



CÓDIGO: GJ-R-002

FECHA VIGENCIA: 12/10/2016

VERSIÓN: 02

Página 1 de 1

**ANÁLISIS DE PRECIO DE MERCADO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

DEPENDENCIA: Grupo Tecnológico y de Sistemas

**OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAI SA ESP 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.**

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario DIALOGO	Iva DIALOGO	Valor Total Iva Incluido DIALOGO	Cantidad	Valor Unitario IATECH	Iva IATECH	Valor Total Iva Incluido IATECH	Cantidad	Valor Unitario NETCOM	Iva NETCOM	Valor Total Iva Incluido NETCOM
Servicio de Whatsapp for Business	4	\$ 890,000	19%	\$ 1,059,100	4	\$ 775,000	19%	\$ 3,689,000	4	\$ 640,718	19%	\$ 3,049,819
Servicio de computación en la nube para agente de contact center	10	\$ 49,963	0%	\$ 499,630	10	\$ 182,500	19%	\$ 1,833,750	4	\$ 328,000	19%	\$ 1,561,280
<b>VALOR MENSUAL DEL SERVIDIO</b>				\$ 1,558,730				\$ 5,622,750				\$ 4,611,099
<b>MESES DEL CONTRATO</b>	<b>7</b>			\$ 10,911,110				\$ 39,359,250				\$ 32,277,692

CONCEPTOS DE PAGO UNICO	Cantidad	Valor Unitario DIALOGO	Iva DIALOGO	Valor Total Iva Incluido DIALOGO	Valor Unitario IATECH	Iva IATECH	Valor Total Iva Incluido IATECH	Valor Unitario NETCOM	Iva NETCOM	Valor Total Iva Incluido NETCOM
Servicio de implementación del proyecto	1	\$ 1,670,000	19%	\$ 1,997,300	\$ 5,550,000	19%	\$ 6,604,500	\$ 5,250,000	19%	\$ 6,247,500
Suministro Diadema Plantronics C3210	4	\$ 172,000	19%	\$ 818,720	\$ 199,750	19%	\$ 950,810	\$ 176,000	19%	\$ 837,760
Suministro Gateway	1	\$ 3,284,400	19%	\$ 3,908,436	\$ 3,650,000	19%	\$ 4,343,500	\$ 5,400,000	19%	\$ 6,426,000
<b>VALOR DE PAGO UNICO DEL PROYECTO</b>				\$ 6,714,456			\$ 11,898,810			\$ 13,511,260
<b>VALOR TOTAL PROPUESTA (CONCEPTOS PAGO UNICO + CONCEPTOS PAGO MENSUAL)</b>				\$ 17,625,566			\$ 51,258,060			\$ 45,788,952

VALOR TOTAL PROPUESTA (CONCEPTOS PAGO UNICO + CONCEPTOS PAGO MENSUAL) 17,625,566

VALOR TOTAL PROPUESTA DIALOGO \$ 17,625,566  
 VALOR TOTAL PROPUESTA IATECH \$ 51,258,060  
 VALOR TOTAL PROPUESTA NETCOM \$ 45,788,952  
 PROMEDIO PROPUESTAS \$ 38,224,193

**MODALIDAD DE CONSULTA:** 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 DIALOGO SAS, NETCOM WIRELESS Y INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS

Ibaqué, 20 de mayo de 2021

**CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO**  
 Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica

1

2



IP PBX Netcom: 6460420  
 NIT: 900116426-8  
 www.netcom.net.co - hector.castro@netcom.net.co  
 Carrera 51 # 96-27 - La Castellana  
 Bogotá - Colombia

## COTIZACIÓN:

TRM: \_\_\_\_\_  
 Fecha: 20/05/2021  
 Gerente Producto: Fabian Lopez  
 Coordinador Comercial: Hector Castro

Cliente		Consultor IT	
Empresa:	Empresa de Acueducto de Ibagué	Nombre:	HECTOR CASTRO
Nombre:	Carlos Dario Marulands	Email:	hector.castro@netcom.net.co
Ciudad:	Ibagué	Móvil:	3162497872
Teléfono:	0	Skype:	hector.castro_19

### PAGOS POR UNICA VEZ

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL
<b>SUMINISTRO DE EQUIPOS</b>			
1	Servidor + tarjeta E1	5,400,000	5,400,000
4	Diadema plantronics C3210	176,000	704,000
<b>SERVICIOS PROFESIONALES</b>			
1	Implementación del proyecto	5,250,000	5,250,000
<b>Subtotal</b>			<b>\$11,354,000</b>
IVA 19%			\$2,157,260
MENSAJERÍA			(\$0)
<b>Total</b>			<b>\$13,511,260</b>

### PAGOS MENSUALES

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL
<b>SUMINISTRO DE SERVICIOS</b>			
4	Plataforma para agente de contact center	328,000	1,312,000
1	FB Whatsapp API corporativo 10.000 conversaciones	2,562,873	2,562,873
<b>Subtotal</b>			<b>\$3,874,873</b>
IVA 19%			\$736,226
MENSAJERÍA			(\$0)
<b>Total</b>			<b>\$4,611,099</b>

NOTA: La configuración de cualquier dispositivo se entrega bajo funcionamiento a satisfacción y no incluye posteriores reconfiguraciones. Hora adicional de configuración se cobrará según valor contrato para pago con soporte sobre nueva factura.

NOTA: Es importante que tenga en cuenta para la Orden Compra que las cotizaciones inferiores a \$500.000 antes de IVA, les será cargado un valor de mensajería. Este será liquidado con el ítem MENSAJERÍA al final de la cotización por estar exento.

NOTA: Es necesario que en el momento en el que nos envíe la OC, nos informe, los números de extensión que desea sean configurados en los teléfonos, el nombre de las personas que usarán cada una de ellas, el email correspondiente y finalmente la sucursal en la que los instalarán. La hora de configuración se descontará del contrato de soporte vigente.

Netcom Wireless, la solución Integral a sus necesidades de tecnología.

Equipos de Computo e Impresión



Servidores



CCTV - Video Seguridad (IP / Analogo)



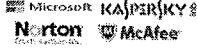
Conectividad y Seguridad



Potencia - UPS's



Licenciamiento



Telefonia IP

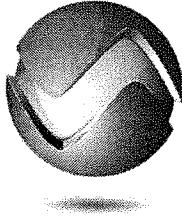


Condiciones Comerciales:

- \* No incluye gastos de envío de equipos, viáticos, ni traslados fuera del perímetro urbano
- \* Validez de la oferta: Tres (3) días hábiles.
- \* Tiempo de ejecución: Según cronograma
- \* Entrega Equipos: Según stock al momento de formalizar la OC
- \* Forma de Pago: 30 días / 70% Anticipo - 30% contra entrega
- \* Garantía: La misma del fabricante

**NOTAS ESPECIALES**

**PARA REALIZAR PAGOS Y TRANSFERENCIAS. CUENTA CORRIENTE: BANCOLOMBIA No. 19129208444, A NOMBRE DE NETCOM WIRELESS S.A.S Nit. 900.116.426-8. REGIMÉN COMÚN**



# Inter American Technologies Iatech SAS

## PROPUESTA DE SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIONES

---

INTERAMERICAN TECHNOLOGIES

S.A.S

Calle 100 # 5-169 piso 6

[info@iatechsas.com](mailto:info@iatechsas.com) [www.iatechsas.com](http://www.iatechsas.com)

Santiago de Cali – Colombia

Abril 8 de 2.021

### Señores

EMPRESA DE ACUEDUCTO DE IBAGUE – IBAL S.A. ESP

Atn. Sr. Carlos Dario Marulanda

Cordial Saludo

Para Interamerican Technologies SAS, IATECH, es un gusto tener la oportunidad de brindarles una opción de conectividad y servicios de telecomunicaciones unificadas. Nuestro objetivo es generarles valor agregado e incrementar la competitividad mediante la optimización de recursos e infraestructura instalada tal y como lo que exige el mercado actual.

Somos una compañía colombiana especializada en la prestación e innovación de servicios corporativos de telecomunicaciones basados en la nube, on-site y modelos híbridos que integran tecnologías de última generación para el procesamiento de voz y plataforma de mensajería masiva SMS y Email.

Contamos con toda la infraestructura tecnológica y alta disponibilidad en data center de tercer nivel ubicado en Colombia. Además, de todo nuestro equipo y talento humano para prestar un servicio de calidad.

A continuación, conocerán las características y beneficios de nuestras soluciones.

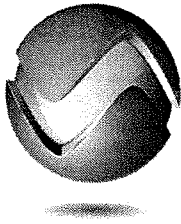
Cordialmente,

**Fabiana Gómez S.**

Directora Comercial

Celular: 301 653 0348

Correo: [fgomez@iatechsas.com](mailto:fgomez@iatechsas.com)



# Inter American Technologies latech SAS

## PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN CALL CENTER

---

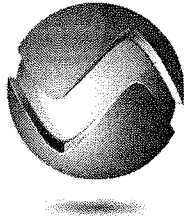
### 1. IATECH CRM

IATECH CC es una solución de contact center omnicanal enfocada en los resultados de su negocio.

Imagine por ejemplo que su cliente lo descubre gracias a publicidad en una red social, luego se inscribe en un formulario de contáctenos y de ahí en adelante se dispara todo un proceso automático de seguimiento acompañándolo en el proceso de decisión y compra, enviándole propuestas por correo, haciéndole gestión comercial por teléfono, enviándole recordatorios por mensajes de texto y más.

También imagine que usted puede dibujar por ejemplo su proceso de cobro y este se ejecuta automáticamente combinando diferentes gestiones por diferentes canales, de la manera y en el momento exacto en el que usted lo desea. Tal vez enviar mensajes de texto el día 1, al día siguiente realizar una gestión telefónica con un agente robótico, luego otra con un agente humano y según si el cliente es ubicado o no y sus respuestas, continuar con más gestiones hasta alcanzar el acuerdo de pago y el recaudo. Todo lo anterior sin tener que estar realizando todos los días desgastantes tareas administrativas.

Los anteriores son solo dos ejemplos de lo que usted puede hacer con IATECH CC. Así como estos casos de ventas y cobranza, también puede manejar operaciones de servicio al cliente, mesas de ayuda, agendamiento de citas, encuestas, actualizaciones de datos y en general cualquier requerimiento de su empresa que implique comunicación con sus clientes.

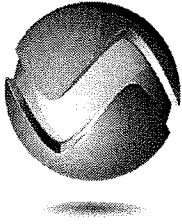


# Inter American Technologies Iatech SAS

## TARIFA IATECH CONTACT CENTER:

Cantidad	Descripción	Valor mensual
4	Licencias de agente de contact center	\$ 650.000
4	Add-ons whatsapp multiagente	\$ 600.000
4	Whatsapp Business API mínimo 10.000 conver.	\$ 2.500.000
	<b>TOTAL SERVICIO MENSUAL Antes de IVA</b>	<b>\$ 3.750.000</b>
	<b>IVA 19%</b>	<b>\$ 712.500</b>
	<b>TOTAL SERVICIO MENSUAL IVA incluido</b>	<b>\$ 4.462.500</b>

Cantidad	Descripción	Valor mensual
1	Gateway Khomo UMG 100 + E1	\$ 3.650.000
1	Servicio de implementación del proyecto	\$ 5.550.000
4	Diademas Plantronics C3210	\$ 799.000
	<b>TOTAL SERVICIO MENSUAL Antes de IVA</b>	<b>\$ 9.999.000</b>
	<b>IVA 19%</b>	<b>\$ 1.899.810</b>
	<b>TOTAL SERVICIO MENSUAL IVA incluido</b>	<b>\$ 11.898.810</b>



# Inter American Technologies latech SAS

## **BENEFICIOS DE NUESTRA SOLUCION**

- Excelentes precios con muchas funcionalidades, facilidad de uso, teletrabajo y calidad.
- Implementación de la plataforma en horas, configuración de las campañas muy rápida dependiendo del trabajo en conjunto con el personal encargado del cliente.
- Suministramos Herramientas a la empresa para tener el control de la operación del contact center así estén en Teletrabajo, garantizando la adherencia al turno, y factores de control de personal.
- SLA con tiempos de respuesta de máximo 2 horas para casos de emergencia, con una atención prioritaria.

## **CONDICIONES COMERCIALES**

- Valores de la plataforma (software) **EXENTOS DE IVA.**
- Tiempo de implementación básica del software sin campañas (con troncales de **IATECH SAS**) 2 días hábiles, Con troncales físicas adicionales 4 días hábiles dependiendo de disponibilidad del cliente.
- Tiempo de implementación para el montaje de campañas dependiendo de la cantidad de campañas a montar y la complejidad, de 1 hora a 5 días hábiles por campaña. (indispensable la lista de campañas y el tema de cada una, para dimensionar la cantidad de horas de implementación por campaña)
- Valores expresados en pesos colombianos.
- Servicio en modalidad Postpago.
- Iatech SAS proporcionará soporte y acompañamiento técnico virtual durante la implementación.
- La implementación e integración puede implicar horas adicionales.
- Sin cláusula de permanencia.
- Oferta valida por 8 días.

## **SOPORTE**

- Para fallas de tipo EMERGENCIA o plataforma caída, el soporte es 7x 24 y es ilimitado.
- Para cualquier tipo de solicitud, sea falla o tema Nuevo, se incluyen 15 minutos por agente horario de oficina.
- Canal de atención en soporte al correo [soporte@IATECH.com](mailto:soporte@IATECH.com)



PROPUESTA ECONOMICA  
**Servicios para  
Contact center**

**Dyálogo**<sup>®</sup>  
Te comunica

**Dyálogo**<sup>®</sup>  
Te comunica

**Bogotá D.C. lunes, 22 de febrero de 2021**

**Señores  
EMPRESA DE ACUEDUCTO DE IBAGUE IBAL  
Atn: Carlos Marulanda.  
Bogotá D.C.**

**ASUNTO: Propuesta comercial para servicios de contact center.**

Respetados Señores.

DYALOGO<sup>®</sup> es una empresa fundada en el 2.001 siempre enfocada en soluciones de call y contact center, desde desarrollo a una plataforma propia, prestación de servicios de outsourcing hasta consultorías y entrenamientos a la medida de su empresa.

Nuestra principal ventaja competitiva es que no tenemos proveedores externos para prestar nuestros servicios tanto las aplicaciones como la infraestructura física es propia lo que nos permite adaptarnos a las necesidades de su negocio de manera óptima.

Nos gustan los proyectos donde aportamos valor a un proceso específico de su empresa, somos innovadores, proactivos y siempre estaremos de parte de su negocio.

Ponemos a consideración nuestra propuesta económica y quedamos a su disposición para aclarar cualquier duda que tenga al respecto.

A la respuesta de su respuesta, un saludo.

**Xiomara Mendoza.  
Consultor  
DYALOGO S.A.S.  
NIT 830089890-2  
Gerencia Comercial  
PBX: 57+17459040 ext. 1015  
Móvil: 57+3165249329  
E-mail: ventas@dyalogo.com**



## PROPUESTA ECONÓMICA

**DYALOGO CLOUD** Campaña agentes desde la sede CLIENTE.

PAGO MENSUAL						
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	TOTAL PRESUPUESTO	
<b>DYALOGO HOTEL   Infraestructura</b>						
50116	Servicio de whatsapp oficial incluye 3.000 conversaciones de entrada por máximo 24 horas cada una.	5.000	\$ 890.000	19%	\$890.000	
<b>DYALOGO CLOUD   Software para contact center</b>						
50081	Servicio de computación en la nube para agente de contact center DYALOGO (excluido de IVA art. 476 E.T. # 21)	10	\$ 49.963	0%	\$499.630	
<b>Total propuesta antes de IVA</b>					<b>\$1.389.630</b>	
<b>Total IVA</b>					<b>\$169.100</b>	
<b>Valor total de la propuesta</b>					<b>\$1.558.730</b>	

PAGO UNICO INICIO DEL PROYECTO						
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	TOTAL PRESUPUESTO	
50060	Servicio hora de ejecución de proyecto y/o desarrollo de software	12	\$ 85.000	19%	\$1.020.000	
1004001	Suministros Diadema Plantronics C3210 Monoaural	10	\$ 165.000	19%	\$1.650.000	
50116	Servicio de configuración whatsapp oficial.	1	\$ 650.000	19%	\$650.000	
104403	Suministro Gateway UMG 100 (OPCIONAL) + E1	1	\$ 3.284.400	19%	\$3.284.400	
1004102	Suministro Diadema Plantronics C3210	4	\$ 172.000	19%	\$688.000	
<b>Total propuesta antes de IVA</b>					<b>\$7.292.400</b>	
<b>Total IVA</b>					<b>\$1.385.556</b>	
<b>Valor total de la propuesta</b>					<b>\$8.677.956</b>	

### Forma de pago:

El pago de los servicios de implementación anticipado. Cargos mensuales primer mes anticipado, luego factura a 30 días

### Condiciones de servicio:

DYALOGO incluye dentro del servicio la corrección y atención de fallas en la plataforma, para cambios de configuración se incluyen 15 minutos / mes de soporte por agente contratado.



## SOLUCION PROPUESTA.

Hoy en día IBAL tiene un sistema DYALOGO CBX con un hardware obsoleto y sin repuestos a la fecha, le objeto de esta propuesta es actualizar el sistema tecnológico que atiende la línea 116, para eso se incluyen las siguientes etapas del proyecto.

**Línea telefónica:** Se tiene un enlace E1 con 30 canales, se sugiere negociar con el operador para quitar el cargo de llamadas salientes para ver si se puede mejorar el precio mes, aunque a la fecha es una tarifa competitiva. Dicho enlace estará instalado en las instalaciones del IBAL en Ibagué.

**Equipos línea telefónica:** El enlace E1 debe ser conectado a un equipo Khomp UMG 100 que recibe este enlace y por otra interfaz se debe conectar a una dirección IP pública y estática de internet para hacer transmisión de las llamadas a la granja de servidores de Dyálogo ubicada en Google Cloud Platform.

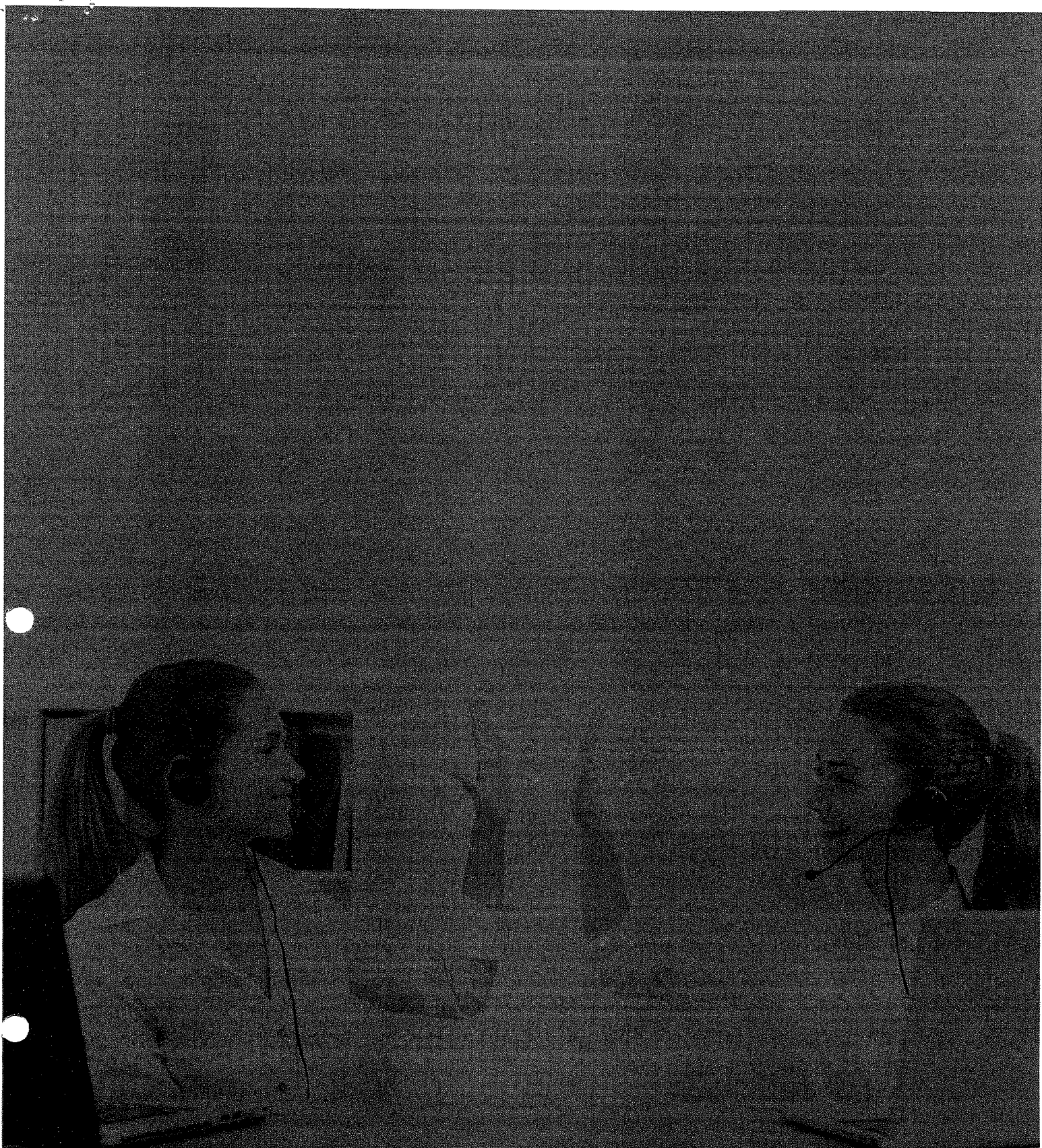
Como respaldo se incluye dentro del proyecto la configuración del sistema Dyálogo CBX antiguo, el cual debe estar apagado y desconectado, solo entra a operación en caso de falla de equipo Khomp UMG 100.

**Seguridad informática:** El equipo Khomp UMG 100 tiene la funcionalidad de Sesión Border Controller que garantiza la seguridad para comunicaciones tipo SIP.

**DYALOGO CLOUD:** Es un software de contact center omnicanal que se encuentra hospedado en la nube, por eso la solución incluye servicio de voz, chat, correo con un chatbot de autoatención. Para mayor información consultar <https://www.dyalogo.com/call-center-en-la-nube>.

Se incluyen 8 horas de proyecto para el desarrollo de un sistema IVR integrado por webservices para para modelos de autoatención de solicitudes como fechas de pago y montos de las facturas.

**Agentes:** Se incluyen 4 licencias de agentes concurrente con todas las funcionalidad descritas y con acceso a la plataforma desde cualquier parte que tenga servicio de internet de 1 MB de subida y bajada por agente conectado. Para mayor información consultar [https://youtu.be/vM\\_RYGI6AIw](https://youtu.be/vM_RYGI6AIw)



DYALOGO S.A.S. | NIT 830.089.890-2 | Calle 163ª No 19ª 95  
Piso 3 | Bogotá, Colombia  
Teléfonos: Bogotá 7459040 | Medellín 6050022 | Cali 4863683  
| Bucaramanga 6973583 | Barranquilla 3093242

**Dyalogo**<sup>®</sup>  
Te comunica

