	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 16
CONTRATO No. - - - - 103		FECHA: 27 JUL 2021

TIPO DE CONTRATO: SERVICIO		INV. 108-2021	
INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE			
ENTIDAD CONTRATANTE:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL / NIT: 800.089.809-6		
DIRECCIÓN:	Carrera 3 No. 1-04 B/ la Pola	MUNICIPIO:	Ibagué - Tolima
TELÉFONO:	2756000 Ext. 138 – 139	COREO ELECTRÓNICO	sgeneral@ibal.gov.co
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA			
CONTRATISTA	DYALOGO S.A.S		
NIT No.	830.089.890-2		
REPRESENTANTE LEGAL	RICARDO MONTES FONSECA		
CC. No.	75.070.785 de Manizales		
DIRECCIÓN:	Calle 163 A 19 A 95 piso 3		
CIUDAD:	Bogotá	TELÉFONO:	3183597073
EMAIL:	administrativo@dyalogo.com		
TIPO DE CONTRIBUYENTE	PERSONA JURÍDICA	RÉGIMEN TRIBUTARIO:	RESPONSABLE DE IVA.
INFORMACIÓN DEL CONTRATO			
OBJETO:	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 BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA.		
VALOR DEL CONTRATO:	DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$17.592.246) M/CTE IVA INCLUIDO		
PLAZO:	SIETE (07) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.		
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO			
CDP No y Fecha.	20210532 del 28/06/2021	VALOR CDP:	\$35.516.943
RUBRO PRESUPUESTAL:	22020113 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE		

La **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** identificada con Nit. No. 800.089.809-6, representada legalmente por el ingeniero **JOSÉ RODRIGO HERRERA MEJÍA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 93.364.194 de Ibagué, en su condición de Gerente y ordenador del gasto según Decreto de la Alcaldía Municipal de Ibagué No. 1000-0117 del 24 de marzo de 2021 y Acta de Posesión 16591 de la misma fecha y quien en adelante se llamará el **IBAL** y la empresa **DYALOGO S.A.S** identificada con Nit. **830.089.890-2**, representada legalmente por el señor **RICARDO MONTES FONSECA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **75.070.785 de Manizales**, hemos decidido celebrar el presente contrato conforme a las siguientes **consideraciones**:



CONTRATO
SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-044

FECHA VIGENCIA:
2020-08-26

VERSIÓN: 01

Página 2 de 16

CONTRATO No. 103

FECHA: 27 JUL 2021

1.- Que 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.

2.- 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.

3.- Que a través del Call Center los suscriptores y usuarios del IBAL pueden realizar:

- 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.


4.- 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.

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 cuales permiten recibir las llamadas de la línea 116, buzón de voz, conferencias, distribución automática de llamadas, entre otras.

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.

5.- 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.

6.- Por lo anterior se hace necesario y oportuno adelantar contrato cuyo objeto sea: **"CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP**

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 16
CONTRATO No. --- -- 103		FECHA: 27 JUL 2021

OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA necesidad identificada a través de estudio de necesidad suscrito por el profesional especializado 3 en gestión tecnológica.

7.- Que para cubrir la presente erogación existe Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 20210532 del 28 de junio de 2021, por valor de \$35.516.943.

8.- Que de conformidad con el Acuerdo No. 001 del 14 de julio 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", y de acuerdo a la naturaleza del contrato a celebrar, se procederá a adelantar un proceso de contratación directa, conforme a lo establecido en el **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.


9.- Que el día 06 de julio de 2021, de conformidad con el artículo artículo 29 del Acuerdo No. 001 del 14 de julio 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", se realizó invitación a ofertar N. 108 de 2021 a los siguientes oferentes: **DYALOGO SAS, INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS y NETCOM WIRELESS SAS**, los cuales al momento de invitar se encontraban previamente inscritos en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Los proveedores fueron seleccionados por el ordenador del gasto.

10.- Que dentro del término para la presentación de las ofertas, se recibieron las siguientes:

No.	Proponente	Fecha y hora de recibido
1	DYALOGO SAS	07/07/2021 hora: 22:07 pm (Correo electrónico) se entiende recibida: 08/07/2021 hora: 7:00 am
2	INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS	09/07/2021 hora: 02:24 pm (Correo electrónico)
3	NETCOM WIRELESS SAS	09/07/2021 hora: 02:53 pm (Correo electrónico)

11.- Que mediante oficio N° 110-581 del 12 de julio de 2021 se designó el comité evaluador conformado por el profesional especializado III en gestión toxicológica y asesor jurídico externo de la empresa, para adelantar el proceso de evaluación conforme la designación realizada.

12.- Que el comité evaluador entregó acta de evaluación del proceso en mención el 14 de julio de 2021, en el cual recomienda la contratación con **DYALOGO S.A.S** por cumplir con las exigencias realizadas en la invitación y obtener el mayor puntaje conforme el método de evaluación previsto.

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 16
CONTRATO No. 103	FECHA: 27 JUL 2021	

13.- Que el Gerente acogiendo de forma plena las recomendaciones del comité evaluador, adjudica el proceso de invitación N° 108 del 06 de julio de 2021 a la empresa **DYALOGO S.A.S**, identificada con Nit. **830.089.890-2**, representada legalmente por el señor **RICARDO MONTES FONSECA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **75.070.785 de Manizales**.

14.- Que teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, resulta viable la realización del presente contrato que se regirá por las siguientes **Cláusulas**:

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: 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 BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA.

CLÁUSULA SEGUNDA. – CARACTERÍSTICAS A CONTRATAR. Para el óptimo desarrollo del objeto contractual se requiere:


Las características descritas en el estudio de necesidad y la invitación No 108 del 06 de julio de 2021, serán las mínimas recibidas por la empresa, en todo caso el contratista puede entregar equipos y/o servicios con tecnologías actuales siempre que superen las condiciones mínimas requeridas, y que no afecten el presupuesto ofertado.

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.


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.

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 5 de 16
CONTRATO No. 2020-103		FECHA: 27 JUL 2021

- 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 abandonadas, 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.

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 16
CONTRATO No. 103	FECHA: 27 JUL 2021	

- 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 la nube, deberá permitir hacer auditoria y seguimiento a los agentes y sus gestiones.

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 16
CONTRATO No. 103		FECHA: 27 JUL 2021

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.

34) Suministro de cuatro (4) Diadema Plantronics C3210 Monoaural, con destino a cada uno de los agentes telefónicos que designe el IBAL.

CLÁUSULA TERCERA. - VALOR: El valor del presente contrato es la suma de **Diecisiete millones quinientos noventa y dos mil doscientos cuarenta y seis pesos (\$17.592.246) M/CTE IVA INCLUIDO.** Respaldo con la disponibilidad presupuestal No. 20210532 del 28 de junio de 2021.

CLÁUSULA CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: SIETE (07) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.


CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO: 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.

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

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 16
CONTRATO No. 103		FECHA: 27 JUL 2021

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.


CLÁUSULA SEXTA. - SUPERVISIÓN: La supervisión del presente contrato la ejercerá el funcionario que sea designado por el ordenador del gasto mediante el registro "DESIGNACIÓN SUPERVISOR" Código: GJ-R-031, el funcionario designado será el encargado de vigilar y controlar la ejecución del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** inicialmente la Supervisión estará a cargo de **GERARDO CAMPOS MOLINA**, Profesional Universitario 1 del grupo de Gestión Tecnológica y de Sistemas, **HAROLD ROSEMBERT RODRÍGUEZ**, Director Operativo y **ÓSCAR ANDRÉS GUTIÉRREZ RAMÍREZ**, Director comercial, so pena que el ordenador del gasto pueda cambiar la misma a través del registro GJ-R-031 **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El supervisor responderá civil, fiscal, penal y disciplinariamente, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario, estatuto anticorrupción Vigente (Ley 1474 de 2011), y demás normas concordantes que regulen el asunto. Los deberes, responsabilidades y actividades que deben desarrollar el supervisor del contrato se encuentran detalladas en la Resolución 506 del 29 de diciembre de 2020 "por medio del cual se establece el manual de supervisión e interventoría del IBAL SA ESP OFICIAL", el cual se encuentra a disposición en la página web de la empresa www.ibal.gov.co.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - NORMAS FISCALES: Se dan por incluidas al presente contrato las normas fiscales y contractuales que rigen las actividades de la empresa.

CLÁUSULA OCTAVA. - GARANTÍA: 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.


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

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 9 de 16
CONTRATO No. 103		FECHA: 27 JUL 2021

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.

CLÁUSULA NOVENA. - PERFECCIONAMIENTO: Este contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y se legaliza mediante el pago de estampillas Pro-cultura por el 1.5% del valor total del contrato y Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano, por el 2% del valor total del contrato, a cargo del contratista; la aprobación de las garantías por parte del IBAL y la expedición del respectivo registro presupuestal. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y en lo que corresponde a disposiciones aplicables al presente Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El trámite de legalización el contratista deberá realizarlo en un término de cinco (5) días hábiles. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de incremento al valor del contrato, el contratista deberá legalizar la modificación con el pago de las estampillas descritas anteriormente dentro del término de cinco (5) días hábiles.

CLÁUSULA DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: El IBAL S.A. ESP OFICIAL a través del supervisor designado se compromete a: **1.-** Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales. **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. **3.-** Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto. **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. **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. **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. **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. **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.


	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 10 de 16
CONTRATO No. 103		FECHA: 27 JUL 2021

9.- Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El contratista se obliga para con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a cumplir las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES GENERALES

- 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.
- 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 amplió 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

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 11 de 16
CONTRATO No. 2020-103		FECHA: 27 JUL 2021

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 ESPECÍFICAS: serán obligaciones específicas del contrato 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.

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario	Iva	Valor Total Iva Incluido
---------------------	----------	----------------	-----	--------------------------


	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 12 de 16

CONTRATO No: --- 103	FECHA: 27 JUL 2021
-----------------------------	---------------------------

Servicio de Whatsapp for Business	1	\$890.000	\$169.100	\$1.059.100
Servicio de computación en la nube para agente de contac center	10 Usuarios*	\$49.963	0	\$499.630
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO				\$1.558.730
VALOR A 7 MESES DE CONTRATO				\$10.911.110
CONCEPTOS DE PAGO ÚNICO	Cantidad	Valor Unitario	Iva	Valor Total Iva Incluido
Servicio de implementación del proyecto	1	\$1.670.000	\$317.300	\$1.987.300
Suministro Diadema Plantronics C3210	4	\$165.000	\$31.350	\$785.400
Suministro Gateway	1	\$3.284.400	\$684.036	\$3.908.436
VALOR DE PAGO ÚNICO DEL PROYECTO				\$6.681.136

*Se hace claridad que el ítem de servicio de computación se cancelará conforme a los usuarios realmente conectados.

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


	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 13 de 16
CONTRATO No. - - - - - 103		FECHA: 27 JUL 2021

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 servicio debe contar con todas las exigencias técnicas indicadas en el contrato para ser recibido a satisfacción.
12. Prestar servicio técnico en caso de fallas en la configuración, durante el plazo de ejecución del contrato.
13. Las demás obligaciones que se generen por la naturaleza del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a aplicar el procedimiento de evaluación y reevaluación de contratistas. Para ello durante la ejecución del contrato el interventor y/o supervisor, deberán diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del proveedor definido por el proceso de Gestión Jurídica y Contractual 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. De acuerdo a los registros del SIG establecidos por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, el contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consortio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. La Suspensión a que hace referencia la presente CLÁUSULA se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consortios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CUMPLIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: El contratista se compromete a 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 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. **PARÁGRAFO:** En virtud de este compromiso El contratista debe cumplir con los requerimientos que le apliquen del manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, el cual hace parte del contrato que se suscribe y se encuentra a disposición del contratista en la página web del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 14 de 16
CONTRATO No. 103	FECHA: 27 JUL 2021	

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CESIÓN Y SUBCONTRATOS. EL CONTRATISTA no podrá subcontratar o ceder el presente contrato sin consentimiento previo y escrito del IBAL, pudiendo este reservarse las razones que tuviere para negar la autorización de la cesión o el subcontrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. El presente contrato no generara relación laboral alguna entre el IBAL y el CONTRATISTA, razón por la cual será de su responsabilidad la afiliación y pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - CONFIDENCIALIDAD. Todos los datos e informaciones a las cuales tuviere acceso EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence por terminación del contrato.


CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El pago de la suma de dinero a que el IBAL, queda obligado en virtud del presente Contrato, se subordinará a las aprobaciones que de las mismas se hagan en el respectivo presupuesto para la vigencia fiscal de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del presente Contrato, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por la Ley y que no aparece en el Boletín de Responsabilidades fiscales, también bajo la gravedad de juramento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento GRAVE Y DEFINITIVO del contrato, el contratista se obliga a pagar al IBAL una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato. El valor pactado como pena pecuniaria corresponde a una estimación anticipada de perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. EL CONTRATISTA autoriza y faculta al IBAL SA ESP OFICIAL a descontar esta suma de dinero si posee cuentas pendientes de cancelar. En caso de no contar con cuentas pendientes, el IBAL SA ESP OFICIAL queda autorizado y facultado para declarar la deuda a su favor, pero deberá acudir a instancias judiciales para el pago de la respectiva cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - MULTAS DE APREMIO. EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a establecer multas de apremio. Estas corresponden a una suma periódica y sucesiva que el contratista se obliga a pagar al IBAL en el evento de mora o incumplimiento parcial de sus obligaciones y se causara hasta cuando el contratista cumpla tales obligaciones. El valor de la multa se fijará conforme al siguiente rango:

Cuantía del Contrato	Valor de la Multa a establecer
-----------------------------	---------------------------------------

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 15 de 16
CONTRATO No. 103		FECHA: 27 JUL 2021

Hasta 100 smlmv	dos (2) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes, por cada día de retraso en el cumplimiento de la obligación contractual
-----------------	--

Cuando el valor acumulado de las multas supere la cuantía de la pena pecuniaria, el IBAL tendrá por incumplido definitivamente el contrato, lo dará por terminado y procederá a hacer efectivas las obligaciones del caso. Las multas de apremio procederán exclusivamente durante la ejecución del contrato. El contratista autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a realizar el trámite establecido en el artículo 65 del Acuerdo 001 del 14 de julio de 2020


CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO: De conformidad con el Acuerdo 001 de 14 de julio de 2020, "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. se procederá la liquidación de los contratos conforme a lo establecido en el artículo 69 del acuerdo en mención. *"Los contratos de obra, los de consultoría, los de tracto sucesivo, y aquéllos cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo y los demás que lo requieran, se liquidaran de común acuerdo por las partes dentro del plazo fijado en cada contrato, o en su defecto dentro de los seis (6) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución de los mismos."*

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - CLÁUSULA INDEMNIDAD: El CONTRATISTA, acepta su obligación de mantener libre o exento de daño al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA, hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Además, el CONTRATISTA mantendrá indemne al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el CONTRATISTA asume frente al personal, subordinados o terceros que vincule a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - JURISDICCIÓN. El presente contrato se regirá por las leyes colombianas y cualquier controversia que surja en desarrollo del mismo, en cuanto a su alcance, interpretación, cumplimiento o incumplimiento y eventuales perjuicios, deberán someterse a una etapa de arreglo directo, por un término máximo de un (1) mes, que, en el evento de ser fallido, dará lugar a las Partes acudir a las instancias judiciales competentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - EJECUCIÓN: Solo podrá ejecutarse el presente Contrato con la aprobación de los requisitos exigidos correspondientes al perfeccionamiento y legalización del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral de este Contrato: **a)** El estudio de necesidad, la Disponibilidad y el Registro Presupuestal. **b)** La invitación a ofertar y la propuesta presentada por el Contratista, anexos al presente. **c)** Las Actas que se suscriban durante el

	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044
		FECHA VIGENCIA: 2020-08-26
		VERSIÓN: 01
		Página 16 de 16
CONTRATO No. 103	FECHA: 27 JUL 2021	

proceso pre-contractual, contractual y post-contractual del presente Contrato. **d)** Las modificaciones o cambios que se convengan por escrito entre las partes durante la ejecución del Contrato. **e)** Los contratos adicionales que suscriban las partes. **f)** Las garantías y las actas que se relacionen con el Contrato.

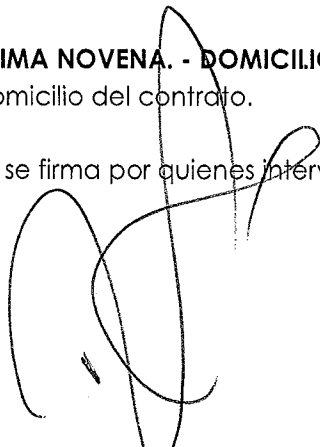
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El contratista autoriza de manera expresa que sus datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la cual se encuentra publicada en la página web www.ibal.gov.co Así mismo autoriza al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a realizar notificaciones y comunicaciones al correo electrónico aportado o a través de mensajes de texto dirigidos al número de teléfono registrado en el Sistema de Información de Proponentes "SIP" o los datos aportados en la propuesta. Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales, estará sujeta a las normas de protección de información personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud queja o demanda sobre las mismas, serán las de la Republica de Colombia

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. – OTRAS CONSIDERACIONES: El presente contrato se celebra bajo los parámetros del principio de autonomía de la voluntad de las partes, para dictar libremente las formas negociales, en la medida que dichas disposiciones contractuales aquí expuestas no atenten contra el orden público y las buenas costumbres.

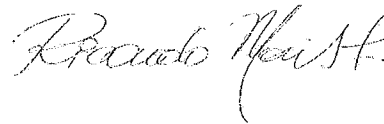
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - DOMICILIO: Para efectos legales y contractuales se fija la Ciudad de Ibagué como domicilio del contrato.

Para constancia se firma por quienes intervinieron, a los

27 JUL 2021



JOSÉ RODRIGO HERRERA MEJÍA
Gerente General
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL



RICARDO MONTES FONSECA
C.C. No. 75.070.785
Rep. Legal DYALOGO S.A.S

