Tigo Business

Anexo técnico

Mensajes masivos correo

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA - IU DIGITAL

Medellín, 20 de junio de 2025

Señores
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA - IU DIGITAL
Ciudad

En Tigo le entregamos a su empresa diferentes maneras de comunicarse con el objetivo de que pueda alcanzar nuevas oportunidades de negocio. Por esta razón y con el ánimo de entregarle más beneficios, hoy le traemos para su evaluación y aprobación la propuesta de servicios de envío de correos masivos.

Ponemos a su disposición todo nuestro capital humano y tecnológico para que su empresa cuente con el servicio de telecomunicaciones, que le permita a su compañía obtener ahorros significativos en tiempo y dinero, soportado en la integración de servicios.

Gracias por su confianza y por permitirnos contribuir con nuestros servicios a la evolución de su empresa.

Juntos somos más productivos.

Cordial saludo,

Víctor Andrés Trujillo Mestra
Ejecutivo de Cuenta
Teléfono celular: 300 774 3163
Correo electrónico: *victor.trujillo@tigo.com.co*

El contenido de esta oferta es meramente enunciativo y no es vinculante. Esta propuesta estará vigente por 30 días calendario contados a partir de la fecha de presentación y anula otras propuestas presentadas con anterioridad al cliente en este mismo sentido. En todo caso, los términos de la misma podrán modificarse por parte de Tigo de acuerdo con las condiciones del mercado, cuando haya cambios en la legislación que afecten a la Compañía, cuando sea exigido por una autoridad judicial o administrativa, o cuando el tráfico cursado por el cliente con Tigo registre modificaciones importantes; sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el Contrato de Prestación de los Servicios Fijos de Comunicaciones.

CONTENIDO

1 QUIÉNES SOMOS 5

2 OFERTA TÉCNICA 8

2.1 DISEÑO 8

2.1.1 Alcance de la solución 8

2.1.2 Componentes 8

2.1.2.1 Mensajes de correo 8

3 IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN 12

3.1 Metodología de aprovisionamiento 12

3.2 Tiempo de aprovisionamiento 13

3.3 Entregables 13

4 OPERACIÓN 13

4.1 Plazo de ejecución 13

4.2 Oferta de servicio 13

CANALES DE ATENCIÓN 13

ATENCIÓN PERSONALIZADA 14

Ejecutivo de Servicio: 14

MODELO DE OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO EMPRESARIAL 15

Gestión de Incidentes 15

Acuerdos de Niveles de Servicio. 15

PLANES DE ESCALAMIENTO: 18

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS 19

5 OFERTA ECONÓMICA 20

5.1 VALOR DE LA OFERTA 20

Correos Masivos 20

Plataforma Automation (Opcional) 20

5.2 FORMA DE PAGO 20

5.3 VALIDEZ DE LA OFERTA 20
5.4 IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS 21
6 COMPROMISOS DEL CLIENTE 21
6.1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD 21
6.2 USO DE LOS SERVICIOS 21

1 QUIÉNES SOMOS





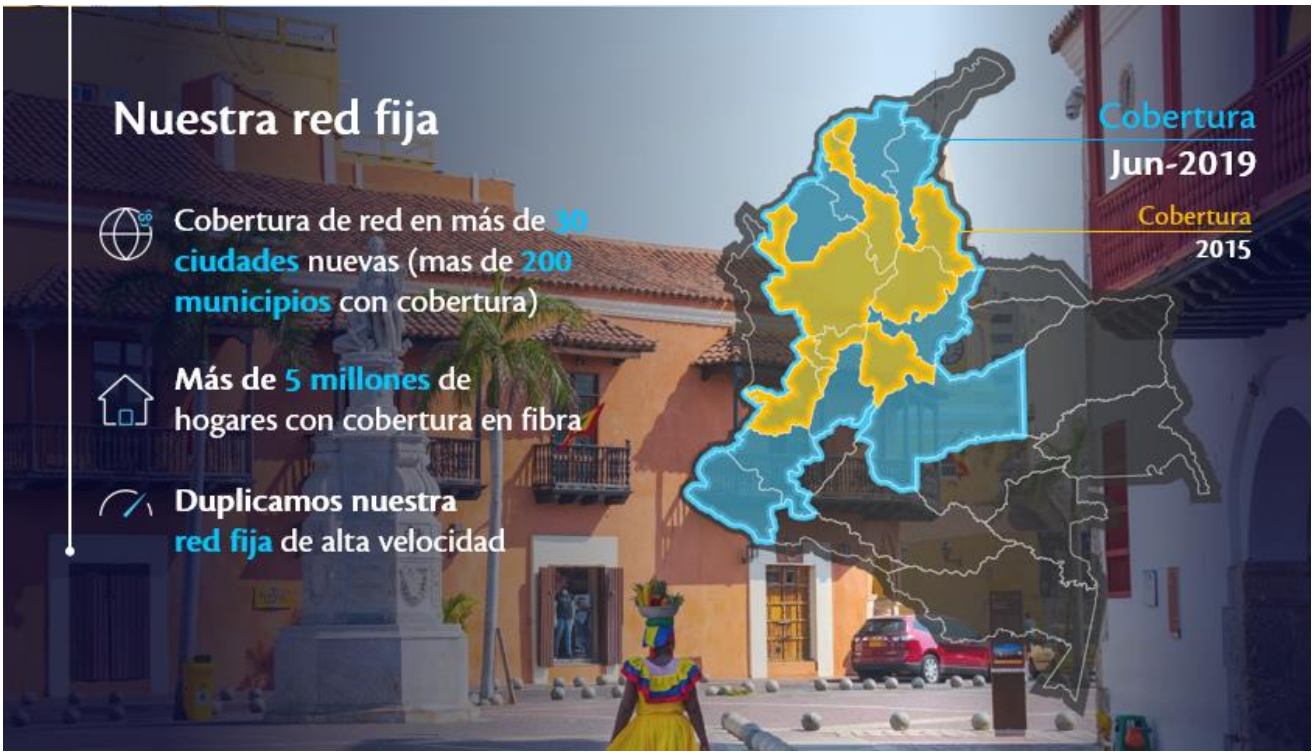
tigo business

Y lo hacemos por medio de...





tigo business





tigo business

2 OFERTA TÉCNICA

2.1 DISEÑO

2.1.1 Alcance de la solución

El cliente IU Digital solicita cotización para dar continuidad a la prestación de servicios de envío de mensajes masivos por correo electrónico. Se solicita dimensionar un envío de mensual de 350.000 mensajes. Estos mensajes serán tanto institucionales como externos. Serán en una sola vía, es decir informativos, no se espera recibir respuesta. Deberán salir con el dominio de la Universidad.

Nota: en todo caso, el anterior alcance se circunscribe únicamente a lo ofertado en el presente documento.

2.1.2 Componentes

2.1.2.1 Mensajes de correo

Envíos masivos de correo electrónico para empresas que quieren comunicarse con sus audiencias.

Beneficios

- Los mensajes tendrán plantillas diseñadas o preestablecidas a la medida del cliente.
- Los mensajes tendrán la garantía de envío proveniente de los servidores.
- Los clientes tienen la opción de tener estadísticas de sus campañas.
- Capacitación en uso y administración de la herramienta.
- Acompañamiento permanente en la estrategia y diseño de sus campañas.
- Plataforma de Autogestión, el cliente crea sus campañas autónomamente y programa sus envíos cuando lo desee.
- Protección de la base de datos del cliente para que no sea compartida.
- Puede colocar una llave de correlación como el ID o cédula, para llevar la trazabilidad de los envíos por cada uno de sus usuarios.
- En un email se puede enviar hasta 5 documentos genéricos desde la plataforma para enviarlos a su cliente.
- Incluir adjuntos personalizados.
- Uso de Imágenes Embebidas dentro del cuerpo del correo.
- Campos personalizados dentro del cuerpo de los mensajes como por ejemplo nombre del destinatario, empresa a la que pertenece entre otra información, hasta 10 campos variables.
- Usted podrá importar, editar y exportar contactos o unir listas de contactos.
- Manejo de rebotes y cancelaciones, la plataforma le permite descargar el detalle de los correos que rebotaron, así como el de las cancelaciones.
- Acceso de Múltiples usuarios de administración.

- Manejo de más de un dominio de remitente por cliente.
- Reportes con el detalle de los resultados de las campañas, así como la lecturabildiad y clic a enlaces, en un histórico de 3 meses.
- Reporte de mensajes entregados y abiertos.
- Reporte de Mensaje no entregados.
- Gestión de campañas de correo electrónico.
- La plataforma puede integrarse con cualquiera fuente de datos externa a través de un API de consumo. Dependiendo del alcance de la integración tendría o no algún costo.
- Gestión de suscripción y desuscripción (normativa) por listas o segmentaciones de temas y audiencias: La plataforma actual puede almacenar las suscripciones y sin embargo también se cuenta con botones que permiten el correcto cumplimiento de la ley 2300

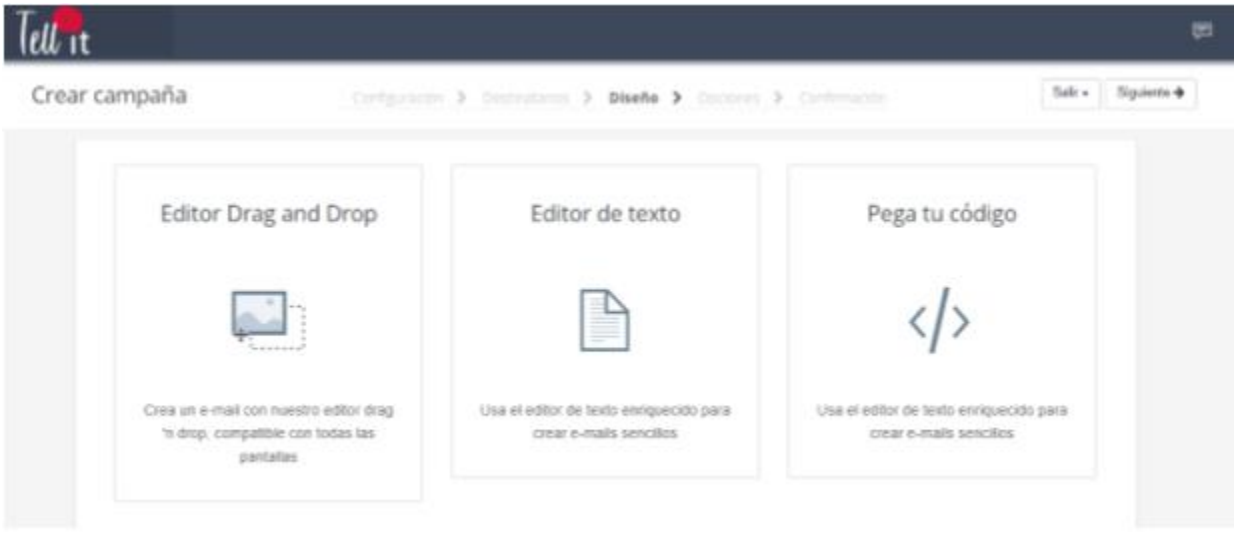
Es importante tener en cuenta que el cliente podrá crear sus propias plantillas eléctricas y auto gestionarse desde la plataforma sin tener dependencia.

La plataforma permite tener el detalle de los usuarios que eliminan la suscripción del canal email.

Puede enviar campañas email con documentos adjuntos, por autogestión.

Permite también duplicar campañas, borrarlas o editarlas.

Puede crear su propia campaña desde un archivo en código HTML, en texto o con plantillas creadas de una manera muy fácil, la plataforma es muy amigable.



Diseñe su propia campaña desde la plataforma:



Validador de Email (Opcional)

Se cuenta con una herramienta que, valida la sintaxis de los correos, e identifica cuáles correos son válidos y cuáles no, lo que optimiza el envío de tus campañas en costos y eficiencias, adicionalmente no bajas la reputación de tu dominio por las devoluciones que se generen. Este servicio es opcional con costos y no está incluido en esta oferta.



Plataforma Automation (Opcional)

Genera contenido relevante para tus clientes. El e-mail al igual que el celular son muy personales, por lo tanto, llegar con información en los tiempos incorrectos puede ocasionar que pierdas credibilidad y fidelidad. Con **Plataforma Automation** podrás estar en el lugar y momento indicado de acuerdo con el momento de tus clientes.

Envía emails de bienvenida automáticos, fideliza a tus clientes a punto de fugarse con comunicaciones en tiempo real con descuentos ejecutables en el momento.

Realiza seguimientos en tiempo real de tus campañas para lograr los resultados que necesitas.

Crea campañas que envíen comunicaciones basados en la interacción que tus clientes tengan con tu marca:

- Aperturas
- Clics
- No abiertos
- Carritos abandonados
- Llamadas no contestadas
- SMS sin clic

A través de Plataforma Automation podrás utilizar los diferentes canales de envío (SMS, Voz, Email) como complemento al mensaje y canal inicial. También tendrás la posibilidad de:

- Programar campañas masivas, y envíos automáticos
- Definir tiempos entre los envíos
- Definir los flujos de comunicación de manera dinámica y autónoma

A diferencia de otras herramientas en el mercado enfocadas en email marketing, Plataforma Automation permite enviar a través de otros canales (SMS, voz, email) de manera simple, dinámica e interactiva las comunicaciones, para luego medir el impacto de estas en nuestros clientes finales.

Características de la solución

La plataforma de Plataforma Automation te ofrece robustes:

- Email: procesa más de 2.000.000 de emails por hora gracias que el sistema de entregabilidad es soportado directamente por los proveedores más importantes en el mundo y que se especializan en esta actividad.
- SMS: procesa hasta 2.000.000 SMS por hora de acuerdo al país.
- Voz: más de 140.000 llamadas por hora.
- Acceso a Api: contamos con Api muy robusto para toda la solución, en donde se podrán ejecutar envíos automáticos en cualquier momento. Si los solicitan se les entregará la documentación.
- Acceso a una aplicación 100% Web desde cualquier lugar.
- Programación de flujos de comunicación.
- Cargue de archivos en Excel (soportamos todas las versiones) para envíos específicos de mensajes.
- Posibilidad de integración con otros sistemas de Información, de tal forma que se pueda automatizar el envío y recepción de mensajes, generando un modelo de comunicación M2M (machine to machine), donde a través de protocolos estándar o Web Services, se realice la integración de nuestra plataforma con otros sistemas.

El alcance de esta oferta comercial incluye:

- Plataforma web con acceso para envío de mensajes de correo electrónico.
- Credenciales para acceso a E-mail Transaccional, en caso de ser requerido.

Integraciones

- El servicio de E-mail permite integración con cualquier sistema.
- Para tener el manual de integración, solicítelo a su ejecutivo de cuenta asignado.
- Reportaría: Informes generales y detallados en línea desde la plataforma, seguimiento de aperturas y clics a las URLs que agregue dentro de la plantilla.

3 IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN

3.1 Metodología de aprovisionamiento

Para llevar a cabo la entrega de una solución operativa al cliente, Tigo asigna un **Ingeniero de Desarrollo de Soluciones** responsable de canalizar las necesidades y comunicaciones del cliente e integrar tecnológicamente los proveedores y aliados requeridos para ello.
El Ingeniero de Desarrollo de Soluciones utiliza metodologías y herramientas de gestión de proyectos para realizar el aprovisionamiento de la solución. En el inicio y planificación del proyecto, analiza el alcance de la solución, identifica los riesgos y controles del proyecto, solicita los recursos requeridos y construye el plan de trabajo asociado. En la ejecución realiza reuniones de inicio y empalme con el cliente y las áreas, proveedores y aliados involucrados, realiza monitoreo y seguimiento al plan de trabajo y los riesgos del proyecto, interventoría, recepción y pruebas de servicios y equipos que componen la solución. Para el cierre del proyecto se realiza la entrega formal al cliente, se actualiza la topología de la solución, se realiza la entrega para su operación y soporte, se aprueba el pago a proveedores y/o aliados involucrados y se realiza el cierre y soporte documental del proyecto en los sistemas de información pertinentes.



3.2 Tiempo de aprovisionamiento

Al ser una renovación no hay tiempo de implementación. En caso de que el cliente no acepte la oferta antes de finalizar el contrato actual, los servicios estarán operativos a más tardar 30 días a partir de la firma del acta de inicio.

La duración del aprovisionamiento para los elementos nuevos es de 30 días calendario, a partir del perfeccionamiento del contrato y de la reunión de inicio.

3.3 Entregables

A continuación de detalla los entregables para evidenciar las soluciones operativas:

Entregable	Descripción
Acta de entrega	Documento donde se realiza verificación y entrega de cantidad, calidad y operatividad de la solución de acuerdo a lo establecido en la oferta técnica.

4 OPERACIÓN

4.1 Plazo de ejecución

La ejecución del contrato tendrá una vigencia de 3 meses.

4.2 Oferta de servicio

CANALES DE ATENCIÓN

Para brindarle una solución y orientación oportuna, contamos con diferentes canales de atención al cliente. En estos canales, usted podrá reportar fallas en sus productos, presentar quejas de facturación y/o servicio, modificar su portafolio actual y recibir orientación para nuevas solicitudes.

A continuación, le describimos los canales disponibles para que se comunique con nosotros:



En resumen, estamos comprometidos con brindarle una atención al cliente de calidad y estamos disponibles a través de diferentes canales para garantizar que reciba la solución y orientación que necesita. No dude en comunicarse con nosotros a través del canal que prefiera y estaremos encantados de asistirle en todo lo que necesite.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Ejecutivo de Servicio:

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.
- 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).
- Brindar atención personalizada con disponibilidad 5*8

Una vez cumplido este proceso, y en caso de requerirlo, su ejecutivo de servicio será el medio a través del cual usted podrá contar con una priorización o escalamiento al interior de Tigo para dar cumplimiento a su necesidad.

Para asegurar la eficacia en la atención de todos sus requerimientos posventa, 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.

MODELO DE OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO EMPRESARIAL

Gestión de Incidentes

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

- Ponemos a su disposición una plataforma de servicio especializada como punto único de contacto para reportar sus incidentes, gestionar la operación normal de su solución y mantener los niveles de disponibilidad con base en los acuerdos de servicio pactados.
- 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.
- Atención que se realiza a través de la Línea Soporte 01 8000 51 32 87
- Nuestros profesionales inician las acciones de descartes y se mantiene informado al Cliente, en caso de ser necesario se escala el requerimiento a un nivel de soporte superior buscando garantizar los tiempos de respuesta pactados para solucionar el problema.

Acuerdos de Niveles de Servicio.

Para la atención de estos requerimientos, hemos establecido un nuevo esquema y ANS de tiempos y solución diferencial, el cual se encuentra ajustado a las mejoras prácticas de TI y a la medida, todo con el objetivo de entregar soluciones agiles y eficientes para garantizar la continuidad en sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Un Incidente es una interrupción no planificada de un servicio de TI/Telecomunicaciones o una reducción en la calidad de este. La falla de un elemento de configuración que aún no ha afectado al servicio también puede ser considerada un incidente.

El tipo de atención requerida se define de acuerdo con la siguiente tabla:

Descripción	Tipo de Atención
La solución del incidente no requiere desplazamiento a sitio	**A distancia**
La solución del incidente requiere desplazamiento a sitio	**Presencial**

El Impacto determina la importancia del incidente dependiendo de cuanto éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados. La siguiente tabla ilustra las características que se analizaran para definir el impacto del incidente sobre el servicio:

Criterios de falla	Impacto
2 o más Intermitencias de servicio en dónde el período de afectación acumulado sea superior o igual a 30 minutos, en un día.	**Significativo**
Caída total del servicio	
Degradación de los servicios hasta el punto de que no puedan ser utilizados.	
2 o más Intermitencias de servicio en donde el período de afectación acumulado en un día sea menor a 30 minutos	**Moderado**
Degradación de los servicios sin afectación total del mismo.	
No afecta ni degrada la prestación del servicio, se incluyen eventos en monitoreo.	**Menor**
Intermitencias esporádicas con periodicidad de uno o más días y con duración menor a 5 minutos	

La prioridad de atención se calcula de acuerdo con la relación Impacto, el tipo de atención y el portafolio del cliente que tiene contratado con nosotros, a continuación, se muestra la caracterización de las fallas según el Impacto y los ANS que TIGO compromete según el tipo de ciudad y ubicación de la sede, como se ilustra la siguiente tabla:

Descripción	Tipo de Sede
Ciudades principales y área metropolitana	**Principal – Tipo 1**
Otras ciudades/municipios del departamento	**Secundaria – Tipo 2**
Otras ciudades/municipios donde no se cuenta con cobertura de Tigo y se presta el servicio a través de terceros	**Terciaria – Tipo 3**

Tipo sede	Descripción
Ciudades Tipo 1:	Son ciudades capitales principales tales como: Bogotá, Cali, Medellín, Armenia, Pereira, Manizales, Ibagué, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta y Bucaramanga.
Cuidades Tipo 2:	Son ciudades capitales pequeñas e intermedias tales como: Sincelejo, Montería, Riohacha, Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Tulua, Sogamoso, Neiva, Pasto y Villavicencio.
Ciudades Tipo 3:	Son ciudades capitales e intermedias de difícil acceso, territorios nacionales y zonas rurales tales como: Leticia, Yopal, Mocoa. Para ciudades Tipo 2 y Tipo 3, el tiempo de atención puede verse afectado por la necesidad de desplazar personal especializado desde una ciudad Tipo 1. En todo caso, este tiempo adicional, no será mayor a 24 horas.

De acuerdo con lo anterior los ANS para la atención de incidentes se definen en la siguiente tabla:

IMPACTO	URGENCIA			
	Solución Centralizada CSC	Personal de Soporte en Sitio		
		Ciudad Principal (Tipo A)	Ciudad Secundaria (Tipo B)	Ciudad Remota (Tipo C)
Significativo	2	6	12	120/SLA Carrier
Moderado	4	24	30	120/SLA Carrier
Menor	24	96	120	120/SLA Carrier

Nota: Dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio, no se tiene en cuenta los tiempos de desplazamiento de nuestro personal técnico hasta la sede afectada.

Criterios de falla	Impacto
•2 ó más Intermitencias de servicio en dónde el período de afectación acumulado sea superior o igual a 30 minutos, en un día.	**Significativo**
•Caída total del servicio	
•Degradación de los servicios hasta el punto de que no puedan ser utilizados.	
•2 o más Intermitencias de servicio en donde el período de afectación acumulado en un día sea menor a 30 minutos	**Moderado**
•Degradación de los servicios sin afectación total del mismo.	
•No afecta ni degrada la prestación del servicio, se incluyen eventos en monitoreo.	**Menor**

•Intermitencias esporádicas con periodicidad de uno o más días y con duración menor a 5 minutos	

Excepciones:

- Los tiempos de atención de la falla que involucre cambio de equipos no incluyen los desplazamientos ya sean locales o nacionales.
- Los tiempos de atención de cara al usuario empiezan a correr a partir de que el personal de campo esté en las premisas del cliente.
- Las interrupciones de servicio que hayan sido previamente acordadas entre el Proveedor y la Entidad Compradora al momento de hacer un mantenimiento preventivo no serán tenidas en cuenta en la medición de los indicadores definidos en los ANS.
- No se aplicarán las penalidades contempladas en los ANS si el daño es ocasionado por descargas eléctricas, eventos fuera del alcance y control del Proveedor o de la Entidad Compradora (eventos de fuerza mayor o caso fortuito)
- No se aplicarán las penalidades contempladas en los ANS en los casos que la falla o interrupción del servicio sean atribuibles a la Entidad Compradora (lo cual incluye manipulaciones directas o indirectas sobre el equipo de propiedad de TIGO ubicado en premisas del cliente).
- No se aplicarán las penalidades contempladas en los ANS en los casos que se presenten fallas o interrupciones atribuibles a errores en la administración de los servicios por parte de la Entidad Compradora.
- Generación de ventanas de mantenimiento debido cambios en plataforma solicitados por la Entidad Compradora. La aplicación de parches o cambios en la plataforma deben ser coordinados y acordados por las partes (Entidad Compradora y Proveedor).
- Para el cálculo de la disponibilidad del servicio solo se incluyen los incidentes que generaron una afectación total o caída del servicio y la imputabilidad no sea ocasionada por la Entidad Compradora o por eventos de Fuerza Mayor o casos fortuitos.
- Los temas de hurto de cable y otros casos de orden público.
- Para los ANS de tiempos de atención a fallas no se incluye como imputable los tiempos de desplazamiento a las sedes de los clientes cuando se requiere soporte en sitio.
- La administración de la Base de Datos será responsabilidad del cliente. Tigo no gestiona ni administra la Base de Datos. Se dará soporte hasta Sistema Operativo.

PLANES DE ESCALAMIENTO:

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

Nivel 1: Canal Telefónico
018000513287
513 desde celulares Tigo

Nivel 2: Líder de Operación
300 268 6671

liderdeoperacioncorporativo@tigo.com.co

Nivel 3: Líder Soporte Técnico
300 285 1937

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
- Información o reclamos 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.

5 OFERTA ECONÓMICA

5.1 VALOR DE LA OFERTA

Correos Masivos

Servicio	Cantidad	Valor unitario Sin IVA	Valor mensual Sin IVA	IVA	Valor mensual con IVA
Correos Masivos	350.000	$ 7,50	$ 2.625.000	$ 498.750	**$ 3.123.750**

NOTA: en caso de que el Cliente supere la cantidad de envío de mensajes mensuales dispuesto en la tabla anterior, se procederá con la facturación de estos mensajes adicionales tomando de base el valor unitario presentado.

Plataforma Automation (Opcional)

VALOR MENSUAL POR NUMERO DE CLIENTES		
Desde	Hasta	Por Toque
1	100.000	$ 10
100.001	500.000	$ 8
500.001	1.000.000	$ 7
1.000.001	2.000.000	$ 5
2.000.001	En adelante	$ 4

El uso de la plataforma tiene un costo mensual de acuerdo con la cantidad de usuarios que tenga la empresa.

5.2 FORMA DE PAGO

Pagos mensuales vencidos de acuerdo con los servicios efectivamente prestados después de la entrega del servicio operativo para los servicios cotizados con tarifa mensual.

5.3 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta propuesta estará vigente hasta julio 31 de 2025, y anula otras propuestas presentadas con anterioridad en este mismo sentido.
En caso de que se presenten cambios en la oferta en tiempo o cantidad de enlaces se deberá realizar una nueva factibilidad, ya que es una propuesta integral.

5.4 IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS

Impuestos: Los tributos del orden nacional, departamental y municipal que se generen con ocasión de la formalización y ejecución de la relación jurídica surgida de la oferta aceptada, estarán a cargo de quien determine la ley vigente.

6 COMPROMISOS DEL CLIENTE

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

6.1 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

6.2 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 internaciones 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.