

## CONSULTA SISTEMA DE INFORMACIÓN PROPONENTES

IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN PROPONENTES

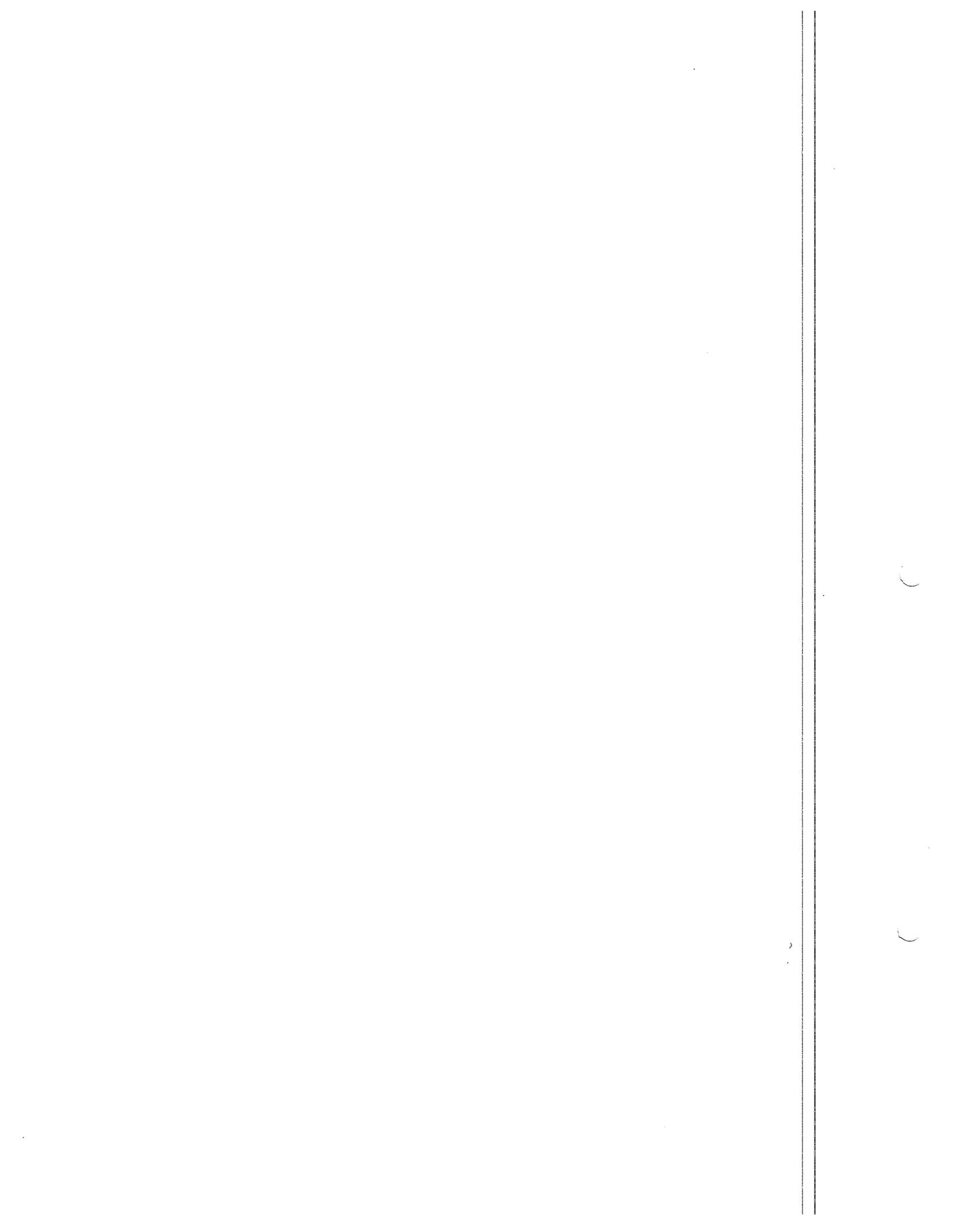
REGISTRO COMO PERSONA JURIDICA - **Activo** Fecha Registro : 2021-06-30 - Hora Registro : 10:17:33

DATOS BÁSICOS			
Tipo Id.	Nit	Nombre Razón Social	Teléfono
NIT	830089890	DYALOGO SAS	3183597073
Dpto	Mpio	Dirección de Notificación	Correo Electrónico
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	CALLE 163 A 19 A 95 P 3	administrativo@dyalogo.com
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Documento	Nombre Completo		
75070785	RICARDO MONTES FONSECA		
DESCRIPCIÓN GENERAL ACTIVIDADES O SERVICIOS A OFERTAR			
Detalle	Clasificación DIAN		
TODO LO RELACIONADO AL SERVICIO DE CONTACT CENTER, SISTEMAS OPERATIVOS, PLATAFORMA Y EQUIPOS	7110 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y OTRAS ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA.		
	6201 - ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS (PLANIFICACIÓN, ANÁLISIS, DISEÑO, PROGRAMACIÓN,		
	4652 - COMERCIO AL POR MAYOR DE EQUIPO, PARTES Y PIEZAS ELECTRÓNICOS Y DE TELECOMUNICACIONES.		
	8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER).		
	Actividades RUPS CC		
	43191500 - Dispositivos de comunicación personal		
	43231500 - Software funcional específico de la empresa		
	43221500 - Sistemas de gestión de llamadas o accesorios		
	81111500 - Ingeniería de software o hardware		
CLASIFICACIÓN IBAL			
Obras	Consultoría e Interventoria	Proveedores de Bienes y Servicios	Servicios profesionales y de Apoyo
		✓	

Soporte : 

Cerrar

Grabar y enviar Email







## CONSULTA SISTEMA DE INFORMACIÓN PROPONENTES

IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN PROPONENTES

REGISTRO COMO PERSONA JURIDICA - **Activo** Fecha Registro : 2021-06-30 - Hora Registro : 13:04:07

DATOS BÁSICOS			
Tipo Id.	Nit	Nombre Razón Social	Teléfono
NIT	900116426	NETCOM WIRELESS SAS	6460420
Dpto	Mpio	Dirección de Notificación	Correo Electrónico
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	CRA 51 # 96 -27	mercadeo@netcom.net.co
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Documento	Nombre Completo		
80047902	FABIAN FERRER LOPEZ GOMEZ		
DESCRIPCIÓN GENERAL ACTIVIDADES O SERVICIOS A OFERTAR			
Detalle	Clasificación DIAN		
EMPRESA DE PRESTADORA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA	6190 - OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES.		
	6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICA		
	6110 - ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALÁMBRICAS.		
	6209 - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.		
	Actividades RUPS CC		
	81111500 - Ingeniería de software o hardware		
	-		
	-		
	-		
CLASIFICACIÓN IBAL			
Obras	Consultoría e Interventoria	Proveedores de Bienes y Servicios	Servicios profesionales y de Apoyo
			✓

Soporte : 

Cerrar

Grabar y enviar Email

1)

2)

**REMISION DE INVITACION 108 DE 2021 PARA PRESENTAR OFERTA**

**De** <contratacion@ibal.gov.co>  
**Destinatario** <administrativo@dyalogo.com>, <ocueter@iatechsas.com>, <mercadeo@netcom.net.co>  
**Cc** CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO <sistemas@ibal.gov.co>  
**Fecha** 2021-07-06 15:34

INVITACION 108 DE 2021.pdf (~1,3 MB) MANUAL SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.pdf (~300 KB)  
 REEVALUACION PROVEEDORES.pdf (~167 KB) REQUERIMIENTOS SST.pdf (~139 KB)

Cordial Saludo,

Por medio del presente se remite Invitación No. 108 del 06 de julio de 2021, con el fin que sea prestada oferta dentro de los tres (3) días siguientes al envío del presente email para adelantar el proceso de selección de contratista cuyo objeto es "CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACION Y MODERNIZACION DE LA PLATAFORMA CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, LA GESTION DE LA LIENA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR WHASTAPP FOR BUSSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRONICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMATICA" .

La propuesta deberá entregarla a mas tardar el 09 DE JULIO DE 2021 en la forma y el horario indicado en el contenido de la invitación adjunta.

Cualquier observación será atendida por este medio, hasta un día antes del vencimiento del plazo para recibir propuesta.

Cualquier modificación a al invitación y demás será comunicada por este medio.

Anexo invitación y soportes.

--

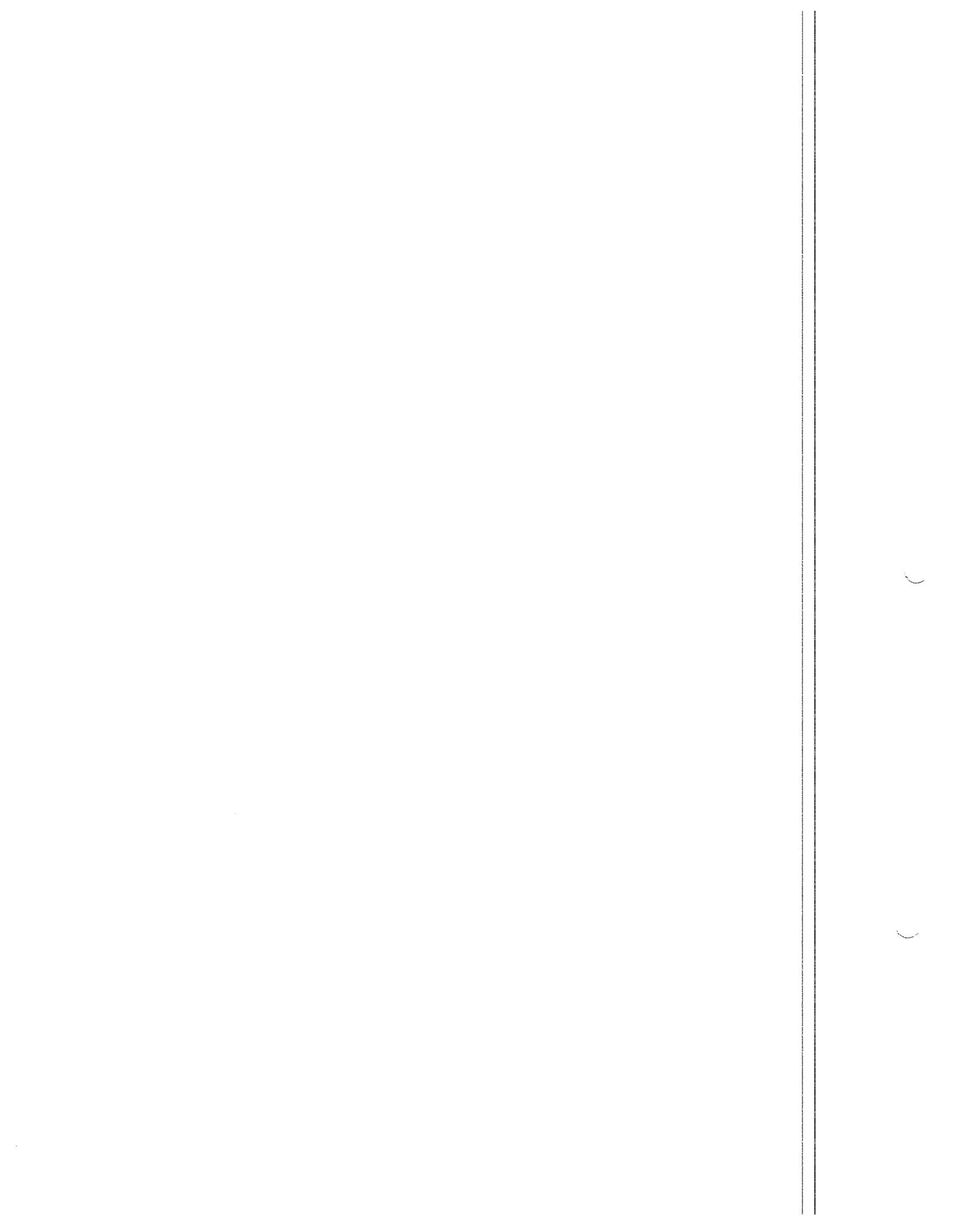
Secretaría General

IBAL SA ESP OFICIAL.

--

Secretaría General

IBAL SA ESP OFICIAL.





INVITACIONES A OFERTAR  
SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-015

FECHA VIGENCIA:

2016-10-12

VERSIÓN: 08

Página 1 de 26

Ibagué,

06 JUL 2021

Nº 108/2021

Señores

**DYALOGO SAS**

Dirección Notificación: Calle 163 A No. 19ª-95 p3

Localización: Bogotá D.C.

Teléfono Notificación: 3183597073

Email Notificación: [administrativo@dyalohgo.com](mailto:administrativo@dyalohgo.com)

**INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS**

Dirección Notificación: Centro comercial Unicentro Torre B piso 6

Localización: Cali

Teléfono Notificación: 3005265450

Email Notificación: [ocueter@iatechsas.com](mailto:ocueter@iatechsas.com)

**NETCOM WIRELESS SAS**

Dirección Notificación: Carrera 51 No. 96-27

Localización: Bogotá D.C.

Teléfono Notificación: 6460420

Email Notificación: [mercadeo@netcom.net.co](mailto:mercadeo@netcom.net.co)

**Asunto:** Solicitud Presentación Oferta.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, lo invita a presentar oferta, con la finalidad de ser verificada para determinar la viabilidad de selección para celebrar contrato bajo las siguientes condiciones:

El IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, se reserva el derecho de libre negociabilidad del objeto de la presente invitación.

**I. CONDICIONES CONTRACTUALES REQUERIDAS**

**1.- 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 FOR BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA..".**

**2. CARACTERÍSTICAS A CONTRATAR.**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SERVICIO Y SUMINISTRO**

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.

*Me*

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.

Para lo cual, el proveedor deberá tener en cuenta las siguientes características técnicas:

- 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 la nube, deberá permitir hacer auditoría y seguimiento a los agentes y sus gestiones.
- 33) La plataforma telefónica en 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

**2.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El contratista se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones.**

**OBLIGACIONES GENERALES:** Serán obligaciones generales del contratista, las siguientes:

- 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 amplíe 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



 <b>IBAL</b> SA ESP OFICIAL  <b>SIG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>INVITACIONES A OFERTAR</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GJ-R-015
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-10-12
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 6 de 26</b>

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 ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN 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 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. El plazo tendrá una distribución de actividades así:
  - El plazo del suministro del Gateway y las diademas Plantronics C3210 Monoaural, será de Un (1) mes contados a partir de la firma del acta de inicio.

*AL*

- 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.
- 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.

14. Las demás obligaciones que se generen por la naturaleza del contrato

**3.- OBLIGACIONES DEL IBAL:** **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, repedir 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. **9.-** Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.

**4. PRESUPUESTO OFICIAL:** TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS DIEZ Y SEIS MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS (35,516,943) IVA INCLUIDO, Respaldado con el Certificado de disponibilidad presupuestal No. 20210532 del 28/ de junio de 2021.

El valor de la propuesta es por siete (7) meses de servicio, incluyendo los conceptos de pago único.

**5. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será de **SIETE (7) MESES**, contados a partir del acta de inicio.

El proveedor tendrá en cuenta la distribución de plazo para cada una de las actividades indicadas en las obligaciones específicas.

**6. 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 entradas de bienes (cuando apliquen), acreditación de la seguridad social, actas de recibo a satisfacción y 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.

**7. GARANTÍAS A 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 y que tengan representación en la ciudad de Ibagué 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.

**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.

**8. REQUISITOS DE LEGALIZACIÓN:** En caso de ser seleccionado deberá cancelar como requisito para la legalización del contrato:

a.- El 1.5% en estampillas pro-cultura y el 2% en estampillas pro-ancianos, sobre el valor total del contrato antes de IVA del 19%.

b.- Aportar las garantías exigidas en el contenido del contrato para ser aprobadas mediante resolución.

Todo el trámite de legalización debe realizarse en un término de cinco (5) días hábiles.

**9. DOMICILIO CONTRACTUAL:** IBAL S.A. ESP OFICIAL. Carrera 3 N° 1 - 04 Barrio la Pola;

**10. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL CONTRATISTA:** 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 el presente artículo 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).

**11. ASIGNACIÓN DE 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	ASIGNACION DEL RIESGO		PORCETAJE 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%

*AL*

	<b>INVITACIONES A OFERTAR</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: GJ-R-015</b>
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-10-12
		<b>VERSIÓN: 08</b>
		<b>Página 12 de 26</b>

## 12.- INFORMACIÓN SOBRE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.

Teniendo en cuenta que para el presente proceso es aplicable el Acuerdo 001 de 2020, el proponente deberá tener en cuenta que solo procede la liquidación bilateral o de mutuo acuerdo del contrato dentro de los Seis (06) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución. En caso de no suscribir acta de liquidación, o no llegar a un acuerdo para su 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. En el acta no habrá lugar a reconocimiento alguno, por tanto, cualquier reclamo posterior deberá ser reclamado vía prejudicial. El supervisor deberá tener en cuenta lo indicado en la resolución 506 de 29 de diciembre de 2020 en materia de liquidación de contratos.

## 13.- INFORMACIÓN DE CLÁUSULAS ADICIONALES A INCLUIR EN EL CONTRATO CONFORME AL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA.

Con la presentación de la oferta el contratista ACOGE Y ACEPTA los términos establecidos en el manual de contratación del IBAL SA ESP OFICIAL, Acuerdo 001 de 2020 con el cual se registrará toda la suscripción y ejecución del contrato. Por tanto debe tener en cuenta que en el contenido del contrato se incluirán cláusulas de aceptación de los lineamientos del sistema integrado de gestión de la empresa, multas y cláusulas penal en los montos aplicables al contrato conforme lo regulado en los artículos 65, 66, 67, y 68 del manual de contratación que se encuentra publicado en la página [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) / contratación / normatividad.

### NORMATIVIDAD QUE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN Y REGLAS APLICABLES A LA SELECCIÓN.

De conformidad con el Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020 que inició su vigencia el 20 de agosto 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 procederá a adelantar un proceso de **contratación directa** según 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.

Se aplicará el trámite establecido en el artículo 29 del respectivo acuerdo, invitando a oferente inscrito en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

➤ **GENERALIDADES:** Harán parte de la presente invitación a ofertar todas las comunicaciones emitidas por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, durante el período de invitación y relacionadas directamente con el objeto de la Invitación.

Para la preparación de la propuesta el interesado deberá examinar detallada y cuidadosamente **todos los documentos de la invitación, aclarar por escrito con el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL todos los** puntos inciertos o inseguros e informarse cabalmente de todas las condiciones y circunstancias que puedan afectar en alguna forma la propuesta y/o la ejecución total del objeto de la invitación, sus costos y/o plazos.

Los criterios de evaluación, interpretación y aplicación de la presente Invitación están contenidos en la presente invitación, atendiendo lo reglado internamente por el Acuerdo No. 01 de 2020.

➤ **LEGISLACIÓN:** Los oferentes deberán someterse en todo a la Constitución Política, a las Leyes Colombianas vigentes que apliquen a la clase de empresa que es el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, la normativa interna Acuerdo No. 01 de 2020 y demás que sean aplicables a la materia objeto de la invitación.

➤ **COMUNICACIONES:** La información aquí contenida sustituye totalmente cualquier otra que el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL o sus representantes pudieren haber suministrado con anterioridad. Por consiguiente, todas las informaciones preliminares recibidas, quedan sin valor y el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, no se hace responsable por su utilización. Solo serán válidas las comunicaciones escritas que formularsen dentro de los plazos perentorios establecidos en la presente invitación.

➤ **IDIOMA Y MONEDA:** El idioma oficial durante la invitación y ejecución del contrato será el español, por lo tanto, en este idioma se presentarán todos los documentos e informaciones de cualquier índole, relacionada con la propuesta. Así mismo se manejará con este lenguaje el contrato que se llegare a generar con ocasión de su adjudicación. La moneda que se avalará en el proceso será el peso colombiano.

➤ **INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES y PROHIBICIONES:** No podrán presentar propuestas ni por si, ni por interpuesta persona, quienes a la fecha de cierre de la invitación estén incurso en causales de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones previstas en las disposiciones generales vigentes que regulen la materia, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, y las demás normas vigentes aplicables en la materia.

➤ **MODIFICACIONES Y ACLARACIONES A LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN:** Si algún oferente encuentra inconsistencias, errores u omisiones en la invitación a ofertar, o si requiere aclaración de alguna estipulación contenida en ella, deberá hacer la correspondiente consulta escrita al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, al domicilio contractual o al correo [contratacion@ibal.gov.co](mailto:contratacion@ibal.gov.co), **hasta un día antes del plazo previsto para presentar la oferta**. Si como resultado de las consultas o por su propia iniciativa, el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL decide hacer modificaciones o aclaraciones a la invitación a ofertar, lo comunicará a través del correo electrónico registrado previamente por los invitados en el Sistema de Información de Proponentes del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL "SIP", antes del vencimiento del término para el cierre de la invitación.

➤ **GASTOS DE LA PROPUESTA Y DEL CONTRATO:** El Proponente deberá sufragar a su costo, todos los gastos que genere la presentación de la propuesta y la suscripción del contrato, tales como pólizas, estampillas pro ancianos, pro cultura y demás impuestos a que haya lugar.

**FORMA, REQUISITOS Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA, EVALUACIÓN Y CAUSALES DE RECHAZO**



**En el evento de Usted estar interesado, deberá presentar propuesta DENTRO de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes al recibo de la presente invitación, indicando si los precios incluyen o no los impuestos a que haya lugar.**

a.- La propuesta para la presente invitación deberá ser entregada dentro del plazo indicado anteriormente. La propuesta puede ser entregada **en físico en original y en sobre sellado rotulado con el número de la invitación, objeto y nombre de proponente en la Cra 3 No. 1-04 barrio la pola**, en horario laboral de 8:00 a.m. a 12:00 am y de 2:00 a 5:00 pm, (viernes de 8:00 a 12:00 m o de 2:00 a 4:00 pm) con excepción de las restricciones que establezca el orden público, o en **archivo PDF** (un solo archivo) al correo electrónico [contratacion@ibal.gov.co](mailto:contratacion@ibal.gov.co), indicando el número de la invitación, objeto y nombre del proponente. El correo electrónico y la propuesta deberá ser enviado desde correo del contratista, para tratarse como un mensaje de datos cifrado. Los documentos del archivo PDF deben estar firmados ya sea escaneados del original o con firma digital. Solo se admite diferentes archivos si por capacidad debe dividirse, pero no se admiten archivos individuales de pocas hojas.

b.- incluir toda la documentación requerida y demás información que los participantes estimen necesario suministrar para mayor claridad y objetividad.

c.- La documentación debe presentarse organizada y foliada

d.- No se aceptará que en la propuesta los documentos presenten tachaduras, borrones, enmendaduras o textos ilegibles que puedan dar lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error.

e.- El proponente por la sola presentación de su propuesta autoriza al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL para constatar y verificar toda la información que en ella suministren.

## **12. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE DEBE PRESENTARSE JUNTO A LA PROPUESTA**

### **12.1 DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO**

<p><b>1.- Carta de presentación</b></p>	<p>El proponente elaborará la carta de presentación de la propuesta de acuerdo con el texto del modelo que se adjunta a la invitación; esta carta debe ser firmada por el representante legal del proponente si es persona jurídica o por la persona natural.</p>
<p><b>2.- Certificado de existencia y representación legal si es persona jurídica o certificado de</b></p>	<p>El proponente deberá aportar si <u>es persona jurídica</u> certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio o Certificado de Matricula Mercantil si es <u>persona natural</u> comerciante, con fecha de expedición igual o inferior a treinta (30) días anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.</p>

<p><b>matrícula mercantil si es persona natural</b></p>	<p>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>En caso de persona jurídica en el certificado debe acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato ofrecido. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato, y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.</p>
<p><b>3.- Autorización o Poder</b></p>	<p>En caso que la persona que firma la oferta no fuere el Representante legal del proponente, deberá anexarse el respectivo poder u autorización autenticada ante Notaría Pública en el que lo autoriza para suscribir oferta; así mismo se debe indicar de forma expresa la facultad del apoderado para firmar el contrato, si es el caso.</p>
<p><b>4.- Cédula de ciudadanía</b></p>	<p>El proponente deberá adjuntar copia de la cédula de ciudadanía de la persona natural o del representante legal si es persona jurídica.</p>
<p><b>5.- Acreditación pago sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, SENA.</b></p>	<p>Como requisito indispensable para la presentación de la propuesta la <b>PERSONA NATURAL</b> deberá acreditar el pago de los factores que conforman el régimen de seguridad social integral en salud mediante la entrega del último recibo de pago de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales, que deberá corresponder al mes inmediatamente anterior a la fecha de cierre.</p> <p>La <b>PERSONA JURÍDICA</b> 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, en 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 este tiempo. Para acreditar esto deberá expedirse certificación bajo la gravedad del juramento, por el revisor fiscal cuando éste exista de acuerdo a los requerimientos de ley o por el representante legal. Si la certificación es suscrita por revisor fiscal, este debe estar inscrito en la cámara de</p>

*Handwritten signature*

	<p>comercio y aportar certificado vigente de antecedentes de contadores y copia de la tarjeta profesional.</p> <p>Así mismo deberá entregar copia de los recibos de pago de seguridad social y parafiscales del mes anterior a la fecha de cierre de la invitación.</p>										
<p><b>6.- Clasificación RUT</b></p>	<p><b>CLASIFICACIÓN RUT:</b> 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).</p> <p>Su inscripción se debe acreditar en cualquiera de los siguientes códigos:</p> <table border="1" data-bbox="474 804 1396 1136"> <thead> <tr> <th data-bbox="474 804 630 846">CÓDIGO</th> <th data-bbox="630 804 1396 846">DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="474 846 630 915">7110</td> <td data-bbox="630 846 1396 915">Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="474 915 630 984">6201</td> <td data-bbox="630 915 1396 984">Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="474 984 630 1054">4652</td> <td data-bbox="630 984 1396 1054">Comercio al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicos y de telecomunicaciones.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="474 1054 630 1136">8220</td> <td data-bbox="630 1054 1396 1136">Actividades de centros de llamadas (Call center).</td> </tr> </tbody> </table>	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	7110	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.	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).
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN										
7110	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.										
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).										
<p><b>7.- Certificado de Antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación</b></p>	<p>El comité evaluador deberá verificar los antecedentes disciplinarios del proponente (persona natural o de la que lleve la representación legal del oferente), debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.</p> <p>En todo caso el proponente podrá aportar el respectivo certificado, que será objeto de verificación por parte del comité.</p>										
<p><b>8.- Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República</b></p>	<p>El comité evaluador deberá verificar los antecedentes fiscales del proponente (persona natural o persona jurídica y de la que lleve la representación legal del oferente), debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.</p> <p>En todo caso el proponente podrá aportar el respectivo certificado, que será objeto de verificación por parte del comité.</p>										
<p><b>9.- Certificado de</b></p>	<p>El comité evaluador deberá verificar los antecedentes judiciales del proponente (persona natural o de la que lleve la representación legal</p>										



**INVITACIONES A OFERTAR**  
**SISTEMA INTEGRADO DE**  
**GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GJ-R-015

**FECHA VIGENCIA:**  
2016-10-12

**VERSIÓN:** 08

**Página 17 de 26**

<b>antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional:</b>	del oferente), debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.  En todo caso el proponente podrá aportar el respectivo certificado, que será objeto de verificación por parte del comité
<b>10.- Constancia de no estar inscrito en el sistema de registro de medidas correctivas de la Policía Nacional (SRMC).</b>	El comité evaluador deberá verificar que el proponente (persona natural o de la que lleve la representación legal del oferente), no está(n) inscritos en el sistema de registro de medidas correctivas de la Policía Nacional, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación  En todo caso el proponente podrá aportar el respectivo certificado, que será objeto de verificación por parte del comité
<b>11.- Hoja de vida en formato de la función Pública del proponente persona natural o persona jurídica.</b>	El proponente deberá presentar diligenciada la hoja de vida en el formato de la función pública para personas jurídicas o naturales según su naturaleza jurídica.
<b>12.- Certificación juramentada de no estar incurso en inhabilidad o incompatibilidad.</b>	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.
<b>13.- Certificado de Inscripción en el Sistema de Información de proponentes del IBAL SIP</b>	El comité evaluador deberá verificar que el oferente (persona natural o persona jurídica) se encuentra(n) inscrito(s) y aprobado(s) en el registro de proponentes del IBAL debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación. Es condición de participación frente a la entidad.

<p><b>14.-</b> <b>Certificación</b> <b>Cumplimiento al</b> <b>Sistema de</b> <b>Seguridad y</b> <b>Salud en el</b> <b>Trabajo:</b></p>	<p>El oferente interesado en participar de este proceso de contratación deberá presentar la siguiente información, según sea el caso:</p> <p><b>Si es personal natural y/o jurídica y tiene desde un (1) trabajador en adelante:</b> 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. (Esto para el caso de contratistas que tengan desde un (1) trabajador en adelante).</p> <p><b>Si es personal natural y/o jurídica y no tiene ni un trabajador a su cargo:</b> 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 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>
--	--

**12.2 DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO:**

**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.

**La propuesta metodológica debe detallar cada una de las exigencias indicadas en las características técnicas a contratar (numeral 2 de la presente invitación).**

**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.

**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

**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.

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.

**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

### 12.3 EXPERIENCIA (GENERAL Y/O ESPECÍFICA)

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:

1. SERVICIO DE TELEFONÍA EN LA NUBE, cuyo valor sea igual al 90% del presupuesto oficial.
2. SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES, cuyo valor sea igual al 10% del presupuesto oficial.

El proponente podrá aportar un contrato que se evidencie las actividades solicitadas o contratos distintos que cumplan con la actividad exigida.

**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:

1. Copia del contrato junto con copia del acta final y/o de liquidación del respectivo contrato.

Para acreditar experiencia con el sector privado deberá aportar:

1. 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.



**Nota 3:** Para calcular la experiencia el proponente actualizará el valor de los contratos aportados al SMMLV, de la siguiente manera: **VFC/SMML**

VFC= Valor final del contrato

SMML= Salario mínimo vigente para el año de suscripción del contrato

**VE= VFC \* SMMLV**

VE= Valor de la experiencia

VFC= Valor final del contrato en salarios

SMMLV= Salario mínimo mensual legal vigente para la actual vigencia fiscal (2021)

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

### 13. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación será realizada por un funcionario que sea designado por el ordenador del gasto o su delegado.

#### EVALUACIÓN TÉCNICO -ECONÓMICA

##### CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Se asignarán 100 puntos como máximo, según la siguiente calificación:

##### 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.

La entidad tendrá en cuenta los siguientes factores para determinar la oferta más favorable a los intereses de la convocante.

##### ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA EVALUACIÓN Y OBTENER PUNTAJE

- 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.
- No se aceptan propuestas parciales, el oferente no podrá modificar el objeto a contratar de ser así incurrirá en causal de rechazo.

- c) En todos los casos debe cumplir con la totalidad de las características técnicas descritas, so pena de generar el rechazo de la oferta.
- 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.
- 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.
- f) La oferta se debe presentar en pesos colombianos y sin decimales
- 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.

**13.1. REQUERIMIENTOS POR PARTE DEL COMITÉ EVALUADOR:** Los requisitos habilitantes (excepto aquellos que impliquen la mejora o corrección de la propuesta) podrán ser requeridos por parte del comité evaluador.

Los documentos a subsanar o requisitos exigidos por el comité evaluador, solamente los podrá presentar aquel oferente al que se le haya solicitado quien podrá hacerlo a través de su representante legal si es persona jurídica o un tercero debidamente autorizado a través de poder presentado ante notario, ningún oferente podrá subsanar la propuesta presentada por otro y en caso de que ello suceda incurrirá en causal de rechazo el proponente que así lo haga y la documentación se tendrá como no recibida.

Los documentos deben ser presentados dentro de la fecha y hora indicada conforme al requerimiento e indicaciones del comité evaluador, o directamente en la Secretaria General del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL o al correo electrónico [contratacion@ibal.gov.co](mailto:contratacion@ibal.gov.co).

Los documentos allegados con posterioridad a la fecha y hora establecida por el comité evaluador no serán tenidos en cuenta por el comité evaluador y dejarán constancia de ello en el acta de evaluación respectiva.

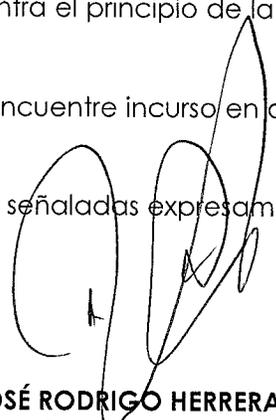
**14. RECHAZO DE LA PROPUESTA:** Será motivo de rechazo de la propuesta la que adolezca de alguna de las siguientes irregularidades:

- 1.- Si el proponente se encuentra incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades señaladas por la Constitución y la ley.
- 2.- Cuando no cumpla con los requisitos habilitantes exigidos en la invitación.
- 3.- Cuando la propuesta económica supere el presupuesto oficial, o no cumpla las exigencias técnicas establecidas, o se compruebe precio artificialmente bajo.
- 4.- Cuando la propuesta sea entregada extemporáneamente conforme al tiempo establecido para presentarla.

Al

- 5.- Cuando las propuestas sean enviadas por medio no indicado en la invitación.
- 6.- 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.
- 7.- Si el objeto social del proponente no tiene relación con la naturaleza del objeto a contratar.
- 8.- Cuando en la propuesta no se relacione el valor de los bienes y/o servicios relacionado en el anexo de la propuesta económica. 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.
- 9.- 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.
- 10.- 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.
- 11.- Cuando el proponente se encuentre incurso en algunas de las causales de disolución y/o liquidación de Sociedades.
- 12.- En las demás circunstancias señaladas expresamente en el pliego de condiciones y/o invitación a ofertar.

Atentamente,

  
**JOSÉ RODRIGO HERRERA MEJÍA**  
Gerente General IBAL SA ESP OFICIAL

Revisó y aprobó: Olga Lucia Liévano Rodríguez – Secretaria General 

Elaboro: Alexandra Bustamante – Profesional Universitario Secretaria General Ibal 

LISTA DE ANEXOS A LA PRESENTE INVITACIÓN		
No.	Descripción	Ubicación
001	Carta de presentación	Anexa a esta invitación
002	Propuesta económica	Anexa a esta invitación
003	Manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación
004	Manual de reevaluación de proveedores	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación



**INVITACIONES A OFERTAR**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO: GJ-R-015**

**FECHA VIGENCIA:**  
2016-10-12

**VERSIÓN: 08**

**Página 23 de 26**

005

Requisitos de Seguridad y salud en el trabajo.

Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación

**ANEXO 1**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_

Señores  
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL  
ENTIDAD CONTRATANTE

**REF. INVITACIÓN No. 108 DE 2021.**

Respetados señores:

Yo, \_\_\_\_\_, obrando en nombre propio y/o en representación de \_\_\_\_\_ presento propuesta respecto de la Invitación de la Referencia, de acuerdo con el contenido de la invitación a ofertar, cuyas especificaciones declaro conocer y aceptar.

Manifiesto bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma de este documento, que no me encuentro incurso en ninguna de las incompatibilidades, inhabilidades o prohibiciones de que tratan las leyes colombianas, al igual que no estoy reportado en el boletín de responsables fiscales, no soy deudor moroso de ninguna entidad del Estado y he cumplido con el pago de aportes al sistema de seguridad social del personal vinculado a la empresa que represento. Igualmente que toda la información aportada es real.

El suscrito se compromete si resultare favorecido con la adjudicación de este contrato a cumplir con todos y cada uno de los requisitos indicados en la invitación a ofertar y los que se describan en la minuta del contrato.

El suscrito declara:

1. Que ninguna otra persona o entidad distinta tienen interés en esta Invitación, ni en el contrato que como consecuencia de ella llegare a celebrarse y que por consiguiente solo comprometo al firmante.
2. Que conoce la invitación a ofertar y especificaciones técnicas suministradas por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, relacionados con ésta invitación y que acepta todos los requisitos en ellos establecidos.
3. Que en caso de que me sea adjudicada la presente invitación, me comprometo a comenzar los trabajos una vez firmada el acta de iniciación.

4.- Que conozco y acepto todo el contenido del manual de contratación de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, el cual cuenta con cláusulas a establecer en el contenido del contrato.

5. Que se incluyen los siguientes anexos: (RELACIONARLOS)

**RESUMEN DE LA PROPUESTA:**

Nombre o Razón Social del Proponente: \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía o NIT: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Tarjeta Profesional: \_\_\_\_\_

País de Origen del Proponente \_\_\_\_\_

PLAZO TOTAL PARA EJECUTAR EL CONTRATO: \_\_\_\_\_ a partir de la suscripción del acta de inicio.

VALOR DE LA PROPUESTA: \_\_\_\_\_

Me permito informar que las comunicaciones relativas a esta Invitación las recibiré en la siguiente Dirección:

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Teléfono Móvil: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Atentamente,

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

**ANEXO 002**  
**PROPUESTA ECONÓMICA**

\_\_\_\_\_, en calidad de representante legal de \_\_\_\_\_ presento la siguiente propuesta económica dentro del proceso de invitación No. **108 DE 2021**

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario	Iva	Valor Total Iva Incluido
Servicio de Whatsapp for Business	4			
Servicio de computación en la nube para agente de contac center	10 Usuarios *			
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO				
VALOR A 7 MESES DE CONTRATO				

CONCEPTOS DE PAGO ÚNICO	Cantidad	Valor Unitario	Iva	Valor Total Iva Incluido
Servicio de implementación del proyecto	1			
Suministro Diadema Plantronics C3210	4			
Suministro Gateway	1			
VALOR DE PAGO ÚNICO DEL PROYECTO				

**VALOR TOTAL PROPUESTA (CONCEPTOS PAGO ÚNICO + CONCEPTOS PAGO MENSUAL)**

\*El valor de los 10 usuarios para la cuenta mensual es variable dependiendo de los usuarios conectados cada mes. En todo caso se calculará la cuenta con el valor unitario ofertado.

	<b>INVITACIONES A OFERTAR</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GJ-R-015
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-10-12
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 26 de 26</b>

\*El proponente debe discriminar si cada ítem cuenta con Iva y que porcentaje del mismo aplica

VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA \_\_\_\_\_ (\$-----) IVA INCLUIDO

**El valor incluye todas las condiciones exigidas en las características técnicas indicadas en la presente invitación. POR TANTO, CON LA PRESENTE OFERTA MANIFIESTO QUE ACEPTO TODAS LAS CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS EN LA PRESENTE INVITACIÓN.**

**FIRMA:**  
**Nombre proponente**  
**C.C.**