta la puesta en servicio del trabajo.

NOTA: Actualmente la funcionalidad de este sistema está siendo reemplazada por el sistema GRA. Al momento de la implantación con el sistema comercial se deberá analizar si existen funcionalidades del sistema SARA que deberían ser integradas.

Solución Comercial solicita o brinda información al Sistema SARA (interfaz iniciada desde la Solución Comercial)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Petición de servicio				
Alta de la nueva petición de servicio.	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Alta en SARA de la nueva obra.
Notificación de cambios de estado de la obra.	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Actualizado de datos.
Interfase para intercambio de comentarios, notas o atributos asociadas a la solicitud.	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Actualización de datos.
Pedido al SARA de realización de trabajo que surgen a través del módulo de reclamos. Como ser corrimiento de columnas, retiro de medidor, etc.	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Alta en el SARA de un trabajo pendiente.

SARA solicita o brinda información a la Solución Comercial (interfaz iniciada desde SARA)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Petición de Servicio				
Notificación de cambios de estado de la obra.	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Actualización de datos.
Interfase para intercambio de comentarios, notas o atributos asociadas a la solicitud.	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Actualización de datos.
Envío del presupuesto (cuando hay obra).	DEMANDA	EN LINEA	WEB SERVICE	Presupuestación.

Software y Hardware:

- **Servidor: SARA**
- **Base de datos: SQL Server**
- **Interfases: consultas directas desde el SARA al SGC a través de un enlace de base de datos (dblink).**

INTEGRACION CON SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Objetivo:

Conectar contenido no estructurado a los procesos comerciales.

El SGC brinda y recibe información de y al sistema **SAP - ECM: Extended Enterprise Content Management (OpenText)**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Proveer datos de gestiones comerciales expedientes solicitudes de servicios.	DEMANDA DIARIO MENSUAL	EN LINEA	SERVICIO WEB	Vinculación de documentos digitales a través de flujos de trabajo integrados a los procesos de negocio comercial y financieros-logísticos-recursos humanos.

Software y Hardware:

- ☐ Servidor: SAP HANA
- ☐ Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- ☐ Interfases: programa desarrollado para el efecto.

SAP – ECM: Extended Enterprise Content Management (OpenText), de gestión documental.

Versión: 16.2.11

INTEGRACION CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS DE ANDE EN PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

En el proceso de Atención al cliente se reconocen los distintos sistemas de ANDE:

Distribución – SARA- OMS
Geo
Sistema Numerador
IVR
Canales de atención APP, WEB, Email, llamadas
Sistema de autogestión web
Comunicaciones salientes SMS, e-mail, WHATSAPP

A continuación, se detalla la integración entre el nuevo Sistema Comercial y los demás sistemas de ANDE.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS POR FALTA DE ENERGIA Y RECLAMOS DE INCIDENCIAS EN LA RED

Objetivo:

Se requiere contar con los reclamos de falta de energía y de distribución integrados al sistema comercial, tanto las altas como los cambios de estado y su resolución.

El alta se realiza desde el sistema de Comercial, se tendrán que diseñar las siguientes interfases.

Solución Comercial solicita o comunica información al sistema de Gestión de Reclamos de ANDE - GRA (interfaz iniciada desde la Solución Comercial)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo o Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Ingreso de reclamaciones e incidencias de la red	A demanda	Online	Web Service	Ingreso de avisos en el Sistema de Distribución.
Notificación de cambios de estado de la reclamación.	A demanda	Online	Web service	Cambio de estado.
Consulta de incidencias por centro y fecha	A demanda	Online	Web Service	Consulta de incidencias en curso y programadas para un centro y un rango de fechas.

GRA solicita o comunica información a la Solución Comercial (interfaz iniciada desde GRA)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Órdenes de trabajo: generación desde GRA de órdenes de trabajo	A demanda	Online	Web Service JDBC	Generación de una O/T en el nuevo sistema Comercial y devuelve la vinculación para una consulta posterior
Consulta de estado de Ordenes de trabajo	A demanda	Online	Web Service JDBC	Información referente a Ordenes de Trabajo las cuales fueron dadas de alta desde Distribución
Notificación de modificación y resolución de Reclamo por falta de Energía Eléctrica	A demanda	Online	Web Service JDBC	Modificar y/o resolver el reclamo en el nuevo Sistema Comercial.

Información de los cortes programados desde el Sistema de Distribución	Diaria	Batch	Archiv o XML JDBC	Información de los cortes a realizar para poder notificar a los clientes.
--	--------	-------	-------------------	---

Software y Hardware:

Servidor: GRA

Base de datos: PostGreSQL

Interfases: consultas directas desde el GRA al SGC a través de la conectividad a bases de datos de Java (JDBC).

SISTEMA DE GEOLOCALIZACIÓN DE SUMINISTROS - GEO**Objetivo:**

Visualizar en un mapa los suministros y sus datos.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema de **GEOLOCALIZACIÓN DE SUMINISTROS - GEO.**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Actualiza coordenadas de geo referenciación.	DIARIA	BATCH	ENLACE DE BD	Actualización de la BD.

Software y Hardware:

Servidor: GEO

Base de datos: PostGreSQL

Interfases: programa desarrollado para el efecto y enlace de base de datos.

Sistema Numerador**Objetivo:**

Se desea ampliar al resto de oficinas comerciales la implantación actual del Sistema Numerador e integrarla a la solución del nuevo sistema comercial.

Solución Comercial solicita o comunica información a Sistema Numerador (interfaz iniciada desde la Solución Comercial)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Obtener tiempo de espera por	Sema	Batc	Archiv	Información de los tiempos

canal	nal	h	o XML	de espera por canal
Obtener tiempo de espera por unidad comercial	Semana	Batc	Archiv	Información de los tiempos de espera por unidad comercial
Obtener información acerca del tiempo del trámite (puesto y usuario de atención, fecha y horario de comienzo y de finalización de la recepción del trámite.)	Semana	Batc	Archiv	Información de los tiempos incurridos en trámites

Software y Hardware:

Servidor: Windows 2008 r2
 Base de datos: SQL SERVER
 Interfases: actualmente sin interface

IVR

Objetivo:

Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz. Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día.

IVR solicita o comunica información a la Solución Comercial

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo o Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Reclamo por falta de energía	A demanda	On-line	Web Service	Reclamo dado de alta en el Sistema Comercial
Consulta de deuda	A demanda	On-line	Web Service	Deuda de la cliente informada
Aporte de lectura	A demanda	On-line	Web Service	Lectura aportada por la cliente dada de alta en el sistema Comercial
Solicitud de duplicado de factura	A demanda	On-line	Web Service	Solicitud dada de alta en el Sistema Comercial

Software y Hardware:

Servidor: tercerizado

Base de datos: tercerizado
Interfases: tercerizado

CANALES DE ATENCION

Objetivo:

Se identifica poder contar con información a mostrar en los diferentes canales de atención como ser APP, SMS, WEB, Whatsapp

Desde canal Internet se solicita o comunica información a la Solución Comercial

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Internet – Obtener información de locales de atención para ser desplegados	Diaria	Batch	Archivo XML	Archivo con lista de locales de atención
Internet – Obtener información de centros de cobro propios y externos	Diaria	Batch	Archivo XML	Archivo con lista de centros de cobro
Internet – Obtener información de técnicos electricistas para ser desplegados	Diaria	Batch	Archivo XML	Archivo con información de técnicos electricistas

Software y Hardware:

Servidor: internos
Base de datos: internos
Interfases:

SISTEMA DE AUTOGESTIÓN WEB Y/O APP PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

Objetivo:

Se requiere que el sistema de autogestión web sea capaz de realizar las siguientes operaciones en el Sistema Comercial

Sistema de autogestión web y/o APP DM solicita o comunica información a la Solución Comercial (interfaz iniciada desde la página WEB y/o APP para DM SIGA)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Autenticación de usuario	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Validación de la combinación usuario/contraseña en el Sistema Comercial
Actualización de datos del cliente	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Datos actualizados en el Sistema Comercial
Alta y consulta de trámites comerciales Consulta previa. Extensión de línea. Solicitud de alumbrado público. Solicitud de retiro de medidor. Conexión nueva. Actualización de nombre Aumento y reducción de potencia. División de instalación Solicitud de suministros eventuales.	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Trámite dado de alta en el Sistema Comercial
Reclamaciones de Falta de energía	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Reclamo dado de alta en el Sistema Comercial
Ingreso lectura de medidor	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Lectura dada de alta en el Sistema Comercial
Pagos intermedio por de agentes externos	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Pago dado de alta en el Sistema Comercial
Simulación de una facturación	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Información sobre la factura simulada

Duplicados de Factura	de	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Duplicado solicitado en el Sistema Comercial
Solicitud facturación fija	de	Demanda	En Línea	WEB SERVICE	Solicitud dada de alta en el Sistema Comercial

Software y Hardware:

Servidor: OPEN SGC

Base de datos: ORACLE

Interfases: programas de servicios de internet desarrollados para el efecto.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ANDE - SIGA**Objetivo:**

Permite a usuarios del SGC gestionar datos por autogestión de clientes ingresados desde la WEB y/o dispositivos móviles.

El SGC envía y recibe datos del **SIGA**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Intercambio de datos de gestión comercial.	DEMANDA	EN LÍNEA	SERVICIOS WEB	Actualización de la BD.

Software y Hardware:

- Servidor: SIGA
- Base de datos: PostGreSQL
- Interfases: programas desarrollados para el efecto.
-

COMUNICACIONES SALIENTES**Objetivo:**

Se identifica poder contar con invocaciones a servicios externos al Sistema Comercial para el envío de comunicaciones

Solución Comercial solicita o comunica información a Sistema de envío de comunicación (interfaz iniciada desde la Solución Comercial)

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Envío de SMS	Demanda	En Línea/Batch	ARCHIVO/WEB SERVICE	SMS enviado a destinatarios
Envío de Email	Demanda	En Línea/Bat	ARCHIVO/WEB SERVICE	Email enviado a destinatarios

		ch		
Envío de Whatsapp	Demanda	En Línea/Batch	ARCHIVO/WEB SERVICE	Whatsapp enviado a destinatarios

Software y Hardware:

Servidor: OPEN SGC

Base de datos: ORACLE

Interfases: programas desarrollados para el efecto.

SISTEMA DE RESOLUCIÓN REMOTA DE ÓRDENES DE TRABAJO – REMOT-OT-MOVIL**Objetivo:**

Gestiona la resolución en línea de órdenes de trabajo desde OT-MOVIL (dispositivo móvil) y REMOT actualiza en el SGC

El SGC envía y recibe datos del sistema de **REMOT-OT-MOVIL**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
REMOT remite datos de órdenes de trabajo resueltas.	DEMANDA	EN LÍNEA	SERVICIO DE INTERNET	Actualización de la BD, resolución de órdenes.

Se requiere la implementación de un sistema de Resolución de Ordenes de Trabajo como parte de la Solución Comercial

Software y Hardware:

- Servidor: REMOT
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: programa desarrollado para el efecto.

FORMULARIOS RELATIVOS A Tecnología

Formulario T1 - CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

COLUMNA	DESCRIPCION
Característica Tecnológica	Contiene la descripción de la característica tecnológica y está completada por ANDE.
CATEG (Categoría)	Indica la categoría de la característica tecnológica también cumplimentada por ANDE. Los valores posibles son: Exigido (E) u Opcional (O), Características Exigidas: Se refiere a las características tecnológicas que ANDE exige para la Solución Comercial. Las características Exigidas deberán estar ya implementadas en la Solución Comercial ofertada. Características Opcionales: Si bien no son exigidas, son funcionalidades que agregan calidad técnica a la Solución Comercial. Se asume que las mismas se encuentran incluidas en el precio de la Oferta, no admitiendo cotizaciones adicionales por estos conceptos. No se consideran en la evaluación de la oferta.
CUMPL (Cumplimiento)	Esta columna deberá ser completada por el Oferente, y permitirá codificar cómo el producto ofertado al momento de presentación de la Oferta cumple con la característica tecnológica indicada. Los valores posibles son: Si (S), No (N). Si la característica es "Exigido", es obligatorio que la respuesta sea "S". Si la característica es "Opcional", es válida la respuesta "N", cualquiera sea la respuesta no interviene en la evaluación de la oferta. En caso de responder "S", se puede exigir en la implementación del proyecto.
Respuesta	Se debe detallar como está resuelta la característica tecnológica solicitada. En caso que la Solución Comercial se componga de más de un producto, se deberá indicar las características tecnológicas de cada uno de ellos.
Referencias	Si hay datos complementarios o aclaraciones adicionales se deben cumplimentar en el Formulario G8 - Referencias , y se marca 'x'. En caso de referirse a un Manual, se debe especificar el nombre del manual, páginas y párrafos.

NOTA: ANDE, en el proceso de evaluación podrá modificar la valoración indicada por el Oferente en el formulario para la columna de Cumplimiento,

si la misma no se adecua a lo constatado en las diferentes instancias previstas en dicho proceso.

NOTA: La solución comercial puede estar compuesta por un solo producto o por un conjunto integrado de ellos (se completa esta información en el Formulario T5, arquitectura de la Solución Comercial).

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
1. CARACTERÍSTICAS GENERALES				
1.1. Arquitectura de la solución comercial				
<p>1.1.1. Todos los componentes de la solución comercial ofertada deberán ser on premise, a excepción de los módulos de resolución de órdenes de Trabajo y el de Lectura de Medidores que podrán ser en la nube (cloud) u on premise.</p> <p>NOTA: En el formulario T5 – ARQUITECTURA DE LA SOLUCION COMERCIAL PROPUESTA se deberá especificar para cada módulo si el mismo es on premise o cloud.</p> <p>También se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Complejidad de la Solución.</p>	E			
<p>1.1.2. La solución comercial ofertada deberá ser Full Web.</p> <p>No se considera válido el uso de emuladores para la interfaz web, ni el uso de software para acceso remoto a aplicaciones para emular la interfaz web.</p> <p>Las siguientes excepciones a este punto son aceptadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones a instalar en dispositivos móviles que sean parte de la solución comercial. 	E			
<p>1.1.3. Los lenguajes de programación a utilizar para nuevos módulos o modificaciones a realizar sobre la Solución Comercial deberán ser de los más usados (Java, .Net, PHP, C/C++,</p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>Python, C#) en el mercado.</p> <p>No se admitirá la utilización de lenguajes discontinuados para este ítem.</p> <p>No se tomará como válida una oferta la cual utilice masivamente lenguajes propietarios y de poca expansión/conocimiento en el mercado local.</p> <p>Para casos puntuales dentro del desarrollo, se aceptará el lenguaje C o Cobol, pero no deberá ser el lenguaje principal de desarrollo a utilizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> A nivel de capa de presentación, se consideran válidos: HTML, XHTML, JSP y JavaScript. El IDE en caso de Java deberá ser basado en Eclipse, y en el caso de .NET basado en Visual Studio. <p>NOTA: Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Lenguajes de programación.</p>				
<p>1.1.4. La arquitectura de la solución comercial y la plataforma de desarrollo deberá de utilizar estándares abiertos.</p> <p>Se deberán especificar los estándares utilizados en la arquitectura y la plataforma de desarrollo de la solución comercial, así como las especificaciones que cumple en cada caso.</p> <p>NOTA: Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Uso de Estándares.</p>	E			
1.2. Versionado del Producto Base				
<p>1.2.1 La evolución de la solución comercial se realiza mediante la implantación de nuevas versiones.</p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p><i>Aplicación de fixes, patches, upgrades.</i></p> <p><i>En caso de que la solución comercial sea más de un producto especificar para cada uno de ellos.</i></p> <p>NOTA: Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Compromiso de versiones futuras.</p>				
<p>1.2.2 Cuenta con la documentación correspondiente de respaldo/guía, procedimientos y herramientas informáticas que colaboran en un proceso de migración de versiones. Se deberá indicar cuales son.</p> <p><i>Dicha documentación se encuentra en línea, actualizada y disponible.</i></p> <p>NOTA: Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Documentación.</p>	E			
1.3. Tratamiento del código fuente de la solución comercial				
<p>1.3.1 Deberá estar disponible todo el código fuente del producto correspondientes a la lógica de negocio en modo consulta.</p> <p><i>El mismo deberá estar actualizado con los cambios aplicados por upgrades, fixes y estar siempre disponible en todo momento y de fácil acceso.</i></p>	E			
<p>1.3.2 Se deberá contar con herramientas y/o procedimientos para modificar la lógica de negocio (por ej.</p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
mediante user exits, spots, etc.) bajo responsabilidad de ANDE. Indicar cuáles serían los mecanismos y especificar para cada capa de la solución.				
<p>1.3.3 Los distintos aplicativos que conformen la solución comercial deberán disponer de herramientas informáticas y/o procedimientos para integrar código desarrollado y mantenido por ANDE, preservando la integridad del núcleo de cada uno de ellos administrado por el fabricante/proveedor de software. Detallar los mecanismos y procedimientos que se tiene para asegurar esta funcionalidad.</p> <p>El fabricante/proveedor de software deberá de asegurar la no afectación de componentes realizados/modificados por ANDE al aplicar actualizaciones del o los productos de la solución comercial. Como ser upgrades, fixes, etc.</p>	E			
1.4. Modelo de datos				
<p>1.4.1 El modelo de datos de la solución comercial deberá estar documentado y disponible, así como los mecanismos de acceso a los datos.</p> <p>NOTA: Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Documentación.</p>	E			
<p>1.4.2 El modelo de datos evita la redundancia tanto en el ingreso como en el almacenamiento de la información. Explique qué consideraciones se utilizaron en el diseño del modelo (normalización, etc.). En caso de redundancias indicar la justificación.</p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>1.4.3 El modelo de datos incluye un tunning básico de fábrica y permite el tunning del mismo para la optimización de la performance específica para el caso de ANDE.</p> <p>Como ser creación de índices, tablas particionadas, perfiles, etc. por parte de ANDE.</p>	E			
<p>1.4.4 El o los aplicativos que conforman la solución comercial deberán disponer de facilidades (herramientas o procedimientos) para que el personal de ANDE pueda integrar nuevos campos de usuario a las tablas de la base de datos, al igual que nuevas tablas preservando la integridad del núcleo del sistema administrado por el fabricante/proveedor de software. Indicar los mecanismos y procedimientos que se tiene para asegurar esta funcionalidad.</p> <p>NOTA: Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Forma de Mantenimiento Futuro.</p>	E			
1.5 Impresión				
<p>1.5.1 Permite generar nuevos reportes por parte de ANDE y ser integrados a los aplicativos de la solución comercial de forma sencilla. Y dichos reportes permiten la descarga de los mismos, la exportación a otros formatos (como ser Excel, PDF) y la impresión de los mismos de forma on-line.</p> <p>Este punto está enfocado en la construcción de reportes operativos (no DW), necesarios para el trabajo diario, que se deberán de poder agregar a la solución comercial.</p> <p>NOTA: En el caso de que para la solución de este punto se requiera de una solución de terceros, se deberá de</p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Lenguajes de Programación. Y en el formulario T5.				
<p>1.5.1 Permite en la elaboración de un reporte incorporar distintos tipos de fuentes, tablas, imágenes, gráficas, códigos de barra, códigos QR y atributos para la impresión.</p> <p>Deberá además permitir agregar fondos de documento o imágenes de pre-impresas a los mismos.</p>	E			
1.5.2 Deberá generar e imprimir en formato compatible con PCL o Postscript o PDF para impresiones corporativas.	E			
1.6 Herramienta de Workflow				
<p>1.6.1 La solución comercial contiene una funcionalidad de workflow.</p> <p><i>En caso que no se utilice una única herramienta de workflow, se deberá indicar para cada funcionalidad la herramienta usada.</i></p>	E			
<p>1.6.2 La solución de workflow permite la generación de nuevos flujos de trabajo y la modificación de los flujos ya definidos, sin necesidad de programar código, scripts o macros.</p> <p><i>Es decir que la herramienta de workflow deberá poder parametrizarse y no estará programada en forma fija en el código. Deberá estar integrada a la solución comercial.</i></p>	E			
<p>1.6.3 La solución de workflow dispone de notificaciones a través del correo electrónico de Microsoft Exchange. Que permita el envío a una casilla o a listas o grupos de destinatarios.</p> <p><i>Por ejemplo, para el envío de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de nueva tarea asignada, 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<ul style="list-style-type: none"> Notificación de retrasos en una tarea (para usuarios supervisores) 				
<p>1.6.4 Se valorará que la herramienta de workflow permita que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todas las funcionalidades que utilizan workflow, usen la misma herramienta. La herramienta de workflow cuente con facilidades de diseño gráfico. La herramienta de workflow genere estadísticas y métricas para medir costos y tiempo de cada proceso. Indicar donde se almacena esta información y las herramientas de consulta que se brindan (por ejemplo, para obtener históricos de un proceso dado). Permita anexar documentos al workflow. Permita simular un flujo de trabajo previamente a su puesta en producción. 	O			
<p>1.6.5 La herramienta de workflow permite definir ciclos y paralelización de flujos de tareas. Describir todas las funcionalidades disponibles para el diseño del workflow, además de las mencionadas, especificarlas.</p>	E			
<p>1.6.6 La herramienta de workflow permite asignar roles a las tareas (en lugar de un usuario particular) de forma que por ejemplo la ausencia de un usuario no implique cambiar el diseño del flujo de trabajo.</p>	E			
<p>1.6.7 La herramienta de workflow permite el manejo de excepciones, por ejemplo, la posibilidad de reasignar una tarea de un usuario a otro.</p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
1.6.8 La Solución Comercial dispone de agendas amigables que guíen al usuario final a ubicar sus actividades pendientes y que además el usuario disponga de la información de las actividades en las que ya ha participado.	E			
1.7 Backup, recuperación e integridad de datos de la solución comercial				
<p>1.7.1 Cuenta con procesos de backups de datos de la Solución Comercial que incluya la información estructurada y no estructurada. Indicar los procedimientos y las herramientas utilizadas.</p> <p>Dichos procesos se deberán de poder ejecutar sin impedir el uso de la solución comercial (Backup no disruptivos).</p> <p>Dichos procesos no pueden ocasionar degradación de performance de la Solución comercial, o en su defecto serán capaces de ejecutar en ventanas horarias acordadas.</p>	E			
<p>1.7.2 Cuenta de un mecanismo de recuperación de la información (estructurada y no estructurada) de la solución comercial a un punto en el tiempo.</p> <p>NOTA: Si para esto se usa productos no propios, indicarlo. Describir procedimientos e instructivos. Se deberá de completar la información detallada de este punto en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Complejidad de la solución. Y en el formulario T5.</p>	E			
1.8 DataWareHouse				
1.8.1 La Solución Comercial debe incluir una solución de DataWareHouse.	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>Para ello se considera válida la presentación de una solución desarrollada por el mismo fabricante del Aplicativo.</p> <p>O la presentación de un Software de un tercero integrado a la solución comercial.</p> <p>En ambos casos su licencia y mantenimiento deberá estar incorporada como parte de la solución comercial.</p> <p>La solución de DataWareHouse deberá incluir el modelo de datos, los extractores de datos del Aplicativo, las cargas a la base de datos del DataWareHouse y los reportes requeridos en el formulario F10 - Control de Gestión y en demás formularios de funcionalidades para análisis de datos (excepto si algunos de estos últimos se pueden resolver mediante herramientas de consultas libres).</p> <p>El modelo del DataWareHouse deberá estar documentado.</p>				
<p>1.8.2 La solución de DataWareHouse deberá soportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de caches por consulta, vista o reportes • Permita cancelar una consulta desde el cliente • Soporte alta concurrencia de usuarios (650 usuarios nominales) • Pueda correr en múltiples plataformas • Se pueda customizar el frontend de forma de adaptarlo a las necesidades corporativas (colores, fuentes y gráficos) • Sea escalable • Tenga capacidad de envío por correo de informes por suscripción y ejecución diferida. 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con herramientas para la generación de reportes del tipo 'free form', es decir que se pueda armar un reporte mediante la escritura de un SQL, donde se pueda acceder a diferentes tipos de base de datos o sources (relacionales, planillas, etc.) 				
<p>1.8.3 La solución de DataWareHouse deberá soportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maneje prioridades y colas de ejecución • Los reportes puedan ejecutarse en forma batch o desatendida 	O			
<p>1.8.4 Administración y seguridad, la solución de DataWareHouse deberá contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas administrativas • Las herramientas administrativas de las que disponga permitan sacar estadísticas del uso del ambiente (por ejemplo, consultas más utilizadas, usuarios más activos, etc.) • Provea de herramientas administrativas que faciliten el trabajo en ambiente de desarrollo/testing y su posterior migración al ambiente de producción (por ejemplo, que se puedan copiar objetos entre los diferentes entornos con integridad referencial). • Pueda vincularse los usuarios definidos en el producto de DataWareHouse con los usuarios de la solución comercial o utilice el servicio de Windows Active Directory para la validación de las credenciales de usuario. 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<ul style="list-style-type: none"> • Se pueda definir seguridad sobre distintos componentes del módulo de consulta (por ejemplo: permitir o no exportar a un grupo o a un usuario, permitir realizar drill-down o pivoteo de columnas a un grupo o a un usuario). • Implemente seguridad a nivel de: <ul style="list-style-type: none"> • Usuario/grupo <ul style="list-style-type: none"> ○ Perfil desarrollador ○ Perfil usuario básico ○ Perfil usuario avanzado • Aplicación que conforman la solución de DataWareHouse. 				
<p>1.8.5 Administración y seguridad, la solución de DataWareHouse deberá contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas que faciliten el tuning o ajuste de performance de reportes. • La seguridad de acceso sea única para todos los componentes de producto (SSO). • Herramientas para documentar el modelo. Si la respuesta es afirmativa, detallar el tipo de archivo salida de la documentación, por ejemplo, HTML, Word, etc. 	O			
<p>1.8.6 Modelado y explotación de datos, la solución de DataWareHouse deberá de contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de tablas particionadas y tablas de agrupación • El concepto de "selección dinámica", en la cual se pueda parametrizar reportes permitiendo a los usuarios la selección de 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>ciertos parámetros, tales como medidas, atributos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El repositorio de metadata sea centralizado (cada cliente no tiene una copia local del mismo). 				
<p>1.8.7 El cliente de la solución de DataWareHouse, deberá de soportar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permita que los reportes se puedan imprimir en formato amigable. • Se puedan configurar las preferencias de impresión del reporte visualizado. • Soporte "Drag and drop" de columnas, atributos y métricas. • Permita pivotar o mover fácilmente columnas y filas. • Sea posible definir medidas derivadas o calculadas a partir de otras medidas existentes en el reporte. • Permita ordenar por cualquier columna del mismo. • Se puedan configurar datos del reporte tales como título, encabezado y otros que luego se utilizarán en la impresión. • El reporte visualizado se pueda exportar a formato Excel de Microsoft o PDF de Adobe o texto plano. • Permita totales u otras agregaciones. • Se puedan construir reportes que respondan al formato de "tablero de comando", con indicadores gráficos tipo tacómetros, guías animados, etc. • El usuario pueda aplicar filtros sobre métricas (por ejemplo, ventas mayores a determinada cantidad). • Permita interactuar con mapas. En caso afirmativo indicar si se 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>dispone de mapas de Paraguay.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permita realizar a nivel reporte la suma o merge de filas y columnas. • La herramienta de generación de reportes sea amigable para el usuario final, es decir permite: <ul style="list-style-type: none"> ◦ definir nombres de campos de usuarios ◦ establecer condiciones o filtros • Permita contar con reportes customizables de cara al usuario. 				
<p>1.8.8 El cliente de la solución de DataWareHouse deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir realizar búsquedas de datos en los resultados de un reporte. • Aplicar filtros en pantalla de manera ocultar cierta información (tanto en filas como en columnas) y luego eventualmente mostrar la misma sin ejecutar nuevamente el reporte. • Permitir el formateo de atributos, medidas o cualquier otro elemento del reporte. • Definir "templates" que luego sean la base de nuevos reportes. • Permitir adecuar la interfase (customizar) a las necesidades del usuario. • Permitir que un reporte generado en el cliente WEB se pueda enviar vía correo electrónico desde el mismo cliente. 	O			
<p>1.8.9 Dispone de herramientas de generación de informes y consultas libres sobre la base de datos transaccional.</p>	O			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
2 ARQUITECTURA TÉCNICA				
2.1 Modelo Multi capas				
2.1.1 La arquitectura de la Solución Comercial debe ser multicapas , con un mínimo de 3 capas lógicas (Presentación, Lógica y base de datos) o microservicios. La capa de la aplicación o negocio deberá poder ejecutar físicamente separado de la capa de base de datos.	E			
2.1.2 La Solución Comercial debe de utilizar algunos de los siguientes servidores de aplicación para la ejecución de la lógica de negocio. Los únicos habilitados son: WebLogic, Web Spheare, JBoss, NetWeaver.	E			
2.1.3 El servidor Web debe ejecutar sobre sistema operativo UNIX o Linux de versiones actualizadas y soportadas por la marca.	E			
2.1.4 Los servidores de Base de Datos y de lógica de Aplicación, deben ejecutar sobre sistema operativo Unix o Linux de versiones actualizadas y soportadas por la marca.	E			
2.2 Puestos de trabajo y comunicaciones				
2.2.1 Soporta adecuadamente los siguientes browsers como mínimo en FireFox y/o Chrome.	E			
2.3 Almacenamiento				
2.3.1 La solución comercial deberá de ser capaz de utilizar como Gestor de Base de datos a ORACLE o Hana, en la última versión de cada uno de los mismos.	E			
2.4 Solución de virtualización				
2.4.1 La solución deberá poder ser desplegada sobre una plataforma de	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
virtualización con arquitectura RISC.				
2.5 Información no estructurada				
<p>2.5.1 La Solución Comercial deberá soportar el manejo completo de información no estructurada. Ej.: contratos, presupuestos, carta-poder, fotos, actas de inspecciones, etc.). La cual debe quedar asociada a las diversas entidades o tramites manejados por la solución.</p> <p>Y dicha información quede almacenada en la base de datos.</p>	E			
<p>2.5.2 Dispone de herramientas para el control de versiones y la administración de la información no estructurada almacenada. Indicar si se utiliza una herramienta propia del Aplicativo.</p>	E			
3 PORTABILIDAD				
3.1 El servidor Web ejecuta en más de un sistema operativo, UNIX o Linux.	E			
3.2 El servidor de Base de Datos y el servidor de lógica de Aplicación ejecutan en más de un sistema operativo, UNIX o Linux	E			
3.3 La solución comercial debe utilizar el sistema operativo Windows 10 o superior en las estaciones de trabajo.	E			
3.4 Es compatible con más de un gestor de base de datos. Indicar que otros gestores de Base de Datos se pueden utilizar, indicando sus versiones y referencias de instalaciones donde esté operativo.	O			
4 ENTORNO DE DESARROLLO Y DE ADMINISTRACION				

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
4.1 Herramientas de Desarrollo				
<p>4.1.1 El framework de desarrollo que estará disponible (o que se recomienda usar) para realizar modificaciones o nuevos desarrollos sobre el Aplicativo deberá como mínimo incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Editor de programas. • Compilador o intérprete (si corresponde). • Generador de pantallas (si corresponde). • Herramientas de debug. • Herramientas de testing, Junit, TestUnit. <p>NOTA: Se deberán especificar cada uno de los componentes y sus características en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Lenguajes de programación.</p>	E			
<p>4.1.2 Dispone de herramientas para el control de pasajes de objetos entre los entornos definidos. Como objetos se entiende en este punto todo lo que pueda ser parametrización, configuración y componentes de desarrollos implementados por ANDE.</p> <p>Se deberá describir la herramienta.</p> <p>La herramienta deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir pasar objetos entre los distintos entornos y definir un camino de pasajes (ej. desarrollo ->testing-> producción) que no pueda ser cambiado salvo por administradores. Deberá permitir al administrador saltar en casos especiales este camino, con el adecuado registro de auditoría. • Guardar versiones anteriores que permitan la vuelta atrás de objetos pasados a un entorno. • Dejar registros de auditoría de los pasajes, con usuario (no 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>usuario genérico), fecha, hora y objeto pasado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejar autorizaciones para realizar pasajes entre distintos ambientes a usuarios o grupos de usuarios y permitir la separación de tareas: usuarios que autorizan el pasaje y usuarios que efectúan el pasaje. 				
<p>4.1.3 Dispone de herramientas para control de versiones de objetos (programas, configuración, parametrización, etc.).</p> <p>La herramienta deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir checkin y checkout de objetos. • Lleve el control de versiones con un repositorio centralizado. • Permitir versionado de objetos con fechas, autor. • Permitir restauración de objetos anteriores o a determinada versión. <p>NOTA: Se deberán especificar la herramienta o herramientas a utilizar y sus características en el Formulario T6 – Mantenibilidad de la Solución Comercial Propuesta, en el ítem Lenguajes de programación.</p>	E			
<p>4.1.4 Dispone de una herramienta de testeo de las aplicaciones que conforman la solución comercial. Se deberán indicar las funcionalidades de dicha herramienta. En caso que no posea herramientas propias, se deberá indicar con que herramientas se resolverá esta funcionalidad.</p> <p>La herramienta debe cumplir las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir test funcionales y no funcionales (pruebas de stress, pruebas de volumen). • Permitir automatizar pruebas. • Que permita pruebas individuales y pruebas de integración • Que permita pruebas de regresión 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>(ver impacto en el resto de la aplicación dado un cambio).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que permita definir casos de uso, y pruebas en cada caso. • Que permita definir y realizar el seguimiento de un Plan de pruebas ya sea de alcance total o parcial. <p>Documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que permita documentar el plan de pruebas en su totalidad, permitiendo documentación de pruebas manuales y automáticas (ej. Idioma, amigabilidad, etc. que se testean manualmente). • Que permita documentar el seguimiento de las pruebas: resultado, horas incurridas en pruebas y repruebas, fechas de pruebas, responsable de pruebas, responsables de corrección. • Que permita clasificar los hallazgos (errores encontrados) según criticidad. • Que permita definir roles dentro del equipo de testing: responsables de pruebas, testers, etc. • Que permita anexar documentos al proyecto que se va a testear. • Que permita exportar a Excel o a PDF o a XML imágenes, hallazgos, otros archivos de interés. Se valorará que también se pueda exportar a Open Document. 				
4.2 Herramientas de Administración del Entorno Técnico				
<p>4.2.1 Dispone de herramientas de control de cambios de configuración del Aplicativo, que permiten guardar por lo menos fecha y hora del cambio y autor del mismo. En caso que los cambios de configuración se hagan en el software de base (Servidor de aplicación, Servidor web o base de datos), y este permita cumplir con lo requerido, indicarlo.</p>	O			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
4.2.2 La Solución Comercial dispone de herramientas de detección y reporte de cuellos de botella en casos de problemas de performance, especificando por ejemplo tiempos de retraso por componente.	O			
4.2.3 La Solución Comercial dispone de herramientas de detección y reporte de errores, que permitan definir por ejemplo alertas y los medios de reportar errores (correo electrónico, etc.).	O			
4.2.4 Dispone de herramientas colaborativas entre usuarios de la Solución Comercial, que están disponibles en forma integrada a la aplicación y que permitan: <ul style="list-style-type: none"> • Enviar mensajes generales a todos los usuarios. • Enviar mensajes interactivos entre 2 usuarios conectados. • Brindar formas de compartir escritorio para dar soporte a usuarios remotos. 	O			
4.3 Herramientas de Monitoreo				
4.3.1 Dispone de un monitor para analizar la performance de la Solución Comercial (tiempo de respuesta, etc.). El monitor podrá ser propio o de un tercero. O en su defecto desarrollado e integrando a la solución comercial. En todos los casos, deberá estar disponible para las primeras pruebas de performance que se definan en el proyecto. El monitor deberá cumplir con las siguientes especificaciones mínimas: <ul style="list-style-type: none"> • Permite medir el tiempo de respuesta en forma centralizada, (es 	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p><i>decir sin considerar el tiempo de red ni el tiempo en el cliente) incluyendo todos los elementos centrales de la Solución Comercial (servidores, base de datos. etc.).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Brinda reportes de tiempos de respuesta discriminando tiempo en la base de datos, tiempo en servidores de aplicación, tiempo en servidores web y en todas las demás componentes que, por la arquitectura de la Solución, se consideren relevantes para identificar problemas de performance.</i> • <i>Los reportes deberán ser diarios y dentro de un día, discriminados por hora. Además, deberá brindar tiempos máximos, mínimos y promedios por hora y día.</i> • <i>Mide el tiempo de respuesta End to end (desde que el cliente hace la solicitud hasta que recibe la respuesta en pantalla).</i> • <i>Es no invasivo: no implica instalar agentes en todos los clientes (PCs).</i> • <i>Permite ver, en un momento, el tiempo de respuesta en los últimos x minutos con igual detalle (discriminado de igual manera que en los reportes requeridos).</i> • <i>Permite la generación de alertas configurables cuando se pase de un umbral a definir.</i> • <i>Permite obtener reportes pre configurado y la posibilidad de generar reportes sobre los datos.</i> • <i>Permite discriminar por tipo de tarea (batch, online, etc.) si aplica.</i> • <i>Permite consultar los datos hasta el nivel de usuario y/o reporte o programa ejecutado.</i> 				
<p>4.3.2 La Solución Comercial <i>dispone</i> de monitores para analizar el uso de la aplicación.</p> <p><i>Los monitores podrán ser propios o desarrollados o integrando software no propio. En todos los casos, deberán estar disponibles para las primeras pruebas de performance que se definan en el proyecto.</i></p>	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p><i>Debe brindar la siguiente información:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Usuarios activos y conectados en un momento dado.</i> <i>Reportes de uso del sistema: cantidad de usuarios activos discriminado por día y hora.</i> 				
5 SISTEMA DE SEGURIDAD				
5.1 Identificación y autenticación de usuario				
5.1.1 Utiliza el servicio de Windows Active Directory para la validación de las credenciales de usuario.	E			
5.2 Definición de usuarios y roles				
5.2.1 Permite definir usuarios, roles de usuarios y asignar permisos sobre usuarios o sobre grupos indistintamente	E			
5.2.2 La seguridad permite diferenciar las tareas de: <ul style="list-style-type: none"> <i>Administrador de roles,</i> <i>Administrador de usuarios,</i> <i>Parametrizador y/o desarrollador</i> 	E			
5.2.3 Existe el rol de auditor, independiente del rol de administrador de seguridad. Detallar en que consiste el rol definido, qué atributos tiene y las herramientas con las que cuenta.	O			
5.2.4 La seguridad podrá manejarse de forma amigable mediante herramientas que faciliten la administración y la auditoria de la seguridad. Mostrar pantallas y menús principales para la administración de seguridad.	O			
5.3 Implementación de directivas				

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
de seguridad				
5.3.1 Provee directivas de contraseñas que determine al menos: largo mínimo de contraseña, período de vigencia.	E			
5.3.2 Mantiene un registro de las contraseñas anteriormente utilizadas para impedir su reutilización.	E			
5.3.3 Permite: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Combinaciones de restricciones de contraseñas: Mayúsculas, minúsculas, dígitos, caracteres especiales.</i> • <i>Inhabilitar los nombres de los usuarios en las contraseñas y mantener listas de palabras no habilitadas como contraseñas</i> • <i>Establecer largo máximo de contraseña</i> • <i>Más de una política de contraseñas</i> 	O			
5.3.4 Provee directivas de bloqueo y permiten al menos: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Determinar la cantidad de inicios incorrectos antes del bloqueo.</i> • <i>No mostrar las contraseñas en pantalla cuando se están introduciendo.</i> • <i>Almacenar y transmitir las contraseñas en forma cifrada.</i> • <i>Imponer cambios de contraseña en un período de tiempo a determinar.</i> • <i>Forzar a los usuarios el cambio de contraseñas temporarias en su primera conexión.</i> 	E			
5.3.5 Provee directiva de timeout por inactividad en el sistema, que determine el período de cierre de la sesión.	E			
5.3.6 Dispone de APIs para interactuar	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<p>con aplicaciones de seguridad de ANDE con por lo menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener Información del Usuario, cambiar la contraseña, desbloquear al Usuario (si no utiliza el Active Directory). • Alta y baja de un usuario a un grupo. 				
5.3.7 Permite la utilización de certificados digitales en particular para la autenticación en accesos remotos o desde Internet.	E			
5.4 Autorización				
5.4.1 Permite habilitar y deshabilitar permisos sobre objetos (programas, pantallas, opciones de menú, botones, datos de la pantalla, etc.) a usuarios o grupos de usuarios.	E			
5.4.2 Permite que un usuario delegue sus permisos por un período de tiempo (ej. Licencia), o asuma las actividades de los roles del personal que tiene bajo su responsabilidad, manteniendo los registros de auditoría que correspondan.	E			
5.5 Confidencialidad e integridad en transferencias de datos				
5.5.1 Permite la utilización de certificados digitales para transferencias de datos seguros.	E			
5.6 Auditoria				
5.6.1 Permite auditoria a nivel de usuarios o roles de usuario.	E			
5.6.2 Dispone de un log de administración de seguridad (altas de usuario, cambios de contraseña, modificación de roles, etc.).	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
5.6.3 Mantiene un registro de los cambios realizados en el proceso de parametrización mediante un log de la parametrización u otro medio.	E			
5.6.4 Los logs del sistema identifican en forma unívoca al usuario que realiza las transacciones (como mínimo para las mencionadas en el punto 1.26 del Formulario F1 – Generalidades) y no a un usuario genérico. Esta identificación de usuarios no otorga derechos directamente sobre la base de datos a los usuarios por fuera del sistema.	E			
<u>Datos complementarios:</u> 5.7 Definición de los procedimientos de seguridad y operación necesarios para el acceso al sistema y a sus recursos, para satisfacer el correcto funcionamiento del sistema y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio que exigirá el sistema en cuanto a la gestión de operaciones (procesos por lotes, seguridad, comunicación, etc.).	E			
6 INTEGRACION CON OTROS SISTEMAS				
6.1 Debe ser capaz de interactuar con servidores de correo Electrónico (Exchange 2010 o superior de Microsoft) para el envío de correos (por ejemplo: alertas, avisos, etc). Se valorará que se pueda ver el resultado del envío o la lectura a través del Aplicativo.	E			
6.2 La integración online de la Solución Comercial desde y hacia programas remotos o aplicaciones externas debe soportar que se realice mediante web services. Debe considerar lo especificado en el Formulario F12- Integración e Interfaces.	E			
6.3 Dispone de herramientas o procedimientos integrados a la Solución	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
Comercial para procesar entradas en modo batch (proceso por lotes).				
6.4 Tiene interfaz certificada o experiencia en interfaces con SAP R/3 para las versiones instaladas en ANDE.	E			
6.5 Tiene interfaz certificada o experiencia en interfaces con GIS GE-SMALLWORLD para las versiones instaladas en ANDE.	E			
6.6 Tiene interfaz certificada o experiencia en interfaces con Software de CTI e IVR.	E			
6.7 Permite la definición de servicios orientados a SOA, es decir que puedan integrarse a una arquitectura SOA.	E			
7 PROCESAMIENTO BATCH				
7.1 Para la planificación de tareas Batch, deberá : <ul style="list-style-type: none"> Tener herramientas de planificación propias que permitan la planificación y la ejecución automática de las tareas o procesos batch, condiciones de ejecución, flujos paralelos o secuenciales, registro de ejecuciones Ó Integrarse con una herramienta de planificación de un tercero 	E			
7.2 La Solución Comercial permite la convivencia de procesos Online en modo actualización y Batch. Se deberá indicar en qué casos este punto no es recomendable.	E			
8 DOCUMENTACION				
8.1 Incluye ayudas en línea (en español y/o en inglés), a nivel general, y de pantalla. Cuyo nivel de detalle contemple la información desplegada	E			

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
<i>o a cargar en cada campo de la pantalla.</i>				
8.2 Permite que las ayudas mencionadas sean actualizadas por usuarios de la aplicación que cuenten con los permisos correspondientes.	O			
8.3 Dispone de manuales de: instalación, administración, programación, arquitectura técnica en español y/o inglés para todos los productos que integren la solución.	E			
8.4 Dispone de herramientas que faciliten la documentación de la parametrización, la documentación del código integrado y la forma en que se realizó la implantación de los procesos. En caso que se disponga de estas herramientas, describirlas en detalle.	O			
9 COMPATIBILIDAD CON EL HARDWARE EN LOS PUESTOS DE TRABAJO				
<p>9.1 La solución comercial, a nivel de puestos de trabajo (pc o thin client), deberá poder ejecutar con la siguiente configuración mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I3 • 4 GB de RAM <p>Para algunos productos integrados a la solución comercial, de uso no masivo, se podrá aceptar puestos de trabajo con requerimientos mayores de hardware. Se deberán especificar cuáles son estos productos y sus requerimientos, para su evaluación.</p>	E			
9.2 La solución comercial deberá poder intervenir facturas usando impresoras láser. Se valorará que también pueda usar validadoras.	E			
10 ALTA DISPONIBILIDAD y ESCALABILIDAD				

Característica Tecnológica	CATEG	CUMPL	Respuesta	Referencias
10.1 Permite agregar servidores para escalar horizontalmente a nivel de servidores Web, de lógica de negocio y del batch, sin afectar la disponibilidad de la Solución Comercial. Esto significa que es compatible con una solución de balanceo con el fin de brindar alta disponibilidad.	E			

Formulario T2 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA SOLUCION COMERCIAL

El horario del servicio de mantenimiento deberá ser en modalidad de 24 horas los 365 días del año.

Se debe completar un formulario por cada producto que conforme la Solución Comercial según lo establecido en el Formulario T5 – Arquitectura de la Solución Comercial Propuesta y considerando el siguiente significado de sus columnas:

PRODUCTO FABRICANTE	-	Nombre del producto / fabricante al que corresponden los datos detallados en las filas siguientes del formulario.
Servicio		Nombre del servicio que presta la Empresa
Descripción Alcance	y	Descripción y alcance del servicio (especificar con detalle el tipo de servicio de mantenimiento ofertado)
Ciudad		Nombre de la ciudad donde es prestado el servicio
Dirección		Dirección de la ciudad donde es prestado el servicio
Teléfono		Número de teléfono donde es prestado el servicio
Sitio Web		Sitio Web de la oficina que brinda el servicio o casilla de correo
Persona de contacto	de	Nombre y apellido de la persona para contactar en caso de utilizar el servicio
e-mail		e-mail de la persona de contacto

T2 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA SOLUCION COMERCIAL							
PRODUCTO – FABRICANTE:							
SERVICIO	DESCRIPCION Y ALCANCE	CIUDAD	DIRECCION	TELEF.	SITIO WEB	PERSONA DE CONTACTO	E-MAIL

T2 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA SOLUCION COMERCIAL							
PRODUCTO – FABRICANTE:							
SERVICIO	DESCRIPCION Y ALCANCE	CIUDAD	DIRECCION	TELEF.	SITIO WEB	PERSONA DE CONTACTO	E- MAIL

Formulario T3 - DIMENSIONADO DEL HARDWARE

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta:

Justificación referencias	y Adjuntar justificación de los fabricantes de los productos que componen la Solución Comercial al dimensionado propuesto, incluyendo referencias de instalaciones de similar porte al de ANDE y/o elementos que se tuvieron en cuenta para determinarla (certificaciones, pruebas de stress, etc.).
EQUIPO	<p>El formulario tiene varios cuerpos, uno por cada equipo que conforma el dimensionado del Hardware para la Solución Comercial. A continuación, se detallan los distintos tipos de equipo:</p> <p>PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • estación trabajo usuario final • estación trabajo desarrollo • estación trabajo desarrollo BI <p>Servidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servidor aplicación Web • servidor batch • servidor base de datos • otros servidores <p>Tener en cuenta que hay configuración para equipos de tipo servidores y otros de PC para las estaciones de trabajo.</p>
Puesto de Trabajo del usuario final	Configuración recomendada para los puestos de trabajo del usuario final.
Puesto de Trabajo para Desarrollo	Configuración recomendada para los puestos de trabajo de Desarrollo.
Puesto de Trabajo para Desarrollo BI	Configuración recomendada para los puestos de trabajo de Desarrollo BI.
Servidor de Aplicación Web	Servidor donde reside la aplicación web.
Servidor Batch	Servidor donde se ejecutan los procesos batch.
Servidor de Base de Datos	Servidor donde reside el esquema de la base de datos.
Otros servidores	Se cumplimenta si el oferente considera que es necesario incluir otro tipo de servidores, como ser: Business Intelligence (BI), Auto servicio, etc.

Solución de almacenamiento	Solución de almacenamiento del Centro de procesamiento de datos.
----------------------------	--

En relación a la columna "Ambiente de trabajo", se debe considerar lo siguiente:

- servidores de aplicación web: Producción, Desarrollo y Mantenimiento, Capacitación y Testing
- servidor batch: Producción, Desarrollo y Mantenimiento, Capacitación y Testing
- Servidor de base de datos: Producción, Desarrollo y Mantenimiento, Capacitación y TestingOtros servidores: Producción, Desarrollo y Mantenimiento, Capacitación y TestingConversión.
- También se puede considerar si es necesario por la metodología del producto la existencia de entornos de Demo y de Sandbox.
 - Demo, entorno para testear los aplicativos en su versión de fábrica sin componentes de ANDE
 - SandBox entorno de pruebas destructivas, utilizado para pruebas de concepto o validación de modificaciones.

FORMULARIO T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE

Adjuntar justificación de los fabricantes de los productos que componen la Solución Comercial al dimensionado propuesto, incluyendo referencias de instalaciones de similar porte al de ANDE y/o elementos que se tuvieron en cuenta para determinarla (certificaciones, pruebas de stress, etc).

Si la Solución Comercial está integrada por más de un producto se debe completar las siguientes tablas para cada uno de ellos.

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE				
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO DEL USUARIO FINAL				
	Procesador (MHz)	Memoria RAM (Mbyte)	Espacio en disco (Mbyte)	Monitor/Pantalla (Resolución - Pulgadas)
Config. Mínima				
Config. recomendada				

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE				
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO PARA DESARROLLO				

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE				
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO PARA DESARROLLO				
	Procesador (MHz)	Memoria RAM (Mbyte)	Espacio en disco (Mbyte)	Monitor/Pantalla (Resolución - Pulgadas)
Config. Mínima				
Config. recomendada				

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE				
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO PARA DESARROLLO BI				
	Procesador (MHz)	Memoria RAM (Mbyte)	Espacio en disco (Mbyte)	Monitor/Pantalla (Resolución - Pulgadas)
Config. Mínima				
Config. recomendada				

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE							
EQUIPO: SERVIDOR DE APLICACIÓN WEB							
Características de los procesadores							
Características de las controladoras de disco si es servidor físico							
Características de las tarjetas de red							
Características de las tarjetas FC si es servidor físico							
Nombre y Versión del Sistema Operativo							
Características del HW y SW de virtualización si aplica							
NRO PARTICION	AMBIENTE DE TRABAJO	Cant. Procesadores	Cant. RAM	Cant. Controladoras de disco si es servidor físico	Cant. Discos	Cant. Tarjetas de red	Cant. Tarjetas FC si es servidor físico

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE	
EQUIPO: SERVIDOR BATCH	
Características de los procesadores	
Características de las controladoras de disco si es servidor físico	
Características de las tarjetas de red	
Características de las tarjetas FC si es	

servidor físico							
Nombre y Versión del Sistema Operativo							
Características del HW y SW de virtualización si aplica							
NRO PARTICION	AMBIENTE DE TRABAJO	Cant. Procesadores	Cant RAM	Cant. Controladoras de disco si es servidor físico	Cant. Discos	Cant. Tarjetas de red	Cant. Tarjetas FC si es servidor físico

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE							
EQUIPO: SERVIDOR DE BASE DE DATOS							
Características de los procesadores							
Características de las controladoras de disco si es servidor físico							
Características de las tarjetas de red							
Características de las tarjetas FC si es servidor físico							
Nombre y Versión del Sistema Operativo							
Características del HW y SW de virtualización si aplica							
NRO PARTICION	AMBIENTE DE TRABAJO	Cant. Procesadores	Cant. RAM	Cant. Controladoras de disco si es servidor físico	Cant. Discos	Cant. Tarjetas de red	Cant. Tarjetas FC si es servidor físico

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE	
EQUIPO: OTROS SERVIDORES	
Características de los procesadores	
Características de las controladoras de disco si es servidor físico	
Características de	

las tarjetas de red							
Características de las tarjetas FC si es servidor físico							
Nombre y Versión del Sistema Operativo							
Características del HW y SW de virtualización si aplica							
NRO PARTICION	AMBIENTE DE TRABAJO	Cant. Procesadores	Cant . RAM	Cant. Controladoras de disco si es servidor físico	Cant. Discos	Cant. Tarjetas de red	Cant. Tarjetas FC si es servidor físico

T3 – DIMENSIONADO DE HARDWARE			
EQUIPO: SOLUCION DE ALMACENAMIENTO			
Características de las controladoras			
Cantidad de controladoras			
Características de la memoria caché			
Cantidad de memoria caché			
Características de los discos			
Cantidad de discos			
Marca / Modelo de switch			
Cantidad de switches			
Cantidad de puertos multimodo (shortwave) por switch			
Cantidad de puertos monomodo (longwave) por switch			
NRO PARTICION	FUNCION (Web / Aplicación / BD)	ENTORNO (Producción / Mantenimiento / Desarrollo / Capacitación / Test/Conversión)	Cant. Discos asignados

Formulario T4 - INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

COLUMNA	DESCRIPCION
Ambiente de trabajo	Se indica el ambiente de trabajo o entorno donde se instalará el software de base. Los ambientes de trabajo serán: Producción, Desarrollo y Mantenimiento, Capacitación, Testing, Demo, SandBox y Conversión, según corresponda. Para cada uno de los componentes que conformen la

	solución comercial, incluido el DW, por ejemplo.
Nombre del software de base	<p>Se cumplimenta con el nombre del software de base. Por ejemplo: Oracle, Java, etc.</p> <p>Para el caso específico de los servidores no se debe incluir Sistema Operativo en este formulario, ya que el mismo se especifica en el Formulario T3 - Dimensionado del Hardware.</p> <p>Por el contrario, si se debe especificar en el caso de las estaciones de trabajo (PCs).</p>
Nro. de versión	Se indica el número de versión recomendada del software de base

T4 – INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE		
Ambiente de trabajo	Nombre del software de base	Nro. de versión

COLUMNA	DESCRIPCION
Nombre del software de base	Se cumplimenta con el nombre del software de base. Especificar el SW de base requerido para cada uno de los siguientes puestos de trabajo, como ser, usuario final, puesto de trabajo de desarrollo y de desarrollo BI.
Nro. de versión	Se indica el número de versión homologada/recomendada del software de base

T4 – INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE	
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO DEL USUARIO FINAL	
Software de base	Nro. de versión

Para el caso del puesto del usuario final especificar todo el SW requerido y compatible, como ser:

- Sistema operativo
- Browser soportados y versiones
- Otros requerimientos

T4 – INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE	
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO PARA DESARROLLO	
Software de base	Nro. de versión

Para el caso del puesto de trabajo de Desarrollo especificar todo el SW requerido, como ser:

- Sistema operativo requerido
- Si se requiere algún/os Framework de desarrollo especificarlos
- Si se requiere de servidores de aplicación instalados localmente especificarlos, y especificar si soporta más de uno y cuales
- Cliente de base de datos
- SW de desarrollo y pre-requisitos necesarios para poder armar el entorno de desarrollo
- Browser soportados y versiones
- SW para desarrollo Mobile si se requiere

T4 – INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE	
EQUIPO PC: PUESTO DE TRABAJO PARA DESARROLLO BI	
Software de base	Nro. de versión

Para el caso del puesto de trabajo de Desarrollo de BI especificar todo el Software requerido, como ser:

- Sistema operativo requerido
- Si se requiere algún/os Framework de desarrollo especificarlos
- Si se requiere de servidores de aplicación instalados localmente especificarlos, y especificar si soporta más de uno y cuales
- Cliente de base de datos
- Software de desarrollo y pre-requisitos necesarios para poder armar el entorno de desarrollo
- Software de desarrollo BI, incluye lo requerido para el armado del BI como para la extracción
- Software desarrollo de reporting
- Browser soportados y versiones

T4 – INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE		
EQUIPO PC: OTROS		
Puesto de Trabajo	Software de base	Nro. de versión

T4 – INVENTARIO DEL SOFTWARE DE BASE		
EQUIPO PC: OTROS		
Puesto de Trabajo	Software de base	Nro. de versión

Formulario T5 - ARQUITECTURA DE LA SOLUCION COMERCIAL

- En el presente formulario se deberá brindar:
- Diagrama de la arquitectura de la solución comercial propuesta, detallando:
 - Los componentes físicos del sistema (gestor de base de datos, servidores, tipos de puestos clientes, tipos de puestos de desarrollo, tipos de dispositivos de impresión, comunicaciones, etc.), las interacciones entre ellos y si podrán ejecutarse en distintos equipos físicos, así como el software de base necesario en cada componente. Se deberá incluir la arquitectura para accesos remotos (desde fuera de la red de ANDE).
 - Los componentes lógicos, detallando cada uno de los productos de software que integren la solución comercial y sus módulos, así como la integración (middleware) o las interfases entre ellos (sin considerar el software de base que se detalla en el punto anterior).
 - La relación entre componentes físicos y componentes lógicos.
 - Para cada uno de los productos de software (sin incluir el software de base que se detalla en el [Formulario T4 – Inventario del Software de Base](#)) que integran la solución comercial, se deberá completar el presente formulario:

COLUMNA	DESCRIPCION
Nombre del producto	Se cumplimenta con el nombre del producto.
Nro. de versión	Se indica el número de versión incluida en la oferta.
On Premise o Cloud	Identificar si el producto es on premise o Cloud, en caso de ser Cloud especificar el tipo de Cloud.
Fabricante	Se indica el fabricante del producto.
Fecha de liberación de la versión	Se indica la fecha de liberación de la versión recomendada
Implantaciones	Se indican hasta 5 empresas donde se haya integrado este producto a una solución comercial similar a la que se propone en ANDE.

Característica técnica o funcional que cubre el producto	Se deberá indicar el motivo de la integración del producto a la solución comercial, detallando que funcionalidad o requerimiento técnico cubre dicho producto.
Cantidad total de licencias incluidas en la oferta	Se deberá indicar para el producto específico la cantidad de licencias que incluye la Solución Comercial propuesta, y la unidad de medida de las mismas (usuarios nominados, usuarios concurrentes, cantidad de CPU del servidor, etc.).

T5 – ARQUITECTURA DE LA SOLUCION COMERCIAL PROPUESTA							
INVENTARIO DE PRODUCTOS QUE INTEGRAN LA SOLUCIÓN COMERCIAL							
Nombre del producto	Nro. de versión	On Premi se o Cloud	Fabrica nte	Fecha de liberaci ón de la versión	Implantacio nes	Característ ica técnica o funcional que cubre el producto	Cantid ad Total de Licenci as incluid as en la Oferta

Formulario T6 – AMPLIACIÓN DE CARACTERÍSTICAS Tecnológicas

En el presente formulario, se deberá brindar por parte del oferente más información y elementos, que permitan a ANDE conocer más en detalle cómo está conformada desde el punto de vista de la característica tecnológica la Solución Comercial ofertada.

Deberán proveer, en caso que dispongan de métricas de mantenibilidad para el Aplicativo según el estándar ISO 9126 (métricas de analizabilidad, de cambiabilidad, de estabilidad, de facilidad de prueba y de conformidad) u otros estándares reconocidos internacionalmente para Calidad de Software y sus métricas.

Se deberán completar los formularios teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

COLUMNA	DESCRIPCION
Aspecto	Indica el ítem del cual solicitamos que sea ampliada o explicitado más en detalle la solución.
Elementos mínimos a considerar	Se indican elementos mínimos que sirven de ejemplo para considerar en la respuesta, se deben agregar todos los que se consideren relevantes
Respuesta	Se deberá indicar las características de la Solución Comercial con respecto al ítem evaluado que favorecen la mantenibilidad del software.
Atributos de mantenibilidad	Se indican los atributos de mantenibilidad que se desean evaluar. Por ejemplo: analizabilidad, cambiabilidad, estabilidad, facilidad de prueba y conformidad.
Métricas asociadas	Se describirán las métricas asociadas a los atributos de mantenibilidad, así como los elementos asociados a la medición de la métrica (período de tiempo, instalación donde fue medida, etc.) y todos aquellos aspectos que se consideren necesarios para contextualizar el valor indicado.
Valores de la métrica	Se indicarán los valores de la métrica indicada

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Complejidad de la solución (ref: T1 - 1.1.1 - 1.7.2)	<ul style="list-style-type: none">- Detallar cada uno de los productos que conforman la solución comercial y comentar a grandes rasgos sus funcionalidades y módulos que cubre del negocio comercial.- Especificar el grado de modularización de cada uno de los componentes de la solución comercial.- Para cada uno de ellos especificar los mecanismos de integración con el resto de los módulos.- En caso de que la solución comercial requiera de un producto específico para la generación de listados reportes e impresión de los mismos especificarlo. (como ser Doc1, BIPublisher, etc.)- Especificar si como parte de la solución comercial existe código con lógica de negocio en stored procedures en la base de datos.	

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Cantidad de cambios al Aplicativo	<ul style="list-style-type: none">- Especificar un estimado de % de cobertura funcional a cambiar o agregar al Aplicativo para conformar la Solución Comercial de acuerdo a lo solicitado por ANDE- Especificar una cantidad estimada de personas en el equipo del proyecto para la puesta en producción en ANDE. Desglosar por especialidad.	

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Lenguajes de programación (ref: T1 - 1.1.3, 1.5.1, 4.1.1, 4.1.3)	<ul style="list-style-type: none"> - Especificar cuáles serían los lenguajes de programación a ser utilizados para agregados, extensiones por parte del cliente como para la modificación de comportamiento de la solución comercial. - En caso de que los lenguajes o tecnologías a utilizar no sean lo mismo para extensiones por parte del cliente, como para modificaciones del producto base, especificar en cada caso. - Especificar el software involucrado en cada una de las capas (multi-capa) para cada producto de la solución ofertada. - En forma adicional al framework de desarrollo, se utilizan otros frameworks (por ejemplo, Frameworks para persistencia, para integración, etc.) en el desarrollo de la solución comercial. Se deberá indicar si se utilizarán en los desarrollos propios que se realicen. Detallar los mismos. - Se deberá indicar si la misma plataforma de desarrollo es la que se utilizará en los desarrollos propios que se agreguen, en caso contrario especificar cual se utilizaría y sus características. 	

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Uso de estándares (ref: T1 - 1.1.4)	- Especificar los estándares utilizados en el desarrollo del Aplicativo y en los desarrollos a realizar en el proyecto.	
Flexibilidad	- Detallar las herramientas y procedimientos que se disponen para facilitar la adaptación de la Solución Comercial a cambios tanto del producto como de procesos asociados	
Forma de mantenimiento futuro (ref: T1 - 1.4.4)	- El o los aplicativos que conforman la solución comercial deberán disponer de facilidades (herramientas o procedimientos) para que el personal de ANDE pueda integrar nuevos campos de usuario a las tablas de la base de datos, al igual que nuevas tablas preservando la integridad del núcleo del sistema administrado por el fabricante/proveedor de software. Indicar los mecanismos y procedimientos que se tiene para asegurar esta funcionalidad para los distintos componentes de la solución comercial.	

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Compromiso de versiones futuras (ref: T1 - 1.2.1)	<p>- Indicar como sería el plan de liberación de versiones, indicando para cada versión: fechas previstas, resumen de funcionalidades y mejoras o cambios tecnológicos.</p> <p>- Especificar para cada producto que conforme la solución comercial cual es la política de actualización de cada uno.</p> <p>- Especificar si cuentan con calendarios pre definidos de liberaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upgrades • ServicePack • Versiones • Plazos de los distintos tipos de soporte <p>- Especificar su política de soporte por versión del producto.</p> <p>- Especificar procedimiento por el que se determinan los cambios a incorporar en las versiones del Aplicativo.</p> <p>- Especificar como sería el proceso de análisis y selección de los requisitos para definir el alcance de las nuevas versiones.</p> <p>- Especificar el procedimiento para integrar los cambios que necesite ANDE a las futuras versiones del Aplicativo.</p>	

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Equipo de mantenimiento en ANDE	- Especificar una cantidad estimada de personas en equipo de mantenimiento de ANDE para luego de la puesta en marcha.	
Documentación (ref: T1 - 1.2.2 y 1.4.1)	- Especificar los estándares de documentación utilizados - Especificar el grado de disponibilidad y completitud de la documentación - En caso de ser utilizadas, detallar las herramientas informáticas usadas para la documentación	
Procesamiento Batch (ref: T1 - 7)	- Enumere los procesos que se ejecutan en forma batch. Por ejemplo: facturación masiva, actualización de cobranza externa, gestión de morosos, etc.	

Formulario T6 – AMPLIACION DE CARACTERISTICAS TECNOLOGICAS		
Aspecto	Elementos mínimos a considerar	Respuesta
Archiving	<ul style="list-style-type: none"> - La solución comercial ofertada utiliza el concepto de archiving para el manejo de la información, teniendo una información en línea y otra histórica o por el contrario mantiene la totalidad de la información en línea. Especificar cuál sería la solución propuesta. - En el caso de usar archiving, dispone de facilidades para administrar información online e históricas. - En el caso de mantener la información totalmente en línea, especificar como lo resuelve. Desde el punto de vista de almacenamiento y performance. 	

Formulario T6 – MANTENIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN COMERCIAL		
METRICAS		
Atributos de mantenibilidad	Métricas asociadas	Valores de las métricas

BORRADOR

6.1.4 FORMULARIOS RELATIVOS A CONSULTORÍA

Formulario C1 – METODOLOGIA GESTION DE PROYECTOS

A continuación, se describe la metodología utilizada para la Gestión de Proyectos

<p>C1- METODOLOGIA DE GESTION DE PROYECTOS (Formato libre)</p>

BORRADOR

Formulario C2 - GESTION DEL PROYECTO para el "Proyecto ANDE"**ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO**

- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Incluir organigrama propuesto del Proyecto.

- INVENTARIO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES**

C2- GESTION DEL PROYECTO para el "Proyecto ANDE"		
INVENTARIO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES		
Unidad	Funciones	Responsabilidad

- DIMENSIONADO**

Los siguientes formularios deberán ser completados teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

• Unidad	Unidad definida en el organigrama
• Rol	Cargo dentro del proyecto
• Perfil	Definición de las adecuadas características de las personas a efectos de cubrir el rol
• Funciones	Funciones a desempeñar
• Requisitos de Formación y Experiencia	Especialidad funcional o técnica, requerida para el desempeño del rol
• Dedicación (%)	Porcentaje de dedicación o la cantidad total de horas, según se indique
• Cantidad	Cantidad de personas a asignar

- **DEL CONSULTOR**

C2- GESTION DEL PROYECTO para el "Proyecto ANDE"

PERSONAL DEL CONSULTOR						
Unidad	Rol	Perfil	Funciones	Requisitos de Formación y Experiencia	Dedicación (%)	Cantidad

- DE ANDE: EQUIPO de Proyecto

C2- GESTION DEL PROYECTO para el "Proyecto ANDE"						
PERSONAL DE ANDE (Anexo A6)						
Unidad	Rol	Perfil	Funciones	Requisitos de Formación y Experiencia	Dedicación (%)	Cantidad

DESCRIPCION DE INVENTARIO DE FASES Y ENTREGABLES

En este apartado se deben describir las fases y entregables más significativas del Proyecto, y el plan de trabajo detallado se debe presentar en el Formulario C3.

C2- GESTION DEL PROYECTO para el "Proyecto ANDE"	
INVENTARIO DE FASES Y ENTREGABLES	
FASE	ENTREGABLES

ESTRATEGIA DE IMPLANTACION

C2- GESTION DEL PROYECTO para el “Proyecto ANDE”					
ESTRATEGIA DE IMPLANTACIÓN (Formato libre)					

INVENTARIO INICIAL DE RIESGOS DEL PROYECTO

#	RIESGO / PROBLEMA	PROB (Alta/ Media/ Baja)	IMPACTO (Alto/ Medio/ Bajo)	ESTRATEGIA (Evitar/ Mitigar/ Asumir)	ACCION PROPUESTA

Formulario C3 - PLAN DE TRABAJO

El Oferente detallará el plan de trabajo asociado a todas las actividades planificadas a lo largo de todo el Proyecto, en sus diferentes fases o etapas.

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de los datos solicitados:

FASE	Nombre de la fase (puede estar compuesta por varias actividades)
ACTIVIDAD	Nombre de la actividad
DESCRIPCIÓN	Descripción de la actividad
FECHA INICIO	Fecha inicio de la actividad, respecto del inicio del trabajo de consultoría
DURACIÓN	Duración de la actividad
PRECEDENCIAS	Actividades previas a realizar
RESTRICCIONES	Restricciones para el cumplimiento de la actividad
REFERENCIA	Aclaraciones que considere pertinente realizar en el Formulario G8 - Referencias
ENTREGABLE	Documento u objeto de salida de la actividad

C3 – PLAN DE TRABAJO								
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA INICIO	DURACIÓN	PRECEDENCIAS	RESTRICCIONES	REFERENCIA	ENTREGABLE

Formulario C4 - PERSONAL A AFECTAR AL PROYECTO Y EQUIPO DE MANTENIMIENTO

Para cada fase o etapa del Proyecto, el Oferente detallará el personal necesario para la ejecución del plan de trabajo asociado a la misma.

Indicar si el puesto es cubierto por el Proveedor o por ANDE, sólo se debe indicar el nombre de la persona asignada cuando se trate de un puesto con personal del Proveedor.

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

• FASE	Nombre de la fase (puede estar compuesta por varias actividades)
• PERSONAL A AFECTAR AL PROYECTO	
• ACTIVIDAD	Nombre de la actividad para la cual esta propuesta la persona
• NOMBRE Y APELLIDO	Nombre y apellido de cada una de las personas que se afectarán a esa actividad
• EMPRESA	Nombre de la empresa para la que presta servicios
• ROL	Función que desempeñará cada una de las personas en esa actividad
• ESPECIALIDAD	Especialidad funcional (respecto al área de negocio) o técnica de la persona
• DEDICACIÓN HORARIA EN DÍAS	Deberá indicarse la cantidad de días considerando que la persona tendría dedicación completa
• PERSONAL DE ANDE	
• CANTIDAD DE PERSONAS	Cantidad de personas a asignar a esa actividad, por cada función y especialidad solicitada
• ROL	Función a desempeñar
• ESPECIALIDAD	Especialidad funcional o técnica requerida
• DEDICACIÓN HORARIA	Deberá indicarse la cantidad de días, para el conjunto de personas en esa función y especialidad, considerando que estas tienen dedicación completa

C4- PERSONAL A AFECTAR AL PROYECTO Y EQUIPO DE MANTENIMIENTO									
PERSONAL DEL PROVEEDOR									
FASE:									
	PERSONAL DEL PROVEEDOR					PERSONAL DE ANDE			
ACTIVIDAD	NOMBRE Y APELLIDO	EMPRESA	ROL	ESPECIALIDAD	DEDICACION HORARIA EN DIAS	Nº DE PERSONAS	ROL	ESPECIALIDAD	DEDICACION HORARIA EN DIAS

		Contribución del personal del Proveedor (en un gráfico de barras)																												Total, de la contribución personas
Rol/N N ° ombr e		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
		1																												
																						Subtotal GERENTE								
1																														
2																														
3																														
4																														
5																														
6																														
7																														
8																														
9																														
...																														
																						Subtotal EXPERTOS								
1																														
2																														
3																														
4																														
...																														
																						Subtotal ESPECIALISTAS								
																						Total								

El Oferente, deberá detallar la conformación y dimensionado del equipo funcional e informático de ANDE que, a su criterio, será necesario para realizar el mantenimiento de la Solución Comercial propuesta luego de la Aceptación Final.

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

• Rol	Cargo a desempeñar
• Funciones	Funciones a desempeñar

• Especialidad	Especialidad funcional o técnica, requerida para el desempeño del rol
• Dedicación (%)	Porcentaje de dedicación o la cantidad total de horas, según se indique
• Cantidad	Cantidad de personas a asignar

C4- PERSONAL A AFECTAR AL PROYECTO Y EQUIPO DE MANTENIMIENTO				
EQUIPO DE ANDE PARA EL MANTENIMIENTO DESPUES DE LA ACEPTACIÓN FINAL				
Rol	Funciones	Especialidad	Dedicación (%)	Cantidad

Formulario C5 - CURRÍCULUM VITAE – ASIGNACION

[illegible]

A continuación, anexamos certificados que avalan la realización de los cursos, seminarios u otros estudios realizados.

C5- – CURRÍCULUM VITAE – ASIGNACION		
EXPERIENCIA LABORAL EN PROYECTOS SIMILARES EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS - NOMBRE:		
DATOS CLIENTE	PERSONA DE CONTACTO	ACTIVIDAD REALIZADA

CLIENTE	RAMO DE LA EMPRESA	PRODUCTO INSTALADO	NOMBRE	TEL / FAX / E-MAIL	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	FUNCION DESEMPEÑADA	FECHA DESDE	FECHA HASTA

C5- – CURRÍCULUM VITAE – ASIGNACION								
EXPERIENCIA LABORAL EN PROYECTOS ASIMILABLES EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS – NOMBRE:								
DATOS CLIENTE			PERSONA DE CONTACTO		ACTIVIDAD REALIZADA			
CLIENTE	RAMO DE LA EMPRESA	PRODUCTO INSTALADO	NOMBRE	TEL / FAX / E-MAIL	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	FUNCION DESEMPEÑADA	FECHA DESDE	FECHA HASTA

CERTIFICACIÓN: Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

FIRMA DE LA PERSONA:.....

FECHA:

Formulario C6 – METODOLOGIA PARA LA GESTION DEL PRODUCTO

El oferente deberá describir *la metodología* a utilizar para cada una de las fases detalladas a continuación.

C6- METODOLOGIA PARA LA GESTION DEL PRODUCTO**ADECUACION DEL PRODUCTO**

- REVISION DE LOS PROCESOS ACTUALES Y PROPUESTA DE MEJORES PRACTICAS

- PARAMETRIZACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS

- DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE LA BRECHA FUNCIONAL

- INTEGRACIÓN DEL PRODUCTO CON OTRAS APLICACIONES

INTEGRACION DEL PRODUCTO CON OTRAS APLICACIONES**GENERACIÓN DE LAS BASES DE DATOS****PRUEBAS, IMPLANTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN EN LOS NIVELES DE SERVICIO Y DE PROCESO COMERCIAL, REQUERIDOS**

- CONFIGURACION Y DIMENSIONADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- PRUEBAS Y PERFORMANCE

- PUESTA EN OPERACION

- CONSOLIDACION y ACEPTACION

MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN

Formulario C7 - GESTION DEL PRODUCTO para el PROYECTO en ANDE**ADECUACION DEL PRODUCTO****REVISION DE LOS PROCESOS ACTUALES Y PROPUESTA DE MEJORES PRÁCTICAS**

REFERENCIA	Número de la funcionalidad asignado según los formularios del punto 6.1.1.3.2 Formularios Características Funcionales
PROPUESTA DE CAMBIO	Descripción de la propuesta de mejor práctica, soportada por la Solución Comercial sin desarrollo.
VALOR AGREGADO	Justificación de la propuesta de cambio, detallando el valor que tendría para ANDE la incorporación de la misma.

C7 - GESTION DEL PRODUCTO para el PROYECTO en ANDE		
REVISION DE LOS PROCESOS ACTUALES Y PROPUESTA DE MEJORES PRACTICAS		
REFERENCIA	PROPUESTA DE CAMBIO	VALOR AGREGADO

DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE LA BRECHA FUNCIONAL

REFERENCIA	Número de la funcionalidad asignado en los formularios del punto 6.1.1.3.2 Formularios Características Funcionales , requerida en el pliego y no cubierta por el producto y que por tanto debe ser desarrollada de acuerdo a lo solicitado.
HORAS TOTALES DE DESARROLLO	Estimación del esfuerzo necesario para desarrollar la funcionalidad.
CANTIDAD PERSONAS DE	Número de personas necesarias para realizar el desarrollo de la funcionalidad
CRITERIOS ESTIMACION DE	Supuestos para la estimación del esfuerzo.

C7 - GESTION DEL PRODUCTO para el PROYECTO en ANDE			
DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE LA BRECHA FUNCIONAL			
REFERENCIA	HORAS TOTALES DE DESARROLLO	CANTIDAD DE PERSONAS	CRITERIOS DE ESTIMACION

BORRADOR

Formulario C8 - GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

GESTION DEL CAMBIO

Describir en formato libre la propuesta del Oferente para el cumplimiento del punto [2.2.3.1. Gestión del Cambio](#) del presente documento.

C8 - GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL
GESTION DEL CAMBIO

BORRADOR

CAPACITACION AL EQUIPO DE TRABAJO

ROL	Roles especificados en el Anexo 6 – Equipo de Trabajo por parte de ANDE Se debe prever la capacitación de todas las personas previstas en el mismo.
CURSO	Nombre del curso
TEMARIO	Índice de temas a tratar en el mismo
CARGA HORARIA	Cantidad de horas totales del curso
MATERIAL	Material a entregar por el Proveedor en el curso
INFRAESTRUCTURA	Infraestructura necesaria para el dictado del curso-
FORMACION PREVIA	Sugerencia de requisitos básicos de formación previa.
EXPERIENCIA	Experiencia del instructor.

C8 - GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL							
CAPACITACION AL EQUIPO DE TRABAJO (CURSOS PARA EL EQUIPO DE PROYECTO)							
RO L	CUR SO	TEMAR IO	CARGA HORAR IA	MATERI AL	INFRAESTRUC TURA	FORMACI ON PREVIA	EXPERIEN CIA

FORMACION A USUARIOS FINALES

PERFIL	Perfil del usuario final
CURSO	Nombre del curso
TEMARIO	Índice de temas a tratar en el mismo
CARGA HORARIA	Cantidad de horas totales del curso
CANTIDAD DE ALUMNOS	Cantidad máxima de alumnos por curso.

C8 - GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL				
FORMACION a USUARIOS FINALES				
PERFIL	CURSO	TEMARIO	CARGA HORARIA	CANTIDAD DE ALUMNOS

Formulario C9 - CONSULTORIA POST-IMPLANTACION

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el siguiente significado de sus columnas:

Empresa		Nombre de la Empresa
Descripción y Alcance	y	Descripción y alcance del servicio
Ciudad		Nombre de la ciudad donde es prestado el servicio
Dirección		Dirección de la ciudad donde es prestado el servicio
Teléfono		Número de teléfono donde es prestado el servicio
Fax		Número de fax donde es prestado el servicio
Días y Horario		Días de la semana y horario de atención del servicio
Página Web		Página Web de la oficina que brinda el servicio o casilla de correo
Persona de contacto	de	Nombre y apellido de la persona para contactar en caso de utilizar el servicio
E-mail		E-mail de la persona de contacto

C9 - CONSULTORIA POST-IMPLANTACION								
EMPRESA:								
DESCRIPCION y ALCANCE	CIUDAD	DIRECCION	TELEF.	FAX	DÍAS y HORARIO	WEB	PERSONA DE CONTACTO	E-MAIL

Formulario C10 – EXPERIENCIA EN CONSULTORIA

En este formulario se solicita información relativa a los proyectos de Consultoría en los que el Oferente o los Subcontratistas hayan participado con posterioridad al año 2015, tanto a nivel nacional como internacional. Se solicita se detalle las características de las empresas y los productos que hayan implantado con las siguientes condiciones obligatorias sobre el Aplicativo ofertado:

- a) Implantación finalizada en una (1) empresa eléctrica.
- b) implantación finalizada en una (1) empresa utility de gran porte (de más de 1.000.000 de clientes, con alrededor de 1000 usuarios).

Si un proyecto cumple las 2 condiciones para ser presentado en más de una tabla, puede ser reutilizado.

La acreditación de los Proyectos en las que el Oferente o el Subcontratista prestaron servicios, deberá ser realizada mediante la entrega de cartas firmadas por los respectivos clientes, indicando el nombre del producto implantado y versión del mismo y la fecha en que se realizó su implantación. Se las deberá presentar en idioma español, inglés o portugués, en otros casos deberán ser acompañadas de una traducción efectuada por un traductor oficial.

Las tablas de experiencia en proyectos ya finalizados se deben completar considerando las siguientes indicaciones:

EXPERIENCIA EN IMPLANTACION FINALIZADA EN EMPRESA ELECTRICA:	
Se debe presentar la implantación del Aplicativo ofertado. Se considera implantación del Aplicativo si por lo menos tiene en funcionamiento el proceso de las lecturas, la facturación y los cobros.	
Consultora	Nombre de la Empresa que realizó la implantación (Oferente o Subcontratista)
Producto / Versión	Nombre del producto (Aplicativo o Sistema) y nombre de la Versión implantada
Módulos / Alcance	Enumeración de los módulos implantados y breve descripción de su respectivo alcance funcional
Empresa	Nombre comercial de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Razón Social	Razón Social de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Ramo de Actividad	Ramo de Actividad de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
País	País de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Empleados	Cantidad total actual de empleados de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión discriminada por función y especialización respecto al área de negocio.
Clientes	Cantidad de clientes de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Puestos	Cantidad de estaciones de trabajo por área de negocio de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Fecha de inicio y fin / Duración	Fecha de inicio y fin del Proyecto indicando además duración en meses del mismo.
Modalidad	Indicar si el proyecto fue llave en mano o compartido

Contacto	Nombre completo y cargo que ocupa la persona de contacto, teléfono y e-mail
Roles y Responsabilidades	Roles y Responsabilidades asumidas por la Consultora
Consultor/ Cliente	Para cada rol y responsabilidad, indicar el número de personas y cantidad de meses hombre que insumió el consultor y el cliente

La tabla de experiencia en implantaciones del Aplicativo en curso se debe completar considerando las siguientes indicaciones:

BORRADOR

C10 - EXPERIENCIA EN CONSULTORIA					
EXPERIENCIA EN IMPLANTACION EN EMPRESA ELECTRICA					
CONSULTORA					
PRODUCTO/ VERSION					
MÓDULOS/ALCAN CE					
EMPRESA					
RAZÓN SOCIAL					
RAMO ACTIVIDAD					
PAÍS					
EMPLEADOS					
CLIENTES					
PUESTOS					
FECHA INICIO	FECH A FIN	DURACIÓ N			
MODALIDAD					
CONTACTO					
ROLES Y RESPONSABILIDADES ASUMIDAS		CONSULTOR		CLIENTE	
		Cantid ad de person as	Meses Hombr e	Cantida d de persona s	Meses Hombr e

EXPERIENCIA EN IMPLANTACIONES DE GRAN PORTE:

Se debe presentar un (1) proyecto finalizado de consultoría en empresas de gran porte.

Consultora	Nombre de la Empresa que realizó la implantación (Oferente o Subcontratista)
Producto / Versión	Nombre del producto (Aplicativo o Sistema) y nombre de la Versión implantada
Módulos / Alcance	Enumeración de los módulos implantados y breve descripción de su respectivo alcance funcional
Empresa	Nombre comercial de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Razón Social	Razón Social de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión

Ramo de Actividad	Ramo de Actividad de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
País	País de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Empleados	Cantidad total actual de empleados de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión discriminada por función y especialización respecto al área de negocio.
Clientes	Cantidad de clientes de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Puestos	Cantidad de estaciones de trabajo por área de negocio de la Empresa en donde se implantó el Producto/ Versión
Fecha de inicio y fin / Duración	Fecha de inicio y fin del Proyecto indicando además duración en meses del mismo.
Modalidad	Indicar si el proyecto fue llave en mano o compartido
Contacto	Nombre completo y cargo que ocupa la persona de contacto, teléfono y e-mail
Roles y Responsabilidades	Roles y Responsabilidades asumidas por la Consultora
Consultor/ Cliente	Para cada rol y responsabilidad, indicar el número de personas y cantidad de meses hombre que insumió el consultor y el cliente

C10 - EXPERIENCIA EN CONSULTORIA				
EXPERIENCIA EN IMPLANTACIONES DE GRAN PORTE				
CONSULTORA				
PRODUCTO/ VERSION				
MÓDULOS/ALCAN CE				
EMPRESA				
RAZÓN SOCIAL				
RAMO ACTIVIDAD				
PAÍS				
EMPLEADOS				
CLIENTES				
PUESTOS				
FECHA INICIO	FECH A FIN	DURACIÓ N		
MODALIDAD				
CONTACTO				
ROLES Y RESPONSABILIDADES ASUMIDAS	CONSULTOR		CLIENTE	
	Cantida d de persona s	Meses Hombr e	Cantida d de persona s	Meses Hombr e

Formulario C11 – DETALLE DE SUBCONTRATOS

El presente formulario deberá ser completado teniendo en cuenta el significado de sus campos, los que se indican seguidamente. Se adjuntarán al mismo, tantas Cartas - Compromiso de Subcontratación como Subcontratistas se indiquen.

CAMPO	DESCRIPCION
Empresa	Nombre de la Empresa que se Subcontrata por el Oferente
Función a desarrollar	Detalle de las funciones de Consultoría que asume el Subcontratista
Datos complementarios/aclaraciones	Carta del Subcontratista de acuerdo a detalle adjunto

[illegible]

CARTA - COMPROMISO DE SUBCONTRATACION

ADMINISTRACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY - ANDE

Dirección de Contrataciones Públicas - ANDE

España 1268 y Padre Cardozo

Asunción, Paraguay

Asunto: Licitación Pública Nro. _____ ID: _____

A los efectos de la **Licitación Pública Nro.**_____, para la Adquisición e Implantación de una Solución Informática para la Gestión y Administración del Área Comercial de ANDE (Solución Comercial), DECLARO que he celebrado un ACUERDO

con la firma, quien presentará oferta en la Licitación mencionada, a los efectos de actuar como SUBCONTRATISTA de la misma, en el caso que resulte adjudicataria

Dicho acuerdo incluye condiciones de prestación del servicio, y precio a percibir en la ejecución del Subcontrato que estará a nuestro cargo en la Licitación mencionada.

Nos comprometemos, además, a cumplir las funciones que se detallan en planilla adjunta (Anexo C11), en concordancia con los Pliegos de la Licitación, y hasta su efectiva finalización, de conformidad de ANDE.

Por la Empresa Subcontratista

Declaramos que toda la información contenida en los formularios de consultoría es exacta y veraz.

FIRMA/S:

.....
.....

Aclaración de firmas:

.....
.....

6.2 FORMULARIOS QUE CONFORMAN LA OFERTA ECONÓMICA**Formulario E1 - COTIZACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE y SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ITEM 1)****Formulario E1 - COTIZACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE y SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ITEM 1)**

E1 - COTIZACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE y SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ITEM 1)	
SUBITEM 1.1 – SOFTWARE PARA LA SOLUCION COMERCIAL	
Apartado correspondiente a información de las licencias de los Aplicativos y demás productos que conformen la Solución Comercial.	
Se deberá completar una tabla independiente para cada producto que conforme la Solución Comercial.	
Moneda de cotización	DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
Nombre	Nombre y Versión de los productos que conformen la Solución Comercial (incluye el Aplicativo)
Cantidad de Planillas E1	Se deberá completar una planilla E1, por cada PRODUCTO cotizado
Fases de entrega	Las condiciones de pago se detallan en el en punto 3.5.1 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SUMINISTROS Y CUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIA.
Modo de licenciamiento	Para cada producto ofertado, se podrá ofertar licencias por cantidad total de suministros (usuarios de energía eléctrica), o individualmente por usuarios.

<p>Cantidad de licencias</p>	<p>Las licencias deberán ser cotizadas para cubrir las necesidades de la ANDE, independientemente del modo de licenciamiento de los productos componentes de la solución comercial. A efectos de uniformar criterios de cotización, el oferente deberá considerar los valores del ANEXO A2 para la elaboración de las ofertas. No obstante, el proveedor de la Solución Comercial deberá proporcionar cobertura total a las necesidades de ANDE en el momento de la implantación, no pudiendo solicitar pagos adicionales en concepto de licencias.</p>
------------------------------	---

BORRADOR

Precio Total Licencias	El precio del producto, debe incluir todos los impuestos correspondientes, (incluyendo el IVA 10% y el impuesto a la Renta 15%)
	Es la suma de todos importes que componen el precio de licencias, incluido cada uno de los impuestos o recargos que correspondan. ANDE considerará la suma de éstos como precio total final y que en el mismo se encuentran incluidos todos los impuestos que correspondan. De existir otros costos no detallados, estos serán de cargo del Proveedor.
Precio licencia por 100.000 suministros adicionales	Precio de licencias por 100.000 suministros adicionales, incluye todos los impuestos o recargos. No participa del comparativo de precios.
Precio de licencia unitaria adicional	Precio de la licencia adicional (impuestos incluidos) en caso de cotizar Licencias individuales. No participa del comparativo de precios
Aplicativos en modalidad on cloud	Se deberá cotizar en la planilla E1 para productos ofrecidos en modalidad ON CLOUD la suscripción al servicio cloud, para la cantidad de 96 meses, el equivalente al tiempo de mantenimiento del contrato inicial y las respectivas prórrogas. Que cubra las necesidades de ANDE detalladas en el Capítulo 2 "Especificaciones Técnicas" y teniendo en cuenta los valores de la tabla de Referencia para Cotización.

E1 - COTIZACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE y SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ITEM 1)	
SUBITEM 1.2 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
Apartado correspondiente a la cotización de cada fabricante de los productos que conformen la Solución Comercial.	
Cada fabricante deberá completar y firmar una tabla independiente para cada producto ofertado.	
Moneda de cotización	DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
Nombre	Nombre y Versión de los productos que conformen la Solución Comercial (incluye el Aplicativo)
Cantidad de Planillas E1	se deberá completar una planilla E1, por cada PRODUCTO cotizado
Precio mantenimiento Contrato inicial	Precio total del servicio de mantenimiento del contrato inicial que se debe cumplir hasta 4 años luego de la aceptación final. El precio deberá incluir cada uno de los impuestos o recargos que correspondan (incluyendo el IVA 10% y el impuesto a la Renta 15%). ANDE considerará la suma de éstos como precio total final y que en el mismo se encuentran incluidos todos los impuestos que correspondan. De existir otros costos no detallados, estos serán de cargo del contratista.
Prórroga 1	Precio total del servicio de mantenimiento en la prórroga del quinto y sexto año luego de la aceptación final. El precio deberá incluir cada uno de los impuestos o recargos que correspondan (incluyendo el IVA 10% y el impuesto a la Renta 15%). ANDE considerará la suma de éstos como precio total final y que en el mismo se encuentran incluidos todos los impuestos que correspondan. De existir otros costos no detallados, estos serán de cargo del contratista.
Prórroga 2	Precio total del servicio de mantenimiento en la prórroga del séptimo y octavo año luego de la implantación. El precio deberá incluir cada uno de los impuestos o recargos que correspondan (incluyendo el IVA 10% y el impuesto a la Renta 15%). ANDE considerará la suma de éstos como precio total final y que en el mismo se encuentran incluidos todos los impuestos que correspondan. De existir otros costos no detallados, estos serán de cargo del contratista.

SUBITEM 1.1 – SOFTWARE PARA LA SOLUCION COMERCIAL			
Planilla a ser completada para producto ofrecidos en modalidad ON PREMISE			
MONEDA DE COTIZACION		DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	
NOMBRE y VERSION DEL PRODUCTO:			
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO y modo de Licenciamiento	CANTIDAD LICENCIAS OFERTADAS	PRECIO LICENCIAS	
		PRECIO UNITARIO (Impuestos Incluidos)*	Precio Total (Impuestos Incluidos)*
PRECIO LICENCIA POR 100.000 SUMINISTROS ADICIONALES (incluye impuestos) En caso de cotizar licenciamientos con relación a la cantidad de Clientes			
PRECIO LICENCIA UNITARIA (incluye impuestos) En caso de cotizar Licencias individuales			
(*) El precio del producto, debe incluir todos los impuestos correspondientes, (incluyendo el IVA 10% y el impuesto a la Renta 15%)			

El precio total de las licencias del Producto es(expresado en números y en letras)

FIRMA DEL OFERENTE:.....

SUBITEM 1.1 – SOFTWARE PARA LA SOLUCION COMERCIAL				
Planilla a ser completada para productos ofrecidos en modalidad ON CLOUD				
MONEDA DE COTIZACION		DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA		
NOMBRE y VERSION DEL PRODUCTO:				
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y MODO DE SUSCRIPCIÓN	CANTIDAD SUSCRIPCIONES OFERTADAS	MESES DE SUSCRIPCIÓN	PRECIO SUSCRIPCIÓN	
			PRECIO UNITARIO (Impuestos Incluidos)*	Precio Total (Impuestos Incluidos)*
		96		
PRECIO LICENCIA POR 100.000 SUMINISTROS ADICIONALES (incluye impuestos) En caso de cotizar licenciamientos con relación a la cantidad de Clientes				
PRECIO LICENCIA UNITARIA (incluye impuestos) En caso de cotizar Licencias individuales				
(*) El precio del producto, debe incluir todos los impuestos correspondientes, (incluyendo el IVA 10% y el impuesto a la Renta 15%)				

El precio total de las licencias del Aplicativo es(expresado en números y en letras)

FIRMA DEL OFERENTE:.....

E1 - COTIZACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE y SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ITEM 1)				
SUBITEM 1.2 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO				
NOMBRE y VERSION DEL APLICATIVO :				
Moneda de cotización	DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA			
ETAPA DE ENTREGA	PERÍODO DE MANTENIMIENTO EN MESES			
		PRECIO UNITARIO (Impuestos Incluidos)*	Precio Total (Impuestos Incluidos)*	
POSTERIOR a la ACEPTACION FINAL (4 AÑOS)	48 MESES			
PRECIO MANTENIMIENTO CONTRATO INICIAL				
PRÓRROGA 1			24 MESES	
PRÓRROGA 2			24 MESES	
PRECIO DEL MANTENIMIENTO, TOTAL DE COMPARACIÓN				

El precio de Total de Mantenimiento correspondiente al contrato inicial son(expresado en números y en letras)

El precio de Mantenimiento correspondiente a la Prórroga 1 son..... (expresado en números y en letras)

El precio de Mantenimiento correspondiente a la Prórroga 2 son..... (expresado en números y en letras)

Se consideran dos decimales.

FIRMA OFERENTE:.....

FIRMA FABRICANTE:.....

BORRADOR

Formulario E2 – COTIZACIÓN DE CONSULTORÍA Y CONSULTORIA POST-IMPLANTACIÓN (ITEM 2)

E2 – COTIZACIÓN DE CONSULTORÍA Y CONSULTORIA POST-IMPLANTACIÓN (ITEM 2)				
MONEDA DE COTIZACION :		Guaraníes (IVA incluido)		
SUBITEM 2.1 Consultoría para la Implantación de la Solución Comercial				
CONCEPTO	Precio Total (SIN IVA)	IVA 10%	Precio Total (IVA Incluido)	
TOTALSUBITEM 2.1 Consultoría para la Implantación de la Solución Comercial (comprende todas las actividades definidas en la oferta)	<input type="checkbox"/>			
SUBITEM 2.2 Servicio de Consultoría post-implantación				
CONCEPTO	CANTIDAD (**)	UNIDAD	PRECIO UNITARIO SIN IVA (*)	Precio Total IVA Incluido
<input type="checkbox"/> Costo de hora de asistencia (precio sin impuestos)	300	HORA		
TOTALES				

()** En el caso del subítem 2.2 – Consultoría Postimplantación, para calcular el precio total del servicio, se debe considerar un volumen promedio de 75 horas por año en un período de 4 años, que ANDE utilizará a demanda en función de sus necesidades.

El precio total del subítem 2.1 – Consultoría para la implantación de la Solución Comercial son(expresado en números y en letras)

El precio total del subítem 2.2 – Consultoría postimplantación
(considerando un promedio de 75 horas por año, por un período de 4
años) son

FIRMA OFERENTE:.....

BORRADOR

Formulario E3 – LISTA DE PRECIOS

Formulario Lista de Precios			
Licitación Pública Internacional ANDE N°			
Nombre del Oferente:			
Moneda: Dólares de los Estados Unidos de América			
Ítem	Código de Catálogo	Descripción del ítem	Precio Total en U\$D (Impuestos incluidos)
Ítem 1.1		Licencias del Software	
Ítem 1.2		Servicio de Mantenimiento	
El precio de Total del Ítem 1 es U\$D:.....(expresado en números y en letras)			
Moneda: Guaraníes			
Ítem	Código de Catálogo	Descripción del ítem	Precio Total en Gs. (IVA incluido)
Ítem 2.1		Consultoría de Implantación	
Ítem 2.2		Consultoría de Post-Implantación	
El precio de Total del Ítem 2 es Guaraníes:.....(expresado en números y en letras)			
Firma del Oferente:			
Nombre del Firmante:			
En calidad de:			

6.3 ANEXOS

BORRADOR

ANEXO A1 - PRESENTACIÓN DE ANDE

Características jurídicas, técnicas y organizacionales

La Administración Nacional de Electricidad (ANDE) es una institución autárquica, descentralizada de la Administración Pública, de duración ilimitada, con personería jurídica y patrimonio propio, encargada de la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

Actualmente, presta sus servicios a 1.693.560 clientes distribuidos en 406.752 km², la totalidad del territorio nacional. En su capital, Asunción, se concentran unos 440.000 clientes aproximadamente. La distribución por tensión es la siguiente: 1.656.231 en Baja Tensión, 37.313 en Media Tensión (23 kV – 66 kV) y 16 en Alta y Muy Alta Tensión (Más de 66 kV).

El análisis del sector eléctrico del Paraguay muestra que el país se encuentra en una situación privilegiada, en relación con la generación de energía de fuentes hidroeléctricas, que está sustentada en dos grandes represas binacionales, Itaipú conjuntamente con el Brasil y Yacyretá con la Argentina, y una Central Hidroeléctrica Nacional Acaray, las cuales en conjunto presentan una potencia instalada en generación de 8.800 MW.

Itaipú Binacional cuenta con 20 unidades generadoras y 14.000 MW de potencia instalada. La Entidad Binacional Yacyretá posee 20 unidades generadoras con una potencia instalada de 3.200 MW. Acaray tiene 4 grupos generadores y una potencia instalada de 200 MW. Paraguay ocupa uno de los primeros lugares a nivel mundial de producción eléctrica per cápita, una fuente de energía limpia y renovable. Además de la generación hidráulica mencionada, la ANDE cuenta con las siguientes centrales de generación térmica: Bahía Negra (0,565 MW), Fuerte Olimpo (0,50 MW), Pedro Juan Caballero (3,0 MW), Salto del Guairá (20,875 MW).

La Demanda Máxima de Potencia del Sistema Interconectada Nacional, se presentó el 23 de febrero del presente año con 3.777 MW. Se ha generado en el Sistema Eléctrico Nacional más de total de 17.500.000 MWh de energía total bruta en un año.

La infraestructura del Sistema de Transmisión de la ANDE está conformada por 94 subestaciones y líneas de transmisión en 500 Kv, 220 kV y 66 kV con una extensión de 711, 4.831 y 1.416 km respectivamente. El sistema de distribución cuenta con 563 alimentadores en 23 kV y la potencia instalada en transformadores de distribución en 23 kV es de 6.786 MVA.

Según las estimaciones realizadas por la ANDE, la Cobertura Eléctrica Nacional alcanzó 99,9% en el año 2019. Esto representa en términos absolutos, que un total de 7.198.913 habitantes de nuestro país disponen del Servicio de Energía Eléctrica en sus hogares.

En cuanto a organización, la misión, visión y valores de la empresa, son los siguientes:

Misión

Satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

Visión

Ser una empresa pública eficaz y eficiente, orientada al cliente, con recursos humanos calificados, líder en la prestación de servicios en el país y reconocida entre las mejores del sector eléctrico de la región.

Valores

- Patriotismo
- Integridad
- Respeto
- Sentido de Pertenencia
- Excelencia
- Responsabilidad Social y Ambiental
- Transparencia
- No Discriminación - Equidad

Evolución Histórica

La Administración Nacional de Electricidad (ANDE) fue creada por Decreto N° 3161 del Poder Ejecutivo de fecha 29 de marzo de 1949, y luego organizada por Decreto Ley N° 2340 del 30 de diciembre de 1950, aprobado por Ley N° 274 del 2 de agosto de 1955 y creada como ente autárquico por ley 966/64 que establece su Carta Orgánica, con el cometido específico de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, confiriéndole por Ley la exclusividad del abastecimiento público de energía eléctrica y alumbrado en todo el territorio de la República. En tal carácter goza del derecho preferencial para el aprovechamiento de los recursos hidráulicos necesarios.

Antecedentes y Situación Actual.

La ANDE implementó el Sistema de Gestión Comercial vigente en el año 1998. Además de la implantación del sistema informático, se realizó una importante actividad de gestión del cambio, que implicó la instauración de nuevos procedimientos, cambios estructurales y modernización de la gestión comercial de la Institución.

El 98,24% del total de medidores son medidores electrónicos clase 1, y 1,76% de los mismos son medidores electromecánicos, clase 2.

Se encuentran instalados medidores con posibilidad de lectura remota, 6.743 en clientes de Media Tensión y 3.851 en Baja Tensión.

ANDE posee más de 30 locales de Atención al Cliente distribuidos en todo el país donde se realiza la atención presencial, para consultas, solicitudes y reclamos, pago de facturas, recepción de lecturas, entre otras funciones.

El mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema (desarrollo de mejoras y nuevas funcionalidades), es realizado por personal propio.

Si bien, se han incorporados mejoras importantes al producto, la base tecnológica se encuentra obsoleta.

Algunos de los inconvenientes que podemos citar son:

- Discontinuidad de soporte tecnológico en el Software de base, como ser versiones de Cobol y PowerBuilder.
- Altos costos de licenciamiento de Software de base.
- Versiones desactualizadas del motor de base de datos y del sistema operativo.
- Limitaciones de performance, conectividad y crecimiento, debido a la arquitectura del sistema actual.
- Altos costos de mantenimiento.
- Dificultades para implementación de nuevas mejoras, ya sea para cubrir necesidades internas, como integración con otros sistemas, o externas, para adaptar a nuevos servicios destinados a clientes.

- Necesidad de programar la mayoría de los cambios para la correcta gestión comercial, contando con pocos recursos capacitados para poder ejecutarlo adecuadamente.
- Dificultades de contar con personal técnico especializado, lo que dificulta contar con un equipo de mantenimiento acorde a las necesidades de la ANDE.
- Bajo nivel de integración del sistema comercial con otros sistemas de la ANDE o sistemas externos.
- Poca adecuación funcional del sistema a nuevas necesidades de la ANDE, que son producto de cambios regulatorios o de nuevos servicios que la ANDE requiera ofrecer a sus clientes.
- Necesidad de contar con más prestaciones web, tecnología móvil, redes sociales, etc. orientadas a los clientes externos de ANDE.
- Necesidad de entorno de pruebas (testing) para probar las mejoras o resolución de incidencias, previo al pasaje a producción.
- Alto nivel de tareas de desarrollo generadas en los últimos años, producto de la desactualización del sistema, que genera graves inconvenientes en la gestión comercial.

A nivel funcional se identifican también problemas, que afectan la operativa diaria y la gestión comercial, impactando directamente en la imagen de la empresa y generando problemas a los clientes:

- Excesivas Órdenes de Servicio pendientes en todas las especialidades con excesivos tiempos de resolución, producto de la gestión manual que se hace actualmente.
- Problemas en gestión de la Lectura, falta racionalización en la organización de itinerarios y rutas de lecturas.
- Problemas con la localización de suministros en el sistema comercial.
- Escasa funcionalidad para identificar pérdidas no técnicas.
- Funcionalidad limitada en el módulo de reclamos comerciales, que lleva a que no todos los reclamos sean registrados en el sistema.
- Limitaciones en la gestión de la cobranza, cobros parciales, cobranza en línea y por diferentes medios de pagos.
- Dificultades para disponer de nuevos servicios a clientes vinculados con la posibilidad de realizar autogestión sin necesidad de desplazarse a una oficina comercial de ANDE.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA

A fin de fortalecer el sistema Eléctrico Paraguay, ANDE e ITAIPU han suscrito un convenio que tiene como propósito el mejoramiento de la seguridad y eficiencia de las redes eléctricas para incrementar la confiabilidad y calidad del servicio de energía eléctrica, así como la modernización de la Gestión Comercial de la ANDE, favoreciendo con ello el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Aun cuando su principal componente es la Adquisición de Materiales de Distribución y la Asistencia Técnica para la fiscalización y supervisión para obras de ampliación, mejoramiento y mantenimiento de redes eléctricas, tiene previsto entre sus componente de asistencia, la adquisición de un nuevo Sistema de Gestión Comercial, con el objetivo dar un salto de innovación tecnológica en materia de gestión y eficiencia, acorde a las necesidades del cliente, con las mejores prácticas que puedan brindar un sistema de Clase Mundial, garantizando la entidad Binacional ITAIPU, los fondos para financiar la adquisición del Sistema.

Por su parte, ANDE realizará la adquisición del Hardware necesario para la implementación de Sistema, conforme a los requerimientos del oferente adjudicado.

Nuevas Tecnologías Aplicadas

Es importante mencionar que la ANDE ha realizado significativas inversiones con mirar a modernizar su gestión, y en ese sentido, se encuentra en etapa de implementación un ERP de clase mundial a fin de mejorar su gestión administrativa-financiera, que abarcan la gestión financiera, compras, almacenes y recursos humanos.

Gestión de cambio y concepción de la nueva estructura

La renovación de los procesos de ANDE, no será exitosa si no es acompañada por un cambio en la dinámica del trabajo y el compromiso del grupo humano con las metas de la empresa.

El tener en cuenta el impacto sobre los integrantes de la organización, condicionará fuertemente el éxito la transformación, ya que la misma implica un cambio radical en un importante número de unidades.

El cambio de Gestión persigue, desde el punto de vista estructural, modificar los procesos para satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente, y desde el aspecto humano, un cambio cultural en la forma de trabajo, que acompañe la nueva estructura y permita una buena utilización de las herramientas de gestión.

Por esta razón, está prevista dentro del alcance de la presente Licitación una asesoría en la gestión del Cambio, a fin de obtener el compromiso de todos los integrantes de la organización, los que con una visión común, gestionen eficientemente sus recursos hasta alcanzar los objetivos establecidos.

ANEXO A2 - INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE ANDE

A efectos de facilitar la comprensión de esta información y las referencias a ella, se ha dividido este anexo en:

Procesos Comerciales

Niveles del Proceso Comercial

Volúmenes del Proceso Comercial

Procesos Comerciales

Los procesos comerciales definidos actualmente en ANDE son:

- Atender e informar al cliente
- Promover y Vender
- Gestionar Solicitudes de Abastecimiento de Energía
- Gestionar el Ciclo comercial
- Regularizar energía no facturada

Para facilitar la comprensión de dichos procesos, en el presente documento se dividen en los siguientes:

- Solicitud de Abastecimiento de Energía (Proceso compartido con Áreas Técnicas de Distribución)
- Ciclo Comercial: Lectura, Facturación, Cobro y Gestión de Deuda (Gestionar Ciclo Comercial)
- Atención al Cliente (Atender e informar al cliente)
- Comunicaciones y Productos Comerciales (Promover y Vender)
- Órdenes de trabajo (Gestionar Ciclo Comercial y Regularizar energía no facturada)
- Intervenciones (Regularizar energía no facturada)

1) Solicitud de Abastecimiento de Energía

Proceso general

Se define como proceso de petición de servicio - contratación a aquel que da marco a la actividad en la cual se expresa la necesidad de contar con suministro de energía eléctrica en algún punto del territorio de la República del Paraguay, así como la necesidad de modificación de potencia o diferentes características de un suministro ya existente.

Para el mismo están definidas varias actuaciones relacionadas con la atención y la resolución de las solicitudes y sus correspondientes contratos.

Este es un proceso compartido por la Áreas de Comercial y de Distribución de ANDE.

Solicitud de abastecimiento de Energía eléctrica-SAEE

Toda petición de servicio de energía eléctrica implica la presentación de una solicitud de abastecimiento de energía eléctrica (SAEE) en donde se indica la apertura de una "solicitud" que se refleja en el actual sistema informático comercial de ANDE.

En este registro se clasifica el tipo de solicitud (vivienda, industria, comercio o gubernamental) a los efectos de determinar automáticamente los siguientes pasos del proceso y las pautas establecidas en cada caso para su valoración.

Estas pueden ser solicitadas como servicios provisorios o definitivos, de acuerdo a las características de la utilización que se desee y al tiempo de utilización de dichos servicios. La solicitud debe estar firmada por un técnico electricista matriculado por ANDE.

Luego de efectuado el pago de la petición de servicio (ya sea pago total o acuerdo de plazos), se genera la orden de trabajo para la conexión del servicio.

Contratación

La contratación es la actividad que concluye en la Petición de Servicio y que permite la conversión de solicitante en cliente, comenzando a formar parte del proceso de Ciclo Comercial.

Esta actividad se documenta en el "Contrato de Suministro de Energía Eléctrica", con las características de un contrato de adhesión.

En esta parte del proceso se le informa al cliente de los derechos y obligaciones que adquiere y asume al firmar la documentación establecida en las condiciones del contrato.

El contrato, al igual que la petición de servicio de energía eléctrica, queda registrado en el sistema informático comercial de ANDE.

La formalización de este contrato puede ser realizada en forma personalizada en cualquiera de las Oficinas Comerciales de todo el país, o por intermedio de la página web de la ANDE y aplicación móvil desde donde, al finalizar el proceso se genera la documentación.

Una vez generado el contrato, se emite por parte de la Oficina Comercial a la que pertenece el cliente y se le envía para su firma, con lo cual queda finalizado y completamente formalizado el trámite.

El proceso de mantenimiento de los registros actualizados de los contratos se realiza y se enmarca de manera similar (por ejemplo, cambio de nombre, cambio de tarifa, aumento de potencia contratada, etc.) debiendo realizarse la firma de un nuevo contrato en cada caso.

Por otra parte, el cliente puede, por su propia decisión, suspender o solicitar la baja del servicio de suministro de energía eléctrica que le presta ANDE.

En los casos previstos, la ANDE podrá suspender el suministro de energía eléctrica y, en algunas circunstancias proceder a la baja del contrato de adhesión.

Finalmente, luego de cumplidos los requisitos de asociación de petición de servicio y contrato, así como en los casos en que se solicita o determina la supresión del suministro, se genera la orden de trabajo de campo ("Orden de Trabajo") de conexión, mantenimiento o desconexión, para ejecutar por parte de las áreas técnicas.

2) Ciclo Comercial

El proceso de Ciclo Comercial comprende las actividades comerciales desarrolladas por ANDE referidas a sus clientes, luego que éstos adquieren su condición de tales mediante la firma del correspondiente contrato de suministro de energía eléctrica.

Dichas actividades son:

- a) Proceso de lectura;
- b) Facturación del consumo y otros cargos;
- c) La notificación al cliente de la facturación realizada (mediante la entrega de la factura);
- d) El cobro de la factura;
- e) Gestión de cobro de las facturas adeudadas;
- f) La contabilización de los correspondientes hechos comerciales y económicos.

a.) La lectura de los medidores instalados a la mayoría de los clientes se realiza mensualmente, mediante personal propio y a través de unidades descentralizadas de gestión (Centros de Lecturas) dependientes de las Oficinas Comerciales.

Para este subproceso, el total de lecturas programadas para el día para cada Centro de Lectura se subdivide en tramos de la ruta que corresponden al trabajo diario de un lector (itinerarios). Para el registro de las lecturas se utilizan terminales portátiles de lectura, las cuales cuentan en su software con la posibilidad de ingreso de incidencias detectadas por el Agente Lector, así como de detección automática de inconsistencias de datos, ya sea sobre los ingresados en el momento o de éstos con relación a meses anteriores, lo cual permite que el propio lector verifique los datos ingresados y los corrija o confirme.

Las incidencias detectadas e ingresadas por el lector en la terminal portátil, pueden generar automáticamente órdenes de trabajo, o determinar su tratamiento en el Centro de Lectura correspondiente.

Cada Centro de lectura realiza el control del proceso de lecturas a través de la verificación del listado de lecturas tomadas en un porcentaje de los itinerarios diariamente.

Al finalizar el itinerario, el lector envía los datos al Sistema Comercial, luego desde cada Unidad Comercial (Centro de Lectura) se aprueban los itinerarios por parte del Encargado de Lectura y con dicha aprobación las lecturas quedan habilitadas para utilizarse en facturación.

b.) Facturación del consumo y otros cargos;

La facturación establecida por ANDE es de manera mensual, y todo el Sistema de Gestión Comercial es adecuado para dicho periodo de facturación:

En el proceso de facturación, posterior al tratamiento de la lectura del suministro, se establecen ciertos parámetros de control del Sistema Comercial (comparación de consumo de energía kWh e importe (G) facturado con el histórico de facturación, estado del contrato, situación del medidor, suministro sin lectura), que al no ser cumplidas, el sistema los aparta del proceso de facturación, para analizar a través del proceso de Gestión de Anomalías, y definir si son o no emitidas las facturas del suministro. Este proceso de Gestión de Anomalías, dentro del Proceso de Facturación es realizada, sobre un total aproximado de 5 % del total de clientes de la ANDE de manera mensual.

Gestión y Resolución de Anomalías

La Sección Gestión de Calidad (GC/DFT1) del Departamento de Facturación (GC/DFT) extrae y transcribe en una planilla los datos de anomalías generados en el Sistema Comercial, realiza la clasificación de los mismos por Agencia y Prioridad de resolución.

1. Resolución de Anomalías de Clientes Servidos en Baja Media y Alta Tensión con Medidor

1.1 El Gestor de Facturación asignado, de acuerdo al tipo de anomalía, analiza el suministro verificando datos del contrato, datos del medidor, lectura, consumo de energía, orden de trabajo resuelta, incidencia registrada, entre otros.

1.2. En caso de falta o duda sobre los datos existentes o los mismos sean insuficientes, y considerando factores tales como repetitividad de la anomalía, incidencias registradas, acumulación de ciclos sin lectura, consumo fuera de los picos históricos, entre otros, genera Orden de Trabajo (OT)

1.3. Si considera que los datos existentes no requieren verificación u otras acciones se procede a resolver facturando.

1.4. Si la modalidad de resolución determina la necesidad de realizar la refacturación/rectificación de ciclos anteriores, se procede a modificar la factura en base a los datos obtenidos.

2. Resolución de Anomalías de Grandes Clientes

2.1. Se realiza en la Sección Gestión de Calidad del Departamento de Facturación, donde el Gestor de Facturación asignado, de acuerdo al tipo de anomalía, analiza el suministro verificando datos del contrato, datos del medidor, lectura, consumo de energía, orden de trabajo resuelta, incidencia registrada, factor de potencia, demanda máxima, entre otros y controla los datos consignados.

2.2. Si los datos analizados y controlados son correctos, se resuelve facturando.

2.3. Si los datos analizados y controlados no son correctos, genera Orden de Trabajo (OT),

2.4. Si la modalidad de resolución determina la necesidad de realizar la refacturación de ciclos anteriores, se realiza la operativa y mantiene en archivo transitorio para control posterior de ser necesario.

Como salida de ese control, quedan facturados todos los servicios en los que no se detectaron errores y se editan las facturas correspondientes, en las que, además de los datos particulares del servicio y conceptos facturados, se indica el importe total adeudado y la fecha de vencimiento (n días posteriores a la facturación, donde n es un parámetro del sistema).

Refacturaciones

El funcionario asignado del Departamento de Facturación (GC/DFT), verifica la facturación y si la misma es incorrecta, recolecta los datos pertinentes, analiza y realiza la refacturación tanto para Clientes en Baja Tensión como para Grandes Clientes.

C.) Una vez definida la facturación del suministro, se realiza la puesta al cobro y emisión de la factura en el Sistema Comercial, y a la impresión de las facturas a ser remitidas al Cliente, al mismo tiempo se disponibiliza en la página WEB de la Institución, en formato Digital.

Las facturas editadas son enviadas a las Unidades Comerciales de la Empresa, para ser distribuidas por personal propio en su gran mayoría. Por otro lado existen clientes cuya factura se remite a través del correo, otro que quedan retenidos a pedido del cliente y aquellos que cuentan con débito automático a través de entidades financieras son remitidos a estas empresas.

Las actividades relacionadas con la distribución de documentos y la entrega o notificación de la deuda a los clientes, es realizada por las Unidades Comerciales Descentralizadas (Oficinas Comerciales) y quedan reflejadas en el sistema informático comercial, que controla el seguimiento de los documentos comerciales.

d.) El cobro de las facturas se realiza en las Unidades Comerciales de ANDE y a través de Agentes Externos de Cobro (Procesadoras).

Existen 32 locales propios de ANDE, en todo el país, habilitados para cobrar, los cuales realizan cobranza on-line o a través de una aplicación local.

Allí se cobra aproximadamente un 40% de la recaudación total (medido en recibos).

Los Agentes Externos de Cobro comprenden unas 12 Procesadoras de cobro que recaudan aproximadamente el 60% de la recaudación total de ANDE.

La composición de la recaudación en agentes externos es aproximadamente la siguiente:

Débito Automático por Banco y Procesadoras de Pagos EXTERNOS: 12 entidades que recaudan el 60% del total.

Para el cobro de las facturas en locales propios con conexión on-line se utiliza el actual sistema informático comercial, y en aquellos en los que no se dispone de conexión on-line se utiliza una aplicación local.

La información de los cobros realizados es procesada diariamente en ANDE.

e.) En los casos de las facturas no pagadas al vencimiento, automáticamente se genera un recargo por mora correspondiente (1,5% mensual sobre sobre saldo, hasta un 20 % del total de la factura), este cálculo se realiza proporcional por los días de vencimiento.

Transcurrido un plazo prudencial y permaneciendo impaga la factura se genera un Aviso de Corte que informa y notifica al cliente sobre la fecha aproximada en la cual se procederá a suspender el suministro de energía eléctrica, si el mismo no regulariza su situación de pago. Este Aviso de Corte puede ser editado en el momento de su generación o conjuntamente con la edición de la factura siguiente.

De permanecer impaga la factura y transcurridos más de 30 días de vencida y un mínimo de 10 días hábiles de la entrega del aviso de corte, se genera una Orden de Trabajo ("Orden de Servicio") de Corte.

Luego de efectuado el corte, si aún permanece impaga, se suceden las siguientes acciones:

Revisión de Corte: 7 días posteriores a la fecha de corte;

Generación de nueva orden de corte (hasta 5 órdenes de corte)

Envío de información a InformConf (informes confidenciales y comerciales)

En Gestión Judicial de Cobro: posterior a la gestión comercial de cobro, si fue infructuosa;

Por último y, si no se logra recuperar el importe adeudado se pasa a la situación de Incobrable, de acuerdo al criterio fiscal vigente, a los 10 años.

Las etapas de gestión previas a la gestión comercial de cobro son generadas automáticamente por el sistema comercial.

La gestión comercial del cobro se realiza a través de las unidades descentralizadas de gestión (Oficinas Comerciales y Gerencia/División)

Oficina Comercial. Realiza las notificaciones correspondientes, propone y eventualmente acuerda con el cliente la modalidad de cancelación de los adeudos en el marco establecido por la normativa comercial vigente y los criterios definidos por Gerencia Comercial (monto de la deuda, plazos, tipo de cliente, condiciones, etc.). En caso de resultar fallida la gestión, actualiza en el sistema informático tal situación o de lo contrario, formaliza los acuerdos de pago registrándolos en el sistema informático. Gestiona y realiza el paso de la deuda a Gestión Judicial de las

deudas comprendidas en los marcos establecidos por la Normativa Comercial para los suministros de su ámbito y propone pasar a la situación incobrable de las deudas gestionadas fallidas correspondientes a las Oficinas Comerciales de su ámbito.

Sede Central. A más de lo descrito en la Oficina Comercial, realiza la gestión personal de los clientes gubernamentales y realiza las actualizaciones en el sistema informático.

Gerencia Comercial

Definición de las políticas comerciales, definición de los criterios de autorización de acuerdos de pago, definición de criterios de corte, etc.

Por lo anteriormente expuesto, ANDE. Clasifica la deuda de sus clientes por Tipo de Cliente (Grandes Clientes, Comerciales, Industriales, Residenciales, Oficiales, Municipales), y de acuerdo a su antigüedad y estado de la factura en:

- Enviado al cliente (No vencida);
- Aviso de Deuda
- Vencido
- Orden de Suspensión
- Retiro de Medidor
- Revisión de Retiro de Medidor
- Baja por impago
- En gestión judicial

Nota: La cantidad de días y la cantidad de facturas para la gestión de cobro es parametrizable

f.) Cada hecho comercial y económico, relativo a las actividades comerciales del proceso Ciclo Comercial, así como de los restantes procesos comerciales enunciados, es realizado en el sistema informático comercial, el cual genera una interfase con el sistema económico-financiero (SAP) a efectos de su registro y contabilización.

Atención al Cliente

El proceso de Atención al Cliente, es aquel que permite brindar la información que el cliente requiere así como atender y resolver los reclamos u otras operaciones comerciales por él planteadas. Si bien no existe un ente regulador, se considera importante contar con parámetros que permita evaluar la gestión orientada al cliente, y en función de ello que dispare alarmas a las unidades correspondientes para su tratamiento.

La atención al cliente se desarrolla por los siguientes canales de atención: atención personalizada, telefónica, web y app. Para cada proceso de atención al cliente se cuenta con un manual de procedimientos interno.

1) **La atención personalizada** se realiza, en más de 30 Oficinas Comerciales en todo el país, divididas en 5 regiones, algunas son de mayor porte, sobre todo la de Asunción que cuenta con Sistema de gestión de turno (independiente al Sistema Comercial), ya que la afluencia de público es muy importante, en la misma hay 25

puestos de atención y en las restantes en el orden de 5 puestos, más los jefes y encargados. A su vez hay 2 oficinas ubicadas en Shopping de la capital.

La intención es ampliar la implantación del Sistema de gestión de turno en el resto de las Oficinas Comerciales.

2) **La atención telefónica**, se realiza a través de una Unidad centralizada de Atención. La misma atiende trámites, consultas comerciales en el horario de 07:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, los días hábiles. Los reclamos asociados a incidencias en la red de distribución de energía eléctrica de todos los clientes del país, durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Del total de llamadas entrantes un 5% refieren a trámites comerciales y un 95% a los de distribución. Existe un IVR (Respuesta de voz interactiva) que da la bienvenida y ofrece la opción de tramites comerciales y reclamos por falta de energía. Luego de la opción seleccionada se deriva a un operador. Se desea mejorar este canal de atención implementando mejoras para que tenga una interfase que permita identificar al cliente, generar tramites automáticos y disminuir tiempos de atención (por ejemplo, mejorando los diálogos). Para ello cuenta con 30 puestos de atención, en el horario pico y alrededor de 95.000 llamadas entrantes mensuales.

La cobertura funcional a través de este medio es prácticamente la misma que la de la atención personalizada, o sea total.

3) **La atención comercial al cliente vía Internet**, presenta una tendencia creciente y se pretende dar un salto en este canal. Actualmente, este proceso se realiza en forma centralizada por la unidad Atención Virtual de ANDE. Para ciertos trámites requiere una autenticación del usuario.

4) **La atención a través de la app**, en la que el cliente puede realizar aportes de lectura, financiaciones y reclamos por falta de energía. Se pretende que a través de esta app se pueden realizar todos los tramites que se realizan a través de Internet. Para ciertos trámites requiere una autenticación del usuario.

5) **La atención a través de correo electrónico** se realiza utilizando la casilla sgmesadeentrada@ande.gov.py que es atendida por 5 operadores que clasifican los correos por tema y generan un expediente.

Comunicación y Productos Comerciales

Las notificaciones a los clientes actualmente se realizan a través de cartas, correos electrónicos, SMS y se desea ampliar las posibilidades: en el envío, recepción, gestión, trazabilidad, etc.

Aquí se pretende empoderar la gestión de las campañas a unidades de negocio y conocer lo que opinan nuestros clientes a través de las distintas encuestas que se pueden desarrollar por los distintos canales.

Órdenes de Trabajo

Cada uno de los procesos comerciales definidos anteriormente puede generar la necesidad de ejecutar determinados trabajos en los puestos de medida de los suministros. Corresponde aclarar que la propiedad, operación y mantenimiento de las instalaciones de ANDE llega hasta dicho puesto de medida.

Sin resultar una lista exhaustiva, son ejemplos: cortar un servicio por falta de pago de la factura de consumos, reconectar un servicio cuando se ha pagado la factura; conectar un servicio nuevo colocando el medidor, cambiar un medidor defectuoso, etc...

A efectos de realizar dichos trabajos se utilizan las denominadas órdenes de trabajo. Una orden de trabajo es un documento, emitido por el sistema comercial, que utilizan las cuadrillas (grupo de dos operarios de campo) que concretan las tareas. Las cuadrillas pueden constituirse con personal propio o de empresas contratadas por ANDE. La orden contiene información que les permite a los

operarios conocer el trabajo a realizar y la ubicación del suministro; es decir tiene datos del suministro, por ejemplo:

La dirección, la potencia contratada, la tensión, la tarifa, el número de fases, el número de medidor instalado, etc.

Adicionalmente contiene campos en blanco en los cuales los operarios que ejecutan las tareas de campo, informan las acciones realizadas, a efectos del ingreso de la información en el sistema comercial de ANDE.

En general las órdenes de trabajo se generan por los siguientes procesos:

Petición de servicio y contratación;

La lectura de los medidores instalados;

La facturación del consumo;

La falta de cobro de la factura;

Reclamaciones de los clientes.

Además, generan órdenes:

Los centros técnicos

Otros sistemas

Las órdenes de trabajo pasan por diferentes estados, desde el momento en que se generan hasta que se resuelven. Pueden ser generadas en forma automática por el sistema; o generarse en forma manual o ser generadas por el agente lector cuando detecta la necesidad de inspeccionar un servicio.

Existen, aproximadamente, unos 130 tipos diferentes de órdenes de trabajo.

Diariamente las unidades de las cuales dependen las cuadrillas propias o las empresas contratadas que realizan el trabajo, programan las órdenes de trabajo a enviar a campo para una determinada fecha.

Las órdenes de trabajo se soportan en soporte papel o en terminales portátiles de órdenes de trabajo. ANDE utiliza esta tecnología en casi todas las órdenes de trabajo desde hace años. Es intención de ANDE generalizar, en el futuro, el uso de las terminales portátiles para todos los demás tipos de órdenes de trabajo.

Diariamente, las órdenes en papel o en terminales portátiles se entregan a cuadrillas (ya sea personal propio o empresas contratadas) a efectos de su ejecución. Cuando se ha terminado el trabajo de campo, los operarios devuelven las órdenes en papel o en las terminales portátiles a efectos de proceder a la actualización del sistema comercial de modo de incorporar la información del trabajo realizado en el campo.

También, a fin de mes, se liquida el pago a las empresas y personal propio, a partir de los ingresos de los trabajos realizados a lo largo del mes.

El cumplimiento de algunos tipos de órdenes implica el uso de determinados materiales (por ejemplo; medidores, etc.) por lo que es necesario realizar el correspondiente movimiento de materiales, asignando los mismos al suministro instalado, dándolos de baja en el depósito, o ingresando los materiales desinstalados en el depósito.

En particular en el caso de los medidores se realiza un seguimiento de cada medidor identificado por su número de serie. Se conoce en todo momento la ubicación de cada medidor, es decir si está colocado en un suministro, si está en el depósito, en laboratorio o si se descartó y fue enviado a chatarra; también puede haberse extraviado o haber sido hurtado, es decir se lleva la trazabilidad del medidor. En un futuro se prevé también llevar la trazabilidad de otros materiales, como por ejemplo los precintos. Transformadores de corriente, transformadores de potencial.

Módulo de Intervenciones

Existen casos en que los usuarios del servicio de energía eléctrica hacen un uso irregular del mismo. Dichos usuarios pueden ser personas, diversas instituciones o empresas; clientes de ANDE, o no.

Los fraudes que se cometen pueden ser de muy diversos tipos como, por ejemplo, conexiones directas a la red, alteraciones en los equipos de medida que provoquen cambios en los registros de energía.

A efectos de detectar dichas situaciones anómalas se realizan en ANDE inspecciones de suministros, las cuales se tramitan a través de órdenes de trabajo. Las inspecciones pueden provenir de diversos orígenes, por ejemplo; denuncias del lector, denuncias recibidas de otras unidades de ANDE, denuncias recibidas en las agencias de ANDE, etc. Otro origen importante son las inspecciones planificadas en base a diversos criterios de selección, por ejemplo, por ramas de actividad, por *zonas geográficas* o por análisis de comportamiento de consumos, etc.

El uso irregular de energía reviste gran importancia y en consecuencia se buscan permanentemente nuevas formas de detectarlo y combatirlo.

El proceso de detección de los fraudes comienza con inspecciones de suministros. Si en la inspección no se detecta un fraude se actualiza la orden con un comentario que indica "normal" y finaliza el proceso. En caso que se detecte un fraude se producen varias acciones: se genera una suspensión del contrato de suministro, se aplica una multa o se realiza una reliquidación de los consumos.

La regularización de la situación del usuario implica varios procedimientos diferentes, de acuerdo al tipo de fraude y a las acciones del cliente. Es decir, el cliente puede regularizar la situación, si corresponde pagar la multa o la reliquidación o puede apelar la misma presentando sus descargos. En este último caso la apelación puede ser favorable al usuario o no. De ser favorable se anula el proceso y en caso que no lo sea, si corresponde, se debe pagar la multa o reliquidación.

Todos los pasos por los que transita una intervención, se registran en el sistema informático en forma manual o automática.

Niveles del Proceso Comercial

En este anexo se resume la dimensión de las actividades del Proceso Comercial que son consideradas como principales indicadores de que los Sistemas Comerciales están operando bajo control y que serán evaluadas para la Aceptación Final. A efectos de uniformar criterios de cotización, el oferente deberá considerar los valores de este anexo para completar los formularios E1, E2 y E3. No obstante, el proveedor de la Solución Comercial deberá proporcionar cobertura total a las necesidades de ANDE en el momento de la implantación, no pudiendo solicitar pagos adicionales en concepto de licencias.

Solicitud de Abastecimiento de Energía (Proceso compartido con Áreas Técnicas de Distribución)

Procesar mensualmente 7.000 solicitudes de nuevos suministros.

Procesar mensualmente 7.000 altas, 1.500 bajas y 4.000 modificaciones de contratos existentes.

Ciclo Comercial

Lectura

Operar diariamente 45 Centros de Lectura de todo el país.

Generar y procesar diariamente la lectura de hasta 100.000 suministros.

Cantidad de lectores 400

Facturación

Facturar diariamente hasta 130.000 suministros (promedio 100.000).

Mantener la generación diaria de anomalías de facturación en un máximo del 5%, y resolver las mismas en su totalidad en un plazo promedio inferior a los 2 días.

Imprimir diariamente hasta 130.000 facturas (promedio 100.000)

Imprimir mensualmente hasta 35.000 cartas a los clientes (promedio diario 1.750).

Cobros

Procesar y actualizar diariamente hasta 120.000 cobros (promedio 60.000).

Procesar diariamente la gestión de impagados para 100.000 suministros máximo (promedio 60.000).

Tratar diariamente la cobranza externa, procesando y actualizando hasta 90.000 cobros (40.000 promedio) proveniente de los 12 Procesadoras de Cobro (Débito Automático por Bancos, Tarjetas de Crédito, Otros Comercios).

Atención al Cliente

- Personalizada:
- Mantener operativos los sistemas comerciales, de acuerdo a la ventana horaria definida, en las 52 Oficinas Comerciales en todo el país,

Con conexión online, de acuerdo al siguiente detalle:

- 4 Oficinas Comerciales, que atienden localidades de mayor porte, las cuales 2 están ubicadas en Asunción, División Operación Comercial, 1 en División Este y 1 en División Sur. Atienden aproximadamente 625.000 clientes)
- 44 Oficinas Comerciales, en localidades de menor porte (todos ellos en el Interior del país).

- 4 Oficinas de Atención al Cliente, donde solamente se realiza la atención comercial y dependen de las 4 Oficinas Comerciales de gran porte.

- Telefónica:
- Mantener operativos los sistemas comerciales, de acuerdo a ventana horaria y modalidad definida.

Para ello cuenta con, 30 puestos de atención, en el horario pico y en el entorno de 95.000 llamadas entrantes mensuales.

- Internet: en la actualidad se registran 2.000 accesos mensuales con tendencia al crecimiento.
- App: actualmente se realizan aproximadamente 3.000 trámites mensuales, de acuerdo al siguiente orden según su volumen:
 1. Reclamo por falta de energía
 2. Fraccionamiento de recibos (financiaciones)
 3. Aporte de lectura

- Reclamaciones: En cuanto a las reclamaciones de clientes, se generó un promedio de 150.000 mensuales, de las cuales 20.000 corresponden a reclamaciones comerciales, 18.000 generan órdenes de servicio y 110.000 corresponden a reclamos por falta de energía. Las restantes, corresponden a reclamos asociados a incidencias en la red (por ejemplo por niveles de tensión).

Comunicación y Productos Comerciales

- Generación de campañas: se realizan 5.000 notificaciones mensuales por correo electrónico, SMS, cartas, etc. se pretende incrementar las notificaciones con el nuevo Sistema Comercial.

Órdenes de trabajo

Procesar mensualmente 115.000 órdenes con un máximo de 5.500 actividades diarias.

El total de cuadrillas trabajando tanto propias como tercerizada actualmente es de 300.

Intervenciones

Procesar mensualmente un promedio de 8.000 intervenciones.

Cantidad de usuarios

Actualmente el sistema comercial soporta 2.500 usuarios concurrentes (usuarios conectados al sistema) en el aplicativo comercial en horario pico y 3.000 nominales. Soportar 650 usuarios concurrentes (usuarios conectados al sistema) para consultas de información de gestión (DWH - Data Warehouse).

Período de retención de la información.

Se desea disponer de los últimos 5 años de las facturas de cada cliente, con todos sus conceptos y toda su información, y hasta 10 años off-line.

De toda la historia de las contrataciones de suministros

De cinco años para el resto de la información dinámica del sistema (medidas, etc.)

De hasta 5 años la información de órdenes de trabajo y toda otra información relacionadas con intervenciones en el suministro de energía eléctrica.

Volúmenes del Proceso Comercial

En este anexo se enumeran características y volúmenes del Proceso Comercial, de forma de facilitar la configuración de hardware necesaria para cumplir satisfactoriamente los niveles de servicio (SLA) requeridos en el presente documento y definidos en el punto Niveles de servicio en el punto [2.1.2.2 Hardware y Software de Base](#) y los niveles del proceso comercial detallados precedentemente.

Solicitud de Abastecimiento de Energía (Proceso compartido con Áreas Técnicas de Distribución)

ANDE cuenta con 1.673.350 clientes activos aproximadamente. (Suministros con contrato vigente), distribuidos y gestionados en las 5 Regiones del país, de acuerdo al siguiente detalle:

DIVISION	TOTAL POR DIVISIO N
Div. Central	391.439
Div. Centro	194.564
Div. Chaco	28.446
Div. Este	214.851
Div. Norte	188.494
Div. Operación Comercial (Asunción)	454.369
Div. Sur	201.187
Total general	1.673.350

Existe un crecimiento aproximado de 7.000 contratos por mes. Por otro lado existen 360.000 clientes inactivos.

De dicha cantidad de clientes:

TARIFA	TOTAL POR TARIFA
TARIFA SOCIAL 1041	1.481
RESIDENCIAL 1042 - BT	4.762

OTROS - MT - MONOMICO	163
OTROS - MT - BINOMICO	30
OTROS - BT	366
INDUSTRIAL 3073 - MT	1
INDUSTRIAL 3072 - MT	3
INDUSTRIAL 3043 - BT	10
GUBERNAMENTAL 8046 - BT	6
GUBERNAMENTAL 8033 - MT	4
GUBERNAMENTAL 8032 - MT	1

Cantidad de clientes por tarifa.

TARIFA	TOTAL POR TARIFA
TARIFA SOCIAL 1041	274.110
RESIDENCIAL 1042 - BT	1.188.5 53
OTROS - MT - MONOMICO	32.728
OTROS - MT - EXCLUSIVO	27
OTROS - MT - BINOMICO	3.128
OTROS - BT	165.786
MUY AL. TENSION 6020	4
INDUSTRIAL 3073 - MT	67
INDUSTRIAL 3072 - MT	129
INDUSTRIAL 3071 - MT	11

INDUSTRIAL 3043 - BT	44
GUVERNAMENTAL 8046 - BT	7.295
GUVERNAMENTAL 8033 - MT	870
GUVERNAMENTAL 8032 - MT	345
GUVERNAMENTAL 8031 - MT	4
DIFERENCIAL 732 - MT	189
DIFERENCIAL 731 - MT	1
ALTA TENSION	13
Total general	1.673.304

Ciclo Comercial

Lectura

45 Centros de Lectura de todo el país.

El máximo de registros de lecturas gestionadas por centro de lecturas es aproximadamente 600.000 (mensual), y el mínimo es de aproximadamente 15.000 (mensual).

1.673.304 medidores

ANDE realiza la lectura de los medidores de sus clientes, en forma mensual (por el momento ese período es el definido por la política comercial de ANDE.), de modo que diariamente deben leerse hasta 100.000 suministros.

Cada centro de lectura trata y resuelve diariamente, las anomalías de lectura. (Aproximadamente 2% de suministros leídos)

Mensualmente, es leído en promedio el 92% de los medidores, debiéndose facturar en forma estimada el 8% restante.

Facturación

Facturación de suministros hasta 130.000 en un día. (Promedio 100.000)

Del proceso de facturación de los suministros, sólo un 5 % de ellos son anómalos con relación al total de los suministros procesados, y dichas anomalías de facturación son resueltos en su totalidad en un plazo promedio inferior a los 2 días por cada unidad comercial (Oficina Comercial).

Impresión hasta 130.000 facturas en un día (promedio 100.000).

1 suministro por cada factura.

13 líneas por factura en promedio, con un máximo de 25

Impresión de hasta 5.000 cartas mensuales a los clientes. Como actualmente es una operativa manual fuera del sistema, se estaría incrementando su impresión en caso de ser directamente facilitado por el sistema, a unos 50.000 mensual.

Cobros

Cantidad de facturas cobradas: gestión diaria de hasta 120.000 cobros, con la correspondiente gestión de impagados (promedio 60.000).

Los locales propios de ANDE (en Asunción e Interior, y en cobranza on-line y por aplicación local) son 32 y en ellos se cobra aproximadamente un 40 % de la recaudación total.

Los Agentes Externos de Cobro comprenden unas 12 procesadoras de cobro que recaudan aproximadamente el 60 % de la recaudación total de ANDE.

Con respecto a la evolución de la cobranza y su perfil, aproximadamente el 10 % del total de todos los Tipos de Clientes abonan sus facturas antes del vencimiento llegando este porcentaje al 98 % hasta los 60 días o más después del vencimiento.

Situaciones que se pueden dar:

El cliente aún no sabe que se emitió su factura (no recibió la factura, no tiene registrado su celular, no descarga de la web)

El cliente ya sabe que tiene 10 días de gracia,

Se podría considerar, un cliente pagado (no moroso), a aquel que paga su factura sin recibir último aviso (no se llega a emitir la próxima factura).

Atención al Cliente

A continuación, se detalla el volumen de actividad asociado a los canales atención y comunicaciones:

CANAL	CANTIDAD
PRESENCIAL(reclamaciones)	150.000
VOZ	95.000
INTERNET	2.000
MAIL	5.000
APP	3.000
COMUNICACIONES	5.000

Órdenes de trabajo

Unos 130 tipos diferentes de órdenes de trabajo.

Aproximadamente 115.000 órdenes mensuales, hasta 5.500 órdenes de trabajo por día, incluyendo desconexiones

Intervenciones

Se registran en promedio 8.000 mensualmente.

Cantidad de usuarios

El pico de usuarios concurrentes (usuarios conectados al sistema) del aplicativo comercial, se estima en 2.500 y la cantidad de puestos de trabajo o usuarios nominales se estima en 3.000

Concurrente con la ventana batch, se espera tener unos 60 usuarios finales trabajando con el sistema

Para consultas de información de control de gestión (DWH - Data Warehouse) se estiman 650 usuarios nominales. Actualmente 364 usuarios del Sistema Comercial cuentan con licencia BW de SAP. Con respecto a Microstrategy, los usuarios del Sistema Comercial cuentan con las siguientes licencias:

Desktop Designer - 1 licencia,

Intelligence Server - 25 licencias,

OLAP Services - 25 licencias,

Web Professional - 1 licencia,

Web Analyst - 25 licencias,

Architect - 1 licencia, compartida con todos los proyectos de ANDE,

Administrador - 1 licencia, compartida con todos los proyectos de ANDE

Nivel de actividad

Basados en el sistema actual, se espera tener entre 150.000 y 200.000 cambios de pantalla por hora.

ANEXO A3- ARQUITECTURA TÉCNICA ACTUAL

El Servicio de procesamiento de los sistemas corporativos informáticos de ANDE se brinda a través de un Data Center.

A continuación se describe la plataforma informática de hardware, software y comunicaciones que consideramos de mayor relevancia para el proyecto.

1. HARDWARE Y SOFTWARE

- Servidores**

Cantidad	Descripción
8	CISCO UCS B420 M3
4	DELL PowerEdge R820
2	HP Proliant DL580
1	IBM Power9
2	IBM Power

-

- Estaciones de trabajo**

Cantidad	Descripción
3300	DELL/HP/LENOVO
	OS WINDOWS 7 (85%) WINDOWS 10 (15 %)
	CPU 2 a 8 / RAM 2 a 16

- Bases de datos**

Oracle (10G R2 y 11G R2), SQL Server (versiones 2005, 2008 y 2016)

- Lenguajes de programación**

.net, java, PowerBuilder, COBOL, C, android, JavaScript

- Aplicaciones corporativas**

SIGLAS	SISTEMAS
CONSIST HR	Consist - Recursos Humanos
CONSIST FQ-Frecuencia	Control de Marcaciones del personal
HRCAP	Control de Asistencia y Puntualidad
GFV	Sistema de Gestión de Flota de Vehículos

CIPR	Control de Propiedades
IRP	Sistema Consolidado de Ingresos Gravados
POA-BSC	Plan Operativo Anual-BSC
EVA	Sistema de Evaluación y Desempeño del Personal
INTRANET	PORTAL ANDE / INTRANET
CONSIST GEM	Consist - Área Financiera
SSD	Sistema de Seguimiento de documentos
CUA	Sistema mantenimiento de Unidades Administrativas
STR	Sistema de Tributación
SVP	Sistema de Vencimiento de Póliza
SPR2021	Sistema de Presupuesto (Ejercicio actual)
SAC	Sistema de Asientos Contables
CARCYB	Sistema de Carga de legajos de Ingresos y Egresos
SCJ	Sistema de Control de Caja y Banco
SCB	Sistema de Conciliación Bancaria
SCI	Sistema de Control de Ingresos
SFE	Sistema de Control de egresos de ANDE (Consulta de datos)
FPR	Sistema de Factura de proveedores de caja chica – rendición de cuentas para viatico – importaciones – Retención de Impuestos
CCH	Sistema de Caja Chica (Fondo Fijo – Fondo Especial)
VIA	Sistema de Viatico al Interior; Se agregó Rendición de Cuentas del Exterior e Interior; Becas; Devolución de Viáticos Interior y Exterior; Informe Contraloría Interior y Exterior
SCR	Sistemas de Cheques Rechazados en el banco

SIGLAS	SISTEMAS
Open-SGC	Sistema de Gestión Comercial
OPEN-GED	Gestión de Equipos de Distribución
MPCC	Modulo Proceso y Consultas de Consumo
ALC	Aplicación Local de Cobros
TDL	Aplicación de Toma de Lecturas en equipos móviles
ALI	Aplicación Local de Informes
ANP	Aplicación Generación de Nro. de Postes
GEO	Geo referenciamiento de suministros
SEGURIDAD	Seguridad del Open (Acceso-Perfil)
PIPELINE	Aplicación Pipeline s/Fact./Consumo
OT-Móvil / REMOT	Sistema de Ordenes de Trabajo en Equipo Móvil

SMOD	Sistema de Mantenimiento y Obras de Distribución
GCP	Gestión de Contrataciones Publicas
GRA	Sistema de Gestión de Reclamos ANDE
SIGA	Sistema de Gestión General ANDE
App Mi ANDE	Aplicación Móvil Android Mi ANDE
Portal ANDE	Portal ANDE (Front End)

- **Comercial**

Open-SGC	Sistema de Gestión Comercial
OPEN-GED	Gestión de Equipos de Distribución
GEO	Geo referenciamiento de suministros
OT-Móvil / REMOT	Sistema de Ordenes de Trabajo en Equipo Móvil
SMOD	Sistema de Mantenimiento y Obras de Distribución

- **Financiera**

SIGLAS	SISTEMAS
CONSIST GEM	Consist - Área Financiera
STR	Sistema de Tributación
SVP	Sistema de Vencimiento de Póliza
SPR2021	Sistema de Presupuesto (Ejercicio actual)
SAC	Sistema de Asientos Contables
SCJ	Sistema de Control de Caja y Banco
SCB	Sistema de Conciliación Bancaria
SCI	Sistema de Control de Ingresos
SFE	Sistema de Control de egresos de ANDE (Consulta de datos)
FPR	Sistema de Factura de proveedores de caja chica – rendición de cuentas para viatico – importaciones – Retención de Impuestos
CCH	Sistema de Caja Chica (Fondo Fijo – Fondo Especial)
SCR	Sistemas de Cheques Rechazados en el banco

- **RRHH**

SIGLAS	SISTEMAS
CONSIST HR	Consist - Recursos Humanos
CONSIST FQ-Frecuencia	Control de Marcaciones del personal
HRCAP	Control de Asistencia y Puntualidad
EVA	Sistema de Evaluación y Desempeño del Personal

- **Productos adicionales utilizados**

SIGLAS	SISTEMAS
---------------	-----------------

GE-OMS	Sistema de mantenimiento de punto de distribución
GCD	Gestión de Contratistas de Distribución

2. COMUNICACIONES

ANDE cuenta con una red de comunicaciones de alcance nacional, con protocolo IPV4

La arquitectura de la red es TCP/IP.

Este sistema está implementado sobre la red IP, con conexiones remotas (VPN) sitios agencias. (Agencias cuentan con más de un proveedor)

Locales con conectividad LAN

Se detalla en la tabla

Locales con conectividad WAN

A continuación se detalla la cantidad de puestos comerciales por localidad y ancho de banda de la línea de conexión.

La tabla esta por departamentos y en ellos consignados los segmentos.

Los que no poseen conexión, son sitios previstos pero no implementados, esto es según las unidades, segmentos en un mismo local.

No se agregaron las redes que corresponden a servicios en las estaciones.

Tampoco se detallan los puntos correspondientes a central (segmentos).

	1 2 9			TI GO V PN	COP AC O VP N	SINACO N		HUAWEI		OTROS MEDIOS (FO,WIFI, MO,ETC)				RIED ER VPN	
D P T O	C A N T	AGENCIAS POR DEPARTAMENTO	N R O I S P	AN CH O	ME DIO	ANC HO	MEDI O	AN CH O	MED IO	A N C H O	ME DI O	AN CH O	M E D I O	ANC HO	ME DI O
CENTRAL	28	Central » Areguá													
		VPN AGENCIAS A CENTRAL	4	10 0 Mb ps	FO	64 M bp s	F O	2 Mb ps						50 Mb ps	F O
		Ag. Reg. Guarambare	2	2 Mb ps	MO		F O					10 Mb ps	FO		
		BOGGINAI	1									1 Gbp s	FO		
		CALL CENTER BOGGIANI													
		DIOM (república dominicana)	1									100 Mb ps	FO		
		Ag Reg Capiatá	2			5 M bp s	F O	2 Mb ps							

				s										
Sajonia cobranzas	2			5 M bps	FO								2M bps	FO
Sajonia Estación	2			10 M bps	FO	2 Mb ps								
SAC Luque	0													
CARZ Luque	3			5 M bps	FO			1 Gbps	FO				2 Mb ps	FO
CARZ Ñemby	2			5 M bps									2 Mb ps	FO
Ag. Regional San Lorenzo	2	2 Mb ps	FO		FO								2 Mb ps	FO
Estación San Lorenzo	3	10 Mb ps	FO		FO					10 Mb ps	MO		2M bps	
CARZ San Lorenzo	2									10 Mb ps	FO		2 Mb ps	FO
Dpto. Com. Regional Central	0													
Div. Comercial Regional Centro	0													
Dpto. Intervenciones '- Div. Perdidas - LAMBARE	3			5 M bps						100 Mb ps	FO		2 Mb ps	FO
Oficina Centro Cobranzas (15 de agosto) CARZ - Centro - 15 de Agosto	2			5 M bps	FO								2 Mb ps	FO
CARZ Lambaré (Oficina Operativa LAMBARE (TERMINAL YSATY)	2			5 M bps	FO								2 Mb ps	FO
	0													
Ag Reg Itagua	2	5 Mb ps	FO	5 M bps	FO									
CARZ San Cristóbal	4			5 M bps	FO			1 Gbps	FO	10 Mb ps	FO		2 Mb ps	FO
Protección y mediciones (PINOZA)	2			5 M bps	FO								2 Mb ps	FO
Carz Centro y Forestal (Hernandarias)	3			5 M bps						10 Mb ps	FO		2 Mb ps	FO

	Edificio de 25 Mayo Asunción	3	2 Mb ps	FO	5 M bp s	FO					100 Mb ps	FO		
	Oficina Estación Botánico	2			5 M bp s								2 Mb ps	FO
	Cobranzas Multiplaza	1									1 Gbp s	FO		
	CARZ FERNADO DE LA MORA	2									100 Mb ps	FO	2 Mb ps	FO
	CARZ Limpio	3	2 Mb ps	FO	5 M bp s	FO					100 Mb ps	FO		
COORDILLERA	Cordillera » Caacupé													
	Jefatura Agencia Cordillera Curva	3	1 Mb ps	WI MA X	5 M bp s	FO					10 Mb ps	FO		
	CAR Piribebuy	2	1 Mb ps	WI MA X	5 M bp s	FO								
	Dpto. Comercial Regional Cordillera	3	1 Mb ps	WI MA X	5 M bp s	FO	2 Mb ps							
	Ag. Reg. Eusebio Ayala	2	5 Mb ps	FO	5 M bp s	FO								
	Servicio de Atención al cliente Arroyos y Esteros	2	5 M bp s	FO	5 M bp s	FO								
	Servicio de Atención al cliente San Bernardino	3	1 Mb ps	FO	5 M bp s	FO					10 Mb ps	FO		
	Servicio de Atención al cliente Caragatay	1			5 M bp s									
	Servicio de Atención al cliente Itacurubi de la Cordillera	0												
PARAGUARI	Paraguari » Paraguari													
	Ag Reg Caapucú	2	1 Mb ps	WI MA X	5 M bp s	FO								
	Ag Reg Paraguari (DISTRIBUCION Y COMERCIAL)	3	2 Mb ps	FO	2 M bp s						10 Mb ps	MO		
	Ybycui	1	2 Mb ps	WI MA X										
	SAC La Colmena	1			5 M bp									

Página 397 de 458

Página 398 de 458

	(Obligado)		ps	X/F O							ps			
	SAR Natalio	2	1 Mb ps	WI MA X	5 M bp s	F O								
	Div. Distribución Sur Itapúa (Encarnación) (Al lado de villa Yacyretá)	2	2 Mb ps	FO	5 M bp s	F O								
	Bella Vista Norte	2	2 Mb ps	FO	5 M bp s									
	Agencia Regional San Pedro del Paraná	2	2 Mb ps	FO	5 M bp s									
CANINDEYU 8	Canindeyú » Salto del Guairá													
	Ag Reg Salto del Guairá	2			5 M bp s	F O	2 Mb ps	M O						
	Ag Reg Curuguaty	2		FO	5 M bp s	F O	2 Mb ps	M O						
	Sección de Dist. Reg. Katuete	2	2 Mb ps	FO	5 M bp s	F O								
	CAR Nueva Esperanza	2	2 Mb ps	FO	5 M bp s	F O								
	CAR Corpus Cristi	0												
	CAR Villa Ygatimi	0												
	Dpto. Reg. Com. Canindeyu	1					2 Mb ps							
	SAC Ype Hu	0												
CONCEPCION 9	Concepción » Concepción													
	Ag Reg Concepción	3			5 M bp s	F O	2 Mb ps				10 Mb ps	MO		
	Estación Horqueta (oficinas administrativas estación) Mantenimiento Norte	1									10 Mb ps	MO		
	Dpto. Regional – Zona Norte	0												
	Ag Reg Yby Yau	4	1 Mb ps	WI MA X	5 M bp s		2 Mb ps	M O			10 Mb ps	MO		

		División de Distribución Regional Norte (CONCEPCION)	1	1 Mb ps	WI MA X															
		Agencia Regional Comercial Norte (CONCEPCION)	0																	
		Ag. Reg. Horqueta	3	1 Mb ps	WI MA X	5 Mb ps								100 Mb ps	FO					
		Ag. Reg. Vallemi	1			5 Mb ps	FO													
		SAR Loreto	208493	1 Mb ps	WI MA X	5 Mb ps	FO													
AMAMBAY	2	Amambay » Pedro Juan Caballero	0																	
		Ag Reg Amambay Ag. Reg. Amambay - PJC	2		WI MA X	5 Mb ps	FO	2 Mb ps												
		Capitán Bado	2	1 Mb ps	FO	5 Mb ps	FO													
SAN PEDRO	11	San Pedro » San Pedro																		
		Ag. Rg. Capiibary	2	1 Mb ps	WI MA X	5 Mb ps	FO													
		Ag Reg San Estanislao	3			5 Mb ps	FO	2 Mb ps						10 Mb ps	MO					
		Ag Reg Santa Rosa del Aguaray	2	2 Mb ps	FO	5 Mb ps														
		Ag Reg San Pedro de Ycuamandiyu	3	2 Mb ps	FO	5 Mb ps		2 Mb ps												
		Ag Reg Chore	2	1 Mb ps		5 Mb ps	FO													
		SAC Gral Elizardo Aquino	2	5 Mb ps	FO	5 Mb ps														
		S.A.C. Tacuati NO EXISTE	0																	
		SAC Guayaibi	0																	
		Dpto. Comercial Regional San Pedro	0																	

Página 401 de 458

TEMAS DEL AREA COMERCIAL

TEMAS DEL AREA COMERCIAL

SGC	Sistema de Gestión Comercial
ED	Gestión de Equipos de Distribución
	Aplicación Local de Cobros
	Aplicación de Toma de Lecturas en equipos móviles
	Aplicación Local de Informes
	Aplicación Generación de Nro. de Postes
	Geo referenciamiento de suministros
DAD	Seguridad del Open (Acceso-Perfil)
IE	Aplicación Pipeline s/Fact./Consumo
il /	Sistema de Ordenes de Trabajo en Equipo Móvil
	Sistema de Mantenimiento y Obras de Distribución
Tele s	Este Sistema se integra al Open-SGC, para la toma automática de lecturas.

ANEXO A4 - ARCHIVOS PRINCIPALES

Las actividades de conversión, recolección de información, migración e ingreso de datos iniciales para la implantación de la aplicación se desarrollarán considerando la información disponible en el Sistema actualmente operativo en ANDE.

A continuación se describen los principales archivos y su volumen:

ARCHIVOS GENERALES

NOMBRE ARCHIVO	DESCRIPCION	CANTIDAD DE REGISTROS
SUMCON	Datos de suministros.	2.105.766
RECIBOS	Datos de la factura.	37.066.339
EST_REC	Histórico de cambios de estado de la factura.	179.220.751
HFACTURACION	Histórico de facturación.	45.376.405
IMP_CONCEPTO	Conceptos e importes facturados.	464.279.610
IMP_DETALLE_CONCEPTO	Conceptos de energía facturados	48.461.752
ALUMPUB_IMP	Cuotas e importes de cuotas de alumbrado público.	207.697.852
ALUMPUB	Fincas y suministros con alumbrado público.	3.311.692
BDG_MOVIMIENTOS	Gestión de movimientos de facturación.	265.435.614
BDG_MOVIMIENTOS_OTROS	Gestiones de otros movimientos comerciales.	219.728.609

ARCHIVOS PROCESADOS SOLAMENTE EN EL PASE BATCH

NOMBRE ARCHIVO	DESCRIPCION	CANTIDAD DE REGISTROS
SUMCON	Datos de suministros.	Entre 60.000 y 100.000 por día.
IMAGENES	Imagen de datos de la factura	Entre 60.000 y 100.000 por día.
RECIBOS	Datos de la factura.	Entre 60.000 y 100.000 por día.
EST_REC	Histórico de cambios de estado de la factura.	Entre 60.000 y 100.000 por día.
ITITRAT	Histórico de lecturas tratadas.	Entre 60.000 y 100.000 por día.

ITIFACT	Datos de suministros a facturar en ciclo.	Entre 60.000 y 10.000 por día.
FUECICLO	Datos de suministros a facturar en fuera de ciclo.	Entre 5.000 y 10.000 por día.
ITINER	Datos de itinerarios de lecturas generados.	Entre 30.000 y 50.000 por día.
ITIDCL	Datos de itinerarios de lecturas de medidores.	Entre 30.000 y 50.000 por día.
COBTEMP	Datos de cobros a ser procesados.	Entre 30.000 y 70.000 por día.
HFACTURACION	Histórico de facturación.	Entre 60.000 y 100.000 por día.
IMP_CONCEPTO	Conceptos e importes facturados.	Entre 180.000 y 300.000 por día.
IMP_DETALLE_CONCEPTO	Conceptos de energía facturados	Entre 120.000 y 200.000 por día.
ALUMPUB_IMP	Cuotas e importes de cuotas de alumbrado público.	Entre 1.350.000 y 1.500.000 por mes.
ALUMPUB	Fincas y suministros con alumbrado público.	Entre 1.350.000 y 1.500.000 por mes.
BDG_MOVIMIENTOS	Gestión de movimientos de facturación.	Entre 120.000 y 200.000 por día.
BDG_MOVIMIENTOS_OTROS	Gestiones de otros movimientos comerciales.	Entre 120.000 y 200.000 por día.

ANEXO A5 - INTEGRACION CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS DE ANDE

El **Sistema de Gestión Comercial (SGC)** se encuentra integrado con los siguientes sistemas de ANDE:

FI: Contabilidad Financiera - SAP
 CO: Contabilidad de Gestión - SAP
 HCM: Recursos Humanos - SAP
 Tele medición de medidores en media tensión – PRIMEREAD
 Telemedición de medidores en baja tensión - PTI
 Gestión de reclamos ANDE - GRA
 Gestión de turnos para atención al cliente
 Distribución – OMS – GE
 GEO
 SMOD
 REMOT-OT-MOVIL
 SIGA

Módulos periféricos del **Sistema de Gestión Comercial (SGC)**:

1. Toma de Lecturas (TDL)
2. Aplicación local de cobros - APLOCOB
3. Seguridad
4. Mensajes del sistema
5. Recuperación de datos antiguos

A continuación, se detalla la integración actual entre el OPEN y los demás sistemas de ANDE.

1. SISTEMA SAP ERP - FI: Contabilidad Financiera

Financiera (AA-Contabilidad de Activos Fijos, AP-Cuentas por Pagar, AR-Cuentas por Cobrar, BL-Contabilidad Bancaria, GL-Contabilidad General, LOC-Localización, TV-Gestión de Viajes, SAP S/4HANA for energy Utilities bill-to-cash management, S/4HANA Utilities for customer engagement, enterprise edition).

Versión: SAP S/4HANA 1909 SP03

Objetivo:

Consolidar cuentas contables a partir de las operaciones comerciales.

El SGC brinda información al sistema **SAP ERP - FI: Contabilidad Financiera.**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Registro y proceso los movimientos del SGC - Impacto Contable y Administrativo	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	ASIENTOS CONTABLES: facturación, ajustes, reclasificación de deudas y negociaciones con clientes (mejoras), recaudación a todo nivel de

				deudor: externo y empleados, discriminando por la cobranza de: bocas de cobranza, cajas, sistema bancario y otros, retenciones utilizadas por el cliente para abono de deuda con la consistencia necesaria que permita la actualización del Flujo de Caja Tesorero / Caja y Bancos (Disponibilidad Bancaria) principalmente.
--	--	--	--	--

2. SISTEMA SAP FISCAL

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Impacto fiscal	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Registro y consolidación del libro de ventas y libro de compras de ANDE (facturación de energía y otros)

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivos planos depositados en una carpeta de la red interna.

3. SISTEMA SAP : PRESUPUESTO

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Impacto Presupuestal	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Determinación automática de llave presupuestal de ingreso y su impacto en la ejecución del presupuesto público para los siguientes momentos: Devengado (cuando se registren contablemente),

				Recaudado (cuando se registre el cobro) y cualquiera de sus variaciones.
--	--	--	--	--

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivos planos depositados en una carpeta de la red interna.

4. SISTEMA SAP : COSTOS / RENTABILIDAD

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Impacto en Costos / Cálculo de Rentabilidad	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Determinación automática de objetos de costo: Centro de Beneficio Determinación automática de posiciones de rentabilidad y su impacto en la contabilidad de costos: Clase de consumo, Tarifas Agencia, Cantidad de KWH facturados y anulados. Unidad de medida base -> KWH

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivos planos depositados en una carpeta de la red interna.

5. SISTEMA SAP : ACTIVOS FIJOS

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Patrimonio	DIARIO	ON DEMAND ó PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE ó	Gestión de Activos integrado al proceso comercial (Alta por ejemplo de obras realizadas por clientes, baja y modificación de activos) y su impacto en el auxiliar de Activos fijos de ANDE. Trazabilidad en la gestión de medidores (como activos)

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200

- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivos planos depositados en una carpeta de la red interna.

6. SISTEMA SAP : GESTION DE STOCK

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Depósitos y su stock	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Trazabilidad en la gestión de medidores (sincronización de maestro de materiales): reserva del material tipo medidor, registro de salida del almacén, serialización, registro de devoluciones y su impacto en la contabilidad general (cuentas de consumo) y en la contabilidad de costos.

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivos planos depositados en una carpeta de la red interna.

7. SISTEMA SAP : GESTION DE COMPRAS

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Gestión de adquisiciones	DIARIO	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Actualización de necesidades de consumo (satisfechas y no satisfechas) que alimenten la planificación de reposición de medidores (adquisición).

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivos planos depositados en una carpeta de la red interna.

8. SISTEMA SAP ERP - CO: Contabilidad de Gestión

OM-Controlling gastos generales, PA-Cuenta de Resultados Analítica (costos)

Versión: SAP S/4HANA 1909 SP03

Objetivo:

Consolidar cuentas contables a partir de las operaciones comerciales.

El SGC brinda información al sistema **SAP ERP - CO: Contabilidad de Gestión.**

Descripción de la	Frecuencia	Tipo	Medio de	Acción o
-------------------	------------	------	----------	----------

transacción		Relación	transmisión	resultado
Registro y proceso los movimientos comerciales.	DIARIO	BATCH	ARCHIVO	ASIENTOS CONTABLES

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

9. SISTEMA SAP ERP - HCM: Recursos Humanos

OM- Gestión organización, PA-Gestión de personal, PT-Gestión de tiempos, PY- Cálculo de nómina, PE-Gestión de eventos, PA-RC-Contratación de personal, PA-PD- Desarrollo de personal

Versión: SAP S/4HANA 1909 SP03

Fecha implantación prevista: entre el 01/08/2021 y el 30/09/2021

Objetivo:

Generación de total de facturas cobradas, cantidad e importe, por cajero.

Para pagar riesgo de caja y comisión por facturas cobradas.

El SGC brinda información al sistema **SAP ERP - HCM: Recursos Humanos**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Gestión de Recursos Humanos	DIARIO MENSUAL	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Alta, baja y modificación (actualización del estatus) de los empleados en el sistema comercial y su vinculación con código de cliente de forma consistente.

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

10. SISTEMA PRIMEREAD

Registro de datos por tele medición de medidores en media tensión.

Fecha implantación: en producción.

Objetivo:

Obtener datos de las lecturas de medidores por tele medición.

El SGC solicita información al **PRIMEREAD**.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Recuperar datos de lecturas	Diaria	BATCH	Enlace de BD	Actualización de la BD SGC con los datos de lecturas recuperados.

Software y Hardware:

- Servidor: PRIMEREAD
- Base de datos: SQL Server
- Interfases: Programas COBOL del proceso BATCH, desarrollados para el efecto.

11. SISTEMA SAMRPG

Registro de datos por tele medición de medidores en baja tensión.

Fecha implantación: entre el 01/06/2021 y el 30/06/2021.

Objetivo:

Obtener datos de las lecturas de medidores por tele medición.

El SGC solicita información al **SAMRPG**.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Recuperar datos de lecturas	Diaria	BATCH	Enlace de BD	Actualización de la BD SGC con los datos de lecturas recuperados.

Software y Hardware:

- Servidor: SAMRPG
- Base de datos: PostGreSQL
- Interfases: Programas COBOL del proceso BATCH, desarrollados para el efecto.

12. SISTEMA DE Gestión de Reclamos ANDE - GRA

Objetivo:

Gestiona reclamos comerciales y de distribución.

El sistema GRA solicita información al SGC.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
-------------------------------	------------	---------------	----------------------	--------------------

Recuperar datos requeridos para procesar reclamos.	DEMANDA	EN LÍNEA	JDBC	Datos del suministro, contrato y medidor.
--	---------	----------	------	---

Software y Hardware:

Servidor: GRA

Base de datos: PostGreSQL

Interfases: consultas directas desde el GRA al OPEN a través de la conectividad a bases de datos de Java.

13. SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**Fecha implantación:** en producción.**Objetivo:**

Gestión del orden de atención para reclamos presenciales y control de cantidad de reclamos por estado por usuarios del sistema.

El SGC brinda información al sistema de **GESTIÓN DE TURNOS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Requerimiento de datos para atención al cliente.	DIARIA	EN LÍNEA	ENLACE BD	Número de orden, tipo de reclamo, datos del suministro y cliente.

Software y Hardware:

- Servidor: OPEN
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: programa desarrollado para efecto y enlace de base de datos.

14. SISTEMA OMS - GE**Fecha implantación:** en producción.**Objetivo:**

Proveer información de puntos de distribución.

El SGC brinda información al sistema **OMS - GE.**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o resultado
-------------------------------	------------	------	----------------------	--------------------

		Relación		
Generación de archivo plano con datos requeridos.	DIARIA	BATCH	ARCHIVO	Datos de puntos de distribución y los medidores relacionados.

Software y Hardware:

- Servidor: OPEN
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

15. SISTEMA DE GEOLOCALIZACIÓN DE SUMINISTROS - GEO**Objetivo:**

Visualizar en un mapa los suministros y sus datos.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema de **GEOLOCALIZACIÓN DE SUMINISTROS - GEO**.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Actualiza coordenadas de geo referenciación.	DIARIA	BATCH	ENLACE DE BD	Actualización de la BD.

Software y Hardware:

- Servidor: GEO
- Base de datos: PostGreSQL
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y enlace de base de datos.

16. SISTEMA DE GESTIÓN DE ORDENES DE TRABAJO - SMOD**Objetivo:**

Gestiona órdenes de trabajo y materiales para contratistas.

El SGC brinda información al sistema de **GESTIÓN DE ORDENES DE TRABAJO - SMOD**.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Recupera datos de órdenes de trabajo del SGC.	DIARIA	BATCH	ENLACE DE BD	Actualización de la BD del SMOD.

Software y Hardware:

- Servidor: SMOD
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y enlace de base de datos.

17. SISTEMA DE RESOLUCIÓN REMOTA DE ÓRDENES DE TRABAJO – REMOT-OT-MOVIL

Objetivo:

Gestiona la resolución en línea de órdenes de trabajo desde OT-MOVIL (dispositivo móvil) y REMOT actualiza en el SGC

El SGC envía y recibe datos del sistema de **REMOT-OT-MOVIL**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
REMOT remite datos de órdenes de trabajo resueltas.	DEMANDA	EN LÍNEA	SERVICIO WEB	Actualización de la BD, resolución de órdenes.

Software y Hardware:

- Servidor: REMOT
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: programa desarrollado para el efecto.

18. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ANDE - SIGA

Objetivo:

Permite a usuarios del SGC gestionar datos por autogestión de clientes ingresados desde la WEB y/o dispositivos móviles.

El SGC envía y recibe datos del **SIGA**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Intercambio de datos de gestión comercial.	DEMANDA	EN LÍNEA	SERVICIOS WEB	Actualización de la BD.

Software y Hardware:

- Servidor: SIGA
- Base de datos: PostgreSQL
- Interfases: programas desarrollados para el efecto.

19. SISTEMA SAP: Gestión Documental

Objetivo:

Consolidar cuentas contables a partir de las operaciones comerciales.

Descripción	Frecuencia	Tipo	Medio de transmisión	Acción o Resultado
Registro y proceso de los movimientos del SGC – Gestión Documental	DIARIO MENSUAL	ON LINE o PROCESO PROGRAMADO A QUE REDUZCA LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS BATCH	WEB SERVICE	Vinculación de documentos digitales a través de flujos de trabajo integrados a los procesos de negocio comercial y financieros-logísticos-recursos humanos.

Software y Hardware:

- Servidor: SAP HANA
- Base de datos: SAP HANA database 2.00.05200
- Interfases: programa desarrollado para el efecto y archivo plano depositado en una carpeta de la red interna.

Detalle de los sistemas periféricos del sistema de gestión comercial:

1. SISTEMA TOMA DE LECTURAS (TDL)

Fecha implantación:

Objetivo:

Guardar las lecturas de medidores del terreno.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema **Toma de lecturas - TDL**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Envío y recepción de datos de lecturas de medidores.	DIARIO	EN LÍNEA	SERVICIO WEB	ACTUALIZACIONES EN LA BD SGC

Software y Hardware:

- Servidor: OPEN
- Base de datos: ANDROID
- Interfases: programa de servicio web desarrollado para el efecto.

2. SISTEMA APLICACIÓN LOCAL DE COBROS - APLOCOB

Fecha implantación:

Objetivo:

Registro en forma local los cobros de facturas de los clientes.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema **APLOCOB**.

Descripción de la	Frecuencia	Tipo	Medio de	Acción o
-------------------	------------	------	----------	----------

transacción		Relación	transmisión	resultado
Generación de archivo plano con datos requeridos.	DIARIA	BATCH	ODBC - FTP	Datos de puntos de distribución y los medidores relacionados.

Software y Hardware:

- Servidor: LOCAL
- Base de datos: SYBASE
- Interfases: archivo plano remitido por FTP al servidor del OPEN.

SISTEMA DE SEGURIDAD**Objetivo:**

Gestión y mantenimiento de usuarios, sus roles, perfiles y permisos sobre los objetos del SGC.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema de **SEGURIDAD**.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	
Modifica accesos y perfiles de usuarios del sistema.	DEMANDA	BATCH	DIRECTO	Actualización

Software y Hardware:

- Servidor: OPEN
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: acceso directo.

SISTEMA DE MENSAJES DEL SISTEMA**Objetivo:**

Gestión y mantenimiento de mensajes del sistema.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema de **MENSAJES DEL SISTEMA**.

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
ABM mensajes a ser utilizados por el OPEN.	DEMANDA	EN LÍNEA	DIRECTO	Actualización de la BD.

Software y Hardware:

- Servidor: OPEN
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: acceso directo

SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE DATOS ANTIGUOS

Objetivo:

Gestión y restauración de datos antiguos de lecturas y facturación.

El SGC brinda y recibe información al y del sistema de **RECUPERACIÓN DE DATOS ANTIGUOS.**

Descripción de la transacción	Frecuencia	Tipo Relación	Medio de transmisión	Acción o resultado
Busca y restaura datos antiguos requeridos.	DEMANDA	EN LÍNEA	DIRECTO	Actualización de la BD.

Software y Hardware:

- Servidor: OPEN
- Base de datos: ORACLE
- Interfases: acceso directo

ANEXO A6 - EQUIPO DE TRABAJO POR PARTE DE ANDE

Rol	Perfil	Funciones	Dedicación	Cantidad
Dirección	Personal de alta dirección de la empresa del área Comercial y de Sistemas.	<p>Establecer y decidir sobre los aspectos estratégicos y políticos del Proyecto, así como sobre puntos específicos asociados al mismo, si no pueden ser resueltos a nivel operativo</p> <p>Garantizar que se cumplan los objetivos del proyecto, respetando el alcance definido al inicio del mismo y cumpliendo los cronogramas establecidos.</p> <p>Analizar y aprobar los productos que se generen en el transcurso del Proyecto.</p> <p>Analizar los informes de avance del Proyecto.</p> <p>Servir de nexos con otras entidades de manera de viabilizar la concreción del Proyecto.</p>	part time	<p>4</p> <p>Gerente Comercial</p> <p>Director de Recursos Humanos</p> <p>Director de Telemática</p> <p>Director de Gestión Regional</p>
Grupo Consultor	Personal de nivel Gerencial responsables de procesos comerciales.	Avalar, junto a los Gerentes de Proyecto, el alcance funcional y grado de cumplimiento de los productos a implantar.	part time	4
Grupo Asesor	Personal con responsabilidad funcional y operativa sobre los procesos comerciales	Participar como asesores en las tareas de relevamiento y elaboración de propuestas inherentes a la especialidad, realizadas por los equipos del proyecto	part time	9

Rol	Perfil	Funciones	Dedicación	Cantidad
Gerentes de Proyecto	Personal de nivel Gerencial, del área Comercial y de Sistemas.	Garantizar que se cumplan los objetivos del proyecto, respetando el alcance definido al inicio del mismo y cumpliendo los cronogramas, alcance y coste establecidos. Analizar los informes de avance del Proyecto. Servir de nexo con otras entidades de manera de viabilizar la concreción del Proyecto. Dirigir, coordinar y asesorar a los jefes de Proyecto en las diferentes temáticas de su responsabilidad e intervenir a los efectos de facilitar la propuesta de actividades que deban ser responsabilidad de unidades o personas que no integren el Proyecto.	full time	2

Rol	Perfil	Funciones	Dedicación	Cantidad
Jefe de Proyecto	Conformado por personal con experiencia en jefatura de proyectos del área comercial y de sistemas.	<p>Ejecutar las acciones definidas por el Comité de Dirección.</p> <p>Asegurar que las tareas y actividades realizadas estén en concordancia con los objetivos establecidos.</p> <p>Divulgar los trabajos realizados con el fin de involucrar al personal en los objetivos del Proyecto.</p> <p>Resolver sobre aspectos funcionales no resueltos a niveles inferiores.</p> <p>Analizar y aprobar los productos que se generen en el transcurso del Proyecto.</p> <p>Solicitar asesoramiento al Grupo Consultor o Asesor en las diferentes temáticas de su responsabilidad, así como la intervención del mismo a efectos de facilitar la propuesta de actividades que deban ser responsabilidad de unidades o personas que no integren el Proyecto.</p> <p>Elevar al Comité de Dirección aquellos temas que no se encuentran dentro de su ámbito de acción, presentando las alternativas de decisión y los resultados obtenidos.</p> <p>Planificar y definir las actividades del Proyecto, asegurando la calidad de los trabajos y el cumplimiento de los plazos, colaborando en las instancias donde se considere necesaria la aportación de experiencia previa.</p> <p>Efectuar todas las coordinaciones requeridas a su nivel, para poder cumplir con el logro de los objetivos en concordancia con los plazos establecidos.</p> <p>Controlar e informar respecto al avance del proyecto, sus puntos críticos y desvíos, proponiendo las acciones correctivas tendientes a neutralizar o evitar atrasos mayores.</p> <p>Identificar y cuantificar los requerimientos de recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Supervisar y evaluar el desempeño del personal afectado al Proyecto.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la metodología.</p>	full time	6

Rol	Perfil	Funciones	Dedicación	Cantidad
Jefes de Equipo	Personal con experiencia en jefatura de equipos tanto del área comercial como de Sistemas	La cantidad de jefaturas de equipo y las funcionalidades de cada una de ellas, se podrá ajustar en instancias de la elaboración del Documento de Organización del Proyecto. Se incluyen las jefaturas de equipo que a priori y a criterio de ANDE son necesarias y por tanto se proporcionará personal idóneo para desempeñarlas.	full time	12
Especialistas funcionales	Personal de las distintas unidades de ANDE con amplio conocimiento funcional de los procesos	Participar en las tareas de relevamiento, análisis, diagnóstico, elaboración de propuestas, programación, parametrización y ejecución de actividades inherentes a la especialidad y objetivos inherentes a su equipo.	full time	6
Especialistas Desarrollo	Personal informático con amplia experiencia en el desarrollo y parametrización de software		full time	6
Especialista en Soporte Técnico	Personal informático con amplia experiencia en actividades de soporte técnico (instalación, configuración, administración, monitorización, etc.)	Participar en las tareas de relevamiento, análisis, diagnóstico, elaboración de propuestas y ejecución de actividades inherentes a la especialidad y objetivos inherentes a su equipo	full time	4

Rol	Perfil	Funciones	Dedicación	Cantidad
Especialista de Gestión del Cambio	Personal con amplio conocimiento de los procesos de Gestión del cambio	Facilitar la integración y dinámica del equipo del proyecto. Efectuar el relevamiento y el análisis de la Situación Inicial relacionada al proceso de cambio de los procesos. Colaborar en la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Comunicación del Proyecto	full time	1
Especialista en Formación	Personal con amplio conocimiento de los procesos de formación de personal	Efectuar el relevamiento y el análisis de la Situación Inicial relacionada con la formación del personal. Determinar las necesidades de formación del personal que será usuario del Aplicativo de Gestión Comercial. Colaborar en la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Formación del Proyecto	full time	2
Staff Asesor Legal	Personal con amplio conocimiento en aspectos legales de la operativa comercial	Analizar el impacto de los cambios que puede afectar la Normativa Comercial	part time	1
Staff de secretaría	Personal administrativo con experiencia en proyectos de porte	Colaboran en la administración de los recursos humanos y logística del proyecto	full time	2

ANEXO A7 - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este Anexo describe las condiciones y características asociadas a la Seguridad de la Información que debe cumplir el software a adquirir.

La Seguridad de la Información debe ser considerada a lo largo de todo el proceso de adquisición, desde la especificación de los requerimientos hasta la puesta en producción del software. Los requerimientos de seguridad deben estar identificados y documentados antes de la elección del software a adquirir.

1. ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN

Debe contar con mecanismos de protección (controles) asociados a la información que permitan transmitir o restringir el acceso a la misma de forma segura, así como el cumplimiento de los requisitos legales existentes.

La información confidencial refiere a la información que deba ser accesible únicamente por las personas autorizadas a acceder a la misma.

2. PROPIEDAD INTELECTUAL DE SOFTWARE

Debe existir un acuerdo de licenciamiento del software a adquirir debidamente documentado. Este acuerdo deberá indicar si existe alguna limitación en su utilización, como ser alguna limitación al número de equipos informáticos en los cuales puede ser instalado el software, alguna limitación al número de usuarios concurrentes, etc.

La propiedad intelectual y los derechos de autor del software a adquirir se registrarán según lo estipulado en la Ley N° 1.328/1998 de Derecho de Autor y Derechos Conexos.

3. CONTROL DE ACCESO

3.1 CONTROL DE SEGURIDAD

Debe permitir implementar controles de seguridad para asegurar que los usuarios accedan exclusivamente a los datos sobre los cuales se les ha concedido acceso.

Estos controles deben permitir imponer una separación de tareas entre funciones incompatibles.

Los privilegios de acceso de los usuarios, sistemas y programas, deben estar restringidos sobre la base de los principios: "necesidad de hacer", "necesidad de saber", "separación de funciones" y "oposición de intereses".

Debe permitir definir un control de acceso basado en Roles.

Debe permitir cancelar las sesiones de usuarios inactivas después de un cierto período de inactividad definido.

3.1.1 GESTIÓN DE REGISTROS DE AUDITORÍA

Debe contar con la funcionalidad de generar registros (logs) de auditoría de seguridad y de eventos del sistema con información necesaria y suficiente para identificar quién, cuándo y cómo accedió y/o modificó la información del sistema.

Los registros de eventos deberían incluir entre otros:

Identificación de usuario.

Actividades del sistema.

Fechas, horarios y detalles de los eventos, por ejemplo, inicio y cierre de sesión.

Identidad o ubicación del dispositivo, si es posible, y el identificador del sistema.

Registros de intentos de acceso al sistema exitoso y rechazado.

Registros de datos exitosos y rechazados y otros intentos de acceso a los recursos.

Cambios en la configuración del sistema.

Uso de privilegios.

Uso de utilidades y aplicaciones del sistema.

Archivos accedidos y tipo de acceso.

Direcciones y protocolos de red.

Alarmas planteadas por el sistema de control de acceso.

Activación y desactivación de los controles de protección definidos.

Registros de las transacciones realizadas por los usuarios.

Debe contemplar un mecanismo configurable de rotación de registros de auditoría, de acuerdo al parámetro de cantidad de tiempo (diario, semanal, mensual, etc.), como mínimo.

Se valorará que el software cuente con una funcionalidad que permita configurar parámetros de seguridad.

3.1.2 GESTIÓN DE USUARIOS, SESIONES Y PRIVILEGIOS

El software debe permitir una gestión de usuarios de acuerdo a los requerimientos de la institución, con niveles de privilegios en conformidad a los roles que éstos requieran (administrador, editor, usuario, etc.), basados en el principio de mínima necesidad de conocimiento.

El software debe permitir la revocación de acceso de usuarios, mediante un estado "desactivado" o similar.

Debe ser posible establecer una fecha de expiración para las cuentas de usuarios, a partir de la cual la cuenta deberá entrar a un estado "desactivado" o similar, hasta tanto se apruebe la continuidad de la misma. El parámetro de fecha de expiración podrá ser fijo o configurable por la institución, de acuerdo a sus requerimientos de negocio.

El software debe contemplar la expiración de sesiones conforme a parámetros temporales.

Estos parámetros pueden ser fijos o configurables por la institución, de acuerdo a sus requerimientos de negocio.

3.1.3 GESTIÓN DE REGISTROS DE AUDITORÍA

El software debe ser capaz de generar registros de auditoría de todos los eventos relevantes, con los detalles suficientes para permitir una trazabilidad adecuada, que abarque como mínimo los siguientes eventos:

- a. Inicios de sesión de usuarios (exitosos y fallidos)
- b. Delegación/impersonificación de cuentas de usuarios
- c. Modificación de del sistema
- d. Gestión de usuarios (cambio de contraseña creación/eliminación/modificación de usuarios y/o grupos)
- e. Acciones críticas llevadas a cabo por usuarios en el marco del proceso de negocio del sistema (edición de datos sensibles, eliminación de datos, etc.)

El software debe contemplar un mecanismo configurable de rotación de registros de auditoría, de acuerdo al parámetro de cantidad de tiempo (diario, semanal, mensual, etc.), como mínimo.

3.1.4 CIFRADO

El software debe permitir cifrar toda la información sensible en tránsito, especialmente aquella información de carácter confidencial y/o cuya integridad deba asegurarse. Para tal efecto, se deberán utilizar protocolos de red cifrados, tales como HTTPS, SSH, SCP, SFTP/FTPS, etc.

Para sistemas basados en web, se adoptará el modelo SSL/TLS para el cifrado del tráfico. Los protocolos aprobados son TLS v.1.2 o superiores. Los protocolos TLS v. 1.1 e inferiores y SSLv3 e inferiores no deben ser utilizados, Se deben seleccionar suites de cifrado robustos; una guía de referencia es: https://cheatsheetseries.owasp.org/cheatsheets/TLS_Cipher_String_Cheat_Sheet.html

Se deben evitar las suites de categoría C o inferiores.

Las claves de cifrado deben ser robustas. Se recomienda una longitud de 2048 bits para RSA o equivalente, de acuerdo al estándar NIST SP 800-57, la clave privada debe quedar en poder de la institución, exclusivamente.

3.1.5 CODIFICACIÓN DEL SOFTWARE

Se debe utilizar estándares de buenas prácticas seguras de programación, la cual debe ser seleccionada e implementada conforme al lenguaje de programación y el entorno de desarrollo utilizado, Guías de referencia recomendadas son las siguientes:

- a. SEI CERT Coding Standards

<https://wiki.sei.cmu.edu/confluence/display/seccode/SEI+CERT+Coding+Standards>

- b. OWASP Secure Coding Practices y OWASP Secure Coding Cheat Sheet

https://www.owasp.org/index.php/OWASP_Secure_Coding_Practices_Quick_Reference_Guide

https://www.owasp.org/index.php/Secure_Coding_Cheat_Sheet

- c. Oracle Secure Coding Guidelines for Java SE

<http://www.oracle.com/technetwork/Java/seccodeguide-139067.html>

El software debe contemplar un manejo seguro de errores. Se debe realizar y documentar la verificación explícita de errores para todas las entradas, comprobando el tamaño, el tipo de datos, los rangos de valores y/o formatos aceptables de modo a que éstos sean válidos para la operación que están por realizar.

Todos los componentes de terceros utilizados para el desarrollo del software deben estar actualizados a la última versión estable disponible, contar con soporte por un periodo igual o superior al exigido para el proyecto y ser de confianza. Esto es aplicable, pero no limitante, a librerías, frameworks, scripts, funciones, plugins, plantillas, generadores de código, compiladores, entre otros.

Se debe realizar y documentar las pruebas de vulnerabilidades de código, incluyendo análisis estático y dinámico de vulnerabilidades para verificar que se cumplan los estándares mínimos de codificación segura, utilizando herramientas y/o guías de testing de seguridad estándar y aceptada por la industria. Guías de referencia recomendadas son las siguientes:

- a. OWASP Testing Project:

https://www.owasp.org/index.php/OWASP_Testing_Project

- b. Open-Source Security Testing Methodology Manual (OSSTMM)

<http://www.isecom.org/research/>

- c. Microsoft Security Development Lifecycle (SDL) - Pasos 10 a 13

<https://www.microsoft.com/es-ES/download/details.aspx?id=12379>

<https://www.microsoft.com/en-us/securityengineering/sdl/practices>

3.1.6 GENERADORES DE CÓDIGO

Todo software generado mediante el uso de tecnologías de generación automatizada de código debe cumplir con los criterios mínimos de seguridad definidos en la presente guía.

3.2 AUTENTICACIÓN DE LOS USUARIOS

El acceso debe controlarse por un procedimiento seguro de inicio de sesión (log-on). Se valorará la posibilidad de permitir utilizar mecanismos alternativos a las contraseñas (medios criptográficos, tarjetas inteligentes, medios biométricos, etc.)

El software:

No debe desplegar mensajes de ayuda durante el proceso de inicio de sesión (login) que puedan guiar a usuarios no autorizados.

Debe contar con mecanismos de protección contra intentos de inicio de sesión inválidos.

Debe permitir registrar los intentos fallidos y exitosos de conexión.

No debe mostrar la contraseña que se esté ingresando ni transmitir en texto claro la misma por la red.

Debe permitir a los usuarios definir y cambiar sus propias contraseñas de acceso al sistema y forzar el cambio de la misma en el primer inicio de sesión luego de haber sido modificada la misma por un administrador del sistema o cuando el usuario acceda por primera vez.

Debe permitir configurar cambios periódicos de las contraseñas.

3.2.1 AUTENTICACIÓN Y GESTIÓN DE CREDENCIALES

El software debe permitir la gestión individual eficaz de credenciales, debiendo permitir que cada usuario sea capaz de cambiar su propia contraseña. Se debe contemplar también mecanismos de recuperación de contraseñas, ya sea a través de un usuario de mayores privilegios o de mecanismos de auto-gestión por parte del usuario.

El software que almacene y/o procese información crítica y/o que se utilice para un proceso crítico de la institución debe soportar autenticación de doble factor para los usuarios de privilegios elevados.

El software debe permitir establecer políticas de contraseña, que incluyan, como mínimo, la posibilidad de establecer los siguientes parámetros:

- a. Longitud mínima de la contraseña
- b. Complejidad de contraseña (mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, etc.)

Los mencionados parámetros serán configurables por la institución, preferentemente, o en su defecto, deberán ajustarse a los lineamientos y estándares mínimos indicados por la institución.

Las contraseñas no deben almacenarse en texto claro, sino mediante la aplicación de funciones hash o funciones resumen. Para el almacenamiento de las contraseñas se debe utilizar funciones criptográficas seguras no reversibles de hash combinadas aplicadas a las contraseñas.

Los algoritmos aprobados son los siguientes:

- a. Argon2
- b. PBKDF2
- c. script
- d. buypt

De manera alternativa, se puede cifrar las contraseñas utilizando técnicas criptográficas reversibles únicamente en aquellos casos en que la clave secreta y/o privada de cifrado quede bajo el poder exclusivo del usuario dueño de la contraseña.

3.3 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Debe incluir funcionalidades y configuraciones que permitan mantener una alta disponibilidad en el servicio. Estas funcionalidades comprenden entre otras: componentes y/o arquitectura del sistema redundante, gestión de respaldos y restablecimiento de la información del sistema.

3.4 ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS EN EL SOFTWARE

Los cambios pueden llegar a afectar el software de aplicación, hardware o cualquier otro aspecto del ambiente del sistema. Los procedimientos de cambios deben proveer un enfoque formal, permitiendo que los cambios individuales se apliquen en forma controlada y coherente ya que existe un riesgo de que ocurran errores no intencionales o alteraciones indebidas tras la aplicación de los mismos.

Debe permitir contar con ambientes separados de desarrollo, prueba (test) y producción necesarios para prevenir problemas operativos, reducir los riesgos de accesos o cambios no autorizados.

3.4.1 REGISTRO DE CAMBIOS

Debe contar con funcionalidades que permitan realizar y registrar (quien, cuando, a donde) el pasaje de cambios en el software (programados y/o de emergencia) entre los diferentes ambientes (desarrollo, test y producción).

4. ADQUISICIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE

Siempre que se adquiera hardware y/o software para procesar información crítica de la Empresa se deberá evaluar la trayectoria del proveedor, la continuidad del producto y sus certificaciones en calidad del proceso y producto.

La seguridad debe ser considerada a lo largo de todo el proceso de adquisición, desde la especificación de los requerimientos hasta la implantación del software. Los requerimientos de seguridad deben estar identificados y documentados antes de la elección del software a adquirir.

Se debe procurar que el proveedor firme un acuerdo escrito de integridad en el cual asegure que todas las características del hardware y/o software están documentadas y que no contiene mecanismos ocultos que puedan comprometer la seguridad informática.

Las contraseñas que provee el proveedor del software deberán ser cambiadas, en forma inmediata una vez terminada su instalación, por otras que cumplan con las reglas definidas en la presente política, excepto que exista una razón técnica que lo haga desaconsejable (lo cual se deberá documentar).

Todo software que se adquiera deberá:

Contar con una licencia que permita la realización de copias con fines de respaldo.

Cumplir con lo establecido en la resolución del MITIC 699/2019 sobre los Criterios Mínimos de Seguridad para el Desarrollo y Adquisición de Software.

4.1 Soporte y gestión continúa del software

Todo el software desarrollado debe contar con soporte de software del fabricante. Al momento de la adquisición se debe establecer claramente el tiempo de vida mínimo que se requiere para el software o sistema, y el fabricante debe ofrecer un tiempo de soporte igual o superior a dicho tiempo de vida.

En caso de que no sea posible contar con soporte de software del fabricante, el modelo de licenciamiento y la disponibilidad del código fuente debe ser tal, que permita a la institución o a otra empresa o desarrollador de software nacional asumir dicho soporte.

El fabricante o servicio de soporte debe tener un canal de comunicación y/o mecanismo de reporte de vulnerabilidades o bugs de programación, de manera a que el cliente pueda contactarlo en caso de descubrimiento de vulnerabilidades. En caso de que el reporte ocurra dentro de la ventana de tiempo de vida solicitado, el fabricante o servicio soporte debe ser capaz de proporcionar una corrección a la vulnerabilidad de manera oportuna, según el acuerdo del nivel del servicio (por sus siglas en inglés, Service Level Agreement o SLA) especificado en el contrato o pliego de bases y condiciones.

El software debe poder ser inventariado por herramientas estándar automatizadas de inventario de software basado en el estándar Common Platform Enumeration (CPE), debiendo incluir como mínimo la información del nombre, versión, autor y fecha de instalación del mismo.

5. RESPONSABILIDAD DE TERCERAS PARTES

Se entiende por terceras partes a todas las personas que brinden sus servicios a ANDE ya sean proveedores, o socios de negocio.

Deben establecerse y acordarse requisitos de seguridad con los proveedores que pudieran acceder a procesar y/o almacenar información o proporcionar componentes de la infraestructura tecnológica.

Deben establecerse y documentarse acuerdos de nivel de servicio entre ANDE y los proveedores respecto a las obligaciones y responsabilidades de ambas partes en cuanto al cumplimiento con los requisitos de seguridad de la información y los estándares de servicio que el proveedor debe cumplir.

La configuración, puesta a punto e implantación en producción del software a adquirir puede dar lugar a que el proveedor del mismo quede en conocimiento de información perteneciente a ANDE. Por tal motivo el proveedor del software deberá

firma un acuerdo de confidencialidad con ANDE con el fin de proteger la información que este pudiera llegar a conocer y/o recibir por parte de ANDE.

Se entiende por terceras partes a todas las personas que brinden sus servicios a ANDE ya sean proveedores, o socios de negocio.

Deben establecerse y acordarse requisitos de seguridad con los proveedores que pudieran acceder a procesar y/o almacenar información o proporcionar componentes de la infraestructura tecnológica.

Deben establecerse y documentarse acuerdos de nivel de servicio entre ANDE y los proveedores respecto a las obligaciones y responsabilidades de ambas partes en cuanto al cumplimiento con los requisitos de seguridad de la información y los estándares de servicio que el proveedor debe cumplir.

La configuración, puesta a punto e implantación en producción del software a adquirir puede dar lugar a que el proveedor del mismo quede en conocimiento de información perteneciente a ANDE. Por tal motivo el proveedor del software deberá firma un acuerdo de confidencialidad con ANDE con el fin de proteger la información que este pudiera llegar a conocer y/o recibir por parte de ANDE.

CAPÍTULO 7

GLOSARIO

BORRADOR

CAPÍTULO 7 – GLOSARIO

– GLOSARIO

A	
ACCIÓN	Las acciones son un conjunto de tareas ejecutivas y de autocontrol realizadas para cumplir un determinado objetivo, son parte de una actividad.
ACOMETIDA	Derivación desde la línea de distribución hasta el medidor, incluidos éste y sus elementos de protección y de soporte. La acometida es de propiedad de ANDE y, por lo tanto, a ella le corresponde exclusivamente su instalación, atención y mantenimiento.
ACTIVIDAD	Las actividades son un conjunto de acciones realizadas para cumplir un determinado objetivo, son partes de un proceso. Las actividades se especifican en los procedimientos.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Es un clasificador de la rama de actividad de los clientes y suministros. Es el rubro del cliente al cual la ANDE presta un servicio. (Farmacia, zapatería, metalúrgica, residencial).
ACUERDO A PLAZOS	Financiación de la deuda de un cliente con posibilidad de renovación.
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	Usuario con perfil para realizar todas las modificaciones autorizadas en el Sistema.
A.D.T	Aviso de diferencia de totales (entro lo declarado y lo depositado)
AGENCIA	Es una subdivisión administrativa/geográfica interna que la empresa aplica a cada gerencia, con la finalidad de control y gestión de sus servicios.
AGENTE EXTERNO DE COBRO	Toda Institución Bancaria, Entidad de Ahorro y Préstamo, Tarjeta de Débito/Crédito, Comercios en general, etc., que tiene convenio para la cobranza de las facturas de ésta.
ALTA TENSION	Corresponde a tensiones máximas de servicio superiores a 23.000 y hasta 66.000 (sesenta y seis mil) Voltios.
ALUMBRADO PUBLICO	Conjunto de instalaciones que tienen como fin la iluminación de las vías de circulación o comunicación y las de espacios comprendidos entre edificaciones, la extensión de este servicio se establecerá en, dentro del perímetro servido por las redes de baja tensión.
AMPERAJE	Cantidad de Amperios que actúan en un aparato o sistema eléctrico.
AMPLIACION DE RED	Son las que se realizan a partir de las instalaciones existentes, para atender un nuevo suministro o la ampliación de alguno ya existente
ANOMALIA DE FACTURACIÓN	Ver inconsistencia de datos.

A

ANDE (ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD)	Creada por Decreto N° 3161 del Poder Ejecutivo de fecha 29 de marzo de 1949, y luego organizada por Decreto Ley N° 2340 del 30 de diciembre de 1950, aprobado por Ley N° 274 del 2 de agosto de 1955. Institución autárquica, descentralizada de la Administración Pública, de duración ilimitada, con personería jurídica y patrimonio propio. Tiene por objeto primordial satisfacer en forma adecuada las necesidades de energía eléctrica del país.
APARATO DE MEDIDA	Ver Medidor.
APARATO DE CONTROL	Ver Equipo de Control
APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS	Dispositivos disponibles en el servicio, con características propias y registradas en el sistema que facilitan, en el momento de la contratación, efectuar simulaciones de facturación o asignar el consumo a contratar.
APLICACIÓN LOCAL DE COBROS	Software por el cual se ingresan los cobros en forma off-line. Actualmente está instalado en las Unidades Comerciales sin conexión on-line.
APLICATIVO	Software para la gestión comercial que cumple como mínimo con los requerimientos funcionales para la realización del ciclo LECTURA – FACTURACION – COBROS.
AREA GEOGRÁFICA	Ver Zona Geográfica
ATENCIÓN AL CLIENTE	Es el conjunto de actividades destinadas a satisfacer necesidades de los clientes: la solicitud de información, la realización de una operación comercial o la resolución de una reclamación.
ATENCIÓN VIRTUAL	Unidad Comercial, de funcionalidad comercial parcial, responsable de la atención al cliente, pudiendo tener o no acceso on-line a la información.
AVISO DE CORTE	Comunicación a los clientes que mantienen una situación de deudores y siempre que tenga más de tres facturas impagas.
AVISO DE CORTE PROGRAMADO	Comunicación a los clientes de un futuro corte en el suministro de energía, por la realización de trabajos de mantenimiento programados.

B

BAJA DE CONTRATO	Ver terminación de contrato.
BAJA TENSIÓN	Corresponde a tensiones máximas de servicio no mayores a 1.000 (mil) Voltios.
BALANCE DE ENERGÍA	Proceso en el cual se identifican las entradas y las salidas de energía a una red eléctrica.

C

CALENDARIO DE LECTURA	Fechas de inicio y fin de los distintos ciclos de lectura.
CALIDAD DEL TRABAJO	Resultado de la prestación de un servicio de forma satisfactoria para quien lo proporciona y para quien lo recibe.
CALL CENTER	Centro de servicio telefónico que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas (entrantes y salientes), con diferentes objetivos.
CAMPAÑA	<p>Conjunto de acciones sistemáticas de la misma naturaleza a realizar en un determinado período de tiempo y zona geográfica.</p> <p><u>Específicas</u>: Destinadas a suministros con determinadas características ej. Clientes industriales con antecedentes de irregularidades.</p> <p><u>Generales</u>: Destinadas a todos los suministros, por ejemplo revisión del suministro.</p>
CANAL DE ATENCION AL CLIENTE	Medio por el cual el cliente realiza trámites o contactos con la empresa: telefónico, oficina comercial u Internet.
CANAL DE COBRO	Vía de comunicación de ANDE con el cliente con la finalidad de efectuar el cobro de su factura. (Oficinas propias y externas, teléfono, Internet, débito bancario, débito tarjetas de crédito/débito).
CARENCIADO	Cliente de menores recursos relativos.
CARGA	Potencia absorbida por los aparatos y equipos eléctricos.
CARGO FIJO	Ver cargo fijo mensual.
CARGO FIJO MENSUAL	Importe que incluye costos independientes del consumo verificado.
CARGO POR CONSUMO DE ENERGÍA	Es el importe que se obtiene de multiplicar la energía consumida por el precio del kWh fijado en cada tarifa en el período de facturación.
CARGO POR POTENCIA	Surge de multiplicar la potencia de facturación que corresponda por el precio unitario del KW definido en la tarifa correspondiente.
CENTRO DE COBRO	<p>Entidad responsable de la gestión de la cobranza de facturas propias.</p> <p>Los centros de cobros pueden ser propios de la empresa o externos (Ver Agente externo de cobro).</p>
CENTRO DE LECTURA	Entidad responsable del mantenimiento y seguimiento de las lecturas de un conjunto de rutas e itinerarios de lectura correspondiente a una zona geográfica determinada. Entre otras, sus funciones son: programación del trabajo de los lectores, carga y descarga de TPLs, etc.
CENTRO TÉCNICO	Unidad organizativa responsable de la gestión y ejecución de órdenes de trabajo.
CI / C.I. / CÉDULA DE IDENTIDAD	Número de identificación civil de una persona física.

C

CICLO COMERCIAL	Procesos seguidos por un servicio desde que se planifica mensualmente la lectura de su medidor hasta el cobro de la factura correspondiente.
CICLO DE LECTURA	Intervalo en el cual debe leerse un itinerario completo. El número de ciclos en un año depende de la periodicidad de facturación de la ruta.
CICLO DE UNA RUTA	Expresa las veces que se leen las rutas en un año.
CLAUSULAS ESPECIALES	Son el conjunto de derechos y obligaciones que se presentan en el contrato de servicio.
CLIENTE	Persona física o jurídica con la cual ANDE, ha celebrado un contrato que responde a sus necesidades, para la prestación de un servicio.
CLIENTE CARENCIADO / VIVIENDA MODESTA TARIFA SOCIAL	Clientes de tratamiento especiales en virtud a sus recursos relativos, los mismos obtienen bonificaciones en sus derechos de carga y tarifa aplicada
CLIENTE ELECTRODEPENDIENTE/N O CORTABLES	Cliente de tratamiento especial en virtud de su dependencia a la energía eléctrica (hospitales, aeropuertos, clientes particulares con riesgo de vida, etc.)
CLIENTE INTERNO	Toda persona que integra la Organización de ANDE, que de un modo u otro se pone en relación con otras unidades o personas de la organización. Para la resolución de una problemática concreta de un cliente externo o de sí mismo, demandando la prestación de un servicio determinado.
CLIENTE GUBERNAMENTAL	Ver gubernamental.
COBRANZA ANTICIPADA	Ver Cobro.

C

COBRO	<p>Consiste en la cancelación efectiva de los créditos a favor de ANDE que se hicieron exigibles con la puesta al cobro de los correspondientes.</p> <p>Cobro Anticipado Pago por adelantado, por parte de los clientes, de las facturas de un servicio. Se aplica en sucesivas facturaciones.</p> <p>Cobro Duplicado Pago duplicado erróneo por parte del cliente de una misma factura. El importe duplicado queda pendiente de aplicación en sucesivas facturaciones.</p> <p>Cobro Erróneo Se dice del resultado de la validación de datos del cobro off-line cuando no corresponden los mismos con la información del sistema.</p> <p>Cobro No Registrado en el sistema Cobro efectuado off-line, y justificado por el cliente, que en el sistema aparece como deuda. La causa principal es el atraso de envío de la información por parte de los agentes externos de cobro.</p> <p>Cobro Off-Line Cobro no actualizado en forma on-line en el sistema.</p> <p>Cobro Parcial Acción por la cual no se cobra la deuda de una factura en su totalidad.</p>
CODIGO DE CLIENTE	Número que identifica unívocamente al cliente.
COMPROBANTE DE PAGO	Impreso que se genera en el momento del pago de una deuda.
CONCEPTO DE FACTURACION	Todo aquello que se le factura a un servicio de acuerdo a la tarifa contratada y que supone una línea en la factura. Por ejemplo: cargo por consumo, cargo por potencia, cargos fijos, impuestos, etc...
CONEXIÓN	Indica el tipo de unión de un servicio con la red. Cabe destacar la denominada " Conexión Directa ", que consiste en una unión directa a la red sin medidor intermedio. Ejemplo: alumbrado público, semáforos...
CONEXIÓN INDEBIDA	<p>Existe en los casos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se conectan indebidamente instalaciones que sirven a otros predios o locales. • En un local o predio funcionan varios servicios a un mismo nombre y se comprueban que parte o la totalidad de un servicio se conecte a otro. • El titular de un servicio permite a cualquier título el uso de parte de sus locales e instalaciones a un tercero sin hacer la correspondiente división de la instalación.

C

CONSULTOR	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que el oferente sea un consorcio, se identifica como Consultor, a <i>la empresa</i> que será técnicamente responsable del Proyecto, respecto de la integración de los componentes de la misma y de la ejecución del proyecto Persona experta en una materia sobre la que asesora profesionalmente.
CONSUMO	<p>Gasto producido por la utilización de un servicio. La medida utilizada para controlar el gasto es kWh.</p> <p>Consumo Gasto efectuado mensualmente por los clientes de ANDE</p> <p>Consumo Estimado Consumo calculado en función de históricos debido a la falta de medida (ejemplos: casa cerrada, medidor averiado, etc.).</p> <p>Consumo Fijo Consumo fijo mensual calculado en base al promedio de consumo de los últimos 12 meses .LLS</p>
CONSUMO PROPIO	Suministro perteneciente a la empresa (ANDE)
CONTRATA O EMPRESA CONTRATISTA	Entidad de servicios que realiza trabajos por encargo de ANDE con la que le une una relación contractual.
CONTRATO	<p>Contrato comercial: documento elaborado por ANDE, en el cual se establecen los derechos y obligaciones para suministrar uno o varios servicios al cliente.</p> <p>Contrato de servicio: documento que refleja la relación de prestación de servicio ANDE y otra Empresa (Servicios de cobranza externa, Contratistas para la ejecución de órdenes de trabajo etc.),</p>
CONTROL DE GESTIÓN	Información utilizada para gestión de los procesos a nivel gerencial.
CONVENIO DE PAGO	<p>Documento a través del cual se expresa la conformidad en las condiciones de una financiación acordada entre partes, como ser cantidad de cuotas, montos de cuota e intereses y vencimientos.</p> <p>Ver documento por pagar.</p>
COORDINACION DE VISITA	Ver VISITA coordinada.
CORTABLE	Indicativo de si un suministro puede ser cortado o no.

C

CORTE	<p>Desconexión del suministro por alguna de las siguientes causas:</p> <p>Por falta de pago,</p> <p>Por baja a solicitud del cliente,</p> <p>Por peligro (por ejemplo cable caído),</p> <p>Programado: Son aquellos cortes en el servicio de energía que se efectúan en forma coordinada para la realización de trabajos en las redes. Las mismas pueden ser originadas para incorporación de nuevas instalaciones a la red o para mantenimiento preventivo y/o correctivo en instalaciones existentes.</p>
CRÉDITO	Beneficio económico que se le brinda al cliente. El cual es descontado al cliente en alguna transacción on-line o en su factura.
CUADRILLA	<p>Grupo de personas encargadas de realizar las tareas de campo.</p> <p>Las cuadrillas pueden estar compuestas por personal propio o por personal dependiente de empresas contratistas.</p> <p>Una cuadrilla tiene asociada un vehículo y todas las herramientas necesarias para ejecutar las ordenes de trabajo. A este conjunto se denomina "móvil".</p>
CUENTA CORRIENTE	<p>Registro de la totalidad de importes asociados a la actividad comercial (pendientes de facturar, facturados y pagos realizados)</p> <p>A nivel Cliente</p> <p>Cuenta corriente que integra los movimientos de facturación y cobro de todos los suministros del cliente.</p> <p>A nivel Suministro</p> <p>Cuenta corriente que integra los movimientos de facturación y cobro de todas las facturas del suministro.</p>
CURVA DE CARGA	Representación gráfica de la potencia registrada por un medidor en intervalos regulares de tiempo, para un período determinado.

D

DATA WAREHOUSE	Ver DWH
DÉBITO AUTOMATICO	Cobro automático de facturas a través de entidades bancarias o financieras, previo acuerdo con el cliente.
DENUNCIA DEL LECTOR	<p>Incidencias detectadas por el lector durante la toma de lectura diaria. Las mismas son ingresadas al Terminal Portátil a través de una codificación.</p> <p>Estas son entre otras: medidor no encontrado, medidor averiado, presunta irregularidad, etc.</p>

DEPARTAMENTO	División administrativa interna del país.
DEPOSITO	Subdivisiones de depósito de materiales. Pueden ser propios o pertenecientes a empresas contratistas.
DEPÓSITO DE GARANTÍA	Depósito que realizan los Clientes de ANDE en el momento que ANDE lo considere necesario por servicio o cuando ANDE lo considere conveniente, como aval por el consumo a efectuar.
DERECHOS DE CONEXION	Es la compensación económica que percibe ANDE de parte de los solicitantes de nuevos suministros, o de modificación de los ya existentes, por la utilización de determinada carga, en un lugar concreto.
DESCENTRALIZADA	Ver gestión descentralizada.
DEUDA	Importe que el Cliente debe a ANDE por concepto de consumo por servicios prestados u otros cargos.
DFD	Diagrama de flujo de datos.
DÍA HÁBIL	Se entiende por día laborable en la República del Paraguay.
DIRECCIÓN DE ENVÍO	Lugar al que deberá enviarse la documentación. Podrá coincidir o no con la dirección del suministro.
DIRECCIÓN DEL CLIENTE	Lugar de residencia habitual (personas físicas) o domicilio constituido (empresas u organismos oficiales) del cliente.
DIRECCIÓN DEL SUMINISTRO	Lugar físico en el que se suministra la energía eléctrica.
DISTRIBUCIÓN	Transporte de la energía eléctrica en media y baja tensión, realizada por ANDE, hacia los puntos de consumo del mercado de clientes.
DOBLE VENCIMIENTO	Generación de dos o más factura de un suministro con vencimiento dentro de un mismo mes calendario.
DOCUMENTO DE PAGO	Toda aquella forma de cancelar una deuda a excepción del pago en efectivo. Por ejemplo: cheque, tarjeta de crédito/débito, , etc.
DOCUMENTO INDIVIDUAL (FACTURA)	Es un documento único por la utilización de un servicio en un período determinado para un punto de suministro.
DOCUMENTO POR PAGAR	Aquéllos en que consta la promesa de pagar incondicionalmente a una fecha determinada, cierta cantidad de dinero. No se incluyen bajo esta denominación las hipotecas, las cédulas hipotecarias y los bonos u obligaciones en circulación. Término aplicado a un pagaré, con referencia a su librador.
DWH	Repositorio de información corporativa, derivado de los sistemas operacionales y de orígenes de datos externos, que contiene la información para soportar el proceso de toma de decisiones de una organización.

E

EDGE	Enhanced Data rates for GSM Evolution. Tecnología de la telefonía móvil celular considerada una evolución de GPRS (General Packet Radio Service).
EDICIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO	<p><u>Cuando no se trabaja con Terminales Portátiles</u></p> <p>Proceso a través del cual se generan los impresos asociados a las órdenes de trabajo a ejecutar. Los mismos podrán ser impresos directamente o ser exportados a un archivo con formato PDF (Portable Data File).</p> <p><u>Cuando se trabaja con Terminales Portátiles</u></p> <p>Proceso a través del cual se transfiere la información asociada a las órdenes de trabajo a ejecutar, desde el Aplicativo central a una TP.</p>
EFICIENCIA ENERGÉTICA	Consiste en la posibilidad de obtener el mismo servicio con menor consumo de energía. Se aplica a todos los usos eléctricos y se logra evitando consumos innecesarios (ahorros), mejorando las condiciones constructivas y/o utilizando equipamientos con mayor eficiencia o modificando hábitos de conducta que producen excesos de consumo innecesario
ELECTRICISTA AUTORIZADO	Persona autorizada por ANDE a realizar trabajos y responsabilizarse de la instalación interna del cliente.
ENERGÍA A FACTURAR	Es la energía consumida y registrada por un equipo de medida durante el período al que corresponda la facturación.
ENERGÍA ACTIVA	Es la energía que produce un trabajo útil, y la unidad de medida es el kWh (kilowatt hora).
ENERGÍA ESTIMADA	Es el consumo que se atribuye a un suministro, para su facturación, en un período considerado, cuando no se dispone de los datos reales del consumo.
ENERGÍA REACTIVA	Recargo o penalización porcentual que se aplica sobre la totalidad de la energía activa, a aquellos suministros que registren un factor de potencia menor a 0,92.
ENERGÍA NO FACTURADA	Es la energía que se recupera debido a la facturación de consumos no contabilizados (por ejemplo por el resultado de la acción de detección de irregularidades en suministros).
ENTREGABLE	Todo aquel producto o resultado de una etapa o fase del proyecto.
EQUIPO DE CONTROL	Es aquel que tiene por misión controlar la potencia contratada como interruptor de control de potencia (llave limitadora).
EQUIPO DE MEDIDA	Es el formado por los medidores de energía eléctrica, transformadores de medida, interruptor horario para el mando del cambio de registrador y máxímetros, y por los elementos auxiliares necesarios para la comprobación, control y seguridad que se requieran.

ESCALÓN DE CONSUMO	Define en las tarifas los diferentes precios a aplicar a un consumo.
ESPECIALIZACIÓN	Atributo que agrupa diversos tipos de Ordenes de Trabajo que presentan características comunes Algunos Centros Técnicos gestionan órdenes de trabajo de cualquier especialización, mientras que otros se dedican a ejecutar órdenes de trabajo de determinadas especializaciones.
ESTADO	Determina la situación de los diferentes procesos o entidades.
ESTADO DE GESTION DE LA DEUDA	Clasificación de la deuda de acuerdo al estado de la misma (no vencida, vencida, en gestión personal, en gestión judicial, conformada, etc.) y al estado del contrato (vigente, sin contrato).
ESTADO DEL CONTRATO	Indicativo que especifica la situación del contrato Cliente - Empresa
ESTIMACIÓN	Consumo que se atribuye a un servicio, en un período de tiempo determinado, cuando no se conocen los consumos reales para su facturación.
ESTRUCTURA TARIFARIA	Conjunto de categorías tarifarias definidas por ANDE y aprobadas por el Poder Ejecutivo. El Pliego de Tarifas N° 21 es aplicable al consumo de todas las instalaciones eléctricas servidas por la ANDE en todo el territorio de la República del Paraguay. Para aquellos clientes que estén contemplados dentro de la definición de Industrias Electrointensivas, se regirán de acuerdo al Decreto vigente para este tipo de industrias y sus respectivos contratos con ANDE.
ETL	ETL (Extract, transform, load) – ETC – Extracción, transformación y carga de información desde una estructura de datos a otra.
EXCESO DE POTENCIA	Es el valor en exceso de la Potencia leída respecto a la reservada. Se utiliza para cálculo de penalización por demandar más potencia que la reservada.

F

FACTURA	Documento que contiene información del importe a abonar por el Cliente en concepto del gasto del o de los servicios que tiene contratados.
FASE	Conductor de electricidad con un determinado potencial nominal.

FACTURACIÓN	<p>Operaciones que se efectúan para calcular y especificar las cantidades adeudadas por el Cliente en concepto de los consumos realizados en un período determinado, además de los distintos conceptos derivados de las características del o de los servicios.</p> <p>Facturación en Ciclo Proceso que se aplica a aquellos suministros que entran en los procesos diarios de facturación cuya lectura está programada.</p> <p>Facturación Fuera de Ciclo Proceso que se aplica a aquellos suministros que se facturan y que no entran en ciclo de facturación, como consecuencia de una inconsistencia de datos, refacturación, terminación de contrato, irregularidades, etc.</p> <p>Facturación Simulada Facturación que se realiza con datos ficticios para obtener una referencia de facturaciones reales de gran utilidad a la hora de contratar un determinado consumo.</p> <p>Facturación Negativa Aquella con un saldo favorable al Cliente.</p>
FACTURA FIJA	En base a un acuerdo con el cliente, se factura un importe fijo mensual, el cual se ajusta con determinada periodicidad.
FINANCIACIÓN ACUERDO A PLAZOS	O Acuerdo entre ANDE y el cliente para saldar la deuda de este último.
FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	DE Persona que realiza la función de asesorar en términos comerciales a los potenciales o clientes de ANDE.

G

GEO	Sistema de Información Geográfica.
GERENCIA	Unidad jerárquica de ANDE responsable de la dirección funcional y operativa de una zona.
GERENCIAMIENTO DE LA DEMANDA	Comprende las acciones de gerenciamiento (control) de la carga del sistema eléctrico del lado de la demanda, orientando a determinados segmentos de clientes a consumir energía eléctrica en determinados horarios manteniendo el mismo confort. Se logra emitiendo señales horarias en el precio de la energía y potencia acordes a los costos de la empresa con el objetivo de realizar un uso más eficiente de las instalaciones de transmisión y distribución, así como de las distintas unidades generadoras, reduciendo costos y permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos del país
GESTION	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización y sus procesos asociados.

GESTIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS	Gestión por la cual se trata de cobrar un cheque que fue devuelto por la entidad bancaria.
GESTIÓN DE DEUDA	Consiste en realizar diferentes acciones con el objetivo de recuperación de la deuda de clientes Si se supera una cierta cantidad de días fijada por ANDE sin efectuarse el pago, la deuda pasa a incobrable.
GESTIÓN DE DEUDA AUTOMÁTICA	Gestión realizada automáticamente por los procesos batch en base a parámetros, como ser día de vencimiento, cantidad de días después del vencimiento, etc.
GESTIÓN DE DEUDA INDIVIDUAL(MANUAL)	Gestión realizada a través de acciones individuales a criterio del gestor. Ej. Notificaciones al cliente, pasaje de deuda a jurídica, pasaje a incobrable, etc.
GESTIÓN DESCENTRALIZADA	La gestión de los procesos comerciales se realiza en forma descentralizada en cada una de las unidades comerciales responsables de los mismos.
GESTIÓN JUDICIAL	Gestión de deuda realizada por la unidad jurídica de la empresa.
GESTIÓN OPERATIVA	Gestión diaria de los procesos comerciales a nivel de unidad responsable.
GESTIÓN PERSONAL DE MOROSOS	Ver Gestión de Deuda – Individual.
GPRS	<u>G</u> eneral <u>P</u> acket <u>R</u> adio <u>S</u> ervice.
GRAN CLIENTE	Cliente con significativos niveles de consumo y de potencia contratada. Por sus características especiales o por su naturaleza, requiere que ANDE le brinde un tratamiento diferencial en la calidad del servicio de distribución de energía eléctrica.
GUBERNAMENTAL	Entidades del gobierno o relacionadas con él.

I

INCIDENCIA SUMINISTRO	DEL	Registro informático de observaciones varias relativas al suministro.
INCIDENCIAS DE RED		Registro informático de anomalías y trabajos en la red de distribución.
INCOBRABLE		Deuda a la cual se le han realizado todas las acciones de gestión de cobro, resultando las mismas infructuosas y por lo tanto luego de una determinada cantidad de días se pasa a pérdidas.

INCONSISTENCIA DATOS	DE Irregularidad detectada en los datos que intervienen en los distintos procesos comerciales. De Facturación: Inconsistencias detectadas en la validación de datos que intervienen en el proceso de facturación. Según su importancia puede suponer la separación de un suministro de dicho proceso, para su posterior análisis. De Lectura: Son circunstancias que dificultan o impiden la lectura normal de un medidor, o que muestran irregularidades en el aparato de medida. De Regularización de Servicios: son inconsistencias detectadas en la validación de datos de suministros que fueron afectados por alguna acción de recuperación de energía o regularización de potencia. Ejemplos: Irregularidades, acondicionamiento de puestos de medida, campañas de regularización de potencia, etc.
INCONSISTENCIA	Ver inconsistencia de datos.
INDICADOR	Dato o información que sirve para conocer o valorar las características o intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.
INFORCOMF	Entidad dedicada a brindar información a sus afiliados sobre los hábitos de pago de personas o empresas.
INGRESO DE LA LECTURA A LA TERMINAL PORTÁTIL	Lectura modificada Registra en la TPL cuando el lector ingresa una lectura y luego la modifica. Lectura forzada Registra en la TPL cuando el lector ingresa una lectura fuera de los rangos sugeridos por la misma. Lectura consultada Registra en la TPL cuantas veces el lector consulta la lectura anterior del suministro.
INMOBILIARIA	Administrador de propiedades externo a la empresa, el cual recibe la factura de los clientes que el administra y realiza el pago de dichas facturas.
INSPECCIÓN	Evaluación de la conformidad de ciertas características por medio de observación y dictamen. Cuando corresponda, acompañada por medición, ensayo, prueba o comparación con patrones.
INSTALACIÓN ELÉCTRICA	Conjunto de aparatos y de circuitos asociados para la utilización de la energía eléctrica.
INTERRUPCIÓN	Falta de tensión o disminución de la misma a valores sensiblemente inferiores de la tensión nominal disponible en cualquiera de las fases de un circuito eléctrico que atiende a un Cliente.

IRREGULARIDAD / IRREGULARIDAD EN EL USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	<p>Son aquellas situaciones donde se constata alguno de los siguientes hechos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Intervención en el equipo de medida: se configura en las situaciones en las que se compruebe intervención en los equipos de medida debidamente instalados por ANDE., por causas ajenas a la misma, no permitiendo el registro total de la energía eléctrica efectivamente consumida por el cliente.• Conexión directa: se configura en las situaciones en las que se comprueba conexiones no autorizadas a las redes de ANDE, determinantes de un uso de energía eléctrica que podrá estar o no registrado.• Anormalidad de precinto: los equipos de medida y control estarán debidamente precintados por ANDE. La alteración o falta de estos precintos hace presumir intervención de los equipos.• Conexión indebida: se configuran cuando:<ul style="list-style-type: none">• A un servicio se conecten instalaciones que sirvan a otros predios o locales, sin autorización expresa de ANDE.• En un local o predio funcionen varios servicios a un mismo nombre y se compruebe que la totalidad o parte de un servicio se conecte en otro.• El titular de un servicio permitiera a cualquier título el uso de parte de sus locales e instalaciones a un tercero sin hacer la correspondiente división de la instalación.• Irregularidades en los dispositivos de control de potencia: se configura irregularidad en ellos, cuando se compruebe que aquellos dispositivos instalados y precintados por ANDE, de acuerdo con la carga contratada, hayan sido manipulados, puenteados, sustituidos o eliminados.
---	---

ITEM DE HHP (HOMBRE HORA PADRON)	<p>Es una unidad de trabajo definida y valorada a partir de la descomposición de las órdenes de trabajo, en elementos simples y repetitivos.</p> <p>Tiene asociada un conjunto de tareas (mano de obra), y opcionalmente un conjunto de materiales; ciertos tipos de materiales son aportados por el contratista y otros por ANDE</p> <p>Es el elemento básico para presupuestar, contratar, gestionar y liquidar los trabajos realizados por las empresas contratistas.</p> <p>Ejemplos de unidades constructivas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cambio de acometida • corte y reconexión del suministro • Instalar o sustituir medidor monofásico • instalar o sustituir medidor trifásico • colocación de tapas de policarbonato <p>Existen tantos Items diferentes que involucren materiales para realizar una determinada orden de trabajo (ej. conectar un servicio nuevo) como tipos de servicios diferentes haya (ej. servicios monofásicos de 2.2 kW, 3.3 kW, etc.; trifásicos; baja tensión, media tensión, etc.)</p> <p>La ejecución de un orden de trabajo implica normalmente el uso de más de un ítem.</p> <p>No todas las combinaciones de ítems son válidas.</p>
ITINERARIO	<p>Agrupación secuencial y lógica de suministros para realizarles determinadas acciones:</p> <p>Lectura, Inspección, Distribución de Documentos Comerciales, etc.</p>
ITINERARIO DIARIO DE LECTURA	<p>Conjunto de suministros asociados a un itinerario de lectura y que supone la carga de trabajo para un lector en una jornada laboral.</p>
IVA / I.V.A.	<p>Impuesto al Valor Agregado, que se aplica a todos los servicios, con excepción de los autoconsumos, suministros en zonas francas y toda aquella enumeración que se establezca reglamentariamente.</p>
IVR / I.V.R / INTERACTIVE RESPONSE	<p>VOICE</p> <p>Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz. Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día.</p>

L

LECTOR	<p>Empleado asignado a un Centro de Lectura cuya función es efectuar la lectura de los medidores de consumo de energía eléctrica.</p>
---------------	---

LECTURA	<p>Proceso mediante el cual se registra y procesa la información pertinente al registro de cada uno de los medidores del suministro para su posterior facturación o control.</p> <p>Lectura en ciclo Programada para su facturación.</p> <p>Lectura de instalación Primer lectura registrada en un medidor.</p> <p>Lectura de corte Obtenida en el momento de suspender el suministro por falta de pago.</p> <p>Lectura remota Lectura obtenida a través de la red o Internet , por ejemplo (lectura óptica, lectura telemedida)</p> <p>Lectura de retiro de medidor Registro de la lectura de levantamiento del medidor.</p> <p>Lectura modificada por el gestor Al detectarse una inconsistencia de datos, el gestor de anomalías de facturación puede validar o modificar la lectura a facturar.</p> <p>Lectura aportada Información suministrada por el Cliente por vía telefónica, por Internet, o por cualquier otra vía: en persona, fax, etc., referente a las lecturas pertenecientes a un suministro del que, por una u otra razón, no se pudieron o podrán obtener del modo convencional. En el primer caso el lector no pudo efectuar la lectura por diferentes motivos, y en el segundo caso el Cliente aporta la lectura previendo su ausencia.</p>
LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR	<p>Retiro físico del equipo de medida en el punto de suministro.</p> <p>El retiro de un medidor puede ser motivado por su sustitución por otro, porque el suministro esté dado de baja, en cuyo caso habrá que proceder al levantamiento definitivo del medidor, o de una manera temporal para la realización de una obra en el suministro afectado.</p>
LIQUIDACIÓN	<p>Movimiento monetario, por parte del Cliente o de ANDE, efectuado por diferentes motivos, entre los que se encuentran:</p> <p>Liquidación Anticipada Cobro de la facturación estimada para suministros provisorios.</p> <p>Liquidación de Garantía Devolución de la Garantía de Pago del servicio al Titular del Contrato al solicitar la terminación del mismo.</p> <p>Liquidación de Oficina Caja Cierre diario de las operaciones económicas de cada una de las cajas de la Oficina Comercial.</p> <p>Liquidación de Oficina Comercial Cierre diario de las operaciones económicas de la Oficina Comercial.</p> <p>Liquidación de derechos de carga (conexión) Cancelación anticipada de los derechos de conexión para conectar un servicio</p>

LISTADO ITINERARIOS DE LECTURA	DE DIARIOS	Listado de itinerarios diarios de lectura por jornada de un lector donde anotan las lecturas. Estos datos se ingresan de forma manual en el sistema. La edición del listado se efectúa cuando no es posible la lectura con TPL.
LOCALIDAD		Lugar o pueblo, pequeña división administrativa y territorial.

M

MARCO REGULATORIO	Son las reglamentaciones y normas modificativas y concordantes del Sistema Eléctrico Nacional que se integra principalmente en las Leyes correspondientes.
MEDIA TENSIÓN	Corresponde a tensiones máximas de servicio mayores a 1.000 (mil) Voltios y menores o iguales a 23.000 (veinte y tres mil) Voltios.
MEDIDOR	Instrumento destinado a cuantificar o registrar las unidades de consumo.
MEDIDOR COMUNITARIO	Medidor que registra el consumo de varios suministros, que pueden tener o no medidor independiente instalado.
MEDIDOR PREPAGO	Medidor utilizado en la modalidad de venta anticipada de energía. Registra el consumo prepago habilitado en el mismo a través de fichas, tarjetas o codificación de clave, descuenta los kWh consumidos y corta el suministro al alcanzar el consumo prepago.
MEDIDORES ASOCIADOS	Medidores que mantienen una relación de dependencia.
MEDIDOR TESTIGO	Control recíproco de dos medidores. Utilizado para grandes clientes.
MEDIDOR TOTALIZADOR	Medidor que agrupa consumos de otros medidores a fin de detectar eventuales diferencias.
MEDIO DE ENVÍO	Vía por la cual se notifica cualquier tipo de información al cliente. (Facturas, cartas informativas, SMS, email, etc.).
MEDIO DE PAGO	Indica la forma con el cual se hace efectivo el cobro de la factura. (Efectivo, cheque, tarjeta, etc.).
MENSAJE EN LA FACTURA	Información que aparece en las facturas de consumo, dependiendo de las condiciones establecidas por la ANDE

META	Valores límites admisibles para los Indicadores fijados por la ANDE en forma interna.
META COMERCIAL	Metas establecidas por la Gerencia Comercial de la ANDE para los distintos procesos de gestión.
MODIFICACIÓN DE CONTRATO	Proceso por el cual se modifica alguno de los datos originalmente documentados.
MONOFASICO	Sistema de distribución de la corriente alterna, en baja tensión formado por 2 hilos, uno de los cuales actúa como neutro.
MÓVIL	Conjunto de personas, vehículo, dispositivo electrónico y herramientas necesarias para ejecutar ordenes en campo
MULTA	Importe por penalización generada en la operativa comercial.
MULTIMONEDA	Tratamiento de diferentes tipos de monedas en los distintos procesos comerciales.
MULTISERVICIO	Gestión de servicios varios.
MUNICIPALIDAD	Entidad de gobierno con jurisdicción zonal.

N

NORMA	Conjunto de reglas fundamentales y básicas según las cuales se desarrolla la actividad comercial. Especifica responsabilidades directas y funcionales, obligaciones y derechos que surgen de una actividad comercial, percepciones económicas de aplicación y la forma de medir la calidad del trabajo realizado.
NOTIFICACIÓN	Documento a través del cual se comunica al cliente acciones y/o informaciones, de diferente índole, sobre su servicio.

O

OFERENTE	La empresa o consorcio de empresas que presentan la oferta.
OFICINA COMERCIAL	Unidad Comercial de la ANDE, de funcionalidad comercial, para la atención al cliente conectada de forma on-line al sistema comercial de la ANDE
OMS	Sistema Integrado de Operación. Sistema que gestiona la operación y las incidencias en la red de Distribución.

OPERADOR	Usuario del sistema.
OPERARIO	Persona que tiene un oficio de tipo manual o que requiere un esfuerzo físico (Operario técnico).
ORDEN DE SERVICIO / ORDEN DE TRABAJO	Toda acción que implique el traslado de operarios al campo para resolver algún problema, técnico o no, relacionado con el ciclo comercial de la ANDE
OTM	Dispositivo de almacenamiento de datos utilizado para ejecutar las Órdenes de trabajo
OUTSOURCING	Gestión de determinadas actividades de una empresa por parte de una organización externa a la misma. Proceso en el cual la Empresa (ANDE) contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción. (Contratistas)

P	
PADRÓN INMOBILIARIO/ CATASTRO	Nómina de los inmuebles que conforman un área geográfica.
PAQUETE DE CONTRATACIÓN	Conjunto de productos, servicios, tarifas, tecnologías a ser contratados.
PAQUETE COMERCIAL	Ver propuesta comercial
PARAMETRIZACIÓN	Acción cuya finalidad es adaptar las funcionalidades del sistema a la realidad de cada empresa, completando valores y funciones, sin que ello implique programación.
PEAJE DE RED PARA CLIENTES LIBRES	Concepto de facturación relativo al uso de la red de transmisión.
PENALIZABLE	Ver suministro penalizable.
PENALIZACION POR INCUMPLIMIENTO	Multa aplicada a los distintos actores por haber incumplido algún plazo comercial. Las penalizaciones podrán ser aplicadas por: ANDE, a los distintos agentes externos
PERIODICIDAD DE LECTURA	Identifica la frecuencia de la lectura real del servicio.
PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	Identifica la frecuencia con que se realiza la facturación del servicio.
PERÍODO DE LECTURA	Espacio de tiempo entre dos lecturas para un mismo suministro expresado en días.

PERÍODO FACTURACIÓN	DE	Espacio de tiempo entre dos facturaciones de un suministro.
PERSONA DE CONTACTO		Persona física que actúa como interlocutor directo entre la ANDE y el solicitante. Es de utilidad en el caso de personas jurídicas (Empresas y Organismos Oficiales).
PLAZO MEDIO DE RESOLUCIÓN	DE	Promedio de tiempo de resolución de las distintas actividades que integran cada uno de los procesos comerciales.
POTENCIA		En los aparatos eléctricos, se define como la capacidad de los mismos para producir trabajo, en un cierto período de tiempo. También se define como la cantidad de trabajo realizado en la unidad de tiempo. La unidad de medida es el vatio (W), o el kilovatio (kW).
POTENCIA INSTALADA		Es la potencia conectada a un suministro, la cual se obtiene como resultado de una inspección en la cual se hace un censo de todos los aparatos, con su correspondiente potencia.
POTENCIA RESERVADA		Es la potencia expresada en vatios (W), que la ANDE garantiza al Cliente. Se determina en base a la correlación entre la demanda probable y la capacidad total instalada por el Cliente.
POTENCIA CONTRATADA		<ul style="list-style-type: none"> • BAJA TENSIÓN Es la potencia solicitada por el cliente, establecida por la llave limitadora de carga, o llave termomagnética (TM), de la instalación. La tasa de conexión o KPL, el depósito de garantía, y otros conceptos incluidos en los derechos de conexión serán calculados a partir de la llave limitadora de carga, o TM. Potencia solicitada inferior a 40 kilovatios será servida en baja tensión, superior a 66 kilovatios será servida en media tensión, y entre 40 y 66 kilovatios, si las condiciones técnicas lo permitiesen, podrá ser servida en baja tensión, previa consulta a la ANDE. • MEDIA TENSIÓN – TARIFA MONÓMICA Es la potencia solicitada por el cliente, establecida por la llave limitadora de carga, o llave termomagnética (TM) de la instalación, de hasta 3 x 225 amperes. El depósito de garantía, y otros conceptos incluidos en los derechos de conexión serán calculados a partir de la llave limitadora de carga, o TM. • MEDIA, ALTA Y MUY ALTA TENSIÓN – TARIFA BINÓMICA Y DIFERENCIAL Es la potencia solicitada por el cliente, establecida por la Potencia Reservada. El depósito de garantía, y otros conceptos incluidos en los derechos de conexión serán calculados a partir de la Potencia Reservada por el cliente.
POTENCIA REACTIVA		Ver energía reactiva.
PRECINTO		Sello metálico o de material plástico utilizado para evitar la violación y el manipuleo por particulares del equipamiento que integra el punto de medida.
PRESENCIAL		Medio de atención al cliente con presencia in situ
PRESUPUESTO EJECUCIÓN	DE	Es el que contempla las obras a realizar.

PRESUPUESTO DE OBRA (PRESUPUESTO SOLICITANTE) DEL	Es el que se calculará a partir del presupuesto de ejecución en función de la potencia solicitada respecto a la potencia total disponible por la ANDE
PRIORIDAD	<p>Margen de tiempo establecido que determina la importancia para gestionar:</p> <p><u>Ordenes de Trabajo</u> Plazo previsto para la ejecución de las Órdenes de Trabajo. Estas prioridades pueden cambiar dependiendo de la política de la ANDE.</p> <p><u>Inconsistencia de datos de Facturación</u> Atributo aplicado a algunos clientes, a fin de resolver las inconsistencias de facturación en el menor tiempo posible.</p>
PROCEDIMIENTO	Descripción clara, detallada y minuciosa del desarrollo de una actividad o tarea especificada en un proceso. Se compone de una parte narrativa y una parte gráfica.
PROCESO	Descripción de las funciones que tiene encomendadas una Unidad Comercial.
PROCESO GENERADOR	Es el proceso responsable de la generación de una orden de trabajo.
PRODUCTO COMERCIAL	Ver Propuesta Comercial.
PROGRAMACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO	Consiste en establecer la fecha estimada de resolución de una orden de trabajo, en función de determinadas variables para su posterior asignación a la cuadrilla (propia o perteneciente a una empresa contratista) responsable de su ejecución.
PROPUESTA COMERCIAL	Producto o servicio enfocado a satisfacer las necesidades de distintos segmentos del mercado, integrando estrategia de eficiencia energética, gerenciamiento de la demanda y el fomento de energías renovables.
PRORRATEO	Repartición proporcionada que se realiza sobre la energía consumida o la potencia contratada en determinados casos. Se hace prorrateo de precios en tres casos: si cambia la tarifa contratada en el período de facturación (cambio de contrato), si cambian los precios de las tarifas (cambio oficial), según fajas de consumo de la tarifa.
PRORRATEAN	Ver prorrateo.
PUNTO DE CONTACTO	Es el lugar físico donde se realiza la transacción comercial.
PUNTO DE MEDIDA	Es una ubicación del suministro donde se encuentran uno o más equipos de medida.

PUESTA AL COBRO DE FACTURAS	<p>Después de la facturación (cálculo de importe) hacer exigible el importe de la misma. Proceso previo a la emisión de factura.</p> <p>La puesta al cobro comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La determinación de la fecha de vencimiento, a partir de la cual se generarán multas por pago fuera de fecha y recargos por mora • La edición del documento soporte (factura papel o soporte magnético) donde se expone el detalle de la facturación realizada.
------------------------------------	--

R

RECARGO	Cargo adicional aplicado al cliente, en caso de pago fuera de plazo. Se calcula como el interés financiero desde la fecha de vencimiento a la fecha de cobro.
RECLAMACIÓN	<p>Manifestación por parte de un cliente de su problema de carácter comercial, imputable o no a la ANDE y que recibe siempre una respuesta por parte de ésta.</p> <p>Reclamación Comercial. Implica la discrepancia de un cliente con los conceptos y/o importes facturados, con la lectura de su medidor, con la distribución de la factura, etc.</p> <p>Reclamación por problemas de red. Interrupción del servicio eléctrico, averías, etc.</p> <p>Reclamación Improcedente Los argumentos de la reclamación no están justificados.</p> <p>Reclamación Procedente Reclamo del Cliente cuyos argumentos están justificados.</p>
RECLAMO	Ver reclamación.
RECONEXIÓN DEL SERVICIO	Restablecimiento del suministro del servicio cuando previamente se ha suspendido por falta de pago.
RECORDATORIO DE DEUDA	Notificación a los clientes que mantienen una situación de deudores, previa a la emisión del aviso de corte del suministro.
REFACTURACIÓN	Anulación de una factura reclamada y creación de una nueva basada en consumos, períodos y tarifas establecidos por el gestor comercial de acuerdo con el cliente.
RECTIFICACIÓN	Anulación de una factura reclamada y creación de una nueva basada en lectura válida.
REGLAMENTO DE BAJA Y MEDIA TENSIÓN DE LA ANDE	Es el reglamento que establece el régimen de calidad del producto técnico suministrado, y de los servicios técnico y comercial prestados bajo el cual se debe desarrollar la actividad de distribución, con el objeto de lograr una prestación del servicio
REMESA	Envío de un conjunto de facturas relacionadas por fecha de vencimiento y entidad recaudadora.

RENOVACIÓN ACUERDO	DE	La deuda antigua se cancela y se genera nueva deuda a partir del acuerdo.
REPRESENTANTE AUTORIZADO POR SOLICITANTE	EL	Es la persona física o jurídica que, debidamente autorizada, se hace cargo de las gestiones a que dé lugar la petición de servicio.
RETIRO DE MEDIDOR		Desconexión física del equipo de medida en el punto de suministro. El retiro de un medidor puede ser motivado por su sustitución por otro, porque el suministro esté dado de baja, en cuyo caso habrá que proceder al levantamiento definitivo del medidor, o de una manera temporal para la realización de una obra en el suministro afectado.
REUBICACIÓN SUMINISTRO EN ITINERARIO	DE UN	Acción por la cual las fincas mal ubicadas son cambiadas de posición dentro de una determinada ruta o bien trasladadas a otro itinerario diferente de una misma Unidad Comercial u a un itinerario de otra Unidad Comercial.
REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE		Número identificador de las empresas/persona registradas en la Subsecretaría de Estado de Tributación de la República del Paraguay.
REMOT		Sistema de Resolución de Ordenes de Trabajos a través de equipos móviles.
REVALORACIÓN PRESUPUESTO	DE	Recalculo de los valores originales de un precio determinado (se utiliza particularmente en el proceso de petición de servicio).
RUC / R.U.C.		Ver Registro Único del Contribuyente
ruta de lectura		Agrupación secuencial y lógica de Itinerarios para realizar la lectura de sus medidores.

S

SERVICIO		Prestación que la ANDE ofrece a sus clientes, tal como electricidad, bajo condiciones de contrato.
SERVICIO WEB		Un servicio Web (en inglés <i>Web service</i>) es una colección de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones. Funciones que se ejecutan en un servidor y son accedidas por los clientes a través de Internet.
SET		Subsecretaría de Estado de Tributación
SMOD (SISTEMA MANTENIMIENTO OBRAS DISTRIBUCIÓN)	DE DE DE	Sistema de Gestión de Trabajos (utilizado por las Unidades de Obras Distribución). Sistema de Mantenimiento de obras de distribución
SOLICITANTE		Persona física o jurídica que solicita un servicio y que aún no es cliente.

SOLICITUD / SOLICITUD DE SERVICIO / SOLICITUD SUMINISTRO	<p>Es la realizada a la ANDE por parte de uno o varios interesados, para un lugar concreto y una o más instalaciones, con el fin de obtener el servicio de suministro de energía eléctrica o de modificar el ya existente.</p> <p>Individual</p> <p>Es la realizada por un solo solicitante para una o varias instalaciones de similares características localizadas en una misma finca. El pago de los Derechos de Conexión recae en un solo solicitante</p> <p>Consulta Previa / Expediente</p> <p>Es aquella realizada por varios solicitantes para varias instalaciones próximas entre sí. Comprende aquellos casos en que de una misma conexión a la red se atenderán varios suministros ubicados en un mismo predio.</p> <p>De consulta</p> <p>Es aquella que se realiza al solo efecto de conocer el monto a pagar por una conexión.</p> <p>De Regularización de carga :</p> <p>Es aquella que se realiza a solo efecto de realizar la regularización de carga del suministro.</p> <p>Provisorio</p> <p>De duración predeterminada (ver servicio provisorio).</p>
SOLUCIÓN COMERCIAL	<p>Nos referimos al Software que cubra todas las especificaciones técnicas (funcionales y tecnológicas) establecidas en el presente Pliego (incluye el Aplicativo, demás productos e interfaces necesario para cubrir el 100% de lo requerido).</p>
SSD (SISTEMA DE SEGUIMIENTO DOCUMENTOS)	<p>Aplicativo propietario de ANDE para la Gestión Documental Corporativa de expedientes (tanto electrónicos como en papel)</p>
SUBESTACIÓN	<p>Conjunto de instalaciones eléctricas localizadas en una misma ubicación física (Predio) en la que se lleva a cabo la interconexión de líneas y la transformación de energía eléctrica a otros niveles de tensión.</p>
SUMINISTRO	<p>Punto de conexión a la red de la empresa y entrega del producto comercializado (electricidad) con un medidor real, o con medida ficta, con un contrato asociado que implica que se podrá medir o estimar los consumos, facturar en base a los mismos y realizar la cobranza de dichas facturas.</p>
SUMINISTRO CORTABLE	<p>Suministro pasible de ser cortado (desconectado). Ver cortable.</p>
SUMINISTRO EVENTUAL	<p>Es el que se contrata para una situación transitoria, previéndose el desmontaje de las instalaciones de extensión o de refuerzo que hubieran provocado y la baja del suministro, al finalizar aquella situación o el lapso previsto en la contratación de dichos suministros</p>
SUMINISTRO PENALIZABLE	<p>Suministro pasible de ser penalizado mediante multas y recargos.</p>
SUMINISTRO PROVISORIO	<p>Es el servicio contratado por un Cliente durante un período limitado de tiempo.</p>

SUSPENSIÓN DE LA CONEXIÓN DEL SUMINISTRO	Dejar de proveer un servicio de suministro de energía eléctrica por falta de pago del cliente. En el caso del servicio eléctrico, implica el corte de la conexión del suministro.
---	---

T

TABLERO DE LLAVE LIMITADORA	Es parte de la instalación de enlace entre el suministro del cliente y la red de ANDE.
TARIFA	<p>Tabla de condiciones y precios correspondientes al servicio prestado por la ANDE que rigen la facturación misma, aprobada por el Organismo Oficial.</p> <p>Ver Anexo – Pliego Tarifario.</p>
TASA	Tributo que se impone a ciertos servicios o al ejercicio de ciertas actividades.
TASA DE CONEXIÓN	Es la compensación económica que percibe la ANDE. De parte de los solicitantes de nuevos suministros, o de modificación de los ya existentes, por la utilización de determinada carga, en un lugar concreto.
TASA DE REPOSICIÓN	Importe que la ANDE aplica cuando un cliente realiza una reposición de servicio.
TASA DE RECONEXIÓN	Importe aplicado por la ANDE por volver a conectar sus instalaciones con las del Cliente.
TÉCNICO	Contraposición a lo administrativo. Se refiere a lo funcional y tecnológico.
TÉCNICO AUTORIZADO/ELECTRICISTA MATRICULADO	Profesional, autorizado por la ANDE, a realizar trabajos en la instalación eléctrica interna del cliente.
TECNOLOGÍAS	Ver tecnologías eficientes.
TECNOLOGÍAS EFICIENTES	Son aquellas aplicaciones eléctricas a través de las cuales se logra igual confort con menor consumo de energía para distintos usos (ej. aire acondicionado reversible, lámparas de bajo consumo, etc.)
TECNOLÓGICO	Infraestructura tecnológica.
TELEGESTIONES/CALL CENTER	Unidad Comercial de la ANDE destinada a gestionar los contactos con sus clientes. Comunicándose con esta unidad, pueden realizar consultas, reclamaciones y cualquier tipo de gestión referente al servicio de suministro de energía eléctrica.
TERMINACIÓN DE CONTRATO	Finalización de las obligaciones contractuales entre la ANDE y el Cliente, por voluntad de este último, dando lugar a una facturación final en la que se incluyen todos los importes pendientes de facturar desde la fecha de la última facturación hasta el momento de la terminación del contrato.

TERMINAL PORTÁTIL/ÉQUIPO MÓVIL	Dispositivo móvil del tipo PDA (Personal Digital Assistant) en el que se registran los datos necesarios para efectuar una determinada tarea. Por ejemplo: toma de lectura o ejecución de orden de trabajo.
TIPO DE AGRUPACIÓN	Indica si la agrupación de la factura se realiza en forma individual o agrupada por los siguientes conceptos, Débito bancario, Cientes Gubernamentales o Municipales, etc.
TIPO DE CLIENTE	Categoría definida según la naturaleza del cliente, nivel de consumo, potencia contratada, y duración de contrato.
TIPO DE CONSUMO	Define la naturaleza del consumo registrado por el medidor (energía activa, reactiva, potencia, etc).
TIPO DE CONTACTO	Es una codificación que clasifica los contactos de los clientes por la causa que los motiva. Pueden generar trámites o no (en el caso de consultas).
TIPO DE EXPEDIENTE	Atributo de la solicitud de suministro que identifica a la realización de la obra.
TIPO DE FACTURACION	Indica si la facturación se generó a través de su ciclo normal de lectura, si es una factura generada a través de resolución de inconsistencias, una refacturación por errores de datos, una facturación de terminación de contrato, etc.
TIPO DE SERVICIO	Define la naturaleza del nivel de tensión prestado (baja, media, alta).
TIPO DE USO	Define la naturaleza del suministro según su utilización sea para fines comerciales, residenciales, industriales, etc.
TITULAR DEL CONTRATO	Ver Cliente.
TITULAR DE PAGO	Identifica a la persona física o jurídica que recibe la documentación generada por la ANDE. Puede ser el mismo o diferente al titular del Contrato.
TPL / T.P.L.	Terminal Portátil de Lecturas Dispositivo de almacenamiento de datos utilizado para registrar lecturas del medidor y denuncias del lector.
TRANSFERENCIA DE CARGA (POTENCIA)	Es la modalidad que se utiliza para traspasar POTENCIA de un servicio a otro , siempre que se cumpla con la reglamentación vigente Esta característica se utiliza tanto para la división o unificación de padrones inmobiliarios.
TRIFASICO	Sistema de distribución de la corriente eléctrica alterna, en baja, media y alta tensión, formada por 3 o 4 hilos uno de los cuales actúa como neutro.

U

UBICACIÓN SUMINISTRO ITINERARIO	DE EN	Acción por la cual se incluye a los nuevos suministros dentro del itinerario adecuado de una Unidad Comercial y en la posición que optimice la tarea de lectura y de distribución de documentos comerciales.
UNIDAD COMERCIAL		Concepto que engloba las siguientes entidades: Oficinas Comerciales (atención al cliente), Centro de Atención (atención al cliente), Centros Técnicos (gestión de trabajos de campo) y Centros de Lectura (gestión de la actividad de la lectura de medidores). Las unidades comerciales a su vez pueden ser diferentes, pueden ser oficina comercial, centro de lectura, centro de atención, centro técnico o la combinación de ambas. Una unidad comercial tiene a su cargo una determinada área geográfica la cual gestiona, estas unidades se agrupan en Agencias Regionales.
USUARIO		Persona autorizada a utilizar la Solución Comercial.
UTILITIES		Empresas suministradoras de servicios de: Electricidad, Gas y Agua.

V

VENTA ANTICIPADA DE ENERGÍA		Venta de energía previa al consumo de la misma. Se utiliza medidor prepago de corte de energía y la compra se realiza a través de una tarjeta magnética, fichas o código a incluir en el medidor o algún medio electrónico de pago.
VENCIMIENTO FIJO		Día de vencimiento de la factura acordado con el cliente.
VERSIÓN LIBERADA		Desarrollada, probada, difundida, pronta para implantar y fue anunciada al medio.
VIRTUAL		Medio de atención al cliente sin presencia in situ
VISITA ACORDADA/ VISITA COORDINADA		Opción que se le ofrece al cliente de elegir una fecha y hora determinada, entre un rango predefinido, para la realización de una acción determinada.

W

WEB SERVICE		Ver Servicio Web.
--------------------	--	-------------------

WORKFLOW	Software que permite el direccionamiento automático de información, tareas y documentos entre diferentes procesos o subprocesos de una empresa según un conjunto de reglas de negocio parametrizables y preestablecidas.
-----------------	--

Z

ZONA	Ver Zona Geográfica.
ZONA GEOGRÁFICA	División geográfica del país, dentro del ámbito de la ANDE Existen Agencias Regionales distribuidas en varias Localidades del país.