FECHA: 04 SEP 2023

PRÓRROGA No. 01 AL CONTRATO DE SERVICIO No. 121 DEL 19 DE AGOSTO DE 2022			
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA			
NOMBRE CONTRATISTA	**DYALOGO SAS**		
NIT No.	830.089.890-2		
REP. LEGAL	**WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS / R.L. SUPLENTE**		
C.C. No.	75.070.785 de Manizales		
DIRECCIÓN:	Calle 163 A No. 19ª 95 piso 3		
CIUDAD:	Bogotá	**TELÉFONO:**	3183597073
EMAIL:	administrativo@dyalogo.com		
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 PAGINA WEB DE LA EMPRESA**		
VALOR DEL CONTRATO			
VALOR DEL CONTRATO:		**$12.276.000**	
PLAZO DEL CONTRATO			
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO:		**DOCE (12) MESES**	
PRORROGA No. 01		**DOCE (12) MESES**	
PLAZO TOTAL DEL CONTRATO:		**VEINTICUATRO (24) MESES**	
SUPERVISOR:	Profesional universitario Gestión Tecnológica.		

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 ingeniera **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS** identificada con cédula de ciudadanía No. 52.905.413 de Bogotá, en su condición de Gerente General nombrada mediante Decreto No. 1000-0749 del 12 de noviembre de 2021 y acta de posesión No. 16896 del mismo día, y quien en adelante se llamará el IBAL y la **EMPRESA DYALOGO SAS** , identificada con Nit No. 830.089.890-2, representada legalmente por **WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS** en calidad de Representante Legal, facultado para suscribir contratos, identificado con cédula de ciudadanía No. 2.986.544 de Cogua (Cundinamarca), quien en adelante se llamará **EL CONTRATISTA**, hemos decidido celebrar la presente adición y prórroga conforme a las siguientes **CONSIDERACIONES**:

1.- Que El supervisor del contrato en mención presentó solicitud de fecha 04 de agosto de 2023, en la que manifiesta que otorga viabilidad técnica para prorrogar el contrato de servicio No. 121 de 2022, con los siguientes considerandos:

"Que se suscribió contrato de Servicio N. 121 del 19 de agosto de 2022, con el Señor RICARDO MONTES FONSECA/ R.L. DYALOGO SAS, que tiene por 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.

Este servicio en la nube para la recepción de llamadas y chat interactivo se realizó gracias a la adquisición y configuración de equipos tecnológicos que permiten la conectividad de la plataforma tecnológica en la nube utilizando el canal de comunicaciones E1 que actualmente tiene contratado la empresa, bajo la misma línea de servicio al cliente número: 116. De igual manera, esta configuración realizada por la empresa Dyalogo (Contrato 103/2021) permite una respuesta interactiva o IVR, lo que ayuda a los usuarios y/o suscriptores del IBAL a obtener información de los tramites y/o servicios, datos de la factura, estado de cuenta, suspensiones y reconexiones, y novedades sobre el servicio de acueducto y alcantarillado. Toda esta información se puede obtener de una forma automática y actualizada las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Así mismo, el contratista diseñó y desarrolló servicios web los cuales son consumidos de manera automática por el IVR.

*Del mismo modo, la Empresa Dyalogo, proporciona el mantenimiento y soporte frecuente y oportuno de la plataforma telefónica en la nube 7*24, garantizando la continuidad en el servicio de la plataforma telefónica, que es utilizada por los agentes del IBAL para recibir las llamadas de la línea 116. Adicionalmente, la herramienta tecnológica que nos provee la empresa Dyalogo nos ofrece flexibilidad en la parametrización de las características que ofrece la plataforma, así como interoperabilidad con otros tipos de sistemas de información.*

Por todo lo anterior, se hace necesario continuar con el servicio de la plataforma en la nube para gestionar, administrar y soportar la línea 116 y el chat bot, los cuales son mantenidos por la empresa Dyalogo. Ya que esta nos garantiza un mecanismo de servicio al cliente eficiente y oportuno.

Por otro lado, es importante mencionar que dentro de las características técnicas del contrato en mención (121/2022) se especificó: "el servicio de conectividad y operatividad de la plataforma en la nube puede ser hasta para 10 agentes del IBAL", esto con el propósito de que se pudieran adicionar flexiblemente a la plataforma agentes o funcionarios, los cuales ayudaran a recibir las llamadas o responder las peticiones de los usuarios IBAL. Es por ello que el contrato suscribió un valor para este concepto, el cual no ha sido gastado en su totalidad debido a que actualmente se han utilizado mensualmente solo cuatro (4) licencias para 4 agentes IBAL, dejando sin uso 6 licencias durante el tiempo de ejecución del contrato, lo que se ve reflejado en un menor costo del contrato mensualmente.

Esto ha generado que pensé a la normar ejecución del contrato, por el uso exclusivo de 4 agentes del IBAL, se ha generado un menor valor mensual que permite un saldo

a favor del IBAL en la ejecución del contrato, por lo que es viable prórroga del contrato sin que se genere una nueva erogación presupuestal para la entidad.

Al realizar una prórroga del contrato por un término adicional de 12 meses garantizara la continuidad de los servicios reduciendo procesos administrativos y reduciendo costos para el IBAL, igualmente es importante considerar el conocimiento adquirido por parte de las operadoras del call center del IBAL en el manejo de la herramienta, el cambio constate de software que implique nuevas capacitaciones y curvas de aprendizaje, puede causar traumatismos en la atención a los usuarios. Por tal motivo es pertinente continuar con la ejecución de este contrato y prorrogar por 12 meses el mismo.

*El contrato tiene acta de inicio de fecha 08 de septiembre de 2022 , con fecha de terminación 07 de septiembre de 2023 , se requiere realizar la ampliación del tiempo de ejecución del contrato en Doce (12) Meses más, con el fin de dar continuidad con los servicios tecnológicos que nos suministra Dyalogo como son: Servicio de computación en la nube para agente de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal, todos los canales incluidos , Gestión de la line 116 en la nube, gestión de los servicios del IVR y Chat interactivo y el mantenimiento y soporte frecuente y oportuno de la plataforma telefónica en la nube 7*24, garantizando la continuidad en el servicio de la plataforma telefónica, que es utilizada por los agentes del IBAL para recibir las llamadas de la línea 116*

2.- Hace parte integral de la presente prórroga, la solicitud avalada por el supervisor del contrato, a través del cual se realiza el balance del contrato

3.- *Que el ACUERDO 001 DEL 14 de julio de 2020, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL en el Artículo 59 "si durante la ejecución del contrato se presentan situaciones que ameriten su prórroga o adición, el interventor o supervisor deberá justificar la necesidad durante la vigencia del contrato (…) las adiciones en valor deben contar con la correspondiente apropiación presupuestal y no podrán adicionarse en más del cincuenta (50%) de su valor inicial. No hay límite para las prórrogas en tiempo."*

4.- Que la suscrita gerente general, con la firma de la minuta aprueba la presente prórroga y adición conforme los motivos expuestos por el supervisor del contrato, quien justifica y viabiliza técnicamente la suscripción de la misma.

5.- Las partes declaran que la presente prórroga no genera sobrecostos a la entidad contratante.

6- Que teniendo en cuenta los motivos expuestos anteriormente resulta viable realizar la siguiente adición y prorroga, así:

CLÁUSULA PRIMERA. – MODIFICAR LA CLÁUSULA CUARTA DEL CONTRATO DE SERVICIO No. 121 DEL 19 DE AGOSTO DE 2022, así: Prorróguese el contrato de **CONTRATO DE SERVICIO No.**

FECHA: 04 SEP 2023

121 DEL 19 DE AGOSTO DE 2022, en **DOCE (12) MESES** más, contados a partir de la terminación del plazo inicial, quedando un plazo total del contrato de **VEINTICUATRO (24) MESES.**

CLÁUSULA TERCERA. - El CONTRATISTA por su parte, se compromete a realizar la respectiva legalización, consistente en la ampliación del plazo asegurado de las garantías que amparan el contrato en mención, respecto de la presente prórroga del plazo.

CLÁUSULA CUARTA. - Las demás Cláusulas, estipulaciones o condiciones establecidas en el **CONTRATO DE SERVICIO No. 121 DEL 19 DE AGOSTO DE 2022**, continúan vigentes, y no sufren ninguna modificación, por lo que las partes continúan ejerciendo sus obligaciones, sin generar sobrecostos a la entidad contratante.

Para constancia se firma por los que en el intervinieron, a los 04 SEP 2023

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

WILSON BOHORQUEZ BUSTOS
C.C. No. 2986544 de Cogua
REP LEGAL DYALOGO SAS
Contratista

Aprobó: Angie Juliett Rojas Millán - Secretario General
Elaboró minuta: Alexandra Bustamante Urueña- Profesional jurídico 15-08-2023