Oferta Técnica y Económica

IU Digital de Antioquia

Atención al Ciudadano

tigo business

CONTENIDO

1 OFERTA TECNICA 4

1.1 DISEÑO 4

1.1.1 Alcance de la Solución 4
1.1.2 Componentes 5
1.1.3 Capacitación 13
1.1.4 Supuestos 13
1.1.5 Soporte 13

1.2 IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN 14

1.2.1 Metodología de Aprovisionamiento 14
1.2.2 Tiempo de Aprovisionamiento 14
1.2.3 Entregables 15
1.2.4 Roles y Responsabilidades 16

1.3 OPERACIÓN 16

1.3.1 Plazo de Ejecución 16

2 OFERTA ECONOMICA 17

2.1 VALOR DE LA OFERTA 17

2.2 VALIDEZ DE LA OFERTA 19

2.3 IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS 19

3 COMPROMISOS DEL CLIENTE 19

3.1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD 19

3.2 USO DE LOS SERVICIOS 20

4 ANEXOS 20

FRAUDE TELEFÓNICO 20

Medellín, 20 de octubre de 2025

Señores

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA - IU DIGITAL

Ciudad

En Tigo Business entregamos diferentes servicios y soluciones tecnológicas que buscan acompañarlo en la continuidad de su empresa/ institución. Por esta razón y con el objeto de brindar una experiencia de comunicación memorable y a su medida hoy le presentamos, para su evaluación, una propuesta pensada en sus necesidades.

Ponemos a su disposición todo nuestro capital humano y tecnológico para entregarle el mejor servicio de Atención al Ciudadano AWS que le permita una adecuada y mejor utilización de los productos que actualmente tiene de nuestro portafolio.

Gracias por su confianza.

Cordial saludo,

Andrés Trujillo Mestra
Ejecutivo de Cuenta
Dirección Comercial Gobierno
Vp. De Negocio de Empresas y Gobierno
victor.trujillo@tigo.com.co • (57) 300 774 31 63
Carrera 48 # 20-45 • Sede Principal • Piso 15 • Medellín - Colombia

El contenido de esta oferta, presentada por UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante Tigo Business, 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 esta podrán modificarse por parte de UNE 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 UNE registre modificaciones importantes; sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el Contrato de Prestación de los Servicios Fijos de Comunicaciones

1 OFERTA TECNICA

IU Digital de Antioquia requiere una experiencia fluida y omnicanal para la atención de usuarios mediante la integración de Webex Calling y AWS Connect.

1.1 DISEÑO

1.1.1 Alcance de la Solución

A fin de brindar a IU Digital la solución requerida se contempla el siguiente alcance del servicio:

- Integración de Webex Calling con AWS Connect para habilitar la gestión de llamadas telefónicas entrantes y salientes.
- Implementación de funcionalidades de WhatsApp Business API para permitir la comunicación bidireccional entre los usuarios y los agentes de atención al cliente.
- Despliegue de un sistema de webchat en la página web de la empresa, permitiendo a los usuarios interactuar con los agentes en tiempo real.
- Configuración de capacidades de voz para la atención de usuarios a través de diversos canales, garantizando una experiencia consistente y de calidad.
- Personalización de la experiencia del cliente mediante el enrutamiento inteligente de llamadas y mensajes a los agentes más adecuados según el contexto y las necesidades del usuario.
- Implementación de métricas y paneles de control para monitorear el rendimiento del sistema y la satisfacción del cliente.
- Integrar la solución omnicanal con GLPI, permitiendo la creación, consulta y actualización automática de tickets (ejemplo: solicitudes de restablecimiento de contraseña).
- Configuración del servicio Amazon SES para integración con Amazon Connect haciendo uso de las funcionalidades por defecto de Amazon Connect para el envío de correos masivos usando Amazon SES. No se incluye el desarrollo de APIs ni la integración de Amazon SES y/o Amazon Connect con otras herramientas o servicios.

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

1.1.2 Componentes

1.1.2.1 Amazon SES

Se considera el despliegue del servicio Amazon SES para campaña Outbound de 350.000 correo salientes al mes:

Item	Servicio	Descripción
Monitoreo	Amazon CloudWatch	Number of Metrics (includes detailed and custom metrics) (10), Number of Dashboards (1), Number of Standard Resolution Alarm Metrics (10)
Correo Masivo Outbound	Amazon Simple Email Service (SES)	Number of Emails processed by Mail Manager (per month), Gigabytes Inserted & Indexed (per month), Gigabytes Already Stored (per month), Email messages sent from email client (350000 per month)
Basic support plan	AWS Support	Supports 24/7 access to customer service, documentation, whitepapers, and access to support forums.

https://calculator.aws/#/estimate?id=5fcdc5cb6d7b10e8b40234dbbfa598e7258564ed

Notas:

- Solo se contempla campaña de correo saliente
- Se dimensiona Amazon SES haciendo uso de IP compartidas de AWS y no con IP dedicada
- Se estiman 100 GB al mes de adjuntos por la totalidad de los 350.000 correos
- Configuración del servicio Amazon SES para integración con Amazon Connect haciendo uso de las funcionalidades por defecto de Amazón Connect para el envío de correos masivos usando Amazon SES. No se incluye el desarrollo de APIs ni la integración de Amazon SES y/o Amazon Connect con otras herramientas o servicios.

1.1.2.2 Integración AWS WEBEX

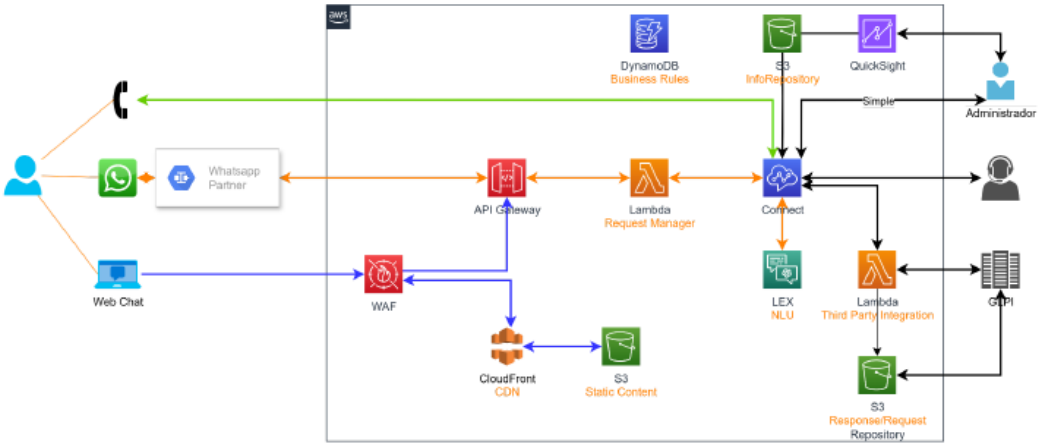
Se requiere integrar los servicios de Webex Calling contra la plataforma de AWS Connect a fin de conservar la numeración actual y tener la capacidad de enrutar las llamadas hacia y desde los servicios de telefonía administrativa.

Estos servicios incluyen la implementación de un SBC dedicado para el servicio y las respectivas configuraciones hacia AWS Connect.

1.1.2.3 Servicios AWS Connect

El uso de servicios administrados AWS hacen de esta una arquitectura elástica, escalable y costo efectiva.

- Elástica: los recursos consumidos en nube se adaptan a las necesidades.
- Escalable: ideal para comunicaciones de miles de usuarios y comportamiento estacionario.
- Costo efectiva: el costo es directamente proporcional a la cantidad de recursos utilizados.



Nota: Lo productos y/o servicios que no se encuentren relacionados dentro de la oferta, no hacen parte de la misma.

1.1.2.3.1 Descripción del servicio Amazon Connect

El servicio propuesto ofrece una solución de Call Center Omnicanal apoyando el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Centralizar las llamadas provenientes de los clientes de IUDIGITAL para que puedan ser atendidas por los agentes.
- Centralizar las conversaciones de tipo chat a vía Whatsapp provenientes de los clientes de IUDIGITAL para que puedan ser atendidas por los agentes.
- Centralizar las conversaciones de tipo chat vía página Web provenientes de los clientes de IUDIGITAL para que puedan ser atendidas por los agentes.
- Facilitar la realización de comunicaciones salientes a través de diferentes canales de comunicación para contactar a los clientes de IU DIGITAL.
- Integrar la solución omnicanal con GLPI, permitiendo la creación, consulta y actualización automática de tickets (ejemplo: solicitudes de restablecimiento de contraseña).
- Proveer a los agentes y administradores información consolidada en tiempo real desde Amazon Connect y GLPI, mejorando la trazabilidad y tiempos de respuesta.

Los servicios a ser configurados son los siguientes:

- Configuración Amazon Connect (servicio base)

- Configuración básica de usuarios y perfiles. Máximo 10 usuarios agentes y 4 usuarios administradores de Amazon Connect.
- Integración Whatsapp, Se habilitará un número de Whatsapp.
- Integración WebChat, Integración WebChat. Se entregará el código HTML que permite embeber el chat en una página WEB. El cliente será responsable de editar su página web.
- Llamadas telefónicas salientes
    - Automatización de llamadas
    - Voicebot (recepcionista)
- Se configurará un chatbot solamente para contestar preguntas frecuentes. El cliente deberá entregar el listado de preguntas frecuentes y respuestas.
- Se configurará solamente un flujo de chats entrantes, en el cual se usarán las siguientes reglas:
    - El chatbot siempre interactúa primero, resolviendo preguntas frecuentes
    - Si hay agentes disponibles para chat y el usuario ha solicitado hablar con agentes, el chat se escalara.
    - Si no hay agentes disponibles, se almacenara el contacto del usuario, y luego se incluirá en listado de llamadas outbound.
    - Se configurará para que el chatbot pueda desbordar el chat a un agente si el usuario (cliente final) lo solicita durante la conversación.
    - Solo se configurará el módulo de perfiles de manera local, el Cliente deberá configurar el listado de clientes en Amazon Connect. (Se puede configurar una integración con Lambda y bases de datos como DynamoDB para almacenar y recuperar la información de los clientes. El cliente debe contar con la base de datos o un CRM con la información de los clientes y así integrarlo con Amazon Connect utilizando AWS Lambda para recuperar los datos en tiempo real.
    - Configuración telefónica, se configurará solamente una troncal SIP entre la solución de Webex Calling TIGO y Amazon Connect. Se contemplan máximo 7000 llamadas mensuales.
    - Llamadas telefónicas entrantes:
        - Se configurará solamente 1 IVR con máximo 2 niveles.
        - Se configurará solamente 1 recepcionista (voicebot).
    - Llamadas telefónicas salientes
        - Automatización de llamadas, se configurará máximo un flujo de llamadas salientes.
        - Se configurará solamente 1 IVR con máximo 2 niveles
        - Se configurará solamente 1 recepcionista (voicebot).
        - Solo se configurará el uso de audios generados por Polly.
    - Interfaz para visualización de resultados (reportes por defecto)
    - No se realizará personalización de reportes
      los reportes o informes son:

      A. Informes de métricas en tiempo real

      Estos informes muestran datos actualizados al instante para que supervises el estado actual del centro de contacto, incluyendo:

- **Estado de las colas**: Número de contactos en cola, tiempo promedio de espera, tasa de abandono.
- **Actividad de los agentes**: Número de agentes disponibles, ocupados, en pausa o desconectados.
- **Volumen de contactos**: Número de llamadas o interacciones entrantes, salientes y en progreso.
- **Duración de las llamadas actuales**.
- **Tiempos de espera en tiempo real** para cada cola.

B. Informes de métricas históricas

Estos informes analizan el desempeño acumulado en períodos pasados, y suelen incluir:

- **Volumen de contactos por día, semana o mes**.
- **Tiempos promedio de atención y espera**.
- **Tasas de abandono y transferencia**.
- **Rendimiento de agentes**: número de llamadas atendidas, tiempo activo, eficiencia.
- **Tendencias en el comportamiento de las colas** y picos de actividad.

C. Informes de inicio y cierre de sesión para agentes

Informes que detallan los registros de actividad de los agentes, como:

- Hora de inicio de sesión y cierre de sesión.
- Duración total conectados.
- Tiempos en estados específicos: disponibles, en llamada, en pausa.
- Cumplimiento de horarios o turnos asignados.
- Registro de ausencias o inactividad.

D. Paneles de control

Son visualizaciones interactivas que agrupan varias métricas clave en tiempo real, con características como:

- Gráficos y tablas dinámicas para monitorear colas y agentes.
- Alertas visuales para indicadores fuera de rango (p.ej., aumento en tasa de abandono).
- Filtros para segmentar datos por cola, agente o tiempo.

- No se realizarán integraciones con terceros (diferentes a Whatsapp y WebChat)

Flujos incluidos dentro de la implementación:

- **Retención de agente predeterminada** : Reproducido cuando un agente pone a un cliente en espera.
- **Cola de clientes predeterminada** : Gestiona la experiencia del cliente mientras espera en la cola.

- **Susurro de cliente predeterminado** : Mensaje informando al cliente antes de conectarlo con un agente.
- **Susurro de agente predeterminado** : Mensaje informando al agente antes de atender al cliente.
- **Susurro saliente predeterminado** : Mensaje informando al cliente antes de una llamada saliente.
- **Transferencia de cola predeterminada**: Gestiona la transferencia de contactos entre colas.
- **Flujo entrante:** Gestiona las interacciones entrantes y dirige a los clientes según el canal (voz, chat, tarea). Ejemplo de flujo de devolución de llamada en cola: permite a los clientes solicitar una devolución de llamada mientras esperan en la cola.
- **Flujo de cola interrumpible con devolución de llamada:** Ofrece la opción de interrumpir la espera en la cola para una devolución de llamada.

Flujo entrante: Gestiona las interacciones entrantes desde el cliente.

Ejemplo:

- **Cliente llama** al número de Amazon Connect.
- **Mensaje de bienvenida** con menú: "Presione 1 para pedidos, 2 para soporte".
- Elige la opción 1 → se **enviará a un agente disponible**.
- **El agente recibe datos del cliente** y atiende la llamada.
- Al terminar, se ejecuta el flujo **de cierre** y se guarda el registro.

Flujo de cola de clientes: Controla la experiencia del cliente mientras espera en la cola.

Ejemplo:

- Cliente entra a la cola.
- Escucha mensajes de espera y música.
- Si espera mucho, se ofrece devolución de llamada.
- Cuando hay agentes disponibles, se conecta la llamada.

Customer Hold Flow: Gestiona la experiencia del cliente cuando está en espera.

Ejemplo:

- Cliente queda en espera (hold).
- Se reproduce mensaje personalizado: *“Gracias por su paciencia, en breve le atenderemos.”*
- Suena música o mensajes informativos mientras espera. Se mantiene la conexión hasta que el agente retoma la llamada.

Customer Whisper Flow: Mensaje informando al cliente antes de conectarlo con un agente.

Ejemplo:

- Antes de conectar al cliente con un agente, se reproduce un mensaje breve: *"Por favor, espere mientras lo conectamos con un agente."*
- Inmediatamente después, la llamada se transfiere al agente.

Outbound Whisper Flow: Mensaje informando al cliente antes de una llamada saliente.

Ejemplo:

- Cuando se realiza una llamada saliente, antes de que el cliente responda, se reproduce un mensaje para el agente: *"Llamada saliente en curso, prepárese para atender al cliente."*
- Luego, la llamada se conecta al cliente.

Agent Hold Flow: Gestiona la experiencia del agente cuando pone a un cliente en espera.

Ejemplo:

- El agente pone al cliente en espera.
- Se reproduce un mensaje o música para el cliente mientras espera.
- El agente recibe una notificación o indicador visual de que el cliente está en espera.
- Cuando el agente retoma, se reconecta la llamada con el cliente.

Agent Whisper Flow: Mensaje informando al agente antes de atender al cliente.

Ejemplo:

- Justo antes de conectar la llamada con el agente, se reproduce un mensaje corto para el agente: "Llamada entrante, por favor prepárese para atender al cliente."
- Inmediatamente después, la llamada se conecta con el cliente.

Transfer to Agent Flow: Gestiona la transferencia de un contacto a un agente específico.

Ejemplo:

- El contacto es transferido a un agente específico o a una cola determinada.
- Se verifica la disponibilidad del agente o cola.
- Si el agente está disponible, la llamada se conecta directamente.
- Si no está disponible, el contacto puede esperar en cola o recibir una opción alternativa (devolución de llamada, buzón de voz).

Transfer to Queue Flow: Gestiona la transferencia de un contacto a una cola específica.

Ejemplo:

- El contacto es transferido a una cola específica configurada para un grupo de agentes.
- El sistema verifica la disponibilidad de agentes en la cola.
- Si hay agentes disponibles, la llamada se enruta a uno de ellos.
- Si no hay agentes disponibles, el cliente espera en la cola con mensajes o música en espera.
- Se pueden ofrecer opciones como devolución de llamada o buzón de voz si el tiempo de espera es largo.

- Configuración de LEX (voicebot y chatbot)
- Integración con GLPI:
  - Creación automática de tickets desde interacciones en Connect.
  - Consulta y actualización de tickets en tiempo real vía API REST de GLPI.
  - Sincronización de estados para agentes y administradores.

- Informes de métricas en tiempo real

  Estos informes muestran datos actualizados al instante para que supervise el estado actual del centro de contacto, incluyendo:

  - Estado de las colas: Número de contactos en cola, tiempo promedio de espera, tasa de abandono.
  - Actividad de los agentes: Número de agentes disponibles, ocupados, en pausa o desconectados.
  - Volumen de contactos: Número de llamadas o interacciones entrantes, salientes y en progreso.
  - Duración de las llamadas actuales.
  - Tiempos de espera en tiempo real para cada cola.

- Informes de métricas históricas

  Estos informes analizan el desempeño acumulado en períodos pasados, y suelen incluir:

  - Volumen de contactos por día, semana o mes.
  - Tiempos promedio de atención y espera.
  - Tasas de abandono y transferencia.
  - Rendimiento de agentes: número de llamadas atendidas, tiempo activo, eficiencia.
  - Tendencias en el comportamiento de las colas y picos de actividad.

- Informes de inicio y cierre de sesión para agentes

  Informa que detallan los registros de actividad de los agentes, como:

- Hora de inicio de sesión y cierre de sesión.
- Duración total conectados.
- Tiempos en estados específicos: disponibles, en llamada, en pausa.
- Cumplimiento de horarios o turnos asignados.
- Registro de ausencias o inactividad.

- Paneles de control

  Son visualizaciones interactivas que agrupan varias métricas clave en tiempo real, con características como:

  - Gráficos y tablas dinámicas para monitorear colas y agentes.
  - Alertas visuales para indicadores fuera de rango (p.ej., aumento en tasa de abandono).
  - Filtros para segmentar datos por cola, agente o tiempo.

1.1.2.3.2 Volumetría dimensionamiento plataforma de Amazon Connect

Para el dimensionamiento de la propuesta técnica y económica de Amazon Connect, se tuvo en cuenta la siguiente volumetría en los componentes de dicha plataforma:

AWS Service	Unit	Quantity
Amazon Connect - Inbound voice usage	minute	40000
Amazon Connect - Outbound voice usage	minute	10000
Amazon Connect - Claimed Phone number	day	30
Amazon Connect - Telephony usages Inbound	minute	40000
Amazon Connect - Telephony usages Outbound	minute	10000
Amazon Connect - Chat usage	message	50000
Amazon Connect - Contact Lens (Conversational analytics for voice calls) 20% calls	minute	8000
Amazon Connect - Customer Profiles	customer	2500
Amazon Connect - Cases	cases	1000
Whatsapp Channel - Service	conversation	2500
Whatsapp Channel - Marketing	conversation	1250
Lex	interaction	40000
QuickSight Authors	Users	2
QuickSight Readers	Users	2
Lambda (256MB-3sec)	Request	474090
Dynamo (5 request/second)	GB/Month	5
Grabación x 6 meses	GB/month	732

1.1.3 Capacitación

Se incluyen los siguientes talleres de capacitación en modalidad virtual:

- Uso de Amazon Connect para Agentes (1 hora)
- Uso de Reportes de Connect y personalizados (3 horas)
- Administración de Amazon Connect y otros componentes (10 horas)

1.1.4 Supuestos

Se asume que IU DIGITAL DE ANTIOQUIA tiene acceso y establecerá los análisis de datos para obtener insights significativos sobre el comportamiento del cliente en todos los canales, dicho análisis no es responsabilidad de Tigo.

Se presupone que el Cliente cuenta con los elementos requeridos a nivel de seguridad y configuración para su página web para la integración de los servicios de webchat.

Se asume que el cliente cuenta con personal idóneo para recibir la transferencia de conocimiento requerida.

El cliente debe contar con personal especializado para la integración de los servicios de webchat.

El cliente debe suministrar elementos como información de los audios, arboles de IVR y otros requeridos requerida para la implementación del servicio.

Todas las configuraciones adicionales fuera del alcance se consideran servicios profesionales adicionales y deben ser cotizadas y factibilizadas.

Todas las configuraciones solicitaras tras la implementación del servicio se consideran servicios profesionales adicionales y deben ser cotizadas y factibilizadas.

1.1.5 Soporte

Soporte de Primer Nivel:

Será atendido por IU DIGITAL DE ANTIOQUIA con personal e infraestructura propia.

Soporte de Segundo Nivel:

Dentro del objeto de esta propuesta se incluye un soporte en modalidad 7x24 de segundo nivel, divididos en dos franjas:

- De lunes a viernes (de 8 a.m. a 6 p.m.), para atender los casos que se presenten alrededor de la solución incluida en el alcance. (contacto por Chat, email y telefónico)
- En el resto del horario, para garantizar la velocidad de atención, los casos deberán ser abiertos vía telefónica.

Soporte de Tercer Nivel:

Será prestado por AWS bajo el alcance del Soporte AWS Basic.

Servicio de Atención y Mantenimiento Correctivo

Este servicio está directamente ligado a la gestión y realización de las actividades necesarias para resolución de las incidencias y problemas detectados durante la explotación de las aplicaciones, lo que implica la realización de todas aquellas actividades necesarias para el restablecimiento del servicio, así como la regularización de inconsistencia de datos y la identificación y corrección de la causa raíz, si procede.

Características de Soporte

Se podrá realizar apertura de casos relacionados con:

- Llamadas telefónicas entrantes
- Llamadas telefónicas salientes
- Integración Whatsapp / Web page
- Interfaz para visualización de reportes
- Integración con tercero (thirdparty/sandbox)

1.2 IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN

1.2.1 Metodología de Aprovisionamiento

Para llevar a cabo la entrega de una solución operativa al cliente, Tigo Business 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.



1.2.2 Tiempo de Aprovisionamiento

La duración del **aprovisionamiento es de 2 meses**, a partir del perfeccionamiento del contrato.

Los siguientes eventos pueden presentar cambios al momento de la implementación o durante la operación del servicio, los cuales pueden implicar o no modificaciones en la respectiva orden de compra y/o servicio:

- Falta de información o algún requerimiento necesario para la configuración de los servicios por parte de IU Digital.
- Retrasos sujetos a cambios del requerimiento inicial

La implementación se dividirá en 4 fases:

Fase 1: Funcionalidad Whatsapp, Webchat y Bot´s (simple) en Amazon Connect

Fase 2: Componente Amazon LEX para IA conversacional

Fase 3: Componente de telefonía

Fase 4: Integración con GLPI para automatización de tickets y gestión de incidentes.

Estas 4 fases se realizan en paralelo de manera que se vayan habilitando en el orden que requiere IUDIGITAL. A continuación, se presenta el resumen de las actividades a realizar para cubrir todas las fases:

Levantamiento de información

IUDIGITAL entregara información relevante para implementar y poner en servicio la solución presente en esta propuesta.

- Guiones para canal telefónico.
- Documentación de servicios de terceros (“ThirdParty/Sandbox”), incluyendo la API de GLPI.
- Acceso a una cuenta root de AWS para el despliegue de la solución. En su defecto TIGO proporcionara una cuenta.
- Información de los clientes de IU DIGITAL a ser atendidos por la plataforma (nombre, email, teléfono).
- Acceso a cuenta FaceBook Business de IUDIGITAL para vincular la linea de WhatsApp.
- Información para landing page.
- Acceso a entorno de pruebas y documentación de GLPI para integrar flujos automáticos de creación y seguimiento de tickets.

1.2.3 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 con lo establecido en la oferta técnica.

1.2.4 Roles y Responsabilidades

Se relacionan los roles y responsabilidades de Tigo Business y del cliente requeridos durante el aprovisionamiento de la solución:

Actividad	Tigo Business	Cliente
Análisis funcional	X	
Diseño técnico	X	
Construcción de los desarrollos	X	
Pruebas unitarias	X	X
Pruebas integradas	X	X
Pruebas de stress		
Actividades de despliegue y puesta en marcha	X	X
Puesta en marcha	X	
Capacitación a usuarios	X	
Gestión del cambio		X
Acompañamiento postpuesta en marcha	X	
Soporte y garantía	X	

1.3 OPERACIÓN

1.3.1 Plazo de Ejecución

La solución será operada por Tigo Business por un plazo de 14 meses, a partir de la legalización del contrato.

2 OFERTA ECONOMICA

2.1 VALOR DE LA OFERTA

Servicios Recurrentes			
Servicio	**Tarifa Mensual Sin IVA**	**IVA (19%)**	**Tarifa Mensual Con IVA**
Servicios AWS	$ 8.846.063	$ 0	$ 8.846.063
Servicios Administrados Tigo - Complementarios	$ 2.271.158	$ 431.520	$ 2.702.678
Servicios Administrados Tigo - AWS	$ 1.326.909	$ 252.113	$ 1.579.022
Soporte AWS (Basic)	$ 0	$ 0	$ 0
Total	**$ 12.444.130**	**$ 683.633**	**$ 13.127.763**
Total Contrato 12 Meses	**$ 149.329.560**	**$ 8.203.593**	**$ 157.533.153**

Servicios No Recurrentes			
Servicio	**Tarifa No Recurrente Sin IVA**	**IVA (19%)**	**Tarifa No Recurrente Con IVA**
Servicios Profesionales Tigo - Despliegue	$ 79.961.421	$ 15.192.670	$ 95.154.091
Total	**$ 79.961.421**	**$ 15.192.670**	**$ 95.154.091**

Total Contrato 12 Meses	**$ 229.290.981**	**$ 23.396.263**	**$ 252.687.244**

El VALOR MENSUAL TOTAL de la Solución Tigo Cloud AWS es un valor referencial, el cual puede variar en proporción de los consumos reales de los servicios. Los valores fueron calculados con una TRM de referencia de 4.250 COP.

Condiciones Comerciales Tigo Cloud AWS

- Plazo de ejecución inicial de los servicios: 14 Meses, distribuidos de la siguiente forma:
  - Dos (2) meses de fase de aprovisionamiento
  - Doce (12) meses de fase operativa
- El Cliente se obliga a pagar el consumo de servicios en AWS, además de los servicios profesionales y administrados hasta el último día de actividad de acuerdo con lo establecido en el contrato suscrito con Tigo Business.
- Los Servicios Administrados Tigo - AWS corresponden al 15% de los servicios AWS consumidos en el mes.
- Los Servicios Administrados Tigo – Complementarios son un cargo fijo mensual.
- o queda claro quién factura las conversaciones de Whatsapp y si están incluidas en “Servicios AWS” o se cobran aparte.
- Las conversaciones de Whatsapp están incluidas en “Servicios AWS” según lo indicado en la tabla de valores de dimensionamiento base de la calculadora de AWS. Sin embargo, los consumos

adicionales por fuera del dimensionamiento indicado serán cobros adicionales como cualquier servicio de AWS.

- En los casos que el Cliente posea permisos que le permitan realizar cambios en su infraestructura dentro de AWS, deberá asumir la responsabilidad total por las implicaciones que dichos cambios puedan generar, en términos de rendimiento y costos de servicios consumidos.
- Los cambios y requerimientos que el Cliente solicite a Tigo Business, una vez implementados se verán reflejados en resultados de consumo en AWS y en la facturación con Tigo Business.
- La facturación al Cliente se calculará con base en los consumos generados desde el momento en el que se aprovisionen los recursos, es decir, desde su creación hasta que se den de baja.
- Tigo Business proveerá al Cliente reportes de consumo dentro AWS, según el alcance de los servicios administrados contratados.
- El valor mensual de la Oferta Comercial es de referencia, debido a que incluye servicios Cloud AWS y algunos servicios complementarios, cuya facturación depende del consumo real de los servicios, por lo tanto, el valor a facturar puede variar cada mes. De acuerdo con lo anterior, el valor mensual del Servicio Administrado Cloud también puede variar,
- La oferta se facturará mensualmente en pesos colombianos; utilizando para tal fin, la TRM promedio mes, publicada por el Banco de la República, como línea de tiempo, se tendrá la TRM asociada al mes de consumo del cliente.
- En los casos en que EL CLIENTE tenga permisos para realizar cambios sobre los Servicios Cloud AWS, el cliente es responsable por las implicaciones que estos cambios generen a nivel de desempeño y el precio de los recursos consumidos. Por lo tanto, podrá aumentar consumos en la medida que estos se encuentren dentro del límite presupuestal y en el caso del Sector Gobierno, siempre que se encuentre dentro del límite de su CDP. En caso de requerir consumos mayores el cliente debe primero hacer una adición presupuestal. En cualquier caso, la facturación corresponderá al consumo real de los servicios AWS asociados a la cuenta de EL CLIENTE. Los registros de los cambios efectuados por EL CLIENTE se entenderán incorporados a la orden de compra/servicio o el respectivo contrato suscrito entre las partes.
- Al adquirir Soluciones AWS Tigo Business, firmar la Orden de Compra y/o Servicio o suscribir un contrato entre las partes, el Cliente acepta los términos y condiciones de AWS y demás condiciones de AWS publicados en https://aws.amazon.com/es/legal/ en documentos como “Contrato de AWS con el Cliente”, “Términos de servicio de AWS”, “Contratos de Nivel de Servicio de AWS”, entre otros.
- Al adquirir Soluciones AWS y firmar la Orden de Compra y/o Servicio o el contrato entre las partes, el Cliente autorizará a TIGO a abrir una cuenta AWS a nombre de EL Cliente empleando una dirección de email válida de este, en caso de no tener aún una cuenta en AWS. En todo caso es responsabilidad del Cliente la entrega correcta de la información de la cuenta, su habilitación, así como acceder a las condiciones de AWS publicados en documentos como “Contrato de AWS con el Cliente”, “Términos de servicio de AWS”, “Contratos de Nivel de Servicio de AWS”, entre otros.
- El cliente acepta que Tigo Business no tiene control directo sobre la infraestructura que soporta los servicios de AWS por tanto, Tigo Business no asume ninguna responsabilidad por los errores, interrupciones, pérdidas de datos o cualquier otro problema que pueda surgir del uso de los servicios de AWS.

2.2 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta propuesta estará vigente hasta el 21/11/2025, 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

2.3 IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS

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

3 COMPROMISOS DEL CLIENTE

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

3.1 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 Tigo Business 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 Tigo Business, 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 Tigo Business en cumplimiento de esta oferta será propiedad de Tigo Business 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 Tigo Business

3.2 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

4 ANEXOS

FRAUDE TELEFÓNICO

En Tigo Business queremos informarle sobre este riesgo para ayudarle a prevenir posibles fraudes telefónicos que le pueden costar mucho más que una llamada de atención. Conozca cómo se hacen estos fraudes y siga estas recomendaciones para evitarlos. Para una adecuada programación de su sistema telefónico, le recomendamos asesorarse con el proveedor de su planta telefónica.

https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/360052470154-Prevenci%C3%B3n-de-fraudes-telef%C3%B3nicos-Empresas

Si desea más información sobre los tipos de fraude y funcionalidades más vulnerables de los sistemas telefónicos, comuníquese con su ejecutivo Tigo Business o llame a nuestra Línea nacional de servicio al cliente de Empresas 01 8000 513 287