

EMTEL





Popayán, enero 2026

Señores: Alcaldía de Timbío

Asunto: Oferta de conectividad Internet Dedicado de fibra Óptica

Reciba un cordial saludo de parte de EMTEL S.A. E.S.P.

Nos dirigimos a ustedes con el propósito de presentarle de manera exclusiva nuestra propuesta para satisfacer sus necesidades tecnológicas, a través de la implementación de conectividad por fibra óptica y una zona wifi (1 equipo). Nuestra empresa se compromete a integrar las mejores tecnologías, seguir los más altos estándares de calidad y proporcionar un servicio de soporte excepcional.

Nos complacería enormemente contar con ustedes como miembros de nuestro selecto grupo de clientes, brindándoles soluciones tecnológicas reales y completamente funcionales. Estamos seguros de que nuestra experiencia y compromiso pueden contribuir de manera significativa al avance tecnológico y eficiencia de las operaciones de su empresa

Quedamos a su disposición para atender cualquier inquietud o consulta que puedan tener con respecto a nuestra propuesta.

Atentamente,

Ing. Diego Fernando Balcázar

Coordinador Corporativo

Cel. 3168728308

Email: dbalcazar@emtel.com.co



Nuestra Empresa

Quienes Somos...

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán, EMTEL S.A. E.S.P., tiene sus raíces en la iniciativa de la administración de Popayán en 1950 para establecer líneas telefónicas en el municipio. Oficialmente fundada en 1984 como Empresa Municipal de Teléfonos de Popayán, experimentó transformaciones significativas, cambiando su razón social en 1992 y evolucionando hacia una empresa de servicios públicos de economía mixta en 1998. Obtuvo licencias para servicios de valor agregado y telemáticos en 1999, marcando la entrada en el mercado de internet y banda ancha. A lo largo de los años, ha diversificado sus servicios, desarrollando plataformas tecnológicas, estableciendo alianzas estratégicas, y expandiendo su presencia en el mercado regional. En 2007, avanzó en modernización tecnológica, ofreciendo servicios multimedia y banda ancha a través de la red HFC. La empresa ha demostrado un compromiso con la calidad, implementando sistemas de gestión y buscando la excelencia en el servicio. Su identidad estratégica se centra en conectar a las personas al mundo mediante soluciones tecnológicas innovadoras y confiables. Proyecta un futuro donde será reconocida como un aliado estratégico líder en el mercado, generando bienestar y beneficios. La política de calidad refleja su compromiso con mejorar la calidad de vida a través de servicios basados en tecnologías de la información y el desarrollo integral del talento humano.

EMTEL

mi empresa



Nuestro modelo de Negocio

EMTEL COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS

EMTEL S.A. E.S.P. es una organización con alta experiencia en soluciones de ingeniería en cada una de sus etapas: diseño, implementación, operación y mantenimiento de soluciones tecnológicas. Nuestro grupo humano es nuestro principal capital, con alta capacidad profesional, técnica, de gestión y logística para atender los objetivos de cualquier proyecto.

En la operación de prestación de servicios se han ejecutado proyectos técnicos que consolidan la experiencia de su personal en la implementación de este tipo de proyectos técnicos:

- **Implementación soluciones comunicaciones:** Se cuenta con ingenieros con más de 20 años de experiencia y capacitación a nivel internacional quienes han desarrollado la implementación de servicios de comunicaciones.
- **Soluciones de acceso inalámbricas:** Se cuenta con ingenieros de más de 5 años de experiencia en la construcción y mantenimiento de redes de acceso inalámbrica, entregando soluciones de conectividad de internet y telefonía en cerca del 40% de la ciudad de Popayán.
- **Soluciones de acceso por fibra:** Se cuenta con ingenieros de más de 15 años de experiencia en el diseño construcción y mantenimiento de redes de fibra óptica y sistemas de transmisión, contando con una red de fibra de 130.500 metros de fibra óptica instalada y en funcionamiento.

Toda esta experiencia en la construcción de obras de infraestructura de redes en planta externa en los Municipios de Popayán y sus alrededores, realizada con el mayor nivel técnico y compromiso permanente con la calidad, por parte de su grupo de ingenieros han permitido acumular a través de su ejecución, experiencia y conocimientos que garantizan el éxito en la implementación de proyectos.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO: CONECTIVIDAD DE INTERNET PARA SU SEDE EN EL AÑO 2026

La presente oferta consiste en la prestación de un servicio integrado de soporte y conexión a Internet, en la que EMTEL S.A. E.S.P. estará a cargo de la administración, gestión, operación y mantenimiento del servicio, incluyendo los accesos de último kilómetro y los equipos terminales que se requieran instalar en su sede para la prestación del servicio.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

ESPECIFICACION	DESCRIPCION
Ancho de Canal Sede Principal	Según elija el usuario
Tasa de re-uso hasta el Backbone de primer nivel	1:1
Modo	Simétrico
Características y parámetros de la red	La solución de última milla en fibra óptica como medio físico.
Gestión	EMTEL S.A. E.S.P. entregará un usuario para realizar un nivel mínimo de gestión SNMP sobre el enrutador, al contacto técnico que designe.
Cantidad de Direcciones IP Públicas	1 en su sede
Soporte Técnico	Disponer de sistema de atención telefónico para atención de fallas y requerimientos técnicos de su empresa, altamente confiable, con servicio las veinticuatro (24) horas del día y durante los siete (7) días de cada semana calendario, de tal forma que el tiempo máximo de atención no sea superior a 2 horas, entendiéndose por tiempo máximo de atención, el tiempo máximo garantizado en el que se dará respuesta efectiva a las solicitudes una vez reportado el problema, mediante la asignación de un número de seguimiento vía una orden de reparación o Trouble Ticket, la asignación de un responsable y la activación inmediata de un procedimiento de escalamiento de problemas.
Porcentaje mensual mínimo de disponibilidad del canal	99.7%
Tiempo máximo de Atención a Fallas	2.16 horas independientemente de la hora de reporte o del día de la semana.

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA.

Canal Primario de acceso a internet dedicado para su empresa.

Ancho de Banda: Se ofrece en la presente oferta un ancho de banda según elija su usuario **para su sede**. EMTEL S.A. E.S.P., está en capacidad de ofrecer el ancho de banda requerido por su empresa en esta invitación en razón que cuenta con estas capacidades en su Backbone, adicionalmente las ampliaciones que se requiera.

Tasa De Re- uso hasta el Backbone de primer Nivel: El servicio de acceso dedicado a Internet de EMTEL, ha sido diseñado, para ofrecer a los ISPs, portales Web, Universidades, Colegios y a las diferentes Empresas que desarrollan servicios y aplicaciones en Internet, una conexión al backbone de la red global a través de una portadora o conexión dedicada a Internet con un factor de reuso 1:1. **EMTEL S.A E.S.P.**, asegura en todo momento exclusividad de uso del ancho de banda contratado.

EMTEL S.A. E.S.P, está en capacidad de prestar el servicio de Acceso dedicado a Internet con salidas nacionales e internacionales usando conexiones en Fibra Óptica, redundancia Física en el tramo nacional, redundancia de equipos en los nodos y redundancia con Operadores Internacionales, lo que le permite garantizar un servicio totalmente redundante, por lo que su empresa puede confiar a EMTEL, la totalidad de su acceso a Internet.

Modo: Como característica principal del canal dedicado a Internet ofrecido por EMTEL S.A. E.S.P., es el uso de ancho de banda simétrico y con un reusó 1:1

Cantidad de Direcciones IP públicas: 1

Medio Físico: La solución propuesta se realizará a través de la Red de Fibra Óptica de EMTEL S.A. E.S.P. por medio de una conexión dedicada desde el Backbone Internet ubicado en EMTEL Centro (Calle 5 No 5-68), hasta su empresa

Características y parámetros de la red y canal del proveedor: La prestación del servicio de internet dedicado para su empresa están soportados sobre una Red de nueva generación

SDH-NGN de EMTEL S.A E.S.P. con una capacidad de manejo de información de hasta 64 Gbps y la cual esta soportada sobre Switches L2/L3/L4 tipo carrier class, lo que permite ofrecer a

EMTEL servicios de transmisión de datos de alta capacidad. Los diferentes mecanismos de QoS para diversos servicios hacen de esta red, una red segura para disfrutar de los servicios de buena calidad.

La solución soporta los protocolos IPV4, IPV6, Multicast y el manejo de QoS, que se combina con la red de transmisión de datos NGN-SDH de EMTEL y en conjunto proveer la plataforma tecnológica para la operación de las aplicaciones Multicast y Multicast BGP

Gestión: El sistema cuenta con procesos o agentes distribuidos para la recolección de datos de monitoreo desde las plataformas que intervienen en el servicio del cliente. Es decir, existen rutinas de monitoreo que periódicamente obtienen los de estado y desempeño de los elementos antes mencionados a través de consultas utilizando el protocolo estándar SNMP.

Interfaz a entregar para conexión a la LAN de su empresa que da acceso a Internet: Se entregará la solución en un router y switch de agregación, sobre una interfaz GigabitEthernet en VLAN independientes.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

DISPONIBILIDAD

EMTEL S.A. E.S.P ofrece por cada uno de los enlaces una disponibilidad de servicio de los noventa y nueve puntos siete por ciento (99.7%).

DESCUENTOS POR INDISPONIBILIDAD

Si el cálculo realizado para establecer el porcentaje de disponibilidad de cada enlace en un período específico, es menor que el porcentaje del acuerdo de servicio, se reconocerá a la parte afectada un descuento, a título de multa, en porcentaje del cargo mensual que pagaría el período en cuestión, y que será calculado como sigue:

El enlace será considerado no disponible cuando los sitios a los cuales está conectado, de conformidad con el acuerdo de nivel de servicios, son incapaces de establecer el enlace e intercambiar información, debido a la falta o falla en el enlace correspondiente en cualquiera de los sitios.

Descuento mínimo por indisponibilidad del servicio (sea total o parcial) en el rango (2.16 horas < I 3.6 horas)	5%
Descuento mínimo por indisponibilidad del servicio (sea total o parcial) en el rango (3,61 horas < I 7,2 horas)	10%
Descuento mínimo por indisponibilidad del servicio (sea total o parcial) en el rango (7,21 horas < I 28,8)	15%
Descuento mínimo por indisponibilidad del servicio (sea total o parcial) en el rango (28,9 < I 72)	20%
Descuento mínimo por indisponibilidad del servicio (sea total o parcial) en el siguiente rango (72,1 < I 108)	30%
Descuento mínimo por indisponibilidad del servicio (sea total o parcial) en el siguiente rango I >108,1	100%

El enlace será considerado no disponible cuando los sitios a los cuales está conectado, de conformidad con el acuerdo de nivel de servicios, son incapaces de establecer el enlace e intercambiar información, debido a la falta o falla en el enlace correspondiente en cualquiera de los sitios.

El período de disponibilidad de cualquier enlace será medido a partir del momento en el que la no disponibilidad es reportada por EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL EMTEL de la red, o por su empresa. La no disponibilidad deberá terminar en el momento en que la falla sea solucionada y su empresa sea avisado por EMTEL que el enlace está disponible.

EMTEL notificará a su empresa de cualquier trabajo llevado a cabo sobre la red para el propósito de modificar y mejorar la red. En el cálculo de disponibilidad de los servicios, el servicio será considerado como disponible durante cualquier salida del servicio planeada.

La indisponibilidad del servicio no aplica para los cálculos establecidos, en los casos que se mencionan a continuación:

- I. Cuando **EMTEL** requiera realizar una prueba de un enlace del cliente final, aunque no se haya detectado o reportado falla, previo aviso de **su empresa**
- II. Cuando un enlace es modificado y alterado de cualquier manera por requerimiento específico del **CLIENTE**.
- III. Por cualquier interrupción de los servicios, de acuerdo con: a.) Cuando se vea obligado a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, situación que se hará conocer previamente a **su empresa** b.) Cuando necesite realizar trabajos de actualización o mantenimiento de su red en tal caso, notificará a **su empresa** con una antelación no inferior a cuatro (4) días de la suspensión y en ningún caso podrá superar las cuatro (4) horas. c) Por las jornadas de mantenimiento preventivo definidas como “Ventanas de Mantenimiento”. d.) Por el incumplimiento reiterado de la **su empresa** de sus obligaciones contractuales, debidamente comprobadas y notificadas, y/o por la ocurrencia de los eventos de modificación, mejora o Ventana de Mantenimiento estipulados en el presente Anexo.
- IV. Por falta o falla de los equipos del cliente final o de **su empresa** u otra no atribuible a los equipos del **EMTEL**, o cualquier evento relacionado con Mejoras en la red y el servicio, para lo cual el **EMTEL** podrá en cualquier momento, siempre y cuando sea necesario para la preservación del servicio, mejorar la operación de la red o en desarrollo de la regulación aplicable, reemplazar las redes, los equipos o

cualquier elemento relacionado con la prestación del servicio. Cualquier modificación, adición o reemplazo se llevará a cabo bajo la responsabilidad y costo del **EMTEL**, quien deberá notificar a **su empresa** con una antelación no inferior a veinticuatro horas (24), con el fin que adopte las medidas preventivas del caso. En el evento en que **su empresa** una vez venza dicho término sin que haya podido adoptar las previsiones del caso, se le notificará inmediatamente al **EMTEL** para que realice los correctivos del caso y de esta forma no se vea afectado **su empresa**.

- V. Por falla del cliente final o de **su empresa** en no darle al **EMTEL** acceso a los equipos del servicio y a cualquier parte de un enlace digital, luego de la solicitud hecha por el **EMTEL** con el propósito de investigar y rectificar cualquier problema.
- VI. Cuando el cliente final o de **su empresa** falla en operar el servicio de acuerdo con los términos de este contrato.
- VII. Cuando el cliente final o de **su empresa** deja de suministrar alimentación eléctrica a los respectivos equipos instalados por el **EMTEL** en el domicilio del cliente para la prestación del servicio.

TIEMPO DE ATENCION DE FALLAS

Las partes garantizarán, una a la otra, el poder acceder a soporte técnico para sus servicios en cualquier momento, con una atención 7 días a la semana, 24 horas al día, durante los 365 días del año.

Con el objeto de priorizar y resolver los reportes de eventos, EMTEL ha establecido un sistema para asignar niveles de severidad al problema reportado. El factor principal es el impacto que el evento tiene sobre la red. Los ingenieros del Centro de Soporte Técnico al Cliente – Call Center junto con su empresa, acordarán la severidad en el momento de expedición del tiquete.

Los tiempos de respuesta no aplican para fallas causadas por fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobadas por la parte que lo aduce

PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA DE ESCALAMIENTO ANTE FALLAS

Las fases del servicio de soporte son los siguientes:

1. Apertura del Tiquete y Diagnostico del problema
2. Plan de acción

3. Solución del problema
4. Comunicación a su empresa

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE FALLAS

APERTURA DEL TIQUETE Y DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA

Es imperativo que se reporte el problema tan pronto como sea posible, con el fin de poder identificarlo en forma inmediata. En el momento de hacer la llamada, se solicitará suministrar alguna información básica acerca del servicio. Una información oportuna y precisa permitirá a EMTEL dar una solución rápida y eficiente al problema.

Se requiere que se suministre la siguiente información en el momento de reportar un problema:

- Nombre del Contacto/Número Telefónico
- Sede que presenta el problema
- Horario de su trabajo
- Descripción del problema
- Números de *los tickets* actualmente abiertos y relacionados con el problema, si es del caso.
 - Trace realizados por usted a los diferentes destinos de interés, si es del caso.

Una vez se reportado el problema con el respectivo síntoma, los ingenieros de soporte utilizando nuestro sistema de gestión de la red, realizarán el diagnostico eficaz del problema del cliente.

Con la información suministrada por el CLIENTE y apoyados en nuestro software de gestión de la red y en el conocimiento adquirido, los ingenieros de soporte técnico realizaran el diagnostico eficaz del problema del cliente.

PLAN DE ACCION

Nuestro Centro de Soporte Técnico al Cliente – Call Center es responsable de mantener al cliente informado sobre la situación de los problemas reportados. Esto se hace de manera regular y predeterminada.

Abajo se presentan las directrices para la actualización de eventos:

Prioridad del Evento	Estado Inicial en los siguientes	Siguiente Estado de Situación
Prioridad 1	30 minutos	Cada 30 minutos
Prioridad 2	30 minutos	Cada 2 horas
Prioridad 3	2 horas	Cada 4 horas
Prioridad 4 o Consulta	2 días	Caso por caso

De acuerdo al diagnóstico realizado al problema, se ejecuta el plan de acción y de común acuerdo con **su empresa**, el cual debe tramitar permisos en caso de requerirse en el domicilio del cliente.

Los resultados de este se van comunicando de manera periódica y normalmente se logra la solución del problema, se comunica a su empresa y se hace una revisión final de los servicios que se vieron afectados por el problema, para garantizar su correcto funcionamiento. De no lograrse el restablecimiento de los servicios con el plan de acción definido para resolverlo, el caso se escala inmediatamente a los ingenieros de soporte corporativo, quienes definen un nuevo plan de acción para solucionar el problema de su empresa.

COMUNICACIÓN AL CLIENTE

Cuando se haya superado el inconveniente técnico, será notificado en forma inmediata, escrito y verbalmente que el problema ha sido resuelto. EMTEL, dentro de las 48 horas hábiles siguientes le enviará un informe de REPOSICIÓN DE FALLA describiendo el tiempo de duración, las causas y correctivos hechos para restablecer el servicio prestado.

POLÍTICAS DE ESCALAMIENTO ANTE FALLAS

Con la visión de ser reconocidos como la mejor empresa de telecomunicaciones en la región, EMTEL ha desarrollado un exigente sistema de indicadores de gestión y servicios con el objetivo de garantizar la prestación de soluciones ágiles, competitivas e innovadoras que superan siempre las expectativas de nuestros clientes.

Cuando se pone en contacto con el Centro de Soporte al Cliente– Call Center, puede estar seguro de que recibirá un servicio profesional y amable. Nuestros representantes de soporte al cliente le

ofrecerán un manejo de problemas extremo a extremo, el cual incluye la expedición de un ticket que identificará su situación ante la Compañía, monitoreo sobre el proceso de reparación, actualizaciones oportunas del estado, escalamiento (cuando sea apropiada), y cierre del ticket, con la aprobación del cliente.

Si usted experimenta un problema con nuestro servicio o desea realizar una consulta del mismo, le solicitamos comunicarse con nuestro Centro de Soporte Técnico al Cliente usando los medios que se enumeran en la tabla 1, mediante los cuales podrán obtener el ticket de la falla o la consulta correspondiente. Cualquier evento que no sea reportado a este número no será atendido.

Teléfono	24 horas, 7 Días a la semana, 365 días al año Call Center 8222255 018000910101
E-mail	mesadeservicio@emtel.com.co

Para la solución de problemas complejos que requieren intervención de diferentes áreas y en algunos casos de los proveedores, se describe el plan de escalamiento a continuación:

Tabla de Escalamiento de Fallas

CONTACTO		TIEMPO DE ESCALAMIENTO	TELÉFONO	EMAIL
Helpdesk		Inmediato	8323004	mesadeservicio@emtel.com.co
Ingenieros Plataformas.	Soporte	1 hora	8230000 - 3117133917	plataformas@emtel.com.co
Dirección Técnica	Ing. Henry Alexander Enriquez	2horas	3122160404	henriquez@emtel.com.co
Gerente	Ing. Tatiana Iveth Moreno Palacios	8 horas	8243333 ext. 302	gerencia@emtel.com.co

Propuesta Económica

OFERTA ECONÓMICA



CONTRATO A 11 MESES

INTERNET DEDICADO	VALOR MENSUAL (IVA incluido)	DERECHOS DE CONEXION (UNICO PAGO)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO 11 MESES (IVA incluido)
50 Mbps + 1 zona wifi (1 equipo) + Pool IP's /29	\$ 621.815	\$ 0	\$ 6.839.965

INCLUYE

- Disponibilidad de servicio en canales dedicados con reuso 1-1 es del 99.7%.
- Servicio de Atención al cliente para cualquier tipo de solicitud o requerimiento a través de nuestra línea corporativa (602 - 8333060)
- Lo atenderán Ingenieros calificados para dar soluciones o respuestas a las necesidades puntuales.
- Dispondrán de un Ejecutivo Comercial y un Ingeniero con experiencia de más de 3 años en soluciones de Telecomunicaciones, dispuestos a colaborarles en todas las necesidades, temas de mejoras.

CONDICIONES COMERCIALES

Precios

Los precios de la solución están dados en pesos

Lugar de Entrega

Timbío Cauca

Valides de la Oferta

15 días a partir de la fecha de la Oferta.



📍 Oficina Calle 5 N° 5-68 ✉️ servicioalcliente@emtel.com.co ☎️ 602 8222255

www.emtel.com.co | [f](#) [@](#)emtel.sa