IBAL SIG	**CONTRATO** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GJ-R-044 **FECHA VIGENCIA:** 2020-08-26 **VERSIÓN: 01** **Página 1 de 15**

CONTRATO No. [redacted]-0121	**FECHA:** 19 AGO 2022

TIPO DE CONTRATO: SERVICIO			**INV. 145-2022**
INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE			
ENTIDAD CONTRATANTE:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL / NIT: 800.089.809-6**		
DIRECCIÓN:	Carrera 3 No. 1-04 B/ la Pola	**MUNICIPIO:**	Ibagué - Tolima
TELÉFONO:	2756000 Ext. 138 – 139	**COREO ELECTRÓNICO**	sgeneral@ibal.gov.co
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA			
CONTRATISTA	**DYALOGO S.A.S**		
NIT No.	**830.089.890-2**		
REPRESENTANTE LEGAL	**RICARDO MONTES FONSECA**		
CC. No.	**75.070.785 de Manizales**		
DIRECCIÓN:	Calle 163 A 19 A 95 piso 3		
CIUDAD:	Bogotá	**TELÉFONO:**	3183597073
EMAIL:	administrativo@dyalogo.com		
TIPO DE CONTRIBUYENTE	PERSONA JURÍDICA	**RÉGIMEN TRIBUTARIO:**	RESPONSABLE DE IVA.
INFORMACIÓN DEL CONTRATO			
OBJETO:	**CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR Y CHAT BOT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA.**		
VALOR DEL CONTRATO:	**DOCE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS ($12.276.000) M/CTE IVA INCLUIDO**		
PLAZO:	**DOCE (12) MESES**, contado a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.		
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO			
CDP No y Fecha.	20220709 del 14/07/2022	**VALOR CDP:**	$17.352.667
RUBRO PRESUPUESTAL:	2450208 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción		

La **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** identificada con Nit. No. 800.089.809-6, representada legalmente por.el la Ingeniera **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS,** identificada con cedula de ciudadanía No. 52.905.413 de Bogotá D.C., en su condición de Gerente y ordenadora del gasto según Decreto de la Alcaldía Municipal de Ibagué No. 1000-0749 del 12 de noviembre de 2022 y acta de posesión No. 16896 de la misma fecha y quien en adelante se llamará el **IBAL** y **la empresa DYALOGO S.A.S** identificada con Nit. **830.089.890-2,** representada legalmente por el señor **RICARDO MONTES FONSECA,** identificado con cédula de ciudadanía No. **75.070.785 de Manizales,** hemos decidido celebrar el presente contrato conforme a las siguientes **consideraciones**:

1.- La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL en el marco de su objeto misional, tiene la responsabilidad de garantizar a sus usuarios y suscriptores, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, continuidad y cobertura. Este objetivo tiene como finalidad entre otros, la atención ágil y oportuna de los problemas que puedan surgir en los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como en la atención de las quejas, peticiones y reclamos por la comercialización de estos servicios.

2.- Por esta razón el IBAL SA ESP OFICIAL cuenta con una arquitectura de hardware, software y comunicaciones denominada Call Center (para la atención telefónica a través de la línea 116 únicamente para la ciudad de Ibagué), para la recepción, direccionamiento y gestión de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la operación y comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado.

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

- Solicitud de servicios de acueducto o alcantarillado.
- Radicar un trámite o consultar el estado de uno.
- Reportar los daños, robos y anomalías que se presenten en los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.
- Informar sobre el estado de cuenta de los suscriptores del IBAL.
- Informar sobre las suspensiones del servicio.

4.- En la actualidad el call center del IBAL SA ESP OFICIAL, cuenta con un canal de comunicaciones tipo E1 que le permite atender 30 llamadas simultáneamente, con un ancho de banda de 16 kbps, para esta actividad tiene cuatro (4) operadoras (funcionarias del IBAL) asignadas a la dirección operativa que tienen un software de telefonía (softphone) instalado en el computador que le permite recibir las llamadas de la línea 116.

5.- Debido a la actualización y modernización realizada a la plataforma del Call Center del IBAL SA ESP OFICIAL, durante la vigencia del 2022. La cual consistió en diseñar e implementar una infraestructura tecnológica que permitiera conectar el canal de comunicaciones E1 que tiene contratado el IBAL, por medio de un Gateway UMG 100, con una plataforma alojada en la nube.

6.- Esta actualización permitió realizar el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de cuatro (4) agentes, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL y chat bot en la página web del IBAL.

7.- Para realizar este funcionamiento óptimo de líneas eficientes y modernas de servicio al cliente, se requirió de una configuración previa tanto en dispositivos físicos como en diseño y creación de servicios web para ser consumidos de manera automática por el sistema de respuesta interactiva o IVR. Proceso que debe ser realizado por la empresa que se encargue de la gestión y administración del call center del IBAL SA ESP Oficial.

8.- Por lo anterior la empresa IBA SA ESP Oficial, requiere continuar con una plataforma que garantice realizar la gestión, administración y soporte de canales modernos de servicio al cliente como llamadas entrantes y salientes a través de la línea 116 y chat bot en la página web. Las cuales brinden herramientas tecnológicas a los usuarios del IBAL para que tengan canales de comunicación en los

cuales permitan interponer peticiones, consultas, reclamos, quejas y denuncias las 24 horas del día los 7 días de la semana.

9.- Que para cubrir la presente erogación existe Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 20220709del 14 de julio de 2022, por valor de $17.352.667.

10.- Que de conformidad con el Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020, *"Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL"*, y de acuerdo a la naturaleza del contrato a celebrar, se procederá a adelantar un proceso de contratación directa, conforme a lo establecido en el **ARTÍCULO 28.- CONTRATACIÓN DIRECTA** según la causal No. 27 Cuando la cuantía del contrato sea menor a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), IVA incluido.

11.- Que el día 22 de julio de 2022, de conformidad con el articulo artículo 29 del Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020 "Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", se realizó invitación a ofertar N. 145 de 2022 a los siguientes oferentes: **DYALOGO SAS, INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS y NETCOM WIRELESS SAS,** los cuales al momento de invitar se encontraban previamente inscritos en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Los proveedores fueron seleccionados por el ordenador del gasto.

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

N°	PROPONENTE	FECHA Y HORA DE RECIBIDO
1	DYALOGO SAS	27/07/2022 HORA 09:46 AM
2	IATECH SAS	27/07/2022 HORA: 12:20 PM

13.- Que el 28 de julio de 2022, fue designado el comité evaluador de este proceso de contratación. El 03 de agosto de 2022 el comité evaluador entregó acta de evaluación del proceso en mención, en el cual recomienda la contratación con DYALOGO SAS por cumplir con las exigencias realizadas en la invitación y obtener el mayor puntaje conforme el método de evaluación previsto, condición que acoge el ordenador del gasto con la suscripción del presente contrato.

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

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR Y CHAT BOT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA.

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

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA EN LA NUBE.

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, desde un teléfono fijo para la ciudad de Ibagué o móvil desde el número 6082708103, 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 el chat de la página web del IBAL.

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

1) Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube hasta diez (10) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL y chat de la página web del IBAL hasta 3.000 conversaciones de entrada por máximo 24 horas cada una.

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.

3) Configurar un sistema de respuesta interactiva o IVR, que ofrezca de manera automática, respuesta 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, y/o suministro de 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, de acuerdo a requerimientos del supervisor del contrato. Esta configuración tendrá que ser establecida mediante un servicio web que deberá ser consumido por la plataforma 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. Esta información debe estar disponible para ser consultada por parte del IBAL.

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 en la nube. Así mismo, debe permitir generar estadísticas masivas.

7) Deberá permitir grabación de mensajes en espera, los cuales podrán ser modificados por el IBAL sin ningún tipo de restricción.

8) Deberá permitir la creación de guiones para los agentes, así como la modificación sin ningún tipo de restricción.

9) La empresa contratista deberá realizar el desarrollo y sus respectivas pruebas de los servicios web (web service) que se requieran para consumir los datos corporativos del IBAL, y puedan alimentar las llamadas, el chat y envíos de correos electrónicos.

10) Permitir la creación de nuevos agentes para el IBAL en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, cuando sea necesario, previo acuerdo entre las partes.

11) Permitir la clasificación de cada una de las llamadas y seguimiento de casos específicos.

12) Mantener perfiles de usuario en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista. (administrador, consulta de estadísticas y operador). Los operadores podrán manejar independientemente los servicios ofrecidos por el contratista. Ejemplo la atención exclusiva del chat de la página de IBAL.

13) Permitir al supervisor de los agentes del IBAL acceso al perfil de consulta de estadísticas vía web con el fin de revisar la gestión de estos en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista.

14) Deberá garantizar la confiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información que se almacena en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista.

15) Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de la línea 116 y chat de la página web) de la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, 7 días x 24 horas x 365 días.

16) Garantizar alto nivel de velocidad, rendimiento (tiempo de respuesta) y comodidad en su operación de la línea 116.

17) 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.).

18) 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.

19) 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.

20) Implementar y publicar una aplicación de chat bot para atender consultas de usuarios a través de internet. Esta aplicación debe ser 100% compatible y funcional con los diferentes navegadores.

21) La opción de 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.

22) Capacitar al personal del IBAL SA ESP OFICIAL, informado por el supervisor del contrato, en el uso de la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, que permita desempeñar sus funciones de manera ágil y oportuna.

23) Realizar las configuraciones necesarias que se requieran para permitir la integración del canal de comunicaciones E1 que tiene contratado actualmente el IBAL SA ESP OFICIAL, con la plataforma en le nube diseñada por la empresa contratista.

24) El servicio de la plataforma en la nube se deberá facturar de manera mensual, de acuerdo a los agentes que se encuentren activos en la plataforma telefónica en la nube dispuesta por el contratista.

25) La empresa contratista deberá brindar soporte 7x24 a los agentes del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube.

26) La plataforma en le nube diseñada por la empresa contratista, deberá permitir hacer auditoria y seguimiento a los agentes y sus gestiones.

27) El plazo del servicio de configuración del Gateway UMG 100 con el canal de E1, la configuración del software actual del call center, la configuración de los servicios de web, la configuración del IVR, la configuración del chat en la página web, la configuración del correo electrónico @ibal.gov.co en la plataforma en la nube y la capacitación de los agentes del IBAL será de un (1) mes contado a partir de la firma del acta de inicio.

28) El plazo del servicio de conectividad a la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista será de doce (12) meses contados a partir de realizada la implementación, los cuales se facturarán mensualmente, de acuerdo con la cantidad de agentes que se tengan conectados a la plataforma en la nube. Para calcular el valor de los agentes se realizará el valor individual de los mismos, conforme la oferta del contratista de máximo 10 agentes.

CLÁUSULA TERCERA. - VALOR: El valor del presente contrato es la suma de **DOCE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS ($12.276.000) M/CTE IVA INCLUIDO.** Respaldado con la disponibilidad presupuestal No. 20220709 del 14 de julio de 2022.

CLÁUSULA CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: DOCE (12) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.

CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO: Se Efectuarán pagos mediante actas parciales mensuales, conforme a las actividades realizadas en el periodo a facturar por parte del contratista, previa presentación de la factura, en donde conste el recibo a satisfacción suscrita entre el supervisor y contratista, y la constancia de 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, la cual debe ser aprobada por el supervisor del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos 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 015 del 27 de diciembre de 2021.

CLÁUSULA SEXTA. SUPERVISIÓN: La Supervisión del presente contrato la ejercerá el funcionario que sea designado por el ordenador del gasto mediante el registro "DESIGNACIÓN SUPERVISOR" código: GJ-R-031, el funcionario designado será el encargado de vigilar y controlar la ejecución del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Inicialmente la supervisión estará a cargo del profesional universitario 1 gestión tecnológica, sin que ello impida que el ordenador del gasto pueda cambiar la misma a través del registro GJ-R-031. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El supervisor responderá civil, fiscal, penal y disciplinariamente, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario, estatuto anticorrupción vigente (Ley 1474 de 2011) y demás normas concordantes que regulen el asunto. Los deberes, responsabilidades y actividades que debe desarrollar el supervisor del contrato se encuentran detalladas en la resolución 506 del 29 de diciembre de 2020 "Por medio del cual se establece el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", el cual se encuentra a disposición en la página web de la empresa www.ibal.gov.co.

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

CLÁUSULA OCTAVA. - GARANTÍA: El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran

a los límites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia así:

a. **Cumplimiento:** Este amparo cubre a la Empresa de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Esta se exigirá por un valor mínimo equivalente al **veinte (20%)** del valor del contrato y con una vigencia igual al **término de ejecución contractual y mínimo seis (6) meses más.**

b. **Calidad del servicio**: Este amparo cubre a la Empresa por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Deberá constituirse por mínimo el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, que cubra el término del mismo y un año más.

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista deberá ampliar la vigencia de los amparos de las garantías requeridas con la fecha del acta de inicio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de incremento al valor y/o prorroga a la duración del contrato, la garantía deberá modificarse según el caso.

PARÁGRAFO TERCERO: El incumplimiento a las obligaciones del contrato identificado por el supervisor, 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. PARÁGRAFO CUARTO: El Contratista deberá presentar el correspondiente recibo de paz y salvo expedido por la Compañía Aseguradora.

CLÁUSULA NOVENA. - PERFECCIONAMIENTO: Este contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y se legaliza mediante el pago de estampillas Pro-cultura por el 1.5% del valor total del contrato y Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano, por el 2% del valor total del contrato, a cargo del contratista de conformidad con el Acuerdo municipal No. 015 del 27 de diciembre de 2021; la aprobación de las garantías por parte del IBAL y la expedición del respectivo registro presupuestal. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y en lo que corresponde a disposiciones aplicables al presente Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El trámite de legalización el contratista deberá realizarlo en un término de cinco (5) días hábiles. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de incremento al valor del contrato, el contratista deberá legalizar la modificación con el pago de las estampillas descritas anteriormente dentro del término de cinco (5) días hábiles.

CLÁUSULA DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: El IBAL S.A. ESP OFICIAL a través del supervisor designado se compromete a: **1.-** Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales. **2.-** Designar un supervisor del contrato, quien está en la obligación de verificar el cumplimiento del objeto contractual y las

obligaciones del contratista recibir a satisfacción los bienes que sean entregados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO** El supervisor deberá mantener una interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA., Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, informar al ordenador del gasto cualquier irregularidad o incumplimiento sea parcial o total del contrato, para tomar las medidas que corresponden según la Ley 1474 de 2011, Rechazar los bienes proveídos cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad y compatibilidad establecidas en los pliegos de condiciones y/o invitación a ofertar, y demás obligaciones que le correspondan según el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y la ley. **3.-** Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto. **4.-** Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato. **5.-** Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado, y adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías que hubiese lugar. **6.-** Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual. **7.-** Adoptarán las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la oferta. **8.-** El supervisor, verificará el cumplimiento del pago al sistema de seguridad integral y aportes parafiscales, mediante la presentación de planillas de autoliquidación o presentación de certificación del pago de sus aportes, suscrita por el representante legal o revisor fiscal o el contador público según corresponda. **9.-** Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.

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

OBLIGACIONES GENERALES

1. Atender las observaciones y sugerencias que la Empresa efectué 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 NTC ISO 9001 actualización 2015, NTC ISO 14001 de 2015 e ISO 45001:2018.
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 amplié el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones.

7. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal según el régimen al que pertenezca de acuerdo a la normatividad vigente. Así mismo, debe acreditar estar al día en los aportes de seguridad social y aportes parafiscales, durante todos los meses de ejecución contractual, hasta su liquidación.
8. Actuar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones injustificadas.
9. Cumplir con el manual de seguridad y salud en el trabajo para contratistas.
10. Asistir a las capacitaciones que programe la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, propia 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. 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.
12. 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.
13. En General, cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del contrato a suscribir.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

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, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA, de acuerdo con las especificaciones técnicas y alcance que se describen en el contrato.

ÍTEM		CPC	CANTIDAD	

CONTRATO No. E--0121	FECHA: 19 AGO 2022

	DETALLE DEL SERVICIO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		VALOR UNITARIO	IVA (SI APLICA)	VALOR TOTAL
1	Servicio de computación en la nube para agente, Chat, email, backoffice Valor total por 10 Agentes*	83132	Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	**12 meses**	**990.000**	**Excluido**	**$11.880.000**
2	Puesta a punto a la Medida del Cliente. Incluidas configuraciones y capacitaciones	83132	Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	**1**	**$332.733**	**$31.613**	**$396.000**

*Se hace claridad que el ítem de servicio de computación se cancelará conforme a los usuarios realmente conectados, por tanto, con la oferta determinada a 10 usuarios se calculará el valor del agente para cancelar el servicio prestado.

2. Si se llegara a requerir se deben de realizar las configuraciones técnicas al software y hardware que tiene actualmente el IBAL, que permita integrar los servicios de la telefonía en la nube.
3. Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de diseñada por la empresa contratista hasta diez (10) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL, email corporativo del IBAL y chat bot de la página web del IBAL.
4. Configurar un sistema de respuesta interactiva o IVR (Interactive Voice Response), que ofrezca de manera automática, respuesta 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, de acuerdo a requerimientos del supervisor del contrato . Esta configuración tendrá que ser establecida mediante un servicio web que deberá ser consumida por la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista y podrá ser modificadas por el IBAL sin ningún tipo de restricción, previa coordinación entre las partes.
5. Mantener la numeración 116 (solamente para la ciudad de Ibagué) para la recepción de llamadas dirigidas al IBAL SA ESP OFICIAL en su plataforma de atención de PQRs.
6. Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de la línea 116 y chat de la página web) en la plataforma en la nube, 7 días x 24 horas x 365 días.
7. La empresa contratista deberá brindar soporte 7x24 a los agentes del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube.

8. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para el callcenter.
9. Cumplir oportuna y satisfactoriamente con cada una de las especificaciones descritas en su propuesta, así como las especificaciones técnicas, la cual hace parte integral del contrato y a cumplir plenamente el desarrollo de la misma.
10. Las demás obligaciones que se generen por la naturaleza del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por lo que acepta lo dispuesto en el mismo que sea aplicable durante la ejecución del contrato y etapa postcontratcual. Los vacíos que se presenten en el contenido del manual será aplicable las disposiciones de la Ley 142 de 1994, código civil y código de comercio en lo referente a la relación contractual entre particulares.

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CUMPLIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: El contratista se compromete a conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45011:2018. PARÁGRAFO: En virtud de este compromiso el contratista debe cumplir con los requerimientos que le apliquen del manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, el cual hace parte del contrato que se suscribe y se encuentra a disposición del contratista en la página web del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El pago de la suma de dinero a que el IBAL, queda obligado en virtud del presente Contrato, se subordinará a las aprobaciones que de las mismas se hagan en el respectivo presupuesto para la vigencia fiscal de 2022.

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

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

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

Cuantía del Contrato	Valor de la Multa a establecer
Hasta 100 smlmv	dos (2) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes, por cada día de retraso en el cumplimiento de la obligación contractual

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

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral de este Contrato: **a)** El estudio de necesidad, la Disponibilidad y el Registro Presupuestal. **b)** La invitación a ofertar y la propuesta presentada por el Contratista, anexos al presente. **c)** Las Actas que se suscriban durante el proceso pre-contractual, contractual y post-contractual del presente Contrato. **d)** Las modificaciones o cambios que se convengan por escrito entre las partes durante la ejecución del Contrato. **e)** Los contratos adicionales que suscriban las partes. **f)** Las garantías y las actas que se relacionen con el Contrato.

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

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

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

Para constancia se firma por quienes intervinieron, a los 19 AGO 2022

ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS
Gerente General
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
CONTRATANTE

RICARDO MONTES FONSECA
C.C. No. **75.070.785 de Manizales**
R.L. DYALOGO SAS
Contratista

V.Bo Luis Alejandro Giraldo Montoya - secretario general

Proyectó: Alexandra Bustamante Urueña – Profesional jurídico