



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA:
2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 1 de 25

Capítulo I: Descripción General	
Certificado de Inclusión de la Necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones, Plan de Acción u otro.	Se encuentra incluido en el Plan de compras (se anexa certificación)
Nombre de funcionario que Diligencia el Estudio	Gerardo Campos Molina Profesional Universitario 01
Dependencia Solicitante	Gestión Tecnológica y de Sistemas
Tipo de Contrato	Servicio
Capítulo II: Descripción Técnica	
Identificación y descripción de la necesidad	<p>La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL en el marco de su objeto misional, tiene la responsabilidad de garantizar a sus usuarios y suscriptores, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, continuidad y cobertura. Este objetivo tiene como finalidad entre otros, la atención ágil y oportuna de los problemas que puedan surgir en los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como en la atención de las quejas, peticiones y reclamos por la comercialización de estos servicios.</p> <p>Por esta razón el IBAL SA ESP OFICIAL cuenta con una infraestructura de hardware, software y comunicaciones denominada Call Center (para la atención telefónica a través de la línea 116 únicamente para la ciudad de Ibagué), para la recepción, direccionamiento y gestión de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la operación y comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>A través del Call Center los suscriptores y usuarios del IBAL pueden realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de acueducto o alcantarillado. • Radicar un trámite o consultar el estado de uno. • Reportar los daños, robos y anomalías que se presenten en los sistemas de acueducto y/o alcantarillado. • Informar sobre el estado de cuenta de los suscriptores del IBAL. • Informar sobre las suspensiones del servicio. <p>En la actualidad el call center del IBAL SA ESP OFICIAL, cuenta con un canal de comunicaciones tipo E1 que le permite atender 30 llamadas simultáneamente, con un ancho de banda de 16 kbps, para esta actividad tiene cuatro (4) operadoras (funcionarias del IBAL) asignadas a la dirección operativa que tienen un software de telefonía (softphone) instalado en el computador que le permite recibir las llamadas de la línea 116.</p> <p>El canal de comunicaciones E1 es gestionado a través de un servidor de propiedad del IBAL, mediante el software llamado Dyalogo® y una tarjeta de comunicaciones tipo Asterisk (que realiza funciones de planta telefónica), los</p>



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA:
2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 2 de 25

	<p>cuales permiten recibir las llamadas de la línea 116, buzón de voz, conferencias, distribución automática de llamadas, entre otras.</p> <p>Un aspecto que está afectando la productividad del call center en la actualidad, es que este no se ha actualizado desde el año 2007, así mismo no se tienen configurado los servicios de audio respuesta, que permitan atender automáticamente las llamadas de los usuarios del IBAL. Este retraso tecnológico no permite integrar nuevos servicios que la tecnología ofrece hoy en día, como por ejemplo la telefonía en la nube, integración de servicios como WhatsApp y el chat, los cuales apoyarían de una manera significativa el proceso de atención de los usuarios, que se realiza a través de esta área de la empresa.</p> <p>Es por ello que es indispensable para la empresa adelantar la actualización y modernización de call center, con la finalidad que el usuario tenga una mayor satisfacción por la atención oportuna de la empresa de las peticiones, quejas, reclamos e informes de avería del servicio de acueducto y alcantarillado.</p>
Descripción del Objeto a Contratar	
<p>Objeto del Contrato</p>	<p>CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP FOR BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA.</p>
Condiciones de la Contratación	
<p>Características del bien, obra o servicio a contratar (Especificaciones Técnicas, Alcance, Metodología, perfil profesional u otro)</p>	<p>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SERVICIO Y SUMINISTRO</p> <p>Las características que se describen en este estudio de necesidad serán las mínimas recibidas por la empresa, en todo caso el contratista puede ofertar equipos y/o servicios con tecnologías actuales siempre que superen las condiciones mínimas requeridas, y que no afecten el presupuesto de la entidad.</p> <p>Este proceso permitirá integrar las siguientes funcionalidades en los procesos del IBAL: permitir la recepción de llamadas telefónicas que realicen los usuarios o suscriptores del IBAL a través de la línea 116 (únicamente para la ciudad de Ibagué), desde un teléfono fijo o móvil, relacionados con los reportes de daños de los servicios de acueducto y alcantarillado y la atención de PQR. Así mismo deberá integrar en un servicio en la nube WhatsApp for Business, chat de la página web del IBAL y correo electrónico corporativo.</p> <p>Para lo cual, el proveedor deberá tener en cuenta las siguientes características técnicas:</p>



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA:
2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 3 de 25

- 1) Permitir el servicio de conectividad a la plataforma telefónica en la nube a diez (10) agentes del IBAL, integrando en ella: servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL, recepción de email corporativo del dominio @ibal.gov.co, chat de la página web del IBAL y WhatsApp for business como mínimo 3.000 conversaciones mensuales.
- 2) Mantener la numeración 116 (solamente para la ciudad de Ibagué) para la recepción de llamadas dirigidas al IBAL SA ESP OFICIAL, que llegan a través del canal de comunicaciones E1 que se tiene contratado y/o desde una línea celular.
- 3) Configurar un sistema de respuesta interactiva o IVR, que ofrezca de manera automática, información a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de la línea 116 del IBAL, sobre trámites y/o servicios, valor de la factura del IBAL, estado de su cuenta, el valor de la deuda, así como información sobre suspensiones del servicio de acueducto y obras que se puedan estar ejecutando en la ciudad de Ibagué que afecten la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado. Esta configuración tendrá que ser establecida mediante un servicio web que deberá ser consumida por la plataforma telefónica en la nube y podrá ser modificadas por el IBAL sin ningún tipo de restricción, previa coordinación entre las partes.
- 4) Deberá permitir descargar y adjuntar los soportes digitales que envíen los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través del chat de la página web o correos electrónicos que el IBAL les suministre, estos correos deberán estar en el dominio @ibal.gov.co.
- 5) Realizar el almacenamiento de la totalidad de los audios de las llamadas que se reciban y se realicen a través de la línea telefónica 116, identificándolos con el número de teléfono del usuario que realiza la llamada, en archivos independientes.
- 6) Generar informes sobre la gestión telefónica de la línea 116 (número total llamadas recibidas, número total de llamadas atendidas por las operadoras y el IVR, número total de llamadas abandonas, duración total de las llamadas atendidas, duración promedio de las llamadas atendidas, tiempo de espera de las llamadas abandonadas, etc.), los cuales podrán ser vistos en pantalla y descargados, desde la plataforma telefónica en la nube.
- 7) Permitir realizar llamadas salientes, con el fin de realizar campañas (encuestas) de calidad del servicio, continuidad y gestión de cartera. Estas campañas se realizarán previa coordinación entre el IBAL y el proveedor.

- 8) Deberá permitir grabación de mensajes en espera en el IVR, asociados a la línea telefónica 116, los cuales podrán ser modificados por el IBAL sin ningún tipo de restricción.
- 9) Deberá permitir la creación de guiones para los agentes, así como la modificación sin ningún tipo de restricción.
- 10) Se deberá crear un servicio web que permita consumir los datos del IBAL de la plataforma telefónica en la nube, relacionados con llamadas, chat, email, WhatsApp for Business, los cuales reposarán en una base de datos alojada en un servidor de la empresa.
- 11) Se deberá permitir aumentar la cantidad de agentes para el IBAL en la plataforma telefónica en la nube, cuando sea necesario y con previo acuerdo entre las partes.
- 12) Permitir la clasificación de cada una de las llamadas y seguimiento de casos específicos.
- 13) Mantener perfiles de usuario en la plataforma telefónica en la nube, por ejemplo: administrador, consulta de estadísticas y operador, entre otras.
- 14) Permitir grabar de manera digital el 100% de las llamadas atendidas, y los mensajes recibidos en la plataforma telefónica en la nube, los cuales podrán ser consultados en cualquier momento por parte de los agentes del IBAL.
- 15) Deberá garantizar la confiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información que se almacena en la plataforma telefónica en la nube.
- 16) Garantizar la disponibilidad de los servicios de la plataforma en la nube 7 días x 24 horas x 365 días.
- 17) Garantizar alto nivel de velocidad, rendimiento (tiempo de respuesta) y comodidad en su operación de la línea 116.
- 18) Generación de diferentes reportes, amigables para el usuario final, que se deben generar por pantalla, impresos, y medio digital; y permitir la exportación a herramientas de ofimática (Excel, Word, Pdf etc.).
- 19) Flexibilidad y personalización de los parámetros, permitiendo la administración de: parámetros generales, parámetros operativos, creación de usuarios, asignación de turnos, creación de guiones, generación de reportes.

- 20) Parametrización, administración y consulta de registros (logs), que recopilen los cambios y transacciones que se han efectuado en el sistema, indicando como mínimo: fecha, usuario y cambios realizados.
- 21) Disponer de una API chat para la página web del IBAL, la cual debe ser 100% con el hosting donde se aloje la página web del IBAL, compatible y funcional con los diferentes navegadores web.
- 22) La API para el chat en la página web del IBAL, debe permitir atender cualquier tipo de solicitud que presente un usuario del IBAL al ingresar por este medio.
- 23) Permitir el envío y recepción de archivos a través del chat.
- 24) Generar estadísticas masivas de utilización de la plataforma telefónica en la nube.
- 25) Garantizar el almacenamiento de la totalidad de los chats de la página web del IBAL, así como los servicios de WhatsApp for Business, email y registro de llamadas.
- 26) Capacitar al personal del IBAL SA ESP OFICIAL, en el uso de la plataforma telefónica en la nube, que permita desempeñar sus funciones de manera ágil y oportuna.
- 27) Incluir el servicio de WhatsApp for Business como mínimo para 3.000 conversaciones de entrada por máximo 24 horas cada una.
- 28) Integrar el canal de comunicaciones E1 que tiene contratado actualmente el IBAL SA ESP OFICIAL, con la plataforma telefónica en la nube.
- 29) Suministro de un Gateway, para conectar el canal E1 que tiene arrendado el IBAL a la plataforma telefónica en la nube, que permita gestionar las llamadas entrantes y salientes de la empresa, así mismo como su configuración.
- 30) El servicio de la plataforma telefónica en la nube se deberá facturar de manera mensual, con el fin que el IBAL pueda ampliar la capacidad de agentes que acceden a la plataforma telefónica en la nube.
- 31) El servicio de la plataforma telefónica en la nube se deberá tener soporte 7x24 a los agentes del IBAL, con el fin de atender los inconvenientes técnicos que se puedan presentar en la operación de la plataforma.
- 32) La plataforma telefónica en le nube, deberá permitir hacer auditoria y seguimiento a los agentes y sus gestiones.



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA:
2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 6 de 25

	<p>33) La plataforma telefónica la nube, deberá realizar reportes de gestión de las llamadas entrante, salientes y discriminando por servicios, por ejemplo, chat, llamadas, WhatsApp for business.</p> <p>34) Suministro de cuatro (4) Diadema Plantronics C3210 Monoaural, con destino a cada uno de los agentes telefónicos que designe el IBAL.</p>
<p>Plazo de ejecución del Contrato</p>	<p>SIETE (07) MESES contados a partir de la legalización del contrato y suscripción del acta de inicio. El plazo tendrá una distribución de actividades así:</p> <p>El plazo del suministro del Gateway y las diademas Plantronics C3210 Monoaural, será de Un (1) meses contados a partir de la firma del acta de inicio.</p> <p>El plazo del servicio de configuración del Gateway con el canal de E1, la configuración de los servicios de web, la configuración del IVR, la configuración del API chat en la página web, la configuración del WhatsApp for business, la configuración del correo electrónico @ibal.gov.co en la plataforma telefónica en la nube y la capacitación de los agentes del IBAL será de dos (2) mes contados a partir de la firma del acta de inicio.</p> <p>El plazo del servicio de conectividad a la plataforma telefónica en la nube, será por el término de ejecución del contrato desde el momento que se establezca el servicio de conectividad a los usuarios, los cuales se facturarán mensualmente, de acuerdo con la cantidad de agentes que se tengan conectados por parte de IBAL.</p>
<p>Lugar de Ejecución del Contrato.</p>	<p>IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL</p>
<p>Obligaciones del Contratista</p>	<p>OBLIGACIONES GENERALES: Serán obligaciones generales del contratista, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Atender las observaciones y sugerencias que la empresa efectuó para una mejor ejecución del objeto contractual. 2) El contratista debe conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001 actualización 2015, ISO 14001 de 2015 y OHSAS 18001 versión 2017. 3) El contratista se compromete a mantener los precios establecidos en la oferta que acompaña la propuesta, durante el plazo de ejecución y la vigencia del contrato a suscribir.

	ESTUDIO DE NECESIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2020-10-01
		VERSIÓN: 10
		Página 7 de 25

- 4) Suscribir las actas de inicio, parciales, final, y demás que haya lugar en desarrollo del contrato a suscribir.
- 5) Informar oportunamente al IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, sobre cualquier eventualidad que pueda sobrevenir y que afecte el normal desarrollo del objeto del contrato a suscribir.
- 6) Constituir en debida forma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la póliza única de garantía, y ampliar, prorrogar o modificar las garantías en el evento en que se amplié el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones.
- 7) Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal según el régimen al que pertenezca de acuerdo a la normatividad vigente. Así mismo, debe acreditar estar al día en los aportes de seguridad social y aportes parafiscales, durante todos los meses de ejecución contractual, hasta su liquidación.
- 8) Actuar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones injustificadas.
- 9) Cumplir con el manual de seguridad y salud en el trabajo para contratistas.
- 10) Asistir a las capacitaciones que programe la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, propias del sistema integrado de gestión, en cumplimiento a cada una de las políticas que tiene la compañía, conforme le aplique según el objeto del contrato.
- 11) El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-143 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación y/o pliego, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.
- 12) Para aquel contrato que en su ejecución implica tener personal a cargo, el contratista deberá cumplir con los siguiente en materia de seguridad y salud en el trabajo:

a.- Entregar mensualmente los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como lo establece la resolución 312 de 2019: Frecuencia de accidentes de trabajo, severidad de accidentes de trabajo, proporción de mortalidad, ausentismo laboral por salud, prevalencia de la enfermedad, incidencia de la enfermedad.

b.- El contratista deberá entregar mensualmente un informe detallado con las actividades desarrolladas en cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual deberá ser un requisito para el pago de las actas parciales y/o finales del contrato. **PARÁGRAFO:** El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-143 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación y/o pliego, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.

13) Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adoptada mediante Resolución No. 668 del 29 de julio de 2019. En todo caso el contratista deberá guardar reserva y confidencialidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

14) Contar con el personal ofertado y aquel personal técnico o profesional que adicionalmente se requiera para el desarrollo del contrato.

15) En general, cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del contrato a suscribir.


OBLIGACIONES ESPECIFICAS: Serán obligaciones específicas del contratista, las siguientes:

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato; en cada uno de sus ítems para el CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACION Y MODERNIZACION DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP FOR BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO

ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA, de acuerdo con las especificaciones técnicas que se describen en el contrato.

2. Suministrar los elementos según las características mínimas que se describen en este estudio de necesidad. El proponente podrá ofertar equipos con mayor tecnología, siempre y cuando se ajuste al objeto a contratar y no afecte el presupuesto de la entidad.
3. Proveer a su costo, todos los bienes y elementos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato. Los cuales sólo serán suministrados por solicitud y autorización expresa del supervisor del contrato. Y serán estos documentos de autorización del supervisor, los que servirán de base para confrontar la información que reporta del contratista en la factura de venta.
4. El proveedor debe garantizar al IBAL S.A. ESP OFICIAL el transporte necesario para lograr el fin del suministro.
5. Entregar conforme a las especificaciones técnicas ofertadas, los elementos objeto del presente contrato.
6. Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier novedad que se presente en el curso de la ejecución del mismo.
7. Cuando los suministros tengan algún desperfecto que no fue ocasionado por el comprador, la garantía deberá cubrir los gastos de reparación o asegurar al comprador el cambio por otro producto similar y de las mismas condiciones y especificaciones técnicas al comprado, so pena de utilizar los mecanismos legales (pólizas) establecidas para ello.
8. Reemplazar los bienes suministrados dentro de la oportunidad que establezca el CONTRATANTE cuando estos presenten defectos en su fabricación o funcionamiento, o cuando se evidencie el no cumplimiento de las especificaciones técnicas, según lo determinen las necesidades y en el plazo que le señale el supervisor del contrato.
9. Responder en los plazos que el CONTRATANTE establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
10. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para la modernización del call center.
11. Capacitar a los funcionarios indicados por el supervisor del contrato en la operatividad del proceso tecnológico de modernización contratado. El

	<p>servicio debe contar con todas las exigencias técnicas indicadas en el contrato para ser recibido a satisfacción.</p> <p>12. Prestar servicio técnico en caso de fallas en la configuración, durante el plazo de ejecución del contrato.</p> <p>13. Las demás obligaciones que se generen por la naturaleza del contrato.</p>
<p>Obligaciones del IBAL</p>	<p>Serán obligaciones del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, las siguientes:</p> <p>1.- Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales.</p> <p>2.- Designar un supervisor del contrato, quien está en la obligación de verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones del contratista recibir a satisfacción los bienes que sean entregados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el presente contrato. PARÁGRAFO El supervisor deberá mantener una interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA., Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, informar al ordenador del gasto cualquier irregularidad o incumplimiento sea parcial o total del contrato, para tomar las medidas que corresponden según la Ley 1474 de 2011, Rechazar los bienes proveídos cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad y compatibilidad establecidas en los pliegos de condiciones y/o invitación a ofertar, y demás obligaciones que le correspondan según el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y la ley.</p> <p>3. Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto.</p> <p>4. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.</p> <p>5. Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado, y adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías que hubiese lugar.</p> <p>6. Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual.</p>

	ESTUDIO DE NECESIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2020-10-01
		VERSIÓN: 10
		Página 11 de 25

	<p>7. Adoptarán las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la oferta.</p> <p>8. El supervisor, verificará el cumplimiento del pago al sistema de seguridad integral y aportes parafiscales, mediante la presentación de planillas de autoliquidación o presentación de certificación del pago de sus aportes, suscrita por el representante legal o revisor fiscal o el contador público según corresponda.</p> <p>9.- Acompañar, a las diferentes áreas de la empresa en el soporte de primer nivel, con el fin de ejercer la función de supervisión y garantizar la efectiva prestación de los servicios por parte de CONTRATISTA.</p> <p>10. Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.</p>	
Pago de ARL a cargo del IBAL	APLICA <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input checked="" type="checkbox"/>
Fundamentos Jurídicos de la Modalidad de Contratación	Acuerdo 001 de 2020 "Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL" ARTÍCULO 28.- CONTRATACIÓN DIRECTA según la causal No 27 Cuando la cuantía del contrato sea menor a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), IVA incluido. Para ello se deberá aplicar el trámite establecido en el artículo 29 del mismo acuerdo.	
Plazo de Liquidación del Contrato.	Seis (06) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución para la liquidación de mutuo acuerdo. En caso de no suscribir acta de liquidación se adelantará un informe por parte del supervisor y se elaborará el acta de cierre del proceso según lo indicado en el artículo 69 del Acuerdo 001 de 2020	
Supervisión	Nombre del funcionario:	GERARDO CAMPOS MOLINA
	Cargo	Profesional Universitario 1
	Dependencia:	Gestión Tecnológica y de Sistemas
Supervisión	Nombre del funcionario:	HAROLD ROSEMBERT RODRÍGUEZ
	Cargo	Director Operativo
	Dependencia:	Dirección Operativa
Supervisión	Nombre del funcionario:	OSCAR ANDRÉS GUTIÉRREZ RAMÍREZ
	Cargo	Director Comercial
	Dependencia:	Dirección Comercial





ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA:
2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 12 de 25

Autorización Uso de Distintivos y Logos de la empresa	APLICA <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input checked="" type="checkbox"/>
Proceso limitado a MIPYMES	APLICA <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input checked="" type="checkbox"/>
Necesidad de Contar Con interventor Externo.	N/A	

Capítulo IV: Descripción Financiera

Soporte Técnico y Económico del valor estimado del contrato.

Presupuest o Oficial.	<p>TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS DIEZ Y SEIS MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS (35,516,943) IVA INCLUIDO</p> <p>EL valor de la propuesta es por siete (7) meses de servicio, incluyendo los conceptos de pago único.</p>
----------------------------------	---

Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial

Para determinar el presupuesto oficial de este proceso de contratación se realizaron cotizaciones para realizar análisis de precio del mercado y se tomó como base el promedio de las tres cotizaciones presentadas para solicitar la disponibilidad presupuestal, se anexa análisis de precios de mercado con las cotizaciones presentadas por las empresas DYALOGO SAS, NETCOM WIRELESS Y INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario DYALOGO	Iva DYALOGO	Valor Total Iva incluido DYALOGO
Servicio de Whatsapp for Business	4	\$ 890,000	19%	\$ 1,059,100
Servicio de computación en la nube para agente de contac center	10	\$ 49,963	0%	\$ 499,630
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO				\$ 1,558,730

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario IATECH	Iva IATECH	Valor Total Iva incluido IATECH
Servicio de Whatsapp for Business	4	\$ 775,000	19%	\$ 3,689,000
Servicio de computación en la nube para agente de contac center	4	\$ 162,500	19%	\$ 773,500
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO				\$ 4,462,500



**ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GJ-R-001

**FECHA VIGENCIA:
2020-10-01**

VERSIÓN: 10

Página 13 de 25

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario NETCOM	Iva NETCOM	Valor Total Iva Incluido NETCOM
Servicio de Whatsapp for Business	4	\$ 640,718	19%	\$ 3,049,819
Servicio de computación en la nube para agente de contac center	4	\$ 328,000	19%	\$ 1,561,280
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO				\$ 4,611,099
CONCEPTOS DE PAGO ÚNICO	Cantidad	Valor Unitario DYALOGO	Iva DYALOGO	Valor Total Iva Incluido Dyalogo
Servicio de implementación del proyecto	1	\$ 1,670,000	19%	\$ 1,987,300
Suministro Diadema Plantronics C3210	4	\$ 172,000	19%	\$ 818,720
Suministro Gateway	1	\$ 3,284,400	19%	\$ 3,908,436
VALOR DE PAGO ÚNICO DEL PROYECTO				\$ 6,714,456
CONCEPTOS DE PAGO ÚNICO	Cantidad	Valor Unitario IATECH	Iva IATECH	Valor Total Iva Incluido IATECH
Servicio de implementación del proyecto	1	\$ 5,550,000	19%	\$ 6,604,500
Suministro Diadema Plantronics C3210	<u>4</u>	\$ 199,750	19%	\$ 950,810
Suministro Gateway	1	\$ 3,650,000	19%	\$ 4,343,500
VALOR DE PAGO ÚNICO DEL PROYECTO				\$ 11,898,810
CONCEPTOS DE PAGO ÚNICO	Cantidad	Valor Unitario NETCOM	Iva NETCOM	Valor Total Iva Incluido NETCOM
Servicio de implementación del proyecto	1	\$ 5,250,000	19%	\$ 6,247,500
Suministro Diadema Plantronics C3210	<u>4</u>	\$ 176,000	19%	\$ 837,760
Suministro Gateway	1	\$ 5,400,000	19%	\$ 6,426,000
VALOR DE PAGO ÚNICO DEL PROYECTO				\$ 13,511,260
<p align="right">VALOR TOTAL PROPUESTA DYALOGO \$ 17,625,566 VALOR TOTAL PROPUESTA IATECH \$ 43,136,310 VALOR TOTAL PROPUESTA NETCOM \$ 45,788,952 PROMEDIO PROPUESTAS \$ 35,516,943</p>				
<p>Se hace claridad que el costo anual se estableció un valor promedio para 7 meses por 10 usuarios.</p>				
Forma de Pago y Requisitos	<p>La Forma de Pago del presente contrato, será mediante presentación de factura y suscripción de acta parcial de entrega y recibo a satisfacción, en donde conste el suministro del Gateway, suministro de diademas, la configuración de los servicios de telefonía en la nube, los servicios de WhatsApp for business, chat en la página web del IBAL, correo electrónico corporativo, sistema de audio respuesta IVR conectado con SOLIN ERP y el servicio de mensajes de espera a las llamadas entrantes, esto con recibo a satisfacción del respectivo servicio suscrita entre el supervisor y contratista.</p>			

Así mismo se realizarán pagos mensuales a través de acta parcial o final por el acceso a la plataforma en la nube, los cuales serán cancelados previa presentación de factura de venta.

Para los pagos el contratista debe estar a paz y salvo con el régimen de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos profesionales del mes en el cual radica la cuenta, por parte del CONTRATISTA, y demás documentos necesarios para el trámite de la cuenta, la cual debe ser aprobada por el supervisor del contrato.

El acta final se suscribirá con la puesta en funcionamiento de todos los servicios.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los pagos se ordenarán siempre y cuando existan las actas de visto bueno del supervisor del contrato. Las cuales se cancelarán, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y expedición de la obligación y orden de pago **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para su trámite interno sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensaciones de ninguna naturaleza. Se deberán radicar antes del cierre contable fijado por el IBAL S.A. ESP OFICIAL. **PARÁGRAFO TERCERO:** El contratista manifiesta que conoce los trámites internos para pago establecidos por tipo de contrato en la Resolución 076 de 11 de febrero de 2020, la cual se encuentra publicada en la página institucional de la empresa en el link normatividad resoluciones 2020, específicamente en <https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Resolucion%20076%20de%202020.pdf> **PARÁGRAFO CUARTO:** Durante la ejecución del contrato el supervisor, deberá diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del contratista de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. **PARÁGRAFO QUINTO.-** El contratista debe tener en cuenta que en los trámites de cuentas se descuenta los impuestos, tasas, contribuciones que exige la ley conforme a las obligaciones tributarias del contratista. Es decir, en cada cuenta se puede generar el descuento de retención en la fuente, sobre tasa bomberil, reteica y reteiva si aplica, en los porcentajes que contablemente correspondan. Así mismo, se descuenta el 2% del valor de la cuenta antes de IVA de la tasa pro deporte establecida en el Acuerdo municipal 0017 del 5 de diciembre de 2020.

Capítulo V. Bases para la Evaluación de Propuestas

Se escoge como selección



ESTUDIO DE NECESIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-001

FECHA VIGENCIA:
2020-10-01

VERSIÓN: 10

Página 15 de 25

	<table border="1"> <tr> <td>FACTOR DE PONDERACIÓN</td> <td>PUNTAJE MÁXIMO 100</td> </tr> <tr> <td>ECONÓMICO</td> <td>100 PUNTOS</td> </tr> </table>	FACTOR DE PONDERACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO 100	ECONÓMICO	100 PUNTOS
	FACTOR DE PONDERACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO 100			
ECONÓMICO	100 PUNTOS				
Justificación de los factores de selección	<p>REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN – PROPONENTES CONTRATACIÓN DIRECTA.</p> <p>No encontrarse inhabilitado para contratar de acuerdo con los principios legales y constitucionales, afirmación que se entenderá hecha por el proponente con la presentación de la propuesta.</p> <p>Encontrarse inscrito en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, como mínimo el día de la presentación de la oferta.</p> <p>El ordenador del gasto invitará al proponente que considere con mejor oferta en la relación calidad y precio.</p> <p>Por tratarse de un proceso de contratación directa se validará que el proponente invitado cumpla con todas las características técnicas y jurídicas exigidas para la suscripción del contrato</p>				
	<p>Requisitos Habilitantes</p>				
Capacidad Jurídica (Documentos de contenido Jurídico)	<p>1. CARTA DE PRESENTACIÓN. El proponente elaborará la carta de presentación de la propuesta de acuerdo con el texto del modelo que se adjunta al pliego; esta carta debe ser firmada por el representante legal del proponente si es persona jurídica o por la persona natural y aportarse en original.</p> <p><u>ES CONSIDERADO REQUISITO HABILITADOR DE LA OFERTA, POR TRATARSE DE LA DEMOSTRACIÓN DE LA VOLUNTAD DE PARTICIPACIÓN.</u></p> <p>2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL SI ES PERSONA JURIDICA O CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL SI ES PERSONA NATURAL: Se aportará por parte de la persona jurídica certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio y/o Certificado de Matricula Mercantil si es persona natural, con fecha de expedición igual o inferior a treinta (30) días anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, en este certificado debe constar que su objeto social está relacionado expresamente con la actividad a contratar. No se admiten objetos sociales genéricos.</p> <p><u>SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.</u></p>				

3. **PODER:** En caso de que la persona que firma la oferta no fuere el Representante legal del proponente, deberá anexarse el respectivo poder autorizando la presentación de la propuesta. Así mismo se debe enunciar si el apoderado está facultado para firmar el contrato en caso de resultar adjudicatario del proceso.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA.
PASA – NO PASA.

4. **FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA:** Se deberá adjuntar fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural o del representante legal si es persona jurídica.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA.
PASA – NO PASA.


5. **ACREDITACIÓN PAGO SISTEMAS DE SALUD, RIESGOS PROFESIONALES, PENSIONES Y APORTES A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, SENA:** LA PERSONA JURÍDICA como requisito indispensable para la presentación de la propuesta la PERSONA NATURAL deberá acreditar su afiliación al régimen de seguridad social integral. La PERSONA JURÍDICA deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena, mediante certificación expedida bajo la gravedad del juramento por el revisor fiscal cuando este exista de acuerdo a los requerimientos de ley o por el representante legal, dentro de un lapso de 6 meses (meses completos) hacia atrás, contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta, o en su defecto a partir del momento de su constitución si su existencia es menor a éste tiempo.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA.
PASA – NO PASA.

6. **CLASIFICACIÓN RUT:** Se debe allegar una copia del registro único Tributario, indicando la clase del régimen al que pertenece, para dar aplicación al artículo 35 ley 788 de 2.002 (Estatuto Tributario).

Su inscripción se debe acreditar en cualquiera de los siguientes códigos:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
7110	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.

	ESTUDIO DE NECESIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2020-10-01
		VERSIÓN: 10
		Página 17 de 25

6201	Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas).
4652	Comercio al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicos y de telecomunicaciones.
8220	Actividades de centros de llamadas (Call center).

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

7. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES FISCALES: El comité evaluador deberá verificar los antecedentes fiscales del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

8. CERTIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS: El comité evaluador deberá verificar los antecedentes disciplinarios del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

9. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES: El comité evaluador deberá verificar los antecedentes judiciales del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

10. VERIFICACIÓN DE NO ESTAR INSCRITO EN EL SISTEMA DE REGISTRO DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICÍA NACIONAL (SRMC). El comité evaluador deberá verificar que el proponente no esté inscrito en el sistema de registro de medidas correctivas de la policía nacional (SRMC), para ello deberá dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

11. HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA: Diligenciar y Adjuntar hoja de vida de la función pública para persona jurídica y/o persona natural, según corresponda.

AP

SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA.
PASA – NO PASA.

12. CERTIFICACIÓN JURAMENTADA DE NO ESTAR INCURSO EN INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD: El contratista certificará bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del documento, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por la ley, que no tiene a la fecha de presentación de la oferta deudas con las entidades del Municipio de Ibagué, con la Contaduría Pública. En caso positivo señalar si tiene acuerdo de pago vigente indicando su fecha e identificación con la entidad y monto conciliado.

SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA.
PASA – NO PASA.


13. CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROPONENTES DEL IBAL SIP. El oferente deberá acreditar que se encuentra inscrito y aprobado en el registro de proponentes del IBAL. Es condición de participación frente a la entidad.

SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA.
PASA – NO PASA.

14. CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: El oferente interesado en participar de este proceso de contratación deberá presentar la siguiente información, según sea el caso:

Si es personal natural y/o jurídica y que tengan desde un (1) trabajador en adelante: Presentar certificación suscrita por la persona natural y/o representante legal si es persona jurídica, en la que conste que cuenta con políticas escritas de seguridad y salud en el trabajo, encaminadas a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales así como la preservación del medio ambiente, promoción y protección de la salud de todos los trabajadores que tenga a su cargo y que prestaran los servicios al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, así mismo indicaran que no tendrán sub contratistas, sin importar la relación contractual que posean y que cuentan con programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, procedimientos e instructivos de seguridad y salud en el trabajo.

Si es personal natural y/o jurídica y no tiene ni un trabajador a su cargo: Presentar certificación suscrita por el futuro contratista en la que indica que acepta y acoge las políticas de seguridad y salud en el trabajo del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, encaminadas a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales así como la preservación del medio ambiente, promoción y protección de la salud, participar de los programas de

	ESTUDIO DE NECESIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2020-10-01
		VERSIÓN: 10
		Página 19 de 25

	<p>capacitación en seguridad y salud en el trabajo, así como también acoger los procedimientos e instructivos de seguridad y salud en el trabajo del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL</p> <p><u>SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.</u></p>
<p>Documentos de Contenido Técnico (Si Aplica al proceso)</p>	<p>A. PROPUESTA METODOLÓGICA. El proponente deberá aportar propuesta en la que indica la metodología, características, condiciones y demás aspectos que se requiera para la presentación del servicio e indicando en que consiste el plan de contingencia con el que cuenta el contratista para evitar la suspensión del servicio. El oferente debe tener en cuenta que debe certificar y proponer las condiciones técnicas mínimas requeridas en el ítem de características del bien, obra o servicio a contratar.</p> <p>La propuesta metodológica debe detallar cada una de las exigencias indicadas en el anexo técnico.</p> <p>B. PROPUESTA ECONÓMICA: Se aportará en original firmada por el Representante Legal si es persona jurídica. La propuesta deberá efectuarse en el respectivo anexo, cumpliendo todas las características técnicas exigidas. Con ella, el oferente manifiesta que conoce las condiciones técnicas de la contratación, So pena de Rechazo.</p> <p>Nota 1: La propuesta económica será presentada teniendo en cuenta que el valor unitario no exceda el valor promedio establecido en estudio de mercado y por la cantidad solicitada, con la finalidad de determinar la oferta más económica</p> <p>Nota 2: En todo caso, si el oferente participó dentro del estudio de mercado realizado por la entidad su propuesta no podrá superar los valores inicialmente tenidos en cuenta para la estructuración del estudio de mercado. A no ser que se presente justificación técnico económica que permita evidenciar las razones por las cuales es necesario aumentar los mismos. Esta justificación solo será solicitada y revisada si la fecha oferta presentada por para el estudio de mercado hasta el momento de la invitación supera tres meses. Igualmente, se podrá modificar precios así al revisar la invitación hay alguna condición no preestablecida al momento de cotizar que implique el aumento de los mismos De no darse estas condiciones y aumentar el valor ofertado inicialmente, será objeto de rechazo.</p> <p>En este caso el oferente no podrá superar los precios promedios establecidos en el estudio de precios del mercado, conforme a lo indicado en la nota 1.</p> <p>Nota 3: La propuesta presentada por el oferente deberá cumplir con la totalidad del anexo técnico, cualquier modificación de los condicionamientos o incumplimiento del anexo, o modificar las características técnicas exigidas por la empresa genera el rechazo de la oferta</p>



Capacidad Financiera	NO APLICA
Capacidad Organizacional	NO APLICA
Experiencia (General y Específica)	<p>EXPERIENCIA Acreditar experiencia de mínimo un (01) contrato y/o certificaciones máximo los que considere el oferente, que sumados sean iguales o superiores al 100% del presupuesto oficial estimado para este proceso; y que cuyo objeto o alcance de actividades contratadas permita evidenciar :</p> <ol style="list-style-type: none"> SERVICIO DE TELEFONÍA EN LA NUBE, cuyo valor sea igual al 90% del presupuesto oficial. SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES, cuyo valor sea igual al 10% del presupuesto oficial. <p>El proponente podrá aportar un contrato que se evidencie las actividades solicitadas o contratos distintos que cumplan con la actividad exigida.</p> <p>NOTA 1: No se aceptan auto-certificaciones de contratos ejecutados para terceros. NOTA 2: Para acreditar experiencia con el sector público, el proponente deberá aportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> Copia del contrato junto con copia del acta final y/o de liquidación del respectivo contrato. <p>Para acreditar experiencia con el sector privado deberá aportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> Copia de la certificación de la entidad contratante que debe contener como mínimo datos de identificación de la empresa, dirección, teléfono, Nit, datos del contrato como objeto, fecha de inicio y terminación, valor, descripción de actividades realizadas con los porcentajes exigidos además deberá adjuntar copia de la respectiva factura de venta. <p>Nota 3: Para calcular la experiencia el proponente actualizara el valor de los contratos aportados al SMMLV, de la siguiente manera: VFC/SMML</p> <p>VFC= Valor final del contrato SMML= Salario mínimo vigente para el año de suscripción del contrato</p> <p>VE= VFCS * SMMLV</p> <p>VE= Valor de la experiencia VFCS= Valor final del contrato en salarios SMMLV= Salario mínimo mensual legal vigente para la actual vigencia fiscal (2021)</p>

Para el cálculo del valor del contrato en salarios mínimos mensuales, se presenta la tabla de evolución del salario mínimo mensual de manera sucesiva a título de ejemplo:

PERÍODO	SMLMV
Enero 1 de 2017 a Dic. 31 de 2017	737.717
Enero 1 de 2018 a Dic. 31 de 2018	781.242
Enero 1 de 2019 a Dic. 31 de 2019	828.116
Enero 1 de 2020 a Dic. 31 de 2020	877.803
Enero 1 de 2021 a Dic. 31 de 2021	906.526

Evaluación

Factores de Escogencia y Calificación	<p>Se calificarán diferentes aspectos técnicos y económicos que inciden en una mayor calidad de los bienes a contratar los cuales ubican a los proponentes en un escenario de libre competencia, donde cada uno puede ofrecer a partir de su estudio de costos, diferentes aspectos que son objeto de calificación de acuerdo con los siguientes parámetros que permitirán escoger la oferta más favorable</p> <p>CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS Se asignarán 100 puntos como máximo, según la siguiente calificación:</p> <p>Aspecto Económico: 100 Puntos. Se le asignarán cien (100) puntos a la propuesta más económica y oferte todas las características técnicas descritas, a la segunda más económica setenta (70) puntos y a la tercera propuesta se otorgarán cincuenta (50) puntos.</p> <p>La entidad tendrá en cuenta los siguientes factores para determinar la oferta más favorable a los intereses de la convocante.</p> <p>ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA EVALUACIÓN Y OBTENER PUNTAJE</p> <p>a) El oferente deberá discriminar el valor del contrato establecido en el respectivo anexo, y discriminar el valor de IVA, en caso de no especificarlo, se presumirá que se encuentra incluido.</p>
--	--



	<p>b) No se aceptan propuestas parciales, el oferente no podrá modificar el objeto a contratar de ser así incurrirá en causal de rechazo.</p> <p>c) En todos los casos debe cumplir con la totalidad de las características técnicas descritas, so pena de generar el rechazo de la oferta.</p> <p>d) Si el oferente participo en el proceso de análisis de precios de mercado, y si su oferta supera el valor cotizado inicialmente, el comité evaluador lo citará para que exprese las razones económicas por las cuales esto ocurrió y será analiza las razones del mercado y de vigencia de la oferta. Esta justificación será soporte para continuar con el proceso de evaluación.</p> <p>e) En caso de diferencias en la oferta económica entre el valor en números y letras por errores aritméticos, prevalece el valor establecido en letras.</p> <p>f) La oferta se debe presentar en pesos colombianos y sin decimales</p> <p>g) El valor de la propuesta no podrá ser superior al valor del presupuesto oficial destinado para el proceso contractual, de ser así se genera rechazo.</p>
--	---

Otros para proceso de contratación

Causales de Rechazo de Propuesta	<p>Serán causales para declarar desierta la invitación, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el proponente se encuentra incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades señaladas por la Constitución y la ley. 2. Ninguna persona natural y/o jurídica podrá presentar simultáneamente más de una (1) propuesta, La participación de un proponente en varias propuestas, dará lugar al rechazo y la exclusión del proceso selectivo al proponente 3. Cuando no cumpla con los requisitos habilitantes exigidos en la invitación y/o pliego de condiciones. 4. Cuando la propuesta económica supere el presupuesto oficial, o no cumpla las exigencias técnicas establecidas, o se compruebe precio artificialmente bajo o sobrecostos debidamente comprobados, en el presupuesto presentado. 5. Cuando la propuesta sea entregada extemporáneamente conforme al tiempo establecido para presentarla. 6. Cuando las propuestas sean enviadas por medio diferente al indicado en la invitación
---	--

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Cuando quien suscriba la propuesta no tenga la capacidad legal para representar a la persona jurídica oferente, o cuando tenga limitación en cuantía para representar a dicha persona. 8. Si el Objeto Social del proponente no tiene relación con la naturaleza del objeto a contratar. 9. Cuando en la propuesta no se relacione el valor de los bienes y/o servicios relacionado en el anexo de la propuesta económica. 10. No diligenciar todas las especificaciones técnicas mínimas exigidas que se encuentran en el anexo respectivo, o no cumplir con una o más de las relacionadas. 11. Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o que no cumplan todas las calidades y condiciones de participación indicadas dentro de la invitación a ofertar y/o pliego de condiciones. 12. Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos NO VERACES y/o TERGIVERSADOS, frente a lo cual la Entidad se reserva el derecho de verificar la información aportada por los oferentes y de RECHAZAR las propuestas en las cuales se incluya información y/o soportes inconsistentes o que no correspondan a la realidad y por ende atenten contra el principio de la buena fe consagrados en el artículo 83 de la Constitución Política. 13. Cuando el Proponente se encuentre incurso en algunas de las causales de disolución y/o liquidación de Sociedades 14. Cuando el comité evaluador realice requerimientos de subsanación de documentos a los proponentes y estos no sean presentados dentro del término indicado en el cronograma del proceso. 15. En las demás circunstancias señaladas expresamente en el pliego de condiciones o invitación a ofertar.
Factores de Desempate	Aplica lo establecido en el artículo 44 del Acuerdo 001 de 2020, por medio de cual se expide el manual de contratación de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL.

Capítulo VI: Riesgos



Soporte de la estimación, tipificación y asignación de los riesgos.


ASIGNACIÓN DE RIESGOS: El contratista deberá asumir responsabilidad en la calidad del Servicio prestado a la Empresa, en todo caso el riesgo lo debe asumir el contratista.

TIPIFICACIÓN	DESCRIPCION	OBSERVACIONES	ASIGNACIÓN DEL RIESGO		PORCENTAJE DEL RIESGO A ASUMIR
			IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	PROPONENTE	
Administrativo	Errores involuntarios en la invitación a Contratar, especificaciones, descripción del proyecto y/o análisis de Conveniencia.	Riesgo que asume el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, hace referencia a cualquier error que se pueda presentar en el análisis de conveniencia realizado y en la invitación a Contratar.	X		100%
Administrativo	Errores cometidos por el Contratista en la elaboración de la propuesta y/o documentos requeridos en la invitación a Contratar o errores cometidos en documentos elaborados por el Contratista durante la ejecución contractual.	Riesgo que asume el Contratista.		X	100%
Administrativo	Demoras ocasionadas por el Inadecuado funcionamiento y puesta a punto de equipos o software.	Riesgo que asume el Contratista.		X	100%
Administrativo	Errores cometidos por el Contratista en la elaboración de actas y/o cuentas que ocasionen demoras en su radicación.	Riesgo que asume el Contratista		X	100%
Administrativo	Demora en el pago por parte del Contratista a proveedores o acreedores de todo tipo.	Riesgo que asume el Contratista.		X	100%

Garantías Para Constituir

El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran a los límites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia así:



- a) **CUMPLIMIENTO:** por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución contractual y seis (6) meses más.
- b) **CALIDAD DEL SERVICIO:** el cual deberá constituirse por el veinte por ciento (20%) del valor contratado que cubra el término del mismo y un (1) año más.
- c) **CALIDAD DEL SUMINISTRO:** el cual deberá constituirse por el veinte por ciento (20%) del valor contratado que cubra el término del mismo y un (1) año más.

	ESTUDIO DE NECESIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2020-10-01
		VERSIÓN: 10
		Página 25 de 25

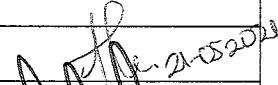
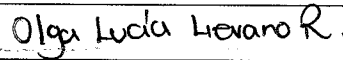

El Contratista deberá presentar el correspondiente recibo de paz y salvo expedido por la Compañía Aseguradora.

PARÁGRAFO: El incumplimiento a las obligaciones del contrato faculta al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para iniciar las actuaciones administrativas ante la compañía aseguradora con el fin de hacer efectiva la garantía de cumplimiento, además de adelantar las actuaciones pertinentes en caso de incumplimiento parcial o grave y definitivo.

El suscrito Certifica que al momento de la elaboración del presente estudio de la necesidad se agotó todo el proceso de planeación, por lo que es viable técnica, financiera y jurídicamente adelantar el respectivo trámite de contratación para satisfacer la necesidad descrita.

Revisó y Aprobó Firma:	
Nombre del Director:	FELIPE ANDRÉS CALDERÓN QUIROGA
Cargo:	Director Administrativo y Financiero
Firma de quien Proyectó:	
Nombre:	CARLOS DARÍO MARULANDA OCAMPO
Cargo:	Profesional Especializado 3 Gestión Tecnológica

Anexos:
Cotización presentada por las Empresas DYALOGO SAS, NETCOM WIRELESS Y INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS
Certificaciones: Plan Anual de Adquisidores

Funcionario o Asesor	Nombre	Dependencia	V° B°
Revisado Jurídicamente:	Alexandra Bustamante Uruña	Profesional Universitario Secretaria General	 21-15-2021
Aprobado Jurídicamente:	 Olga Lucia Lleras R.	Secretaria General	 26-06-2021

11

11

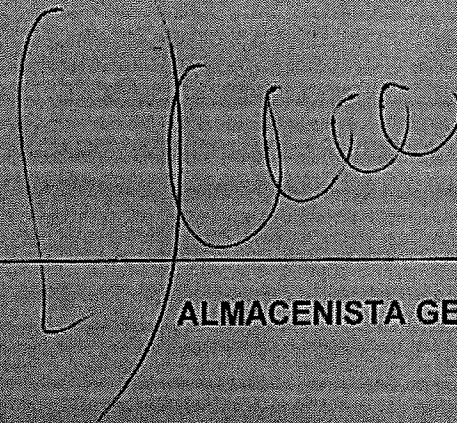
EL SUSCRITO ALMACENISTA DE LA EMPRESA IBAGUERENA
DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. ESP OFICIAL

CERTIFICA:

Que, Revisado el Plan Anual de Adquisiciones año 2021, se verificó que el ítem "CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, QUE PERMITA TENER LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP FOR BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA" Quedó incluido dentro del mencionado Plan.

Dado en Ibagué, el 25 de marzo de 2021

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.



ALMACENISTA GENERAL

100

1

2

3

