Capítulo I: Descripción General	
Certificado de Inclusión de la Necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones, Plan de Acción u otro.	Se encuentra incluido en el Plan de compras (se anexa certificación)
Dirección solicitante	Dirección Administrativa y Financiera
Área o grupo ejecutor	Gestión Tecnológica y de Sistemas
Tipo de Contrato.	Servicio

Capítulo II: Descripción Técnica	
Identificación y descripción de la necesidad	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. 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. 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. 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. Debido a la actualización y modernización realizada a la plataforma del Call Center del IBAL SA ESP OFICIAL, durante la vigencia del 2021. 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. 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. 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. 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.
Descripción del Objeto a Contratar	
Objeto del Contrato	**CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACION 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**
Condiciones de la Contratación	
Características del bien, obra o servicio a contratar (Especificaciones Técnicas,	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,

Alcance, Metodología, perfil profesional u otro)	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.
Plazo de ejecución del Contrato	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. 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.
Lugar de Ejecución del Contrato.	Oficinas del IBAL SA ESP OFICIAL Barrio la Pola, Grupo Tecnológico y de Sistemas
Obligaciones del Contratista	El contratista se obliga para con el IBAL S.A. ESP OFICIAL a cumplir con las siguientes obligaciones: **<u>OBLIGACIONES GENERALES</u>** **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. **PARAGRAFO**: 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. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para el callcenter.

	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.
Obligaciones del IBAL	**El IBAL S.A E.S.P 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.			
Pago de ARL a cargo del IBAL	APLICA [ ]		NO APLICA [X]	
Capítulo III: Descripción Jurídica				
Fundamentos Jurídicos de la Modalidad de Contratación	Acuerdo 001 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" 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. Para ello se deberá aplicar el trámite establecido en el artículo 29 del mismo acuerdo..			
Plazo de Liquidación del Contrato.	Doce (12) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución para la liquidación de mutuo acuerdo. En caso de no suscribir acta de liquidación se adelantará un informe por parte del supervisor y se elaborará el acta de cierre del proceso según lo indicado en el artículo 69 del Acuerdo 001 de 2020			
Supervisor Sugerido	**Nombre del funcionario:**	**ADRIANA DIAZ LENIS**		
	Cargo	Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica		
	Dependencia:	Dirección Comercial y Servicio al Cliente		
Autorización Uso de Distintivos y Logos de la empresa	APLICA [ ]		NO APLICA [X]	
Proceso limitado a MIPYMES	APLICA [ ]		NO APLICA [X]	
Necesidad de Contar con interventor Externo.	N/A			
Capítulo IV: Descripción Financiera				

Soporte Técnico y Económico del valor estimado del contrato.	
Presupuesto Oficial.	**DIECISIETE MILLONES TRECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SEISIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS ($17.352.667) IVA INCLUIDO**
Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial	Para determinar el presupuesto oficial de este proceso de contratación se realizaron cotizaciones para realizar análisis de precio del mercado y se tomó como base el promedio de las tres cotizaciones presentadas para solicitar la disponibilidad presupuestal, se anexa análisis de precios de mercado con las cotizaciones presentadas por las empresas DYALOGO SAS, GLOBAL TECHNOLOGIES Y IA TECH SAS
Forma de Pago y Requisitos	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:** El pago se cancelará, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y expedición de la obligación y orden de pago. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no está acompañada de 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. En todo caso los pagos estarán condicionados al respectivo cierre contable fijado por el IBAL S.A. ESP OFICIAL para el momento de prestación de las facturas. **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.
Capitulo V. Bases para la Evaluación de Propuestas	
Justificación de los factores de selección	Se escoge como selección **FACTOR DE PONDERACIÓN** — **PUNTAJE MAXIMO 100** **ECONÓMICO** — **100 PUNTOS** **REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN – PROPONENTES CONTRATACIÓN DIRECTA.** No encontrarse inhabilitado para contratar de acuerdo con los principios legales y constitucionales, afirmación que se entenderá hecha por el proponente con la presentación de la propuesta. Encontrarse inscrito en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, como mínimo el día de la presentación de la oferta. El ordenador del gasto invitará al proponente que considere con mejor oferta en la relación calidad y precio. Por tratarse de un proceso de contratación directa se validará que el proponente invitado cumpla con todas las características técnicas y jurídicas exigidas para la suscripción del contrato
Requisitos Habilitantes	
Capacidad Jurídica (Documentos de contenido Jurídico)	1. **CARTA DE PRESENTACIÓN.** El proponente elaborará la carta de presentación de la propuesta de acuerdo con el texto del modelo que se adjunta al pliego; esta carta debe ser firmada por el representante legal del proponente si es persona jurídica o por la persona natural y aportarse en original.

ES CONSIDERADO REQUISITO HABILITADOR DE LA OFERTA, POR TRATARSE DE LA DEMOSTRACIÓN DE LA VOLUNTAD DE PARTICIPACIÓN.

2. **CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL SI ES PERSONA JURIDICA O CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL SI ES PERSONA NATURAL:** Se aportará por parte de la persona jurídica certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio y/o Certificado de Matricula Mercantil si es persona natural, con fecha de expedición igual o inferior a treinta (30) días anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, en este certificado debe constar que su objeto social está relacionado expresamente con la actividad a contratar. No se admiten objetos sociales genéricos.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

3. **PODER:** En caso de que la persona que firma la oferta no fuere el Representante legal del proponente, deberá anexarse el respectivo poder autorizando la presentación de la propuesta. Así mismo se debe enunciar si el apoderado está facultado para firmar el contrato en caso de resultar adjudicatario del proceso.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

4. **FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA:** Se deberá adjuntar fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural o del representante legal si es persona jurídica.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

5. **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** como requisito indispensable para la presentación de la propuesta la **PERSONA NATURAL** deberá acreditar su afiliación al régimen de seguridad social integral. 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, mediante certificación expedida bajo la

gravedad del juramento por el revisor fiscal cuando este exista de acuerdo a los requerimientos de ley o por el representante legal, dentro de 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 éste tiempo.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

6. **CLASIFICACIÓN RUT:** Se debe allegar una copia del registro único Tributario, indicando la clase del régimen al que pertenece, para dar aplicación al artículo 35 ley 788 de 2.002 (Estatuto Tributario).

Su inscripción se debe acreditar en cualquiera de los siguientes códigos:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
7110	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.
6201	Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas).
4652	Comercio al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicos y de telecomunicaciones.
8220	Actividades de centros de llamadas (Call center).

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

7. **VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES FISCALES:** El comité evaluador deberá verificar los antecedentes fiscales del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

8. **CERTIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS:** El comité evaluador deberá verificar los antecedentes disciplinarios del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

9. **VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES:** El comité evaluador deberá verificar los antecedentes judiciales del proponente, debiendo dejar constancia de ello en el acta de evaluación.

SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

10. **HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PUBLICA:** Diligenciar y Adjuntar hoja de vida de la función pública para persona jurídica y/o persona natural, según corresponda.

SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

11. **CERTIFICACIÓN JURAMENTADA DE NO ESTAR INCURSO EN INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD:** El contratista certificará bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del documento, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por la ley, que no tiene a la fecha de presentación de la oferta deudas con las entidades del Municipio de Ibagué, con la Contaduría Pública. En caso positivo señalar si tiene acuerdo de pago vigente indicando su fecha e identificación con la entidad y monto conciliado.

SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

12. **CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROPONENTES DEL IBAL SIP.** El oferente deberá acreditar que se encuentra inscrito y aprobado en el registro de proponentes del IBAL. Es condición de participación frente a la entidad.

SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.

13. **CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** El oferente interesado en participar de este proceso de contratación deberá presentar la siguiente información, según sea el caso:

	Si es personal natural y/o jurídica y que tengan desde un (1) trabajador en adelante: Presentar certificación suscrita por la persona natural y/o representante legal si es persona jurídica, en la que conste que cuenta con políticas escritas de seguridad y salud en el trabajo, encaminadas a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales así como la preservación del medio ambiente, promoción y protección de la salud de todos los trabajadores que tenga a su cargo y que prestaran los servicios al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, así mismo indicaran que no tendrán sub contratistas, sin importar la relación contractual que posean y que cuentan con programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, procedimientos e instructivos de seguridad y salud en el trabajo. **Si es personal natural y/o jurídica y no tiene ni un trabajador a su cargo:** Presentar certificación suscrita por el futuro contratista en la que indica que acepta y acoge las políticas de seguridad y salud en el trabajo del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, encaminadas a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales así como la preservación del medio ambiente, promoción y protección de la salud, participar de los programas de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, así como también acoger los procedimientos e instructivos de seguridad y salud en el trabajo del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL **SE VERIFICARA SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.** **14.- VERIFICACIÓN DE NO ESTAR INSCRITO EN EL SISTEMA DE REGISTRO DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICÍA NACIONAL (SRMC).** El comité evaluador deberá verificar que el proponente no esté inscrito en el sistema de registro de medidas correctivas de la policía nacional (SRMC), para ello deberá dejar constancia de ello en el acta de evaluación. **SE VERIFICARÁ SU CUMPLIMIENTO EN LA REVISIÓN DE LA OFERTA. PASA – NO PASA.**
Documentos de Contenido Técnico (Si aplica al proceso)	A. **PROPUESTA METODOLÓGICA.** El proponente deberá aportar propuesta en la que indica la metodología, características, condiciones y demás aspectos que se requiera para la presentación del servicio e indicando en que consiste el plan de contingencia con el que cuenta el contratista para evitar la suspensión del servicio. El oferente debe tener en cuenta que debe certificar y proponer las condiciones técnicas mínimas requeridas en el ítem de características del bien, obra o servicio a contratar, so pena de Rechazo de la oferta. Factor no subsanable

	B. PROPUESTA ECONÓMICA: Se aportará en original firmada por el Representante Legal si es persona jurídica. La propuesta deberá efectuarse en el respectivo anexo, cumpliendo todas las características técnicas exigidas. Con ella, el oferente manifiesta que conoce las condiciones técnicas de la contratación, So pena de Rechazo
Capacidad Financiera	NO/ APLICA
Capacidad Organizacional	NO/APLICA
Experiencia (General y Específica)	**EXPERIENCIA** 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; cuyo objeto sea: 1. SERVICIO DE TELEFONIA 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. **NOTA 1:** Los contratos que se aporten para acreditar la experiencia, deben estar debidamente inscritos en el RUP del oferente. Por tal razón se deberá indicar expresamente en la oferta el número consecutivo con el cual se identifica en el RUP. **NOTA 2:** No se aceptan auto-certificaciones de contratos ejecutados para terceros. **NOTA 3:** Para calcular la experiencia del proponente se actualizará el valor de los contratos aportados al SMMLV, de la siguiente manera: **VFC/SMMLV** VFC= Valor final del contrato SMML= Salario mínimo vigente para el año de suscripción del contrato **VE= VFCS * SMMLV** VE= Valor de la experiencia VFCS= Valor final del contrato en salarios

SMMLV= Salario mínimo mensual legal vigente para la actual vigencia fiscal (2020)

Para el cálculo del valor del contrato en salarios mínimos mensuales, se tendrá en cuenta la tabla de evolución del salario mínimo mensual, según lo requiera el proponente a modo de ejemplo:

PERÍODO	SMLMV
Enero 1 de 2013 a Dic. 31 de 2013	589.500.00
Enero 1 de 2014 a Dic. 31 de 2014	616.000.00
Enero 1 de 2015 a Dic. 31 de 2015	644.350.00
Enero 1 de 2016 a Dic. 31 de 2016	689.454
Enero 1 de 2017 a Dic. 31 de 2017	737.717
Enero 1 de 2018 a Dic. 31 de 2018	781.242.00
Enero 1 de 2019 a Dic. 31 de 2019	828.116.00
Enero 1 de 2020 a Dic. 31 de 2020	877.803.00
Enero 1 de 2021 a Dic. 31 de 2021	908.526.00
Enero 1 de 2022 a Dic. 31 de 2022	1.000.000

Evaluación

Factores de Escogencia y Calificación

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

EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El proceso de análisis y evaluación de las propuestas será realizado por el Comité evaluador designado para tal fin por la empresa.

Estudio jurídico

Esta evaluación consiste en el estudio y examen de las propuestas para verificar cuales se ajustan a lo solicitado en este análisis de conveniencia. Lo anterior no implica puntaje alguno. La valoración jurídica determinará si las propuestas son o no admisibles para ser evaluadas, las propuestas que de acuerdo a este estudio no se ajusten a lo solicitado no serán evaluadas por el Comité del IBAL S.A ESP OFICIAL.

EVALUACIÓN TÉCNICO – ECONOMICA

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

	Aspecto Económico:60 Puntos. Se le asignaran sesenta (60) puntos a la propuesta más económica es decir aquella que presente el menor precio; cincuenta y cinco (55) puntos a la segunda, cincuenta (50) puntos a la tercera, cuarenta y cinco (45) puntos a la cuarta y cuarenta (40) puntos de aquí en adelante. La propuesta más económica se obtendrá del valor total del contrato. **Nota:** La oferta económica debe discriminar el IVA, y en caso de no especificarlo, se presumirá que se encuentra incluido. No se aceptan propuestas parciales y dejar de ofrecer algún ítem del presupuesto oficial, generará el rechazo de la oferta. El valor de la propuesta no podrá ser superior al valor del presupuesto oficial destinado para el proceso contractual, de ser así se genera rechazo. **Aspecto Técnico: 40 puntos** Se le asignaran cuarenta (40) puntos a la propuesta que ofrezca mayor número de horas de soporte al mes. Dicho tiempo de soporte debe ser por escrito, treinta y cinco (35) puntos al segundo y así sucesivamente con un puntaje menor en cinco puntos.
Otros para proceso de contratación	
Causales de Rechazo de Propuesta	Serán causales para declarar desierta la invitación, las siguientes: **1.** Si el proponente se encuentra incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades señaladas por la Constitución y la ley. **2.** Ninguna persona natural y/o jurídica podrá presentar simultáneamente más de una (1) propuesta, La participación de un proponente en varias propuestas, dará lugar al rechazo y la exclusión del proceso selectivo al proponente **3.** Cuando no cumpla con los requisitos habilitantes exigidos en la invitación y/o pliego de condiciones. **4.** Cuando la propuesta económica supere el presupuesto oficial, o no cumpla las exigencias técnicas establecidas, o se compruebe

	precio artificialmente bajo o sobrecostos debidamente comprobados, en el presupuesto presentado. **5.** Cuando la propuesta sea entregada extemporáneamente conforme al tiempo establecido para presentarla. **6.** Cuando las propuestas sean enviadas por fax. **7.** Cuando quien suscriba la propuesta no tenga la capacidad legal para representar a la persona jurídica oferente, o cuando tenga limitación en cuantía para representar a dicha persona. **8.** Si el Objeto Social del proponente no tiene relación con la naturaleza del objeto a contratar. **9.** Cuando en la propuesta no se relacione el valor de los bienes y/o servicios relacionado en el anexo de la propuesta económica. **10.** No diligenciar todas las especificaciones técnicas mínimas exigidas que se encuentran en el anexo respectivo, o no cumplir con una o más de las relacionadas. **11.** Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o que no cumplan todas las calidades y condiciones de participación indicadas dentro de la invitación a ofertar y/o pliego de condiciones. **12.** Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos NO VERACES y/o TERGIVERSADOS, frente a lo cual la Entidad se reserva el derecho de verificar la información aportada por los oferentes y de RECHAZAR las propuestas en las cuales se incluya información y/o soportes inconsistentes o que no correspondan a la realidad y por ende atenten contra el principio de la buena fe consagrados en el artículo 83 de la Constitución Política. **13.** Cuando el Proponente se encuentre incurso en algunas de las causales de disolución y/o liquidación de Sociedades **14.** Cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de la oferta en los términos exigidos en el pliego de condiciones. **15.** Cuando el comité evaluador realice requerimientos de subsanación de documentos a los proponentes y estos no sean presentados dentro del término indicado en el cronograma del proceso.

	En las demás circunstancias señaladas expresamente en el pliego de condiciones o invitación a ofertar.
Factores de Desempate	Se aplicarán los factores de desempate establecidos en el artículo 44 del Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020 Manual de Contratación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP OFICIAL. **1.** Escoger el oferente que tenga mayor puntaje en el primero de los factores de escogencia y calificación establecidos en los términos de referencia del proceso de contratación, de conformidad con el objeto contractual. Si persiste el empate, escogerá al oferente que tenga el mayor puntaje en el segundo de los factores de escogencia y calificación establecidos en los términos de referencia y así sucesivamente hasta agotar la totalidad de los factores de escogencia y calificación. **2.** Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. **3.** Preferir la oferta presentada por una Mipyme nacional. **4.** Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley por lo menos el 10% de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. **5.** Dependiendo el objeto contractual, si en los términos de referencia se establece, se dará prelación a la propuesta que brinde condiciones económicas adicionales que representen ventajas en términos de economía, eficiencia y eficacia, o que ofrezca condiciones técnicas adicionales que representan ventajas de calidad o funcionamiento, o servicio adicional plenamente detallado. Esta ventaja adicional deberá ser debidamente justificada y en ningún momento podrá representar precios artificialmente bajos, o productos de mala calidad, según corresponda. **6.** La propuesta que haya sido radicada primero en la Empresa."[1]
Capítulo VI: Riesgos	
Soporte de la estimación,	

[1] Manual de Contratación IBAL SA ESP

tipificación y asignación de los riesgos.

El contratista deberá asumir la responsabilidad en la calidad del servicio prestado a la Empresa, así como el retraso en el mismo, en todos los casos el riesgo lo debe asumir el contratista.

Igualmente, el contratista asumirá riesgos referentes a la inconsistencia en el servicio, falta de calidad en el servicio, dificultades en la instalación de las licencias, trasporte si es el caso y demás riesgos que se puedan derivar en la prestación del suministro.

También el contratista asumirá el riesgo referente a las afectaciones tributarias, dólar o demás que pueda afectar la prestación del suministro.

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionadas en el presente numeral y como principio general, el contratista como experto del negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todos aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al estado y a la sociedad.

En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL no estará obligado a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el contratista.

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	ESTIMACION	ASIGNACION
RIESGO FINANCIERO	Estimación inadecuada de los costos	100% del daño o perjuicio	Contratista
	Financiación y liquidez del contratista.	100% del daño o perjuicio	Contratista
	Imposición de nuevos tramites o permisos	100% del daño o perjuicio	Contratista
	Variaciones o fluctuaciones en tasa de interés o condiciones del mercado que afecten los flujos futuros del contratista	100% del daño o perjuicio	Contratista
RIESGO REGULATORIO	Imposición de nuevos tributos	100% del daño o perjuicio	Compartido: Contratista 50% - IBAL

				S.A. E.S.P. OFICIAL 50%
		Imposición de nuevos tramites o permisos	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Cambios en el marco regulatorio	100% del daño o perjuicio	Contratista
		El contratista no actualiza las pólizas de garantías contractuales.	100% del daño o perjuicio	Contratista
	RIESGO AMBIENTAL Y GEOGRAFICO	Daños o impactos que genere el contratista al Medio Ambiente en el desarrollo del contrato	100% del daño o perjuicio	Contratista
	RIESGOS OPERACIONALES	Inexistencia o limitaciones de medios de acceso y/o transporte de personas, materiales y equipos	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Reducción de la oferta de mano de obra, materiales y/o equipos requeridos para la ejecución del contrato.	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Incremento en los precios de mano de obra y/o materiales	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Riesgos relacionados con accidentes o enfermedades de trabajo.	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Demora en la radicación oportuna por parte del CONTRATISTA de las actas y/o cuentas (correctamente diligenciadas y firmadas)	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Daños o perdida de la información, que genere un impacto en el desarrollo del contrato que implique reproceso.	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Demoras en la aprobación de documentos presentados o perdida de la documentación a causa de un factor externo.	100% del daño o perjuicio	Supervisor del contrato - IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
		Mayor tiempo de ejecución por demoras en atención de las observaciones o exigencias, que no hayan sido atendidas por el contratista en forma oportuna y eficaz.	100% del daño o perjuicio	Contratista
		El contratista no actualiza las pólizas de garantías contractuales.	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Conflictos entre personal profesional del contratista o subcontratista. Deserción de la	100% del daño o perjuicio	Contratista

		mano de obra por las dificultades en la ejecución del contrato		
		Posibilidad de presentar epidemias y enfermedades generados por los trabajos, por el contacto con insectos y organismos vivos presentes en la zonas de los trabajos que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Perjuicios causados a terceros en la ejecución del contrato	100% del daño o perjuicio	Contratista
		No concurrencia del contratista para suscribir el documento de liquidación	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Riesgos de consecución, profesionales y mano de obra calificada y no calificada	100% del daño o perjuicio	Contratista
	RIESGOS DE ORDEN PUBLICO	Inexistencia o limitaciones de medios de acceso y/o transporte de personas, materiales y equipos	100% del daño o perjuicio	Contratista
		Interrupción de actividades por acciones civiles o problemas de orden publico	100% del daño o perjuicio	Compartido: Contratista 50% - IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL 50%
	RIESGOS DE LA NATURALEZA	Causas y/o eventos de la naturaleza, fuerza mayor o caso fortuito	100% del daño o perjuicio	Compartido: Contratista 50% - IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL 50%

Garantías a Constituir	El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran a los limites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia así: a) **CUMPLIMIENTO:** por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución contractual y seis (6) meses más. b) **CALIDAD DEL SERVICIO:** el cual deberá constituirse por el veinte por ciento (20%) del valor contratado que cubra el término del mismo y un (1) año más. El Contratista deberá presentar el correspondiente recibo de paz y salvo expedido por la Compañía Aseguradora.

	PARÁGRAFO: El incumplimiento a las obligaciones del contrato faculta al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para iniciar las actuaciones administrativas ante la compañía aseguradora con el fin de hacer efectiva la garantía de cumplimiento, además de adelantar las actuaciones pertinentes en caso de incumplimiento parcial o grave y definitivo.
El suscrito Certifica que al momento de la elaboración del presente estudio de la necesidad se agotó todo el proceso de planeación, por lo que es viable técnica, financiera y jurídicamente adelantar el respectivo tramite de contratación para satisfacer la necesidad descrita.	
Firma director que Revisó y Aprobó	
Nombre del Director:	**MARCO TULIO ORTIZ**
Cargo:	Director Administrativo y Financiero
Firma de quien Proyectó:	Carlos A Camacho
Nombre:	**CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA**
Cargo:	Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica

Anexos:
Anexos:
Cotizaciónes
Certificaciones: Plan Anual de Adquisidores

Funcionario o Asesor	Nombre	Dependencia	V° B°
Revisado Jurídicamente:	Paola Andrea Soles	Ab. Sec. Gral	
Aprobado Jurídicamente:	Olga Lucia Lievano	Secretaria Gral.	