

Re: IBAL SA ESP OFICIAL- Invitación a ofertar 108 de 2021

De Ricardo Montes <ricardo.montes@dyalogo.com>
Destinatario <paula.benavides@ibal.gov.co>, Marisol Aparicio <administrativo@dyalogo.com>
Cc CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO <sistemas@ibal.gov.co>
Fecha 2021-07-14 08:24

CERTIFICADO PARAFISCALES.pdf (~42 KB)

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP (1).pdf (~12 MB)

Buenos días doy respuesta a lo solicitado. Quería pedirles el favor que a partir de este momento cualquier comunicación sea enviada con copia a administrativo@dyalogo.com dado que del 17 al 20 de julio no voy a tener acceso a correo electrónico.

1. Adjunto certificación juramentada de pago de parafiscales.

2. Adjuntamos la documentación completa del contrato que certifica nuestra experiencia, en la página 10 ítem 4 se indica el suministro de un equipo de hardware de iguales características a la oferta. El objeto del contrato no es idéntico al solicitado pero el suministro cumple las condiciones.

4	Gateway KHOMP UMG modular 300 + Licencia SBC-SIP 32 canales	UND	1	\$ 2.605.176	\$ 2.605.176
---	---	-----	---	--------------	--------------

El valor de dicho suministro con IVA Incluido es COL\$ 2.605.176 * 1,19 = COL\$ 3'100.160

El valor de nuestra propuesta es de COL \$19.334.846 * 10% (valor a acreditar experiencia en hardware) = COL \$1.933.484.

Con esto consideramos que cumplimos el monto exigido en experiencia.

Cordialmente



En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data, regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; la sociedad DYALOGO SAS identificada con NIT. 830.089.890-2 y dirección electrónica habeas@pqr.dyalogo.com como empresa que almacena y recolecta datos de carácter personal, y en calidad de **RESPONSABLE**, debe informarle lo siguiente: El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema. Los correos electrónicos no son seguros y no se puede garantizar que estén libres de errores, ya que pueden ser interceptados, modificados, o contener virus. Cualquier persona que se comunica con nosotros por e-mail se considera que ha aceptado estos riesgos. DYALOGO SAS no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaje y niega cualquier responsabilidad por daños derivados de la utilización del correo electrónico. Cualquier opinión y otra declaración contenida en este mensaje y cualquier archivo adjunto son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan necesariamente las de la empresa. De igual forma, los datos personales que por medio de

14/7/2021

Roundcube Webmail :: Re: IBAL SA ESP OFICIAL- Invitación a ofertar 108 de 2021

este correo se soliciten serán tratados de acuerdo a las finalidades del objeto social de la sociedad, y con el fin de dar respuesta y brindar la información relacionada con los temas que sean de su interés y estén relacionados con la relación comercial u operacional que tiene con la sociedad. Los datos personales y de contacto serán conservados en la base de datos de la sociedad mientras mantenga dicha relación. En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al siguiente correo electrónico habeas@pqr.dyalogo.com o de forma presencial en las siguientes direcciones: Calle 163ª No 19ª 95 de la ciudad de Bogotá. Para más información sobre nuestra Política de Tratamiento de datos personales y sus modificaciones consulte [aquí](#).

El mar, 13 jul 2021 a las 17:18, <paula.benavides@ibal.gov.co> escribió:

Ibagué, 13 de julio de 2021

Señores
DYALOGO SAS
Ciudad

En atención a la Invitación N° 108/2021, cuyo 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.

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

12.1 DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO

Acreditación pago sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, SENA. : La PERSONA JURÍDICA 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 comercio y aportar certificado vigente de antecedentes de contadores y copia de la tarjeta profesional.

Nota: Dyalogo No presenta 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 comercio y aportar certificado vigente de antecedentes de contadores y copia de la tarjeta profesional

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: Dyalogo presenta un (1) contrato suscrito con la empresa de acueducto metropolitano de Bucaramanga N. 16 de 2019, por valor de \$ 34.990.000, cuyo objeto prestar servicios de computación en la nube para agentes de Contac center y agentes de BackOffice, por valor de \$ 34.990.000

Nota : No presenta un contrato cuyo objeto o alcance de actividades contratadas permita evidenciar el SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS DE COMUNICACIONES

14/7/2021

Roundcube Webmail :: Re: IBAL SA ESP OFICIAL- Invitación a ofertar 108 de 2021

Por lo anterior, comedidamente se solicita subsanar la documentación anteriormente relacionada, la cual debe ser allegada al correo contratacion@ibal.gov.co, con copia a sistemas@ibal.gov.co, a más tardar el día 14 de julio de 2021, a las 4:00 pm

CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO
Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica

--

PAULA BENAVIDES SANCHEZ
Técnico Administrativo II Gestión Tecnológica



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 016 DEL AÑO 2019 SUSCRITO ENTRE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Y DYALOGO SAS

Entre los suscritos a saber **MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO** mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía 28.152.406 expedida en Girón (Santander), quien obra en su calidad de primer suplente de la Gerente General y como tal Representante Legal del **ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.**, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de Sociedad por Acciones, domiciliada en esta Ciudad, constituida mediante escritura pública 500 del 29 de Abril de 1.916 de la Notaría Primera de Bucaramanga, reformada para adaptarse a la nueva legislación por escritura 180 del 2 de Febrero del año 2.000, de la Notaría 8ª del Círculo de Bucaramanga, y reformada mediante varias escrituras siendo la última de ellas la 0899 de abril 19 de 2017 de la Notaría 9 del Círculo de Bucaramanga, inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga donde posee la matrícula 05-001634-04, circunstancia que acredita con el correspondiente Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, quien en el presente Contrato se denominará **EL amb S.A. E.S.P. Y DYALOGO SAS**, con NIT 830.089.890-2 sociedad constituida mediante Escritura Pública No. 0000888 de fecha 06 de junio del año 2001 de la Notaría 63 del circuito de Bogotá y reformada mediante varias escrituras públicas siendo la última de ellas la No.5 de fecha 01 de agosto de 2011, según consta en el certificado expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, sociedad representada legalmente por **RICARDO MONTES FONSECA**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 75.070.785 expedida en Manizales y quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar un Contrato de prestación de servicios, que consta de las siguientes

CH

cláusulas: **CLÁUSULA 1.OBJETO DEL CONTRATO.EL CONTRATISTA EL CONTRATISTA** se obliga para con el **amb S.A ESP** a prestar los servicios de computación en la nube para agentes de Contact Center y agentes Backoffice.

ALCANCE.PARAGRAFO. El contratista debe suministrar una solución de Contact Center Omnicanal que garantice la prestación continua y eficiencia de los servicios de atención al cliente a través de los canales contratados e implementados con las siguientes capacidades mínimas: **a)**8 Agentes de Contact Center omnicanal, 5 Agentes de Backoffice o de Tickets, Chat, Administrador, Monitor, **b)**La solución de contact center debe correr en la nube y debe ser accesible desde cualquier equipo de cómputo con navegador de internet preferiblemente Internet explorer o Firefox, **c)**La solución de contact center debe disponer de opciones de administración y configuración en todos sus componentes, La solución de contact center debe contar con opciones de consulta, informes, monitoreo en tiempo real, **d)EL CONTRATISTA** debe brindar servicios de Soporte Técnico durante la vigencia del contrato, **e)**Servicios profesionales para implementaciones y nuevos desarrollos previo requerimiento **del amb S.A E.S.P** **f)** La solución de Contact Center a proveer deberá cumplir como mínimo con los aspectos técnicos solicitados por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P y que se encuentran consignados en el anexo N° 02 del presente contrato **CLÁUSULA 2. DOCUMENTOS DEL CONTRATO.** Los documentos que a continuación se relacionan, se consideran para todos los efectos parte integrante del contrato y en consecuencia serán leídos e interpretados en forma conjunta con el mismo y producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales: **a)** La Oferta presentada por el **CONTRATISTA** **b)** El Reglamento de Contratación de **EL amb SA ESP** contenido en el Acuerdo 003 del 29 de Junio del año 2.004 y los documentos adjuntos y complementarios presentados por **EL CONTRATISTA.**

CLÁUSULA 3. VALOR DEL CONTRATO. El valor del presente contrato es por la suma de TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL

QUINIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (\$34 990 535), incluido IVA. El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato.

PARAGRAFO. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL. Los pagos de dinero que asuma **EL amb S.A. E.S.P.**, en virtud del presente Contrato, están respaldados por el correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 190172 del presupuesto de la presente vigencia. **CLÁUSULA 4. FORMA DE PAGO.** : El valor del contrato será cancelado así: **a)** los ítems 1 y 2 mediante actos de pago parcial mensual, **b)** los ítems 3,4,5 y 6 se cancelaran mediante un único pago una vez se hayan realizado las configuraciones e integraciones requeridas, previa aceptación por parte del interventor del contrato. **c)** el ítem 7 se pagara mediante actas de pago parcial de acuerdo al servicio prestado. Los anteriores pagos se realizaran previa presentación del informe de actividades y aceptación por parte del interventor.

PARAGRAFO: El amb SA ESP efectuara el pago dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de radicación de las cuentas a la Interventoría del Contrato, quien contara con cinco días hábiles para revisar y aprobar cada factura antes de radicarla en Tesorería del amb SA ESP.

CLÁUSULA 5. PLAZO DEL CONTRATO. **EL CONTRATISTA** se obliga a cumplir con el objeto del presente contrato en un plazo de DOCE (12) MESES, contados a partir de la orden de iniciación impartida por el interventor. **CLÁUSULA 6.**

VIGENCIA DEL CONTRATO. El presente contrato tendrá una vigencia igual al plazo del mismo y cuatro (4) meses más. **CLÁUSULA 7. GARANTÍA.** **EL**

CONTRATISTA deberá constituir a su propia costa a favor del **amb S.A. E.S.P.**, ante una Compañía de Seguros o una Institución Bancaria legalmente establecida en el País, **UNA PÓLIZA FAVOR DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS** destinada a amparar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones asumidas por **EL CONTRATISTA** en virtud del presente Contrato en la cual el asegurado principal y el beneficiario deben ser **EL amb S.A. E.S.P.**, que cubra los siguientes

riesgos: a) **CUMPLIMIENTO**, por el 20% del valor total del Contrato, y por un término igual a la vigencia del contrato, contabilizados a partir de la fecha de expedición de la Garantía; b) **CALIDAD DEL SERVICIO** por una cuantía equivalente al 20% del valor total del Contrato y por un término igual a la vigencia del contrato y un año más, contados a partir de la fecha de entrega y recibo final.

C) PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: por una cuantía igual al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato y vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más, contabilizados a partir de la fecha de expedición de la Garantía. **PARÁGRAFO PRIMERO. DE LA REPOSICIÓN DE LA GARANTÍA. EL CONTRATISTA** se obliga a que si durante la vigencia de la garantía otorgada ocurriere incumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** que ocasione multas o cláusula penal pecuniaria, el monto de la garantía se deberá reponer en la suma que se disminuyere. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** La garantía y sus certificados de modificación, si los hubiere requiere para su validez la aprobación por parte de **EL amb S.A. E.S.P.** La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de **EL amb S.A. E.S.P.** **CLÁUSULA 8. INTERVENTORIA.** **El amb S.A. E.S.P.** ejercerá la vigilancia del desarrollo del Contrato, por intermedio de un Interventor quien será su representante ante **EL CONTRATISTA.** **EL amb S.A. E.S.P.** podrá modificar esta designación durante el desarrollo del Contrato, sin que ello constituya motivo de reclamo por parte de **EL CONTRATISTA.** Todas las cuentas presentadas por **EL CONTRATISTA** deberán ser aprobadas por el Interventor, quien vigilará el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para su pago. Las funciones y atribuciones principales de la Interventoría serán las especificadas en el Pliego de Condiciones y en el Manual de Interventoría adoptado por **EL amb S.A. E.S.P.** **CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** a) Cumplir con todas las Especificaciones técnicas establecidas por el **amb SA ESP** b) Cumplir con todas las demás obligaciones que se lleguen a derivar de su propuesta y las del presente contrato.



c) constituir las garantías exigidas y mantenerlas actualizadas de acuerdo a las exigencias del contrato **CLAUSULA 10. OBLIGACIONES DEL amb S.A. E.S.P.** 1) Cumplir con el pago al **CONTRATISTA** en los plazos pactados. 2) Facilitar al **CONTRATISTA** la información que requiera para desarrollar las actividades contratadas. 3) Las demás que legalmente correspondan. **CLAUSULA 11. SUBCONTRATOS O CESIÓN DEL CONTRATO.** EL **CONTRATISTA** no podrá, sin previo consentimiento por escrito del **amb S.A. E.S.P.** ceder el Contrato, ni parte alguna del mismo. **CLAUSULA 12. EXHORTO DE RECUPERACIÓN.** Las partes establecen como facultad negocial que el **amb S.A. E.S.P.** podrá hacer efectivas deducciones a **EL CONTRATISTA** por incumplimientos parciales o por mora en su ejecución así: a) Una deducción equivalente al UNO POR MIL (1/1000) del valor del contrato por cada acto constitutivo de incumplimiento parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA**. Las deducciones sucesivas podrán ascender a una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, valor este que **EL amb S.A. E.S.P.**, podrá hacer efectivo de la Garantía de Cumplimiento, de los saldos por pagar que existieren a favor de **EL CONTRATISTA** o del fondo de reserva del contrato si lo hubiere. Por el pago de la suma a que se refiere esta estipulación, no se entenderá extinguida la obligación contratada por el contratista en razón del contrato, ni se le eximirá de la indemnización por los perjuicios causados al **amb S.A. ESP.** Las sumas causadas por el concepto de deducciones serán descontadas de las actas parciales o del saldo que resulte a favor del contratista al liquidar la parte ejecutada del contrato. **CLAUSULA 13. EL PROCEDIMIENTO APLICABLE EN EL EVENTO DEL EXHORTO DE RECUPERACIÓN:** Acontecido el hecho que da origen a la causal de recuperación, el Interventor o Supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su ocurrencia o fecha en la cual ha tenido conocimiento de la misma, mediante escrito dirigido al director de Área a cuyo cargo está la ejecución del contrato informará la situación para su análisis de inicio o no del procedimiento

01

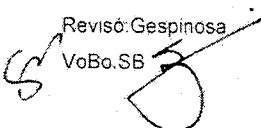
de exhorto por recuperación. Una vez recibido el informe el director de Área a cuyo cargo está la ejecución del contrato, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes evaluará la situación decidiendo si no existe mérito para iniciar el procedimiento y en este sentido se abstendrá de la continuación del trámite. De encontrar mérito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes dirigirá escrito al **CONTRATISTA**, a través del cual le exhortará para que proceda al cumplimiento del contrato en los términos pactados si es que la causal se mantiene y además refiera las razones en virtud de las cuales considere la inexistencia de la causal. El exhorto deberá contener una relación de los hechos que dan lugar a la recuperación, la causal de recuperación que se advierte, las pruebas que acrediten la existencia de la causal. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, el **CONTRATISTA** deberá responder el exhorto formulado al cual podrá acompañar las pruebas que considere convenientes o pertinentes. Presentada o no la respuesta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el director de Área a cuyo cargo está la ejecución levantará un acta en la cual definirá si acepta o no las razones presentadas por el contratista. El Acta deberá contener un resumen sumario de los antecedentes, los hechos, los argumentos y pruebas que soportaron el exhorto, el análisis de las razones y pruebas aportadas por el **CONTRATISTA** o la indicación no haber dado respuesta al exhorto, y la conclusión argumentada de la existencia o no de la causal o su justificación. En el evento de su existencia no justificada, procederá a la cuantificación del costo por concepto de recuperación conforme la causal identificada conforme las condiciones pactadas en el contrato y que desde ya entiende el **amb S.A. E.S.P.** que por el hecho de haber presentado la propuesta, el **PROPONENTE** favorecido expresa su aceptación, al celebrar el contrato. En tal sentido, está conforme con la estipulación del descuento de cada una de las sumas que se le adeuden o con cargo al fondo de reserva si existe, y la acepta como un mecanismo de solución directa de las controversias que puedan surgir por la ocurrencia de la causal. De

21. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Las Partes acuerdan que en el evento en que surjan diferencias entre ellas, por razón o con ocasión del Contrato, buscarán mecanismos de arreglo directo, tales como la negociación directa. Para ese efecto, las partes dispondrán de un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas haga una solicitud en tal sentido. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo. En el evento en que no se llegue a un acuerdo, las partes quedan en libertad de acudir a la Jurisdicción competente. **CLAUSULA 22. PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN.** El presente Contrato se entiende perfeccionado con la firma de este instrumento por las partes, pero para iniciar su ejecución se requiere la aprobación de la garantía por parte de **EL amb S.A. E.S.P.** Para constancia se firma en Bucaramanga a 04 de Julio 2010


MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
EL amb SA ESP


RICARDO MONTES FONSECA
DYALOGO SAS
EL CONTRATISTA

Elaboró: Catalina P
Revisó: Gispinosa
VoBo: SB



ANEXO NO. 1 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.
ENTRE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Y DIALOGO SAS

DEL AÑO 2019 SUSCRITO

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL
1	Servicio de computación en la nube paga agente de contact center	Licencias	8	\$ 102.924	\$ 823.392
2	Servicio de computación en la nube paga agente de backoffice	Licencias	5	\$ 51.462	\$ 257.310
3	Servicios Generales de Montaje del Proyecto (Análisis y Diseño de requerimientos, implementación, capacitación, configuración estrategias/campañas iniciales, configuración IVR, Integración con Planta Avaya)	Horas	98	\$ 72.100	\$ 7.065.800
4	Gateway KHOMP UMG modular 300 + Licencia SBC-SIP 32 canales	UND	1	\$ 2.605.176	\$ 2.605.176
5	Servicios de Integración con ERP para funcionalidades de IVR transaccionales y otros [Opción 3]	Horas	80	\$ 70.000	\$ 5.600.000
6	Paquete de Envío de Mensajes (Paquete x 15.000 SMS)	SMS	15000	\$ 29	\$ 435.000
7	Servicios Profesionales por demanda	Horas	20	\$ 140.000	\$ 2.800.000
SUBTOTAL					\$ 18.505.976
PLAZO (item 1 y 2) (12 meses)					\$ 12.968.424
IVA 19% (items 3 al 7)					\$ 3.516.135
TOTAL					\$ 34.990.535

MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
El amb SA ESP

RICARDO MONTES FONSECA
DIALOGO SAS
EL CONTRATISTA



dicha Acta se dará traslado al Interventor o Supervisor para que se proceda a la ejecución de la recuperación mediante el descuento. Ante la imposibilidad del respectivo descuento el interventor o supervisor requerirá por escrito al contratista para que proceda a la consignación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento. La no consignación en el término acá señalado, se constituye en incumplimiento de las obligaciones del contratista y en tal sentido se dará traslado a la secretaria general del incumplimiento para que se proceda a la respectiva afectación de la póliza o al inicio de la acción judicial conforme corresponda. La aplicación del procedimiento de exhorto de recuperación procederá de manera independiente y por evento, sin que la aplicación de los descuentos libere al **CONTRATISTA** de sus obligaciones adquiridas en virtud del contrato. **CLAUSULA 14. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.** Las partes pactan como facultad negocial, que en el evento de que **EL amb S.A. E.S.P.**, establezca por cualquier medio el incumplimiento del contrato, **EL CONTRATISTA** deberá cancelar a aquella a título de indemnización de perjuicios, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, valor éste que **EL amb S.A. E.S.P.**, podrá hacer efectivo de la Garantía de Cumplimiento, de los saldos por pagar que existieren a favor de **EL CONTRATISTA** o del fondo de reserva del contrato si lo hubiere. **CLAUSULA 15. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.** Vencido el Contrato o terminado por cualquiera de las circunstancias establecidas en la Ley o en este instrumento, se procederá a su liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento del Contrato, de conformidad con el siguiente trámite: **1)** Las partes procederán a elaborar el Acta de Liquidación en la que se hará constar una relación detallada de todos los pagos que haya efectuado **EL amb S.A. E.S.P.**, por concepto del suministro solicitado; **2)** Relación de los Contratos Adicionales sobre modificaciones del plazo y del valor así como la relación de deducciones o Cláusula Penal por incumplimiento si las hubiere; **3)** Actualización de la Garantía de Calidad de los Suministros; **4)** Paz y salvos del

cumplimiento de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA** frente a los aportes de Seguridad Social en Salud, Pensiones, y Riesgos Profesionales y el Pago de aportes parafiscales en el SENA, Caja de Compensación Familiar e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF-. El incumplimiento de estas obligaciones, así como la no acreditación del pago de los respectivos aportes, facultará al amb S.A. E.S.P para declarar el incumplimiento del presente contrato.

CLAUSULA 16. RÉGIMEN JURÍDICO. El presente contrato se rige por las Normas del Derecho Privado, como son las concernientes al Libro Cuarto Sobre las obligaciones y los contratos del Código Civil; las del título Primero con relación a la cesión de contratos del Código de Comercio y en especial por la Ley 142 de 1.994 y las Resoluciones pertinentes expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **CLAUSULA17. DOMICILIO CONTRACTUAL. EL CONTRATISTA**

nacional o extranjero queda sometido a la Ley Colombiana y a la jurisdicción de los Tribunales Colombianos. Se tomará la Ciudad de Bucaramanga como domicilio contractual para todos los efectos a que hubiese lugar. **CLAUSULA 18.**

INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES. EL CONTRATISTA manifiesta que no se halla incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo con los términos establecidos en la Constitución Política de Colombia **CLAUSULA 19. SUSPENSIÓN DEL**

CONTRATO. Las partes de común acuerdo podrán acordar la suspensión del contrato, por el término prudencial que fuere preciso, en aquellos casos en que circunstancias especiales, de conveniencia para el buen desenvolvimiento del contrato, así lo ameritaren. **CLAUSULA 20. TERMINACION DEL CONTRATO.** Se

podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos: **1)** Por mutuo acuerdo entre las partes; **2)** Por incumplimiento de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**, **3)** Por vencimiento del plazo establecido, **4)** Por ceder total o parcialmente, **EL CONTRATISTA** la ejecución del presente contrato. **CLAUSULA**



ANEXO N° 2 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°
DE 2019 SUSCRITO ENTRE EL amb SA ESP Y DIALOGO SAS



ESPECIFICACIONES TECNICAS

La solución de Contact Center deberá proveer una solución omnicanal que permita recibir llamadas entrantes (inbound) y generar llamadas salientes (outbound) a través de los canales contratados.

El contratista deber realizar y garantizar interconexión entre su solución de telefonía y la planta telefónica AVAYA que posee el amb S.A E.S.P en su sede administrativa del Parque del Agua, de manera que las llamadas puedan fluir entre la una y la otra.

Las llamadas entrantes y salientes deben fluir a través de los canales y mecanismos definidos por el amb S.A E.S.P para tal fin.

La solución de telefonía debe proveer solución omnicanal y manejar cola universal para los canales:

- Voz: Telefonía fija y móvil
- Chat
- Email
- SMS
- Redes Sociales (Opcional)

La solución debe integrar todos las siguientes funcionalidades de Contact Center:

- PBX
- Identificador ANI
- ACD
- CTI
- IVR Transaccional con nuestro ERP (SII++)
- Sistemas de Marcadores (Predictivo, Progresivo, Preview, Manual)
- Grabación de Llamadas Total
- Enrutamiento Inteligente
- Colas de espera
- Manejo de anuncios, mensajes, música de espera, etc
- Tarifador

La solución debe disponer de las siguientes herramientas e interfaces de administración y supervisión:

- Gestión de Usuarios: Creacion, Edición, Eliminación

- Herramienta de administración y configuración para funcionalidades de la PBX (Telefonía), IVR, CRM, Campañas de Entrada, Campañas de Salida, Backoffice o módulo de Tickets, Chat, formatos de email, formatos de SMS.
- Herramienta de supervisión y monitoreo en línea
- Herramienta de diseño de scripts, CRM y/o formularios configurables y personalizables para múltiples campañas tanto entrantes como salientes.
- Herramienta de diseño para formularios de Tickets o Backoffice
- Herramienta de diseño para formularios de email
- Opciones de Consultas e informes para todo tipo de campaña entrante o saliente por No. Caso, Agente, Fecha, número telefónico.
- Herramienta de búsqueda, reproducción y gestión de grabaciones.
- Dashboard y/o Wallboard

A falta de opciones de administración y configuración, el proveedor debe proporcionar todos los servicios requeridos sin costo alguno para cualquier modificación o cambio requerido como parte del servicio de soporte y siempre que ello no represente una mejora o desarrollo de una nueva funcionalidad.

Para los agentes la solución debe proveer:

- Interfaz de atención omnicanal para todos los canales (voz, email, chat, sms, redes sociales) e integrado con las funcionalidades de CRM, Backoffice y/o Tickets.
- Terminal telefónico tipo softphone integrado en interfaz de atención
- Herramienta de scripting y/o de CRM con integración CTI que permita:
- Todas las entradas independientemente del canal deben llegar al módulo de scripting, formulario de campaña o de CRM
- Visualizar datos del abonado, últimas llamadas, integración CTI con nuestro ERP (SII++) y con la BD del Contact Center.
- Asignar número único para cada caso registrado
- Registrar la solicitud del cliente
- Registrar la gestión realizada
- Registrar la respuesta dada
- Tipicar y/o Clasificar la llamada
- Enlace a documentos externos (Guías, instructivos, aplicaciones, etc)
- Enviar registro del caso con solicitud y respuesta al cliente vía email (a opción del agente al finalizar llamada o en un proceso de backoffice) o notificación vía SMS.
- Imprimir caso de una llamada o campaña de entrada.
- Escalar un caso a un proceso de backoffice o mediante manejo de tickets integrado.

- Consultar casos por: No. Caso, campaña, fecha, agente, campos personalizables
- Reportes de casos por No. Caso, campaña, rangos de fecha, Barrios, Municipios, con opción de exportación
- Estadísticas gráficas por campaña, rangos de fechas, agentes, estado campaña, tipificación de casos
- Estadísticas Integradas con Dashboard Los formularios de captura de datos deben ser configurables y personalizables, con opción para integrar a Nuestro Sistema Corporativo (SII++)



Para Campañas de Salida la solución debe permitir:

- Configuración para "n" campañas de salida
- Configuración del formulario de campañas de salida
- Cargar campañas de salida con estructuras de campos configurables
- Cargar muestras para campañas de una base externa.
- Disponer de la posibilidad para integrar con nuestro ERP (SII++)
- Asignar agente(s) que desarrollará(n) la campaña
- Realizar campañas de salida con marcadores y desborde a:
 - Agente, Mensaje Pregrabado, Mensaje de IVR personalizado integrado a ERP (SII++), SMS personalizado, Email personalizado
- Reprogramación de Llamada
- Reasignación de Llamada
- Estadísticas
- Informes con opción de exportación a Excel

Herramienta de Backoffice o Modulo de Tickets

La solución de backoffice o módulo de tickets debe permitir escalar un caso (llamada, email, chat, etc) desde un agente Contact Center a un agente de Backoffice e incluso a otra área de la empresa o un contratista ubicado fuera de nuestras instalaciones.

Debe permitir:

- Visualizar historia del caso y mantener trazabilidad.
- Asignación y transferencia a otro agente u área de la empresa.
- Configuración de Niveles de atención y servicio
- Impresión del caso o ticket
- Envío del caso o tickets vía email
- Opción para generar un caso de ticket o backoffice desde intranet y/o sitio web corporativo
- Consultas e Informes

CH

- Estadísticas
- Estadísticas Integradas con Dashboard

Los formularios de captura de datos deben ser configurables y personalizables.

- Reportes:
- Tipo Dashboard o Wallboard en tiempo real que permita monitorear el estado del centro de contacto, estado de agentes, niveles de servicio, niveles de atención, tiempos, canales, etc.
- Históricos por rango de fechas, por horas, por días de la semana, por agentes, por colas, por troncales, por canales, por campañas en detalle y resumido para: Llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, tiempos de respuesta, tiempos de conversación, tiempos de abandono, niveles de servicio, etc para todos los canales contratados.
- Reportes exportables a excel

Otras Funcionalidades:

- Redireccionamiento de Llamadas a extensión, fijo o celular
- Soporte para extensiones y agentes remotos
- Mensajería de voz
- Conteo de tiempo y/o llamadas en espera para anuncios de IVR
- Click to Call
- Manejo de agenda y/o calendario con opción de agendación web para intraneto sitio web corporativo
- Disponibilidad de integración con soluciones de terceros
- Exportación total de los campos de una campaña entrante o saliente


MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
EL amb SA/ESP


RICARDO MONTES FONSECA
DYALOGO SAS
EL CONTRATISTA



amb
ACUEDUCTO METROPOLITANO
DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 016 DEL
AÑO 2019 SUSCRITO ENTRE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE
BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Y DYALOGO SAS**

Entre los suscritos a saber **MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO** mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía 28.152.406 expedida en Girón (Santander), quien obra en su calidad de primer suplente de la Gerente General y como tal Representante Legal del **ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.** Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de Sociedad por Acciones, domiciliada en esta Ciudad, constituida mediante escritura pública 500 del 29 de Abril de 1.916 de la Notaría Primera de Bucaramanga, reformada para adaptarse a la nueva legislación por escritura 180 del 2 de Febrero del año 2.000, de la Notaría 8ª del Circulo de Bucaramanga, y reformada mediante varias escrituras siendo la última de ellas la 0899 de abril 19 de 2017 de la Notaría 9 del Circulo de Bucaramanga, inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga donde posee la matrícula 05-001634-04, circunstancia que acredita con el correspondiente Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, quien en el presente Contrato se denominará **EL amb S.A. E.S.P. Y DYALOGO SAS**, con NIT 830.089.890-2 sociedad constituida mediante Escritura Pública No. 0000888 de fecha 06 de junio del año 2001 de la Notaría 63 del circuito de Bogotá y reformada mediante varias escrituras públicas siendo la última de ellas la No.5 de fecha 01 de agosto de 2011 según consta en el certificado expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, sociedad representada legalmente por **RICARDO MONTES FONSECA** mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 75.070.785 expedida en Manizales y quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar un Contrato de prestación de servicios, que consta de las siguientes

cd

cláusulas: CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO. EL CONTRATISTA EL CONTRATISTA se obliga para con el **amb S.A ESP** a prestar los servicios de computación en la nube para agentes de Contact Center y agentes Backoffice.

ALCANCE. PARAGRAFO. El contratista debe suministrar una solución de Contact Center Omnicanal que garantice la prestación continua y eficiencia de los servicios de atención al cliente a través de los canales contratados e implementados con las siguientes capacidades mínimas. a) 8 Agentes de Contact Center omnicanal. 5 Agentes de Backoffice o de Tickets Chat Administrador, Monitor. b) La solución de contact center debe correr en la nube y debe ser accesible desde cualquier equipo de cómputo con navegador de internet preferiblemente Internet explorer o Firefox. c) La solución de contact center debe disponer de opciones de administración y configuración en todos sus componentes. La solución de contact center debe contar con opciones de consulta, informes, monitoreo en tiempo real. d) EL CONTRATISTA debe brindar servicios de Soporte Técnico durante la vigencia del contrato. e) Servicios profesionales para implementaciones y nuevos desarrollos previo requerimiento del **amb S.A E.S.P** f) La solución de Contact Center a proveer deberá cumplir como mínimo con los aspectos técnicos solicitados por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P y que se encuentran consignados en el anexo N° 02 del presente contrato

CLÁUSULA 2. DOCUMENTOS DEL CONTRATO. Los documentos que a continuación se relacionan, se consideraran para todos los efectos parte integrante del contrato y en consecuencia serán leídos e interpretados en forma conjunta con el mismo y producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales. a) La Oferta presentada por el CONTRATISTA b) El Reglamento de Contratación de **EL amb SA ESP** contenido en el Acuerdo 003 del 29 de Junio del año 2004 y los documentos adjuntos y complementarios presentados por **EL CONTRATISTA.**

CLÁUSULA 3. VALOR DEL CONTRATO. El valor del presente contrato es por la suma de TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL



amb
AUTORIDAD METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

QUINIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (\$ 535.000.000), incluido IVA. El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato.

PARAGRAFO. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL. Los pagos de dinero que asuma EL amb S.A. E.S.P., en virtud del presente Contrato, están respaldados por el correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 190172 del presupuesto de la presente vigencia. **CLÁUSULA 4. FORMA DE PAGO.** El valor

del contrato será cancelado así: a) los ítems 1 y 2 mediante actos de pago parcial mensual, b) los ítems 3,4,5 y 6 se cancelaran mediante un único pago una vez se hayan realizado las configuraciones e integraciones requeridas, previa aceptación por parte del interventor del contrato, c) el ítem 7 se pagara mediante actas de pago parcial de acuerdo al servicio prestado. Los anteriores pagos se realizaran previa presentación del informe de actividades y aceptación por parte del interventor.

PARAGRAFO: El amb SA ESP efectuara el pago dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de radicación de las cuentas a la Interventoría del Contrato, quien contara con cinco días hábiles para revisar y aprobar cada factura antes de radicarla en Tesorería del amb SA ESP.

CLÁUSULA 5. PLAZO DEL CONTRATO. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el objeto del presente contrato en un plazo de DOCE (12) MESES, contados a partir de la orden de iniciación impartida por el interventor.

CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO. El presente contrato tendrá una vigencia igual al plazo del mismo y cuatro (4) meses más.

CLÁUSULA 7. GARANTÍA. EL CONTRATISTA deberá constituir a su propia costa a favor del amb S.A. E.S.P., ante una Compañía de Seguros o una Institución Bancaria legalmente establecida en el País, UNA PÓLIZA FAVOR DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS destinada a amparar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones asumidas por EL CONTRATISTA en virtud del presente Contrato en la cual el asegurado principal y el beneficiario deben ser EL amb S.A. E.S.P., que cubra los siguientes

24

riesgos a) CUMPLIMIENTO, por el 25% del valor total del Contrato, y por un término igual a la vigencia del contrato, contabilizados a partir de la fecha de expedición de la Garantía; b) CALIDAD DEL SERVICIO por una cuantía equivalente al 20% del valor total del Contrato y por un término igual a la vigencia del contrato y un año más, contados a partir de la fecha de entrega y recibo final; c) PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: por una cuantía igual al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato y vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más, contabilizados a partir de la fecha de expedición de la Garantía. **PARÁGRAFO PRIMERO. DE LA REPOSICIÓN DE LA GARANTÍA.** EL CONTRATISTA se obliga a que si durante la vigencia de la garantía otorgada ocurre incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA que ocasione multas o cláusula penal pecuniaria, el monto de la garantía se deberá reponer en la suma que se disminuyere. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** La garantía y sus certificados de modificación, si los hubiere requiere para su validez la aprobación por parte de EL amb S.A. E.S.P. La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de EL amb S.A. E.S.P. **CLÁUSULA 8. INTERVENTORIA.** EL amb S.A. E.S.P. ejercerá la vigilancia del desarrollo del Contrato, por intermedio de un Interventor quien será su representante ante EL CONTRATISTA. EL amb S.A. E.S.P. podrá modificar esta designación durante el desarrollo del Contrato, sin que ello constituya motivo de reclamo por parte de EL CONTRATISTA. Todas las cuentas presentadas por EL CONTRATISTA deberán ser aprobadas por el Interventor, quien vigilará el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para su pago. Las funciones y atribuciones principales de la Interventoria serán las especificadas en el Pliego de Condiciones y en el Manual de Interventoria adoptado por EL amb S.A. E.S.P. **CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** a) Cumplir con todas las Especificaciones técnicas establecidas por el amb SA ESP b) Cumplir con todas las demás obligaciones que se lleguen a derivar de su propuesta y las del presente contrato.



c) constituir las garantías exigidas y mantenerlas actualizadas de acuerdo a las exigencias del contrato **CLAUSULA 10. OBLIGACIONES DEL amb S.A. E.S.P.** 1) Cumplir con el pago al **CONTRATISTA** en los plazos pactados. 2) Facilitar al **CONTRATISTA** la información que requiera para desarrollar las actividades contratadas. 3) Las demás que legalmente correspondan. **CLAUSULA 11. SUBCONTRATOS O CESIÓN DEL CONTRATO.** **EL CONTRATISTA** no podrá, sin previo consentimiento por escrito del **amb S.A. E.S.P.** ceder el Contrato, ni parte alguna del mismo. **CLAUSULA 12. EXHORTO DE RECUPERACIÓN.** Las partes establecen como facultad negocial que el **amb S.A. E.S.P.** podrá hacer efectivas deducciones a **EL CONTRATISTA** por incumplimientos parciales o por mora en su ejecución así: a) Una deducción equivalente al UNO POR MIL (1/1000) del valor del contrato por cada actó constitutivo de incumplimiento parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA**. Las deducciones sucesivas podrán ascender a una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, valor este que **EL amb S.A. E.S.P.**, podrá hacer efectivo de la Garantía de Cumplimiento, de los saldos por pagar que existieren a favor de **EL CONTRATISTA** ó del fondo de reserva del contrato si lo hubiere. Por el pago de la suma a que se refiere esta estipulación no se entenderá extinguida la obligación contratada por el contratista en razón del contrato, ni se le eximirá de la indemnización por los perjuicios causados al **amb S.A. ESP**. Las sumas causadas por el concepto de deducciones serán descontadas de las actas parciales o del saldo que resulte a favor del contratista al liquidar la parte ejecutada del contrato. **CLAUSULA 13. EL PROCEDIMIENTO APLICABLE EN EL EVENTO DEL EXHORTO DE RECUPERACIÓN:** Acontecido el hecho que da origen a la causal de recuperación, el Interventor o Supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su ocurrencia o fecha en la cual ha tenido conocimiento de la misma, mediante escrito dirigido al director de Área a cuyo cargo está la ejecución del contrato informará la situación para su análisis de inicio o no del procedimiento

M

de exhorto por recuperación. Una vez recibido el informe el director de Área a cuyo cargo está la ejecución del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes evaluará la situación decidiendo si no existe mérito para iniciar el procedimiento y en este sentido se abstendrá de la continuación del trámite. De encontrar mérito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes dirigirá escrito al **CONTRATISTA** a través del cual le exhortará para que proceda al cumplimiento del contrato en los términos pactados si es que la causal se mantiene y además referirá las razones en virtud de las cuales considere la inexistencia de la causal. El exhorto deberá contener una relación de los hechos que dan lugar a la recuperación, la causal de recuperación que se advierte, las pruebas que acreditan la existencia de la causal. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, el **CONTRATISTA** deberá responder el exhorto formulado al cual podrá acompañar las pruebas que considere convenientes o pertinentes. Presentada o no la respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el director de Área a cuyo cargo está la ejecución levantará un acta en la cual definirá si acepta o no las razones presentadas por el contratista. El Acta deberá contener un resumen sumario de los antecedentes, los hechos, los argumentos y pruebas que sustentaron el exhorto, el análisis de las razones y pruebas aportadas por el **CONTRATISTA** o la indicación no haber dado respuesta al exhorto y la conclusión argumentada de la existencia o no de la causal o su justificación. En el evento de su existencia no justificada procederá a la cuantificación del costo por concepto de recuperación conforme a la causal identificada conforme las condiciones pactadas en el contrato y que desde ya entiende el **amb S.A. E.S.P.** que por el hecho de haber presentado la propuesta, el **PROPONENTE** favorecido expresa su aceptación a celebrar el contrato. En tal sentido está conforme con la estipulación del descuento de cada una de las sumas que se le adeuden o con cargo al fondo de reserva si existe, y la acepta como un mecanismo de solución directa de las controversias que puedan surgir por la ocurrencia de la causal. De

dicha Acta se dará traslado al Interventor o Supervisor para que se proceda a la ejecución de la recuperación mediante el descuento. Ante la imposibilidad del respectivo descuento el interventor o supervisor requerirá por escrito al contratista para que proceda a la consignación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento. La no consignación en el termino acá señalado, se constituye en incumplimiento de las obligaciones del contratista y en tal sentido se dará traslado a la secretaria general del incumplimiento para que se proceda a la respectiva afectación de la póliza o al inicio de la acción judicial conforme corresponda. La aplicación del procedimiento de exhorto de recuperación procederá de manera independiente y por evento, sin que la aplicación de los descuentos libere al **CONTRATISTA** de sus obligaciones adquiridas en virtud del contrato. **CLAUSULA 14. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.** Las partes pactan como facultad negocial, que en el evento de que **EL amb S.A. E.S.P.**, establezca por cualquier medio el incumplimiento del contrato, **EL CONTRATISTA** deberá cancelar a aquella a título de indemnización de perjuicios, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, valor éste que **EL amb S.A. E.S.P.**, podrá hacer efectivo de la Garantía de Cumplimiento, de los saldos por pagar que existieren a favor de **EL CONTRATISTA** o del fondo de reserva del contrato si lo hubiere. **CLAUSULA 15. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.** Vencido el Contrato o terminado por cualquiera de las circunstancias establecidas en la Ley o en este instrumento se procederá a su liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento del Contrato de conformidad con el siguiente trámite: **1)** Las partes procederán a elaborar el Acta de Liquidación en la que se hará constar una relación detallada de todos los pagos que haya efectuado **EL amb S.A. E.S.P.**, por concepto del suministro solicitado; **2)** Relación de los Contratos Adicionales sobre modificaciones del plazo y del valor así como la relación de deducciones o Cláusula Penal por incumplimiento si las hubiere; **3)** Actualización de la Garantía de Calidad de los Suministros. **4)** Paz y salvos del

cumplimiento de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA** frente a los aportes de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y el Pago de aportes parafiscales en el SIENA, Caja de Compensación Familiar e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-. El incumplimiento de estas obligaciones, así como la no acreditación del pago de los respectivos aportes facultará al **AMB S.A. E.S.P.** para declarar el incumplimiento del presente contrato.

CLAUSULA 16. REGIMEN JURÍDICO. El presente contrato se rige por las Normas del Derecho Privado, como son las concernientes al Libro Cuarto Sobre las obligaciones y los contratos del Código Civil; las del título Primero con relación a la cesión de contratos del Código de Comercio y en especial por la Ley 142 de 1994 y las Resoluciones pertinentes expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLAUSULA 17. DOMICILIO CONTRACTUAL. EL **CONTRATISTA** nacional o extranjero queda sometido a la Ley Colombiana y a la jurisdicción de los Tribunales Colombianos. Se tomara la Ciudad de Bucaramanga como domicilio contractual para todos los efectos a que hubiese lugar.

CLAUSULA 18. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES. EL **CONTRATISTA** manifiesta que no se halla incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad para celebrar el presente contrato, de acuerdo con los términos establecidos en la Constitución Política de Colombia.

CLAUSULA 19. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. Las partes de común acuerdo podrán acordar la suspensión del contrato, por el término prudencial que fuere preciso, en aquellos casos en que circunstancias especiales de conveniencia para el buen desenvolvimiento del contrato, así lo ameritaren.

CLAUSULA 20. TERMINACION DEL CONTRATO. Se podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos: 1) Por mutuo acuerdo entre las partes; 2) Por incumplimiento de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**, 3) Por vencimiento del plazo establecido, 4) Por ceder total o parcialmente. EL **CONTRATISTA** la ejecución del presente contrato.


CLAUSULA



21. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Las Partes acuerdan que en el evento en que surjan diferencias entre ellas por razón o con ocasión del Contrato, buscarán mecanismos de arreglo directo, tales como la negociación directa. Para ese efecto, las partes dispondrán de un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas haga una solicitud en tal sentido. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo. En el evento en que no se llegue a un acuerdo, las partes quedan en libertad de acudir a la Jurisdicción competente **CLAUSULA 22. PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN.** El presente Contrato se entiende perfeccionado con la firma de este instrumento por las partes, pero para iniciar su ejecución se requiere la aprobación de la garantía por parte de **EL amb S.A. E.S.P.** Para constancia se firma en Bucaramanga a) 4 de ADO 2019


MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
EL amb SA ESP


RICARDO MONTES FONSECA
DYALOGO SAS
EL CONTRATISTA

Elaboro Catalina P
Reviso Gaspnosa
VUBO SB


ANEXO NO. 1 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.
ENTRE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUJARAMANGA S.A. E.S.P. Y DIALOGO SAS

DEL AÑO 2019 SUSCRITO

FEU 15357

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL
1	Servicio de computación en la nube paga agente de contact center <i>500M</i>	Licencias	8	\$ 192 924	\$ 820 382
2	Servicio de computación en la nube paga agente de backoffice <i>50082</i>	Licencias	5	\$ 51 462	\$ 257 310
3	Servicios Generales de Montaje del Proyecto (Análisis y Diseño de requerimientos, implementación, capacitación, configuración estrategias/campañas iniciales configuración IVR integración con Planta Avaya)	Horas	98	\$ 72 100	\$ 7 065 800
4	Gateway KHOMP UMG modular 300 + Licencia 800 SIP 32 canales <i>Modulo con 01 E1</i>	UND	1	\$ 2.605 176	\$ 2 605 176
5	Servicios de Integración con ERP para funcionalidades de IVR transaccionales y otros [Opción 3] <i>50069</i>	Horas	80	\$ 70 000	\$ 5 600 000
6	Paquete de Envío de Mensajes (Paquete x 15 000 SMS) <i>50109</i>	SMS	15000	\$ 29	\$ 435 000
7	Servicios Profesionales por demanda <i>50069</i>	Horas	20	\$ 140 000	\$ 2 800 000
SUBTOTAL					\$ 18 505 978
PLAZO (Item 1 y 2) (12 meses)					\$ 12 968 424
IVA 19% (items 3 al 7)					\$ 3 516 136
TOTAL					\$ 34 930 535

50062
50060
104401
50069
50109
50069

50061

20 de 3-6 solo unavez
8 de 1-2 mensual x 12 mes
1 de 9. demanda.

MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
El amb SA ESP

RICARDO MONTES FONSECA
DIALOGO SAS
EL CONTRATISTA

ESPECIFICACIONES TECNICAS

La solución de Contact Center deberá proveer una solución omnicanal que permita recibir llamadas entrantes (inbound) y generar llamadas salientes (outbound) a través de los canales contratados

El contratista deber realizar y garantizar interconexión entre su solución de telefonía y la planta telefónica AVAYA que posee el amb S.A.E.S.P en su sede administrativa del Parque del Agua, de manera que las llamadas puedan fluir entre la una y la otra

Las llamadas entrantes y salientes deben fluir a través de los canales y mecanismos definidos por el amb S.A.E.S.P para tal fin.

La solución de telefonía debe proveer solución omnicanal y manejar cola universal para los canales

- Voz. Telefonía fija y móvil
- Chat
- Email
- SMS
- Redes Sociales (Opcional)

La solución debe integrar todos las siguientes funcionalidades de Contact Center:

- PBX
- Identificador ANI
- ACD
- CTI
- IVR Transaccional con nuestro ERP (SII++)
- Sistemas de Marcadores (Predictivo, Progresivo, Preview, Manual)
- Grabación de Llamadas Total
- Enrutamiento Inteligente
- Colas de espera
- Manejo de anuncios, mensajes, música de espera, etc
- Tarifificador

La solución debe disponer de las siguientes herramientas e interfaces de administración y supervisión:


- Gestión de Usuarios: Creación, Edición, Eliminación

- Herramienta de administración y configuración para funcionalidades de la PBX (Telefonía) IVR, CRM Campañas de Entrada, Campañas de Salida Backoffice o módulo de Tickets, Chat, formatos de email, formatos de SMS
- Herramienta de supervisión y monitoreo en línea
- Herramienta de diseño de scripts CRM y/o formularios configurables y personalizables para múltiples campañas tanto entrantes como salientes.
- Herramienta de diseño para formularios de Tickets o Backoffice
- Herramienta de diseño para formularios de email
- Opciones de Consultas e informes para todo tipo de campaña entrante o saliente por No Caso Agente, Fecha, número telefónico
- Herramienta de búsqueda, reproducción y gestión de grabaciones
- Dashboard y/o Wallboard

A falta de opciones de administración y configuración, el proveedor debe proporcionar todos los servicios requeridos sin costo alguno para cualquier modificación o cambio requerido como parte del servicio de soporte y siempre que ello no represente una mejora o desarrollo de una nueva funcionalidad.

Para los agentes la solución debe proveer:

- Interfaz de atención omnicanal para todos los canales (voz, email, chat, sms, redes sociales) e integrado con las funcionalidades de CRM, Backoffice y/o Tickets
- Terminal telefónico tipo softphone integrado en interfaz de atención
- Herramienta de scripting y/o de CRM con integración CTI que permita:
- Todas las entradas independientemente del canal deben llegar al módulo de scripting, formulario de Campaña o de CRM
- Visualizar datos del abonado, últimas llamadas, integración CTI con nuestro ERP (Sih+) y con la BD de Contact Center
- Asignar número único para cada caso registrado
- Registrar la solicitud del cliente
- Registrar la gestión realizada
- Registrar la respuesta dada
- Tipicar y/o Clasificar la llamada
- Enlace a documentos externos (Guías, instructivos, aplicaciones, etc.)
- Enviar registro del caso con solicitud y respuesta al cliente via email (a opción del agente a finalizar llamada o en un proceso de backoffice) o notificación via SMS.
- Imprimir caso de una llamada o campaña de entrada
- Escalar un caso a un proceso de backoffice o mediante manejo de tickets integrado.

- 
- Consultar casos por: No. Caso, campaña, fecha, agente, campo, personalizables
 - Reportes de casos por No. Caso, campaña, rangos de fecha, Barrios, Municipios, con opción de exportación
 - Estadísticas gráficas por campaña, rangos de fechas, agentes estado campaña, tipificación de casos
 - Estadísticas Integradas con Dashboard Los formularios de captura de datos deben ser configurables y personalizables con opción para integrar a Nuestro Sistema Corporativo (SII++)

Para Campañas de Salida la solución debe permitir:

- Configuración para "n" campañas de salida
- Configuración del formulario de campañas de salida
- Cargar campañas de salida con estructuras de campos configurables
- Cargar muestras para campañas de una base externa.
- Disponer de la posibilidad para integrar con nuestro ERP (SII++)
- Asignar agente(s) que desarrollará(n) la campaña
- Realizar campañas de salida con marcadores y desborde a:
 - Agente Mensaje Pregrabado, Mensaje de IVR personalizado integrado a ERP (SII++) SMS personalizado, Email personalizado
- Reprogramación de Llamada
- Reasignación de Llamada
- Estadísticas
- Informes con opción de exportación a Excel

Herramienta de Backoffice o Modulo de Tickets

La solución de backoffice o módulo de tickets debe permitir escalar un caso (llamada, email, chat, etc) desde un agente Contact Center a un agente de Backoffice e incluso a otra área de la empresa o un contratista ubicado fuera de nuestras instalaciones.

Debe permitir:

- Visualizar historia del caso y mantener trazabilidad.
- Asignación y transferencia a otro agente u área de la empresa.
- Configuración de Niveles de atención y servicio
- Impresión del caso o ticket
- Envío del caso o tickets vía email
- Opción para generar un caso de ticket o backoffice desde intranet y/o sitio web corporativo
- Consultas e Informes

- Estadísticas
- Estadísticas Integradas por Dashboard

Los formularios de captura de datos deben ser configurables y personalizables.

- Reportes
- Tipo Dashboard o Wallboard en tiempo real que permita monitorear el estado del centro de contacto, estado de agentes, niveles de servicio, niveles de atención, tiempos, canales, etc.
- Históricos por rango de fechas, por horas, por días de la semana, por agentes, por colas, por troncales, por canales, por campañas en detalle y resumido para: Llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, tiempos de respuesta, tiempos de conversación, tiempos de abandono, niveles de servicio, etc para todos los canales contratados
- Reportes exportables a excel

Otras Funcionalidades:

- Redireccionamiento de Llamadas a extensión, fijo o celular
- Soporte para extensiones y agentes remotos
- Mensajería de voz
- Conteo de tiempo y/o llamadas en espera para anuncios de IVR
- Click to Call
- Manejo de agenda y/o calendario con opción de agendación web para intranet o sitio web corporativo
- Disponibilidad de integración con soluciones de terceros
- Exportación total de los campos de una campaña entrante o saliente


 MARTHA JULIANA SERRANO QUINTERO
 EL amb SA ESP


 RICARDO MONTES FONSECA
 DYALOGO SAS
 EL CONTRATISTA



CERTIFICACION DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

El Suscrito Representante Legal bajo la gravedad de juramento certifica que la empresa **DYALOGO SAS** con NIT **830.089.890-2** ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las Cajas de Compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, al corte 31 de junio de 2021.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al Artículo 50 de la ley 789 de 2002.

Dada en Bogotá D.C. a los 13 días del mes de julio de 2021.

Cordialmente,

RICARDO MONTES FONSECA
Representante Legal

