	SOLICITUD DE MODIFICACIONES, ADICIONES Y/O PRÓRROGAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-037
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
		VERSIÓN: 00
		Página 1 de 5

FECHA DE LA SOLICITUD	10 DE MARZO DE 2022		
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO			
TIPO DE CONTRATO	Servicio		
Nº Y FECHA DEL CONTRATO	103 del 27 de julio de 2021		
OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA			
CONTRATISTA	RICARDO MONTES FONSECA/ R.L. DYALOGO SAS		
SUPERVISOR	ADRIANA DIAZ LENIS - Profesional Universitario 1 Gestión Tecnológica		
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$17.592.246) MCTE IVA INCLUIDO		
PLAZO INICIAL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	SIETE (07) MESES		
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO		
12 de agosto de 2021	11 de marzo de 2022		
2. MODIFICACIONES CONTRACTUALES			
PRÓRROGAS:			
PRÓRROGA N°: 1	DE FECHA: 9 DE MARZO DE 2022	PLAZO PRORROGADO:	TRES (03) MESES
TOTAL PLAZO DE PRÓRROGAS TRES (03) MESES			
PLAZO ACTUAL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	DIEZ (10) MESES		
ADICIONES: N/A			
3. ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO			
El contrato a la fecha se encuentra en el siguiente avance:			

Recibido para publica
17 MAR 2022
focdyrc



**SOLICITUD DE
MODIFICACIONES, ADICIONES
Y/O PRÓRROGAS**

**SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-037

**FECHA VIGENCIA:
2021-07-15**

VERSIÓN: 00

Página 2 de 5

AVANCE FISICO:

el Supervisor hace constar que el contratista desarrolló las actividades contractuales que se relacionan a continuación:

1. Servicio de Centro de Contacto (Call Center): El servicio este habilitado para 10 agentes de Contact Center.
2. Software de Call Center: El servicio de Call Center podrá estar en cualquier ciudad de Colombia. Sistema operativo Windows, Ubuntu o Mac OS, en versiones que soporten Firefox versión 57. Procesador mínimo Procesador dual core Celeron de 1.8 GHz Memoria mínima Mínimo 4 GB Espacio disponible en disco mínimo 10 GB libres. Otros Un puerto físico ethernet Diadema con audífonos y micrófono tipo USB.
3. Software de Call Center: Disponible en DYALOGO CLOUD.
4. Soporte Técnico; Para establecer contacto se debe seguir el procedimiento indicado en:
<https://www.dyalogo.com/enviar-ticket-soporte>
5. Disponibilidad: Cumplir con disponibilidad de todos los servicios ofertados superior al 95%, en caso de no cumplir se multará con el 1% de descuento en Facturación mensual de la línea por cada décima por debajo de este ANS. Para el mes de noviembre debido a

**Ejecutado del contrato 103
del 27 de julio de 2021:
58%**



**SOLICITUD DE
MODIFICACIONES, ADICIONES
Y/O PRÓRROGAS**

**SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN**


CÓDIGO: GJ-R-037

FECHA VIGENCIA:
2021-07-15


VERSIÓN: 00

Página 3 de 5

	<p>inconvenientes, se presentaron aproximadamente 00 minutos de fallas, dando con disponibilidad de la plataforma 100%.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Se realizo el Suministro Gateway y Diademas (Se anexa acta de entrega de bienes). 7. Se realizo Configuración equipo KHOMP 8. Campañas IN 9. Campaña OUT 10. sistema de audio respuesta IVR conectado con SOLIN ERP 11. Ejecución del proyecto, puesta en marcha y capacitacion en la herramienta. 12. Se realizo la configuración de los servicios de telefonia en la nube, chat en la pagina web del ibal esta en fase de pruebas aun no estra en produccion y el servicios de mensajes de espera a las llamadas entrantes el cual no esta en servicio. 	
<p>AVANCE FINANCIERO:</p>	<p>Programado: \$ 17.592.246 Valor Acta No. 01: \$ 6.880.988 Saldo: \$ 10.711.258</p>	<p>Ejecutado: se realizó el primer pago correspondiente al 40% del valor del contrato, una vez recibida a satisfacción por parte del supervisor del contrato el suministro del Gateway, suministro de diademas, la configuración de los servicios de telefonía en la nube, el sistema de audio respuesta IVR conectado con SOLIN ERP y el servicio de mensajes de espera de llamadas entrantes</p>
<p>El valor facturado a la fecha corresponde a \$ 6.880.988 equivalente a 40 %, del valor actual del contrato.</p>		
<p align="center">ANTICIPO DEL CONTRATO</p>		

	SOLICITUD DE MODIFICACIONES, ADICIONES Y/O PRÓRROGAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-037
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
		VERSIÓN: 00
		Página 4 de 5

Valor anticipo amortizado \$ NA	Valor anticipo por amortizar \$ NA
4. OBJETO DE LA SOLICITUD	
Indique si la solicitud es de una modificación, adición o prórroga o seleccione las que le apliquen al contrato.	
Modificación:	Adición:
Prórroga: X	
Cláusula que solicita modificar. (indicar que solicita modificación)	Valor de la adición solicitada (incluir si solicita adición)
NA	NA
Tiempo de prórroga solicitada (incluir si solicita prórroga)	
TRES (3) MESES	
5. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA SOLICITUD	
<p>Que se suscribió contrato de Servicio N. 103 del 27 de julio de 2021, con el Señor RICARDO MONTES FONSECA/ R.L. DYALOGO SAS, que tiene por objeto ‘CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA’.</p> <p>Uno de los servicios contratados por medio del contrato 103 de 2021, fue el Whatsapp Business el cual facilita la comunicación entre los usuarios del IBAL y la oficina de atención al cliente – CallCenter. Este servicio cuenta con una aplicación moderna de fácil acceso, la cual ayuda a resolver dudas, inquietudes, reclamaciones respecto a los servicios que presta el IBAL SA ESP Oficial. Por ello, se hace relevante implementar este tipo de servicios dentro del área del Callcenter del IBAL, para brindar a la comunidad ibaguereña diferentes medios de comunicación que sirvan de ayuda para mejorar día a día los servicios prestados por la empresa.</p> <p>Por lo anterior y para dar cumplimiento al objeto del contrato 103/2021, el contratista manifiesta que a la fecha No se ha logrado implementar el servicio del whatsapp Business, motivo por el cual, el señor Ricardo Montes Fonseca, representante legal de la empresa Dyalogo SAS, manifiesta en oficio de 4 marzo de 2022, la solicitud de prórroga de 3 meses debido a demoras en la implementación del servicio de WhatsApp Business, debido a inconvenientes técnicos presentados con la empresa WhatsApp referente a la no Aceptación por parte de la empresa WhatsApp para la cuenta corporativa del IBAL. Es por ello que el contratista Dyalogo solicita prorrogar por tres (3) meses el contrato 103 de 2021, para que en este tiempo se realicen los ajustes técnicos y administrativos necesarios para lograr la implementación del servicio WhatsApp Business para la atención de los usuarios de la empresa IBAL.</p>	

	SOLICITUD DE MODIFICACIONES, ADICIONES Y/O PRÓRROGAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-037
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
		VERSIÓN: 00
		Página 5 de 5

El contrato tiene acta de inicio de fecha 12 de agosto de 2021, con fecha de terminación 11 de marzo de 2022, se requiere realizar la ampliación del tiempo de ejecución del contrato en Tres (3) Meses mas, con el fin de que la empresa Dyalogo realice la gestión pertinente con la red social WhatsApp Business y de esta forma contar con un medio de comunicación digital actualizado y de fácil acceso para los usuarios de la empresa IBAL SA ESP Oficial.

6. JUSTIFICACIÓN JURÍDICA DE LA SOLICITUD

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Contratación de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO "IBAL" S.A. E.S.P. OFICIAL Acuerdo N. 001 del 14 de julio de 2020. Artículo 59. en el que indica: "(...) las adiciones en valor deben contar con su respectiva apropiación presupuestal y no podrán adicionarse en más del 50% de su valor inicial. No hay límite para las prórrogas en tiempo."

7. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA

El supervisor del contrato en mención es responsable de la información registrada en este documento y velará porque las razones por las cuales solicita la modificación, adición o prórroga del contrato, estén plenamente justificadas ante el ordenador del gasto y no causen perjuicio alguno a la prestación del servicio ni a los recursos de la Entidad.


ADRIANA DÍAZ LENIS

Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica
 Supervisor



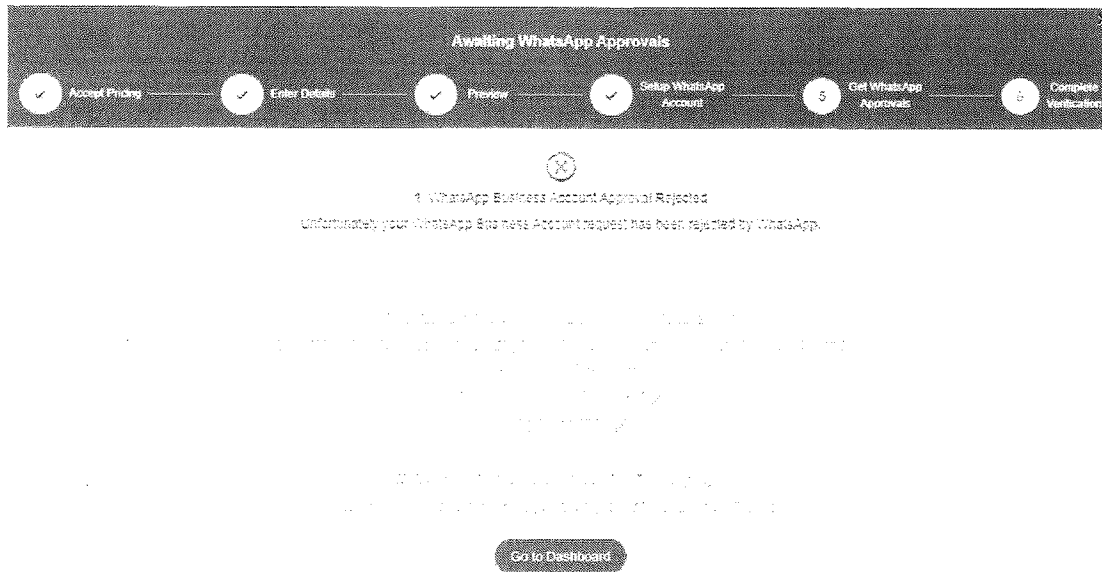
Dyalogo S.A. C.A.
Calle 403a No. 14-10
Bogotá, Colombia

Bogotá, 04 Marzo de 2022

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO DE IBAGUE
IBAL. S.A E.S.P
Atn. Adriana Diaz
Ciudad

REF: Informe contrato 103

Buenas tardes, muy comedidamente hacemos solicitud de prórroga de 3 meses, del contrato en referencia, ya que debido a la no aceptación por parte de WhatsApp para la cuenta corporativa del IBAL, este contrato presento 3 meses de retraso en el inicio de actividades. Adjunto notificación



Calle 1501 # 130 - 95
Código Postal 7630384

Your request (22762) has been verified. We and Microsoft customers reply to this email.



Michel Sancovich (Microsoft)

Hola Juan, buenos días!

Gracias por la respuesta

Es un honor de abrir un ticket de aplicación en Facebook. Para aprender la forma de WAF y el uso de Microsoft Exchange. Espere más consejos, ya lo recibirá tan pronto como recibamos actualizaciones sobre esto. Agradecemos la retroalimentación.

Respecto,
Michel Sancovich
Team Exchange



Michel Sancovich (Microsoft)

Hola Juan, buenas tardes!

Gracias por compartir la información conmigo.

Le informo que le abrieron un ticket de aplicación para Facebook. Espere más comentarios, lo recibirá tan pronto como recibamos actualizaciones sobre esto. Agradecemos la colaboración y la comprensión.

Respecto,
Michel Sancovich
Team Exchange

Tengo un correo que necesito la siguiente respuesta de Facebook con respecto a la aplicación para la aplicación de la cuenta de WAF.

Multi

Microsoft

Thank you for your interest in Microsoft Exchange Online. We are currently in the exploratory phase to evaluate use by governments, political organizations and related entities and cannot address your inquiry at this time.

While Microsoft appreciates your interest in how governments, political organizations and related entities may want to make use of the API, we will bring our team's findings and insights to you as we cannot commit to a decision to grant access or to a specific timeline. That said, we appreciate the interest and we will keep you updated as the team collects your feedback and determines how best to proceed.

With Regards, Microsoft Exchange API Support Team

Administración de cuentas de correo electrónico

Multi

Querido Juan, buenos días. Gracias por contactar a Microsoft Exchange Online. Actualmente estamos en una fase exploratoria para evaluar el uso por parte de gobiernos, organizaciones políticas y entidades relacionadas y no podemos responder a su consulta en este momento.

Mientras Microsoft aprecia su interés en cómo los gobiernos, las organizaciones políticas y las entidades relacionadas pueden querer hacer uso de la API, no podemos comprometernos a una decisión de otorgar acceso o a un período de tiempo específico. Sin embargo, agradecemos su interés y le mantendremos informado a medida que el equipo recopila sus comentarios y determina la mejor manera de proceder.

Atentamente, Equipo de soporte de API de Microsoft Exchange

Agradecemos su interés en cómo los gobiernos, las organizaciones políticas y las entidades relacionadas pueden querer hacer uso de la API.

Con respecto a su consulta, no podemos comprometernos a una decisión de otorgar acceso o a un período de tiempo específico.

Ricardo Montes Fonseca

Ricardo Montes Fonseca
C.C..75070785
Representante Legal



Bogotá D.C., Colombia
Calle 163a # 19a - 95
+57 (1) 7436394

Bogotá, 04 Marzo de 2022

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO DE IBAGUE
IBAL. S.A E.S.P
Atn. Adriana Diaz
Ciudad

REF: Informe contrato 103

Buenas tardes, muy comedidamente hacemos solicitud de prórroga de 3 meses, del contrato en referencia, ya que debido a la no aceptación por parte de WhatsApp para la cuenta corporativa del IBAL, este contrato presento 3 meses de retraso en el inicio de actividades. Adjunto notificación



1. WhatsApp Business Account Approval Rejected

Unfortunately your WhatsApp Business Account request has been rejected by WhatsApp.

2. Waiting to submit Phone no. & Display name to WhatsApp

Once WhatsApp Business is approved by WhatsApp, we will then submit your Phone number and Display Name for approval.

Phone Number: +573133031214

Display Name: IBAL

Note: It will take anywhere between 2 to 7 working days.

We will notify you via email once you are approved to complete verification.

[Go to Dashboard](#)

Bogotá D.C., Colombia
Calle 163a # 19a - 95
+57 (1) 7456204

Your request (32792) has been updated. To add additional comments, reply to this email.



Michel Sancovich (Gupshup)

Hola John, buenas noches!

Gracias por la respuesta.

Les informo que abrí un ticket de apelación en Facebook para aprobar la cuenta de WABA y comprender el motivo del rechazo. Espere mis comentarios, lo recibiré tan pronto como reciba actualizaciones sobre esto. Agradezco la comprensión.

Regards,
Michel Sancovich
Team Gupshup



Michel Sancovich (Gupshup)

Hola Gloria, buenas tardes!

Gracias por compartir la información conmigo.

Les informo que he abierto un ticket de apelación para Facebook. Espere mis comentarios, lo recibiré tan pronto como reciba actualizaciones sobre esto. Agradezco la colaboración y la comprensión.

Regards,
Michel Sancovich
Team Gupshup

Tenga en cuenta que hemos recibido la siguiente respuesta de Facebook con respecto a la apelación para la aprobación de la cuenta de WABA.



Facebook Team

Hollo,

Thank you for your interest in WhatsApp Business Solution. We are currently in an exploratory phase to evaluate use by governments, political organizations and related entities and cannot onboard your entity at this time.

While WhatsApp is eager to understand how governments, political organizations and related entities may want to make use of the API, we will bring on these entities slowly and thoughtfully, so we cannot commit to a decision to grant access or to a specific timeline. That said, we appreciate the interest and we will keep you updated as the team collects more feedback and determines how best to proceed.

With Regards, WhatsApp Business API Support Team

A continuación se muestra la traducción al español.

Hollo,

Gracias por su interés en WhatsApp Business Solution. Actualmente estamos en una fase exploratoria para evaluar el uso por parte de gobiernos, organizaciones políticas y entidades relacionadas y no podemos incorporar a su entidad en este momento.

Mi bien WhatsApp está ansiosa por comprender cómo los gobiernos, las organizaciones políticas y las entidades relacionadas pueden querer hacer uso de la API, incorporaremos estas entidades de manera lenta y reflexiva, por lo que no podemos comprometernos con una decisión de otorgar acceso o con una línea de tiempo específica. Dicho esto, apreciamos el interés y lo mantendremos informado a medida que el equipo recopile más comentarios y determine la mejor manera de proceder.

Atentamente, Equipo de soporte de la API empresarial de WhatsApp

Realmente me gustaría ayudar, pero esta decisión solo la toma Facebook.

En caso de cualquier otra pregunta, hágamelo saber. Estaré encantado de ayudar.

Ricardo Montes Fonseca
C.C..75070785
Representante Legal

