CONSULTA SISTEMA DE INFORMACIÓN PROPONENTES

IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
SISTEMA DE INFORMACIÓN PROPONENTES

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

DATOS BÁSICOS

Tipo Id.	Nit	Nombre Razón Social	Teléfono
NIT	830089890	DYALOGO SAS	3183597073
Dpto	**Mpio**	**Dirección de Notificación**	**Correo Electrónico**
BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	CALLE 163 A 19 A 95 P 3	administrativo@dyalogo.com

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

Documento	Nombre Completo
75070785	RICARDO MONTES FONSECA

DESCRIPCIÓN GENERAL ACTIVIDADES O SERVICIOS A OFERTAR

Detalle

TODO LO RELACIONADO AL SERVICIO DE CONTACT CENTER, SISTEMAS OPERATIVOS, PLATAFORMA Y EQUIPOS

Clasificación DIAN

7110 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y OTRAS ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA.
6201 - ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS (PLANIFICACIÓN, ANÁLISIS, DISEÑO, PROGRAMACIÓN,
4652 - COMERCIO AL POR MAYOR DE EQUIPO, PARTES Y PIEZAS ELECTRÓNICOS Y DE TELECOMUNICACIONES.
8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER).

Actividades RUPS CC

43191500 - Dispositivos de comunicación personal
43231500 - Software funcional específico de la empresa
43221500 - Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
81111500 - Ingeniería de software o hardware

CLASIFICACIÓN IBAL

Obras	Consultoría e Interventoria	Proveedores de Bienes y Servicios	Servicios profesionales y de Apoyo
		✓	

Soporte :

Cerrar Grabar y enviar Email

Ibagué, 23 ENE 2026 N° 077/2026

Señores
DYALOGO SAS
Dirección Calle 163 A No. 19°-95 piso 3
Teléfono: 3183597073
e-mail: administrativo@dyalogo.com
Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud Presentación de Oferta.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, le invita a presentar oferta dentro de los **DOS (2) DÍAS HÁBILES** siguientes al recibo de esta invitación, para el proceso de contratación cuyo objeto es: **CONTRATAR EL SERVICIO DE SOFTWARE DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL** por un valor de CINCUENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS ($ 57.275.644) IVA INCLUIDO y un plazo de ejecución de **DOCE (12) MESES.** Proceso que está Respaldado con el Certificado de disponibilidad presupuestal No. 20260130 de 22 de enero de 2026

La oferta debe ser entregada en **físico en la carrera 3 No. 1-04 barrio la Pola**, en horario laboral de 8:00 a.m. a 12:00 am y de 2:00 a 5:00 pm de lunes a jueves y viernes de 8:00 a 2:00 pm jornada continua en la oficina de secretaria general o al **correo electrónico** contratacion@ibal.gov.co **en un único archivo PDF** para la respectiva verificación de documentos y determinar si cumple con las exigencias requeridas por la entidad para continuar con el proceso de contratación.

EL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN DIRECTA SE DESARROLLARÁ A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA SECOP II en consecuencia el oferente debe estar inscrito como proveedor en esta plataforma

Este Proceso de Contratación será gestionado a través del módulo del Régimen Especial sin Ofertas – Transaccional, por lo tanto, posterior a la verificación que se realice en físico, para la suscripción del contrato el Proveedor será responsable de anexar los documentos requeridos por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a través de la plataforma transaccional del SECOP II, de igual forma podrá solicitar la confidencialidad sobre los documentos que considere.

Las condiciones contractuales serán las siguientes:

<table>
<tr><td>CARACTERÍSTICAS DEL BIEN A CONTRATAR (Especificaciones Técnicas, Alcance, Metodología, Perfil Profesional U Otros)</td><td>El objeto del contrato está codificado en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC, como se indica, a continuación:

<table><tr><th>CLASIFICACIÓN UNSPSC</th><th>CLASE</th></tr><tr><td>81112200</td><td>Mantenimiento y soporte de software</td></tr><tr><td>83111507</td><td>Servicios de buró de central de llamadas ("call center")</td></tr></table>
Consultado el Clasificador de Bienes y Servicios en el link: https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios</td></tr>
</table>

Alcance del objeto del contrato y características técnicas a proveer

Este proceso permitirá administrar e integrar en una sola plataforma (software) en nube 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 las líneas telefónicas dispuestas por el IBAL para dicho fin, relacionados con los reportes de daños de los servicios de acueducto y alcantarillado, atención de PQR, información de la facturación de los servicios, entre otros. Así mismo deberá integrar en un servicio en la nube WhatsApp for Business y 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 quince (10) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas entrantes y salientes de las líneas telefónicas dispuesta por la empresa para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o consultas, entre otros.

2. Se advierte que el servicio a cancelar se facturará mensualmente, de acuerdo con la cantidad de agentes que se tengan conectados a la plataforma en la nube. La conectividad de los agentes sean los autorizados por el supervisor del contrato, por tanto el valor a cancelar es variable conforme al servicio efectivamente prestado, que en todo caso no podrá superar las cantidades establecidas en la oferta económica.

3. De ser necesario configurar y parametrizar el chat bot de la página web del IBAL y WhatsApp for business. 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. Además, debe permitir el envío y recepción de archivos a través del chat y WhatsApp Bussines. El Bot diseñado para el chat y el WhatsApp Bussiness debe ser interactivo, para de esta manera agilizar la comunicación con los clientes y con ello mejorar la experiencia del usuario.

4. Si es requerido por parte de la empresa IBAL; el contratista debe configurar y/o parametrizar un sistema de respuesta conexa o IVR, el cual permite de manera automática e interactiva, dar respuesta a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de las líneas telefónicas dispuestas por la empresa IBAL. La información proporcionada por el IVR, es estructurada por el IBAL y cuenta con información sobre facturación de los servicios, puntos de atención, tramites y/o servicios, entre otros. Además,

	mensajes en espera, los cuales podrán ser grabados y/o modificados por el IBAL sin ningún tipo de restricción. 5. La plataforma en nube del contratista, deberá permitir descargar y adjuntar los soportes digitales que envíen los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través del chat bot de la página web y WhatsApp. 6. Realizar el almacenamiento de la totalidad de los audios de las llamadas que se reciban y se realicen a través de las líneas telefónicas dispuestas por el IBAL, identificándolos con el número de teléfono del usuario que realiza la llamada, en archivos independientes. 7. Generar informes sobre la gestión telefónica de las líneas (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. Permitir la clasificación de cada una de las llamadas y seguimiento de casos específicos. Además, otorgar 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. 8. El contratista deberá brindar soporte técnico al canal de atención WhatsApp corporativo mediante API oficial, asegurando su correcta integración con la plataforma de Call Center, el uso eficiente de mensajería y plantillas, la atención oportuna de los usuarios, la trazabilidad de las interacciones y la continuidad del servicio, conforme a las mejores prácticas tecnológicas y a los lineamientos institucionales del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. 9. El contratista deberá habilitar, administrar y brindar soporte al servicio de mensajería de texto (SMS) una vía, garantizando su correcta operación, entrega oportuna, trazabilidad y disponibilidad, así como la interoperabilidad con los sistemas de información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para el envío de comunicaciones institucionales hacia los usuarios. 10. Permitir la creación de nuevos agentes para el IBAL en la plataforma de la nube diseñada por la empresa contratista, cuando sea necesario, previo acuerdo entre las partes. Mantener perfiles de usuario en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista. (administrador, consulta de estadísticas y operador).

	11. Deberá garantizar la confiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información que se almacena en la plataforma de la nube diseñada por la empresa contratista. 12. Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de las líneas telefónicas, chat de la página web y WhatsApp for Business) de la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista. 13. 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. 14. Capacitar al personal del IBAL SA ESP OFICIAL, en el uso de la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, que permita desempeñar sus funciones de manera ágil y oportuna. 15. El contratista deberá prestar soporte técnico continuo, especializado y oportuno sobre la plataforma de Call Center en la nube y los canales de atención integrados, garantizando la disponibilidad del servicio, la atención y resolución de incidentes, la aplicación de ajustes operativos y la continuidad de la operación, de conformidad con los niveles de servicio establecidos y las necesidades del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.. 16. La plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, deberá permitir hacer auditoria y seguimiento a los agentes y sus gestiones.
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.	**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 y 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 el desarrollo del proceso, 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 el desarrollo del presente contrato, al requerirse personal por parte del contratista, este deberá cumplir realizar las siguientes actividades, 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. 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-146 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 de oferta, 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 con todas y cada una de las condiciones técnicas que se exige en la presente invitación para la ejecución del contrato y funcionalidad de la plataforma en la nube y software respectivo. 2. Realizar las configuraciones técnicas al software y hardware con el que cuenta actualmente el IBAL, que permita integrar los servicios de la telefonía en la nube. Los cuales, de llegarse a requerir serán informados por el supervisor del contrato. 3. Garantizar la disponibilidad, acceso y uso del software de gestión de Contact Center actualmente en uso por la entidad, por el término de un (1) año, permitiendo el aprovechamiento integral de todas sus funcionalidades que ofrece dicha plataforma. 4. Realizar la implementación de canales virtuales para la atención a los usuarios externos del IBAL. Estos medios son: Chat, WhatsApp, conexión de líneas telefónicas (entrantes y salientes), envió de mensajes de texto. 5. Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de diseñada por la empresa contratista hasta un límite de quince (15) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de las líneas dispuestas por el IBAL, chat bot de la página web del IBAL y WhatsApp for business. 6. El contratista debe contar con una plataforma que permita configurar y/o parametrizar un sistema de respuesta interactiva o IVR, el cual permite de manera automática e interactiva, dar respuesta a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de las líneas telefónicas dispuestas por la empresa IBAL. 7. Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de las líneas telefónicas, chat de la página web, WhatsApp for Business) en la plataforma en la nube, durante los 7 días a la semana y las veinticuatro (24) horas del día. 8. Garantizar el almacenamiento de la totalidad de los chats de la página web del IBAL, así como los servicios de WhatsApp for Business y registro de llamadas. 9. La empresa contratista deberá brindar soporte a los agentes y/o funcionarios del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube. 10. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para el call center. 11. Cumplir oportuna y satisfactoriamente con cada una de las especificaciones descritas en su propuesta, así como las especificaciones técnicas, la cuales hace parte integral del contrato.

DOCUMENTOS A APORTAR EN LA OFERTA.	**1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO** **1.1.-CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:** El oferente deberá aportarla debidamente firmada y suscrita por el representante legal si es persona jurídica o por la persona natural, en el anexo que se adjunte en la invitación a ofertar. Es considerado requisito habilitador de la oferta, por tratarse de la demostración de la voluntad de participación **1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL:** Se aportará por parte de la persona jurídica certificado de existencia y representación legal, con fecha de expedición que de máximo treinta (30) días de antelación a la fecha de entrega de la oferta. En este certificado debe constar que su objeto social está relacionado expresamente con la actividad a contratar. No se admiten objetos sociales genéricos. Se deberá acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta y para la suscripción del Contrato ofrecido. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del Contrato, y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario. **1.3. PODER.** En caso de que la persona que firma la oferta no fuere el Representante legal del proponente, deberá anexarse el respectivo poder autorizando a determinada persona a presentar oferta. Así mismo se debe enunciar si el apoderado está facultado para firmar el contrato, en caso de resultar adjudicatario del proceso. **1.4. FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA:** Se aportará la fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal al ser persona jurídica. **1.5. ACREDITACIÓN DE PAZ Y SALVO CON EL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:** Como requisito indispensable para la presentación de la propuesta, 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 ó manifestación jurada de que no tiene personal vinculado laboralmente. **NOTA 1:** En caso de que aporte certificado expedido por el revisor fiscal, deberá aportar copia de la tarjeta profesional de contador y certificado

de antecedentes de contadores vigente expedido por la Junta central de contadores.

1.6.- CLASIFICACIÓN RUT: Fotocopia del RUT de la persona jurídica, donde se encuentre clasificado en alguna de las siguientes actividades:

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).

1.7.- CERTIFICACIÓN DE ANTECEDENTES FISCALES: El proponente aportara certificado de antecedentes fiscales de la persona jurídica y los de su Representante Legal mínimo con vigencia de 30 días a la presentación de la oferta.

1.8.- CERTIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS: El proponente aportara certificado de antecedentes disciplinarios de la persona jurídica y los de su Representante Legal mínimo con vigencia de 30 días a la presentación de la oferta.

1.9- CERTIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES: El proponente aportara certificado de antecedentes judiciales del Representante Legal de la persona jurídica mínimo con vigencia de 30 días a la presentación de la oferta.

1.10-. CONSTANCIA DE NO ESTAR INSCRITO EN EL SISTEMA DE REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICÍA NACIONAL (SRNMC). El proponente aportara certificado de antecedentes judiciales de la persona natural o del Representante Legal de la persona jurídica mínimo con vigencia de 30 días a la presentación de la oferta.

1.11- 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 persona jurídica: 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 prestarán los servicios al IBAL S.A E.S.P OFICIAL, así mismo indicarán que no tendrán sub contratistas, sin importar la relación contractual que posean y que cuentan con programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, procedimientos e instructivos de seguridad y salud en el trabajo. (Esto para el caso de contratistas que tengan desde un (1) trabajador en adelante.

Si es persona jurídica y/o persona natural y no tiene ni un (1) 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, encaminada a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales así como la prevención del medio ambiente, promoción y protección de la salud, participar de los programa 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.

1.12 CERTIFICACIÓN JURAMENTADA DE NO ESTAR INCURSO EN INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD.
El proponente 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.

1.13. CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INSCRITO EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS (REDAM), del representante legal. El proponente deberá realizar la consulta y descargar el certificado de deudores alimentarios REDAM a través de la carpeta ciudadana digital del portal único del Estado Colombiano.gov.co; Link: https://carpetaciudadana.and.gov.co/

2. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO

2.1 PROPUESTA METODOLÓGICA. El proponente deberá aportar propuesta en la que indica el software (plataforma) ofertado su condición que se encuentra en la nube, sus características, 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.

2.2. 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

La propuesta económica no podrá superar el valor de presupuesto oficial, ni modificar condiciones técnicas exigidas so pena de rechazo.

3. EXPERIENCIA

Presentar experiencia de máximo tres (03) contratos relacionados con el objeto del presente proceso, cuya sumatoria sea igual o superiores al 100% del presupuesto oficial.

Nota 1.

- Para acreditar experiencia con el **sector público**, el proponente deberá aportar: Copia del contrato junto con copia del acta final y/o de liquidación del respectivo contrato, o en su defecto certificación de la entidad contratante con identificación del objeto, número de contrato, valor, plazo de ejecución, fecha de terminación y estado. No se aceptan certificaciones de supervisores de contrato.
- Para acreditar experiencia con el **sector privado** deberá aportar: Copia de la certificación de la entidad contratante que debe contener como mínimo datos de identificación de la empresa, dirección, teléfono, Nit, datos del contrato como fecha de inicio y terminación, valor, descripción de actividades realizadas.

Nota 2: Para calcular la experiencia el proponente actualizara el valor de los contratos aportados al SMMLV, de la siguiente manera: **VFC/SMML**

VFC= Valor final del contrato
SMML= Salario mínimo vigente para el año de finalización 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 (2026)

Para el cálculo del valor del contrato en salarios mínimos mensuales, se presenta la tabla de evolución del salario mínimo mensual de manera sucesiva a título de ejemplo

PERÍODO	SMLMV
Enero 1 de 2019 a Dic. 31 de 2019	828.116

	<table><tr><td>Enero 1 de 2020 a Dic. 31 de 2020</td><td>877.803</td></tr><tr><td>Enero 1 de 2021 a Dic. 31 de 2021</td><td>908.526</td></tr><tr><td>Enero 1 de 2022 a Dic. 31 de 2022</td><td>1.000.000</td></tr><tr><td>Enero 1 de 2023 a Dic. 31 de 2023</td><td>1.160.000</td></tr><tr><td>Enero 1 de 2024 a Dic. 31 de 2024</td><td>1.300.000</td></tr><tr><td>Enero 1 de 2025 a Dic. 31 de 2025</td><td>1.423.500</td></tr><tr><td>Enero 1 de 2026 a Dic. 31 de 2026</td><td>1.750.000</td></tr></table> Se verificará su cumplimiento en la revisión de la oferta. El no cumplimiento de la experiencia en la forma solicitada lo hará incurrir en causal de rechazo.
REQUISITOS DE LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO.	**A. GARANTÍAS A CONSTITUIR:** El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran a los límites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia y que tengan representación en la ciudad de Ibagué así: **a.- CUMPLIMIENTO:** por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución contractual y seis (6) meses más. **b.- CALIDAD DEL SERVICIO:** el cual deberá constituirse por el veinte por ciento (20%) del valor contratado que cubra el término del mismo y un (1) año más. **c.- SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** por el veinte (20%) del valor total del Contrato, por el término del mismo y tres (3) años más. Ante un eventual incumplimiento a las obligaciones del contrato identificado por alguno de los supervisores, se dará inicio a las acciones pertinentes definidas por la entidad **B. CAPACITACIONES** **a.-** Sistema Integrado de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo, con la profesional en salud ocupacional del IBAL o quien está delegue. **b.-** Sistema Gestión Ambiental, con el profesional especializado II del subgrupo Gestión Ambiental del IBAL o quien este delegue. **c. –** Política de seguridad de la Información, con el profesional especializado III Grupo Tecnológico y sistemas, o quien haga sus veces. Todo el trámite de legalización debe realizarse en un término de cinco (5) días hábiles, después de suscrito el convenio. **NOTA:** De conformidad con el Acuerdo No. 001 del 04 de marzo de 2024 del Concejo Municipal de Ibagué y el Decreto No.1000-0229 de 12 de marzo de 2024 de la Alcaldía de Ibagué, mediante el cual se establece que el IBAL S.A. E.S.P., se convierte en agente retenedor; el valor a cancelar por concepto de estampillas que se deriven del presente

	contrato **se deducirá en el primer pago**. Las cuales corresponden a los siguientes porcentajes. • Estampillas Pro-cultura **1.5%** del valor total del contrato antes de IVA (si aplica). • Estampillas Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano por el **2.0%** del valor total del contrato antes de IVA (si aplica).

Hace parte de la presente invitación el estudio de necesidad donde podrá observar los demás requisitos y condiciones del presente proceso, como: forma de pago, riesgo del proceso entre otros.

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

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

Atentamente,

ROBERTO SANTOFIMIO VARON
Gerente general
IBAL SA SP OFICIAL

V°B° German Dario Fonseca Salcedo– Secretario general
Elaboro: Alexandra Bustamante Urueña – Profesional especializado

LISTA DE ANEXOS A LA PRESENTE INVITACIÓN		
No.	**Descripción**	**Ubicación**
001	Carta de presentación de la propuesta	Anexo a la presente invitación
002	Propuesta económica	Anexa a esta invitación
003	Estudio de necesidad	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación
004	Manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación
005	Manual de reevaluación de proveedores	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación
006	Requisitos de Seguridad y salud en el trabajo.	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación
007	Política de seguridad digital	Archivo adjunto a email o lugar de publicación de la presente invitación

ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN

Fecha: _____

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

REF. INVITACIÓN No. 077 DE 2026.

Respetados señores:

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

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

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

El suscrito declara:

1. Que ninguna otra persona o entidad distinta tienen interés en esta Invitación, ni en el contrato que como consecuencia de ella llegare a celebrarse y que por consiguiente solo compromete al firmante.

2. Que conoce la invitación a ofertar y especificaciones técnicas suministradas por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, relacionados con ésta invitación y que acepta todos los requisitos en ellos establecidos.

3. Que en caso de que me sea adjudicada la presente invitación, me comprometo a comenzar los trabajos una vez firmada el acta de iniciación.

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

5. Que se incluyen los siguientes anexos: (RELACIONARLOS)
RESUMEN DE LA PROPUESTA:

Nombre o Razón Social del Proponente: _____
Cédula de ciudadanía o NIT: _____
Representante Legal: _____
Profesión: _____
Tarjeta Profesional: _____
País de Origen del Proponente _____

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

VALOR DE LA PROPUESTA: _____

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

Dirección: _____
Ciudad: _____
Teléfono(s): _____
Fax: _____
Teléfono Móvil: _____
Correo Electrónico: _____

Atentamente,

Firma: _____
Nombre: _____
C.C.: _____

ANEXO 002

PROPUESTA ECONÓMICA

_____, presento la siguiente propuesta económica dentro del proceso de invitación No. **077 DE 2026. (**El oferente deberá diligenciar en su totalidad la información del presente anexo).

ÍTEM	DETALLE DEL SERVICIO	CANTIDAD MENSUAL MÁXIMO	MESES DE EJECUCIÓN	VALOR UNIDAD ANTES DE IVA	VALOR TOTAL ANTES DE IVA	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Servicio de computación en la nube para usuario de DYALLOGO CCaaS - incluye 10 licencias mensuales (solo se cancela los agentes (licencias) autorizadas por el supervisor del contrato)	10 Agentes	12			Nota: (Servicio excluido de Iva art. 476 E.T)
2	Horas de servicio (plan soporte mini)	1	12			
3	Mensajes de texto una vía max 140 caracteres. Paquete 200.000 mensual	200,000	12			
4	WhatsApp API corporativo - Mensajería (tope USD$100) Paquete aproximado 36.842 mensual	36,842	12			
5	WhatsApp API corporativo - Plantillas (Markiting $80 Autenticación $9 Utility$9) Paquete aproximado 10.000 mensual	10,000	12			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO						

VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA _____($----------) IVA INCLUIDO

NOTA: Se advierte que el valor a cancelar es variable conforme al servicio efectivamente prestado, que en todo caso no podrá superar las cantidades establecidas en la oferta económica.

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

FIRMA:
Nombre proponente
C.C.

IBAL
S.A. ESP OFICIAL
EMPRESA REGIONAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

contratacion contratacion <contratacion@ibal.gov.co>

REMISION DE INVITACION 077 DE 2026 PARA PRESENTAR OFERTA

1 mensaje

contratacion contratacion <contratacion@ibal.gov.co> 23 de enero de 2026 a las 7:39 a.m.
Para: "administrativo@dyalogo.com" <administrativo@dyalogo.com>

POR FAVOR CONFIRMAR EL RECIBO DEL PRESENTE EMAIL

Cordial Saludo ,

Por medio del presente se remite invitación a No. 077 de 2026 cuyo objeto es **CONTRATAR EL SERVICIO DE SOFTWARE DE GESTIÓN PARA LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL** , con la finalidad que si desea participar en el proceso de selección remita oferta con el cumplimiento de requisitos exigidas en la misma a mas tardar dentro de los DOS(2) días siguientes al envío del presente email.

Es decir se recibe oferta hasta el 26 DE ENERO DE 2026, a través de los medios indicados en la invitación.

Teniendo en cuenta que el proceso se adelantara a través de la plataforma transaccional SECOP II, los documentos serán verificados previamente por la entidad, una vez aprobados se adelantará el contrato a través de la plataforma en la cual el proveedor deberá cargar los mismos documentos verificados y aprobados por el IBAL S.A. ESP OFICIAL.

Cualquier observación a la invitación podrá realizarla a través del correo electrónico hasta un día antes del plazo para entregar oferta.

Atentamente,

--

Secretaría General - Área de contratación
IBAL SA EP OFICIAL

5 archivos adjuntos

INVITACION 077 DE 2026.pdf
640K

MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS 2025.pdf
219K

REEVALUACION PROVEEDORES.pdf
168K

SG-R-146 REQUERIMIENTOS SST CONTRATISTAS v2 2025.pdf
344K

POLITICA DE SEGURIDAD DIGITAL RES.0668 DE 2019.pdf
584K