

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	385725
Número de orden de compra a modificar:	101866
Entidad compradora:	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
Nombre del solicitante:	Vanessa Camila Jiménez Rojas
Proveedor:	UNE
Mecanismo de agregación de demanda:	Conectividad III
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2023-11-21 10:28:57

## Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2023-11-22	2023-12-22

## Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
95694	CDP INFRAESTRUCTURA	CDP-14722	CDP	14722
94686	VF_2023_C_DATOS_y_C	VF-115122	VF	115122
110054	CDP1323	CDP-1323	CDP	1323

## Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

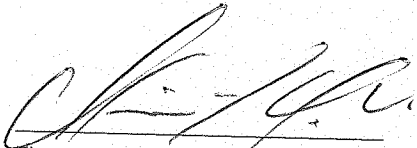
1	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.0	Mes	430000.00	CDP-14722	4730000.00
2	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.0	Mes	270000.00	CDP-14722	2970000.00
3	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.0	Mes	240000.00	CDP-14722	2640000.00
4	cnt03--IVA	1.0	Unidad	2143223.27	CDP-14722	2143223.27
5	cnt03--Impuesto al consumo	1.0	Unidad	0.00	CDP-14722	0.00
6	cnt03--Instalación	1.0	Unidad	0.00	CDP-14722	0.00
7	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Crecimiento Definitivo Enlace Dedicado a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 300Mbps - 300Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	2.64	Mes	356107.00	CDP-1323	940122.48

## Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	12.00	Mes	430000.00	CDP-14722	5160000.00
Editado	4	cnt03--IVA	1.00	Unidad	2224923.27	CDP-14722	2224923.27

### Detalle o justificación de la aclaración

Conforme a la solicitud realizada por parte del supervisor de la orden de compra, es necesario adicionar la presente orden de compra en la suma de QUINIENTOS ONCE MIL SETECIENTOS PESOS (\$511.700) y prorrogar la misma hasta el 22 de diciembre del presente año.



Firma ordenador del gasto

Nombre: Mauricio Alejandro Moncayo Valencia

Documento: Cedula de Ciudadanía No. 80.872.961

LIZBETH ROBAYO

Firmado digitalmente por  
LIZBETH LUCELY ROBAYO  
PERDIGON  
Fecha: 2023.11.22 17:59:00  
-05'00'

Firma de proveedor

Nombre: Lizbeth Lucely Robayo Perdigon

Documento: 35.196.974 de Chía



## MEMORANDO

20231100002383 - STI  
Bogotá, 20-11-2023 04:42

Para: **MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA**, Secretario General

De: **OSWALDO USECHE ACEVEDO**, Jefe OASTI

Asunto: Solicitud modificación de la orden de compra 101866-2022.

Cordial saludo estimado Doctor Mauricio:

En mi calidad de supervisor de la orden de compra 101866-2022 suscrita con UNE, de manera atenta solicito su aprobación para adelantar el trámite de modificación de esta, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes y teniendo en cuenta los siguientes antecedentes y consideraciones:

<b>orden de compra No.</b>	101866
<b>Contratista</b>	UNE
<b>Objeto</b>	Servicios de conectividad para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado de acuerdo a las especificaciones técnicas señaladas por la entidad
<b>Fecha de suscripción</b>	12/12/2022
<b>Fecha de inicio de ejecución</b>	23/12/2022
<b>Fecha de vencimiento de la orden de compra</b>	22/11/2023
<b>Valor inicial del contrato</b>	\$ 12.304.600

<b>Valor adiciones</b>	\$ 1.118.745,75
<b>Valor total del contrato</b>	\$ 13.423.345,75
<b>Supervisor</b>	Oswaldo Useche Acevedo
<b>Dependencia</b>	Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de la información

## 1. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

La Orden de Compra 101866 tiene los siguientes servicios contratados:

Item	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.00	Mes	\$ 430.000,00	\$ 4.730.000,00
2	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.00	Mes	\$ 270.000,00	\$ 2.970.000,00

3	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.00	Mes	\$ 240.000,00	\$ 2.640.000,00
4	cnt03—IVA	1.00	Unidad	\$ 1.964.600,00	\$ 2.143.223,27
5	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Crecimiento Definitivo Enlace Dedicado a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 300Mbps - 300Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	2.64	Mes	356.107,00	\$ 940.122,48
				Total	\$ 13.423.345,75

Los servicios anteriormente descritos hacen parte de las comunicaciones de red de la Entidad y han cumplido lo requerido para que los usuarios puedan acceder a las plataformas mencionadas y realizar sus operaciones sin experimentar retrasos o dificultades de acceso.

El 16 de noviembre de 2023, se cerró el evento de cotización que se estaba adelantando con el fin de continuar supliendo la necesidad de conectividad y en virtud de que el proveedor seleccionado, es diferente al actual, se requieren realizar labores de implementación e instalación del servicio que tomará cerca de 4 semanas contando con la respectiva migración de los servicios como IPv6, apuntamientos de registros DNS de los portales de la entidad; es importante mencionar que el contrato actual tiene una fecha de finalización el 22 de noviembre del presente año. Por lo tanto, se requiere extender el plazo de ejecución del ítem titulado "Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes", hasta el 22 de diciembre de la presente anualidad.

En consecuencia, es necesario incluir una ampliación tanto en tiempo como en presupuesto para la línea mencionada anteriormente, así:

Detalles	Cantidad adicional	Unidad	Precio Unitario	Subtotal	Total con iva
----------	--------------------	--------	-----------------	----------	---------------

Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	Mes	\$ 430.000,00	\$ 430.000,00	\$ 511.700,00
--	---	-----	---------------	---------------	---------------

El valor a adicionar correspondería desde el 23 de noviembre hasta el 22 de diciembre del presente año, los valores son proporcionados en la cotización presentada por el proveedor, que corresponde a la suma de QUINIENTOS ONCE MIL PESOS (\$511.700), evidenciándose que no supera el 50% de la orden de compra.

La orden compra quedaría de la siguiente manera:

Item	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	12.00	Mes	\$ 430.000,00	\$ 5.160.000,00
2	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.00	Mes	\$ 270.000,00	\$ 2.970.000,00

3	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	11.00	Mes	\$ 240.000,00	\$ 2.640.000,00
4	cnt03—IVA	1.00	Unidad	\$ 2.224.923,27	\$ 2.224.923,27
5	cnt03Enlaces de Conectividad Terrestre - Crecimiento Definitivo Enlace Dedicado a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 300Mbps - 300Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	2.64	Mes	356.107,00	\$ 940.122,48
				Total	\$ 13.935.045,75

El CDP que respalda la adición es el No. 1323.

En razón a las anteriores consideraciones, la supervisión de la orden de compra estima conveniente y necesaria la presente solicitud.

Cordialmente,

Firmado Electronicamente por: OSWALDO USECHE ACEVEDO No. Radicado: 20231100002383 Dependencia: OFICINA ASESORA DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION - Jefe
--





**CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	1323	Fecha Registro:	2023-01-03	Unidad / Subunidad ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso		Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	12.006.306,67	Valor Total Operaciones:	1.630.445,75		Valor Actual.:	13.636.752,42	Saldo x Comprometer:	511.700,00	Vr. Bloqueado	0,00

<b>SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL</b>				<b>AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS</b>			
--	--	--	--	--	--	--	--

Numero:	1323	Fecha Registro:	2023-01-03	Numero:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

**ITEM PARA AFECTACION DE GASTO**

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	A-02-02-02-008-004 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	Nación	10	CSF			-507.770,25			
							511.700,00			
						12.006.306,67	1.626.516,00			
					<b>Total:</b>	12.006.306,67	1.630.445,75	13.636.752,42	511.700,00	0,00

**Objeto:** AMPARAR VF PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PARA LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SEÑALADAS POR LA ENTIDAD Y EN EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS VIGENTE.

**Firma Responsable**

# Oferta Técnica y Económica

---

Solución de Internet dedicado

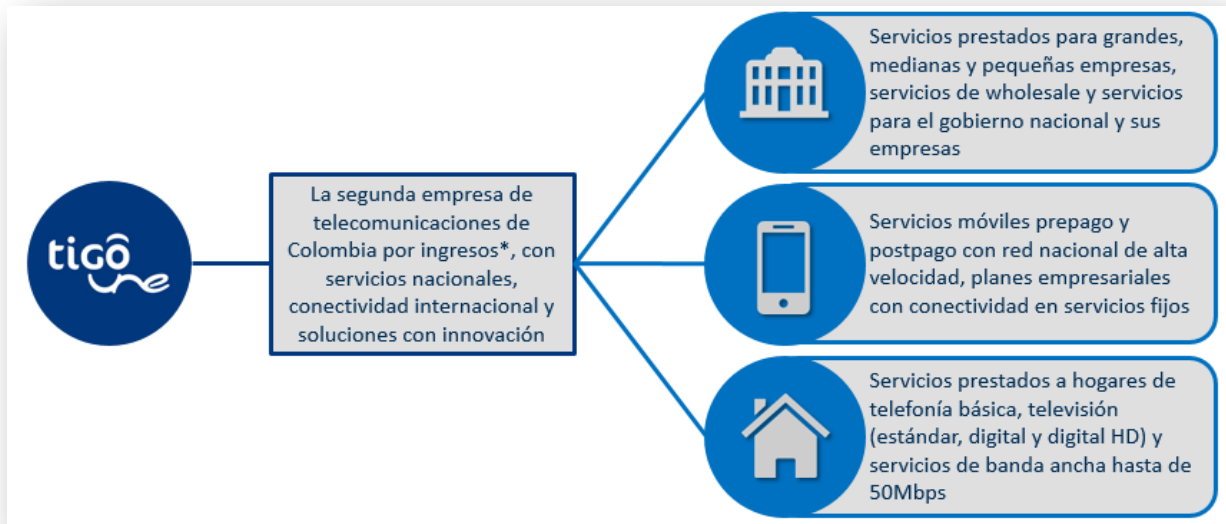
**AGENCIA NACIONAL DE  
DEFENSA JURÍDICA DEL  
ESTADO**

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO			
<b>ID del Requerimiento</b>			
<b>Tipo de Requerimiento</b>		Avanzado	
Fecha	Versión	Comentarios	Elaborado Por (Nombre Completo)
2023-14-11	1.0	Creación oferta	Leidy Cubillos

## Contenido

<b>1</b>	<b>QUIENES SOMOS.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OFERTA TECNICA.....</b>	<b>7</b>
2.1	ESTRATEGIA .....	7
2.2	ALCANCE .....	7
2.2.1.1	Internet Dedicado.....	7
2.2.1.2	Beneficios .....	8
2.2.1.3	Servicios Incluidos .....	9
2.3	OFERTA DE SERVICIO .....	9
	Atención Presencial Personalizada .....	9
	Canales de Atención.....	10
	Soporte Técnico Empresarial (Daños).....	10
	Atención de Peticiones, Quejas y Recursos .....	11
<b>3</b>	<b>OFERTA ECONOMICA .....</b>	<b>12</b>
3.1	VALOR DE LA OFERTA .....	12
3.2	CONDICIONES COMERCIALES .....	12
3.3	FORMA DE PAGO.....	12
3.4	VALIDEZ DE LA OFERTA .....	12
<b>4</b>	<b>COMPROMISOS DEL CLIENTE.....</b>	<b>13</b>
4.1	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.....	13
4.2	USO DE LOS SERVICIOS .....	13

# 1 QUIENES SOMOS



## Conectando cada vez a más colombianos

*Convirtiéndonos en SOCÍOS de las grandes compañías y del sector gobierno, transformamos el Negocio de Empresas y Gobierno*

- **Zonas Wifi Gratis para la gente**  
Hemos implementado **591 zonas wifi gratuito** en 179 ciudades de Colombia a través del programa de MinTic que beneficia a **400 mil personas**
- Estamos adelantando otras **221 zonas wifi** que beneficiarán a **200 mil personas más**
- **Proyecto CCTV**  
**4.000 cámaras de vigilancia en 28 ciudades** que mejoran la seguridad en las ciudades
- 44 mil millones invertidos en data center Titanium
- **IoT, Ciudades Inteligentes, Cloud** y soluciones de conectividad con crecimiento superior al 20%
- Evento TigoOne Forum para liderar el estilo de vida digital en audiencias corporativas con más de 700 asistentes

The illustration shows a stylized cityscape with buildings, cars, and various digital icons like a Wi-Fi symbol, a person, a shopping cart, and a play button. A large sign in the center reads "Zonas WiFi GRATIS para la gente".

## Conectando, pero con responsabilidad (II)

### Fomento del Estilo de Vida Digital Responsable

- **1 millón de niños, adolescentes y padres beneficiados** con temas de autocuidado, acompañamiento y cultura del buen uso del internet.
- Solo en 2017 llegamos a más de 387 mil personas.  
| **490% más que en 2016**



- **Telecentros**  
Son espacios de alfabetización digital para las comunidades, con énfasis en adulto mayor, niños, jóvenes y población en situación de discapacidad.  
**Más de 20.000 colombianos favorecidos**
- Alianza con la Alcaldía de Medellín para promover los entornos protectores en el uso de Internet.  
**53.000 estudiantes, docentes y padres beneficiados**

## Conectando, pero con responsabilidad (III)

### Responsabilidad Social y Ambiental, un compromiso de TigoOne



### Dimensión Ambiental

TigoOne está comprometido con el cuidado del medio ambiente, adelantando acciones con las cuales previene, mitiga, controla y compensa los aspectos e impactos ambientales asociados a la actividad empresarial.

- Los proyectos de eficiencia energética implementados en 2017 lograron un ahorro de energía de 36.948 GigaJulios, **equivalentes al consumo mensual de 67.522 familias**
- **94% de equipos** recuperados por retiro
- Evitamos la emisión de **2.109 toneladas de CO2** a la atmósfera



## Reconocimientos

Nuestra gestión ha sido reconocida por entes gubernamentales y privados

Estos son algunos de los premios y reconocimientos que hemos recibido:

### Mejor Empresa de Servicios Públicos y Comunicaciones

#### Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Este es el reconocimiento más importante en Colombia en materia de responsabilidad social, fuimos elegidos entre 233 empresas participantes. Andesco reconoció diversas iniciativas que hemos adelantado, con las cuales beneficiamos a más de 350,000 personas en todo el país:

- Mejor entorno de mercado: Zonas Wifi con el Mintic
- Mejor aplicación de Gobierno Corporativo: Transparencia desde un Acuerdo de Accionistas
- Mejor desempeño social: Promoción del Estilo de Vida Digital Responsable y TigoMusic
- Mejor desempeño ambiental
- Mejor entorno de trabajo: Plataforma de Plan de beneficios TigoUne

### Programa de Sostenibilidad Corporativa de TigoUne.

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá reconoció nuestro Programa de Sostenibilidad por el compromiso con las mejores prácticas comerciales en el cuidado de los recursos naturales, la reducción de costos a través de una mejor eficiencia y la capacitación de las comunidades en el uso responsable de la tecnología.

### Reconocimiento Pacto Global

Con el proyecto de eficiencia energética Green BTS, redujimos el consumo en equipos de transmisión de voz y datos móviles 2G y 3G en horas de poco tráfico, logrando importantes objetivos en temas ambientales y financieros.

Somos la primera compañía de telecomunicaciones en la lista de **Empresas Activas en Anticorrupción (EAA)** de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Somos una de las **25 empresas que más le aportan al país**, según la revista Semana.

### Ganadores de 5 premios Effie

Como reconocimiento a nuestras piezas publicitarias disruptivas e innovadoras

A las redes, al estilo de vida digital,  
al bienestar y a la sostenibilidad, **en TigoUne...**

**Conectamos cada vez a más COLOMBIANOS**

## 2 OFERTA TECNICA

De acuerdo con los requerimientos actuales de **AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**, en adelante **El Cliente**, se ofrecen los servicios, ubicados en las sedes abajo descritas:

SERVICIO	B. W [Mbps]	DIRECCIÓN
Internet Dedicado	200	Carrera 7 # 75 -66 piso 3 Bogota

### 2.1 ESTRATEGIA

UNE EPM Telecomunicaciones S.A. ESP presenta al cliente una solución de **Internet Dedicado** y para las sedes antes descritas

Con esta solución UNE EPM Telecomunicaciones ofrece una solución con los siguientes diferenciadores:

- ✓ Simplicidad en la operación
- ✓ Rápido proceso de implementación tecnológica y operativa.
- ✓ Escalabilidad de la solución a brindar considerando el crecimiento de negocio.
- ✓ Confidencialidad sobre la información y documentación procesada
- ✓ Flexibilidad en adiciones, cambios y modificaciones
- ✓ Oportunidad en la inclusión de nuevos servicios y/o funcionalidades que apoyen el negocio.

### 2.2 ALCANCE

Entregar acceso de internet dedicado de 200 Mbps, el servicio se entregará un segmento de IPv4 publica el cual se configura para establecer el servicio a nivel de red, este direccionamiento se puede propagar por ambos accesos de internet, de esta manera se puede publicar servicios tal como la VPN , por ambos canales utilizando la misma IP pública.

#### 2.2.1.1 Internet Dedicado

Es un servicio que le permite a su Empresa disfrutar de una conexión permanente a internet a través de enlaces soportados desde La red multi-servicios de TigoUne, por medio del cual se realiza el intercambio de información de manera **eficiente, práctica y segura**.

- **El Cliente** es responsable de las configuraciones y publicaciones de los servicios que requiera sobre el equipo de seguridad perimetral.



### 2.2.1.2 Beneficios

- **Dispone de direcciones de IP fijas** que lo identificarán en el mundo de Internet para aplicaciones como cámaras IP, servidores propios de archivos y de correo, equipos de videoconferencia, telefonía IP, entre otros.
- **Alta disponibilidad**, gracias a que contamos con tecnología de punta y personal capacitado, para garantizar un servicio de excelente calidad y desempeño.
- **Mantener una conexión permanente** y confiable en Internet, para que realice negociaciones en línea y transacciones con el mundo.
- **Soporte 7x24 durante todo el año**, con personal calificado y tiempos de respuesta adecuados a las necesidades de su Empresa.
- **Ejecutivos altamente capacitados** en las diferentes ciudades para brindarle asesoría permanente y personalizada.
- **Integración con todo el portafolio de servicios** y complemento de la conectividad de su empresa, a través de diferentes medios y tecnologías a escala nacional: Voz, Conectividad Nacional, Data Center, entre otros.

### Para corresponder a las exigencias de su Empresa ponemos a su disposición las siguientes características en el servicio de Internet Dedicado sobre tecnología Fibra Óptica:

- Contamos con seis (6) grandes nodos de Internet que se encuentran ubicados en sitios geográficamente diferentes con salida internacional hacia los cinco (5) cables submarinos (Arcos, Maya, Emergía, GlobeNet y CFX) y diferentes proveedores de contenido en Estados Unidos (USA), que nos permite manejar de una manera distribuida las conexiones con nuestros usuarios y proveedores, brindando una mayor disponibilidad y confiabilidad a sus servicios.
- Una Red de transmisión nacional e internacional con anillos de fibra óptica, totalmente respaldada en configuraciones redundantes con balanceo de tráfico hacia el Backbone de Internet (columna vertebral de Internet), donde están concentrados los principales nodos y proveedores Tier1 de Internet con los que estamos interconectados en el NAP de Las Américas, principal punto de interconexión de las redes internacionales de Latinoamérica y el resto del mundo.
- Puntos de presencia en las principales ciudades del país.
- Enrutadores tipo Carrier Class, en un esquema de máxima disponibilidad: fuente y procesador redundantes y múltiples conexiones.
- Conexión directa con el NAP Colombia, el cual es el punto de conexión nacional de las redes de las empresas que proveen el servicio de acceso a Internet en nuestro país.
- Esquemas de configuración y diferenciación del servicio, realizando balanceo de redes, enlaces y tráfico.
- Alta disponibilidad con esquemas de resarcimiento y excelentes tiempos de respuesta.
- Amplia variedad de velocidades de acceso que permiten ajustarse a sus necesidades de conectividad.

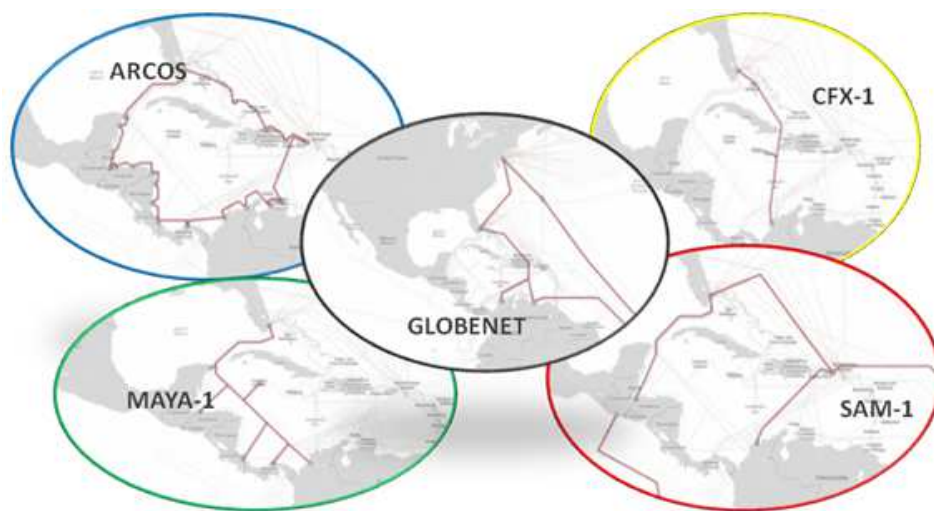


Ilustración 1 - Cables Submarinos

### 2.2.1.3 Servicios Incluidos

- **Direcciones IPv4:** El servicio se entrega configurado con un (1) bloque de ocho (8) IP de las cuales cinco (5) podrán ser usadas en las configuraciones que usted requiera en su servicio.
- **Red de direcciones IPv6:** En la modalidad de Dual Stack cuando sean requeridas por el cliente

## 2.3 OFERTA DE SERVICIO

En **TigoOne** estamos comprometidos con el buen servicio y la calidad en la atención, por eso queremos presentarle nuestra Oferta de Servicio. Aquí usted encontrará una descripción de los procesos de atención postventa y los canales de comunicación que hemos dispuesto para estar siempre en contacto

### Atención Presencial Personalizada

Para la atención de sus requerimientos y necesidades postventa, hemos establecido un esquema preferencial de atención liderado por un equipo de trabajo personalizado que se encargará de asegurar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos y responderá por las siguientes actividades:

- Coordinar visitas de seguimiento con la periodicidad acordada.
- Definir, liderar, verificar y hacer seguimiento a la ejecución de actividades de mejoramiento con las áreas encargadas.
- Realizar seguimiento a la operación para asegurar la continuidad de los servicios; velando por el cumplimiento de ANS y estándares de calidad.
- Presentar informes del comportamiento y operación de la solución contratada.
- Brindar orientación relacionada con la mejor forma de hacer uso de los diferentes canales de interacción que nuestra compañía ha dispuesto para facilitar la atención de sus necesidades (preventa y postventa).

### Canales de Atención

Para brindarle una solución y orientación oportuna, contamos con diferentes canales, en los cuales usted podrá reportar fallas de sus productos, quejas de facturación y/o servicio y modificar su portafolio actual



Una vez usado alguno de estos canales de atención, en caso de requerirlo, su Ejecutivo(a) de Servicio será el medio a través del cual usted podrá contar con una priorización o escalamiento al interior de nuestra compañía y así dar cumplimiento a su necesidad.

### Soporte Técnico Empresarial (Daños)

Contamos con las siguientes premisas de atención para la solución de cada uno de los incidentes que se puedan generar en su operación:

Nuestro equipo de profesionales atenderá de forma oportuna y eficaz sus requerimientos a través de las líneas de atención empresarial en horario 7x24 durante los 365 del año.

En caso de presentarse alguna demora en la gestión de sus requerimientos, usted podrá contar con el siguiente plan de escalamiento:

1

Línea de atención empresarial  
Tel. 018000 51 32 87  
Desde Móvil: #513

2

Líder de Operación  
Cel. 300 268 6701 - 300 268 6671  
[Liderdeoperacioncorporativo@une.com.co](mailto:Liderdeoperacioncorporativo@une.com.co)

3

Líder Soporte Técnico  
Tel. 57 (4) 515 5434 - Cel. 3002851937

#### *Atención de Peticiones, Quejas y Recursos*

Para reportar temas de servicio comuníquese con nuestro Centro de Servicios en la línea 018000 513 287, el cual cuenta con un desborde de llamadas para atención preferencial; aquí podrá reportar temas asociados a:

- Quejas de servicio
- Petición de servicio
- Información o recomendaciones de facturación
- Modificación de productos actuales

Para la atención de estos requerimientos, hemos establecido un ANS de tiempos de atención y solución diferencial de 5 días hábiles.

En los medios digitales dispuestos para portafolio fijo y móvil podrá reportar y consultar el estado de sus requerimientos

### 3 OFERTA ECONOMICA

#### 3.1 VALOR DE LA OFERTA

Los valores económicos de la oferta de renovación presentada por **TigoUne** se detallan a continuación:

NO	PRODUCTO	DIRECCION	TARIFA MENSUAL
1	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	Carrera 7 # 75 -66 piso 3 Bogota	\$ 430.000
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 430.000</b>
<b>IVA</b>			<b>\$ 81.700</b>
<b>Total, Iva incluido</b>			<b>\$ 511.700</b>

#### 3.2 CONDICIONES COMERCIALES

- Permanencia mínima del servicio un (1) mes, desde el 23 de Noviembre hasta 22 de Diciembre de 2023.
- Se dará continuidad a los servicios en las direcciones donde se encuentran actualmente instalados.
- Cualquier cambio que se requiera realizar a esta oferta deberá ser factibilizado nuevamente ya que puede afectar las tarifas contempladas.
- La propuesta esta detallada en pesos colombianos (COP\$) y los valores deben ser para todos los casos antes de IVA
- El IVA a facturar será el vigente a la fecha de facturación de los servicios y equipos
- Los valores de la solución no incluyen el valor de las obras civiles que sea necesario realizar dentro de las premisas del cliente.
- Los valores de la solución incluyen los costos de instalación

#### 3.3 FORMA DE PAGO

**Canon Recurrente Mensual:** Se pagará mes vencido dentro de los treinta (30) días hábiles del mes, contra presentación en los términos y condiciones estipulados en la factura expedida por TigoUne

Pagos mensuales por el número de meses de duración del contrato

#### 3.4 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta propuesta estará vigente por **15** días calendario contados a partir de la fecha de este documento, y anula otras propuestas presentadas con anterioridad en este mismo sentido. En caso de que se presenten cambios en la oferta se deberá realizar una nueva factibilidad.

## 4 COMPROMISOS DEL CLIENTE

Adicional a lo indicado en la oferta técnica y económica, el cliente se compromete a:

### 4.1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

La información oral, escrita, gráfica, en lenguaje de máquina, o en cualquier otra forma conocida o no, incluyendo, pero sin limitarse a documentos, catálogos, cartas, correos electrónicos, memorandos, fórmulas, estadísticas, presentaciones que TigoUne ponga en conocimiento del cliente en esta oferta se entiende que tiene un carácter eminentemente confidencial, en consecuencia, el cliente tendrá las siguientes obligaciones frente a la misma:

- Mantener la reserva de la información, y tomar todas las medidas razonables para protegerla, incluyendo, pero sin limitarse, todas las precauciones que el cliente utiliza respecto de su información confidencial.
- Abstenerse de usar, facilitar, divulgar o revelar, sin causa justificada y sin consentimiento de TigoUne, cualquier información entregada o derivada de la misma, a cualquier tercero, o ponerla a su disposición o para su beneficio.

#### Propiedad intelectual e industrial

Toda invención, modelo de utilidad o diseño industrial creado por TigoUne en cumplimiento de esta oferta será propiedad de TigoUne conforme al Decreto 2591 de 2000, que reglamenta los Títulos II, III y V de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina. Por ende, el derecho a la patente de invención o de modelo de utilidad, o del registro del diseño industrial será titularidad de TigoUne

### 4.2 USO DE LOS SERVICIOS

EL CLIENTE se obliga a acatar el régimen nacional e internacional sobre protección de terceros y derechos de propiedad intelectual, en especial las disposiciones establecidas en los tratados internacionales que vinculan a Colombia. Así mismo se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su incumplimiento le acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas impuestas por la autoridad competente; en tal sentido, deberá abstenerse de enviar, recibir, distribuir, transportar, almacenar y utilizar o archivar material pornográfico o de contenido sexual con utilización de menores de edad, así como de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad

