Internet Corporativo

Oferta Comercial

(Internet Dedicado)

tigo business

Bogotá, 04 junio de 2026

Señores
Comisión de Regulación de Energía y Gas

En UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante TIGO, le entregamos a su empresa diferentes soluciones para que disfrute de las ventajas que nuestros servicios le ofrecen, y así pueda lograr mayor productividad en sus procesos, administrar las actividades de su empresa y alcance nuevas oportunidades de negocio. Por esta razón y con el ánimo de entregarle una experiencia de comunicación memorable y a su medida, hoy le presentamos para su evaluación una propuesta de Internet Corporativo acorde al crecimiento de su negocio y su operación.

Ponemos a su disposición todo nuestro capital humano y tecnológico para que su empresa cuente con el mejor servicio, que le permita una adecuada y mejor utilización de los productos que actualmente tiene de nuestro portafolio.

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

Cordial saludo,

Oscar Danilo Penagos G.
Ejecutivo de Cuentas Gobierno
Dirección Comercial Gobierno
VP de Negocios Empresas y Gobierno
Oscar.Penagosg@tigo.com.co
Celular: (+57) 321 416 78 83

Este documento contiene información confidencial perteneciente a TIGO y constituye secreto industrial y comercial. Esta información se entrega con el entendimiento de que será manejada bajo la más estricta confidencialidad. La información no deberá ser revelada, duplicada o usada en su totalidad ni en parte, para ningún otro propósito que no sea la evaluación de este material. De ninguna manera los asuntos descritos en este documento pueden ser revelados a otras personas, sólo a aquellas personas que sean aprobadas por TIGO. El contenido de esta propuesta es meramente enunciativo y no es vinculante.

Internet Corporativo

Es un servicio de internet con acceso en fibra ideal para suplir necesidades de alta disponibilidad. El internet corporativo está diseñado para empresas donde el core de su operación está soportado en la conexión a la red y por ende demandan canales simétricos que brinden una óptima calidad para descarga y carga de información en altos volúmenes y de forma constante.

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 con red de acceso en fibra, soportado de la mano de un recurso humano capacitado, para garantizar un servicio de excelente calidad y desempeño.
- **Mantener una conexión efectiva** y confiable en Internet de forma simétrica, para realizar negociaciones en línea y transacciones con el mundo.
- **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 Corporativo:

- 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.
- Red de transmisión nacional e internacional en fibra óptica, totalmente **respaldada** y con rutas internacionales a través de los cables submarinos más importantes.

- Puntos de presencia en las principales ciudades del país.
- Disponibilidad del servicio de internet de 99.7%.

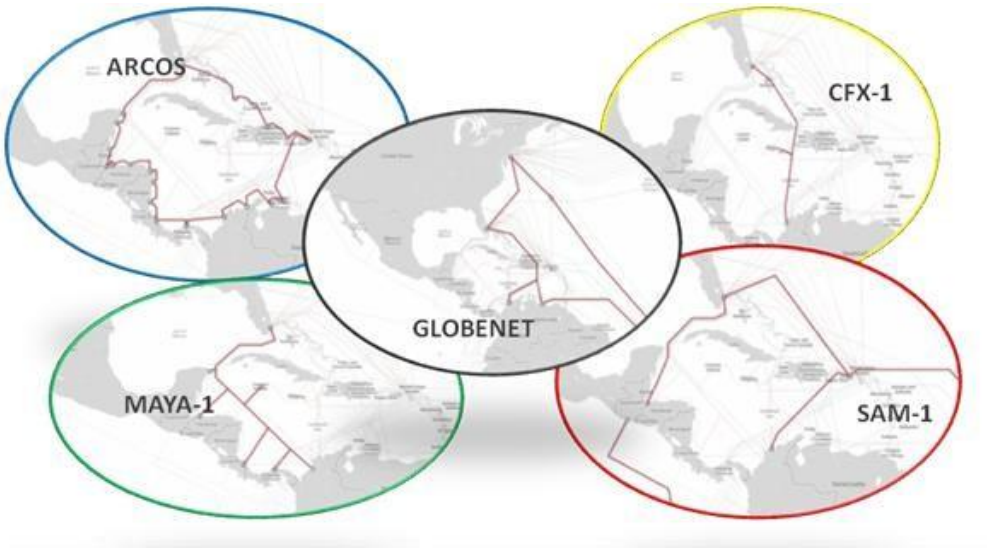


Ilustración 1 - Cables Submarinos

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.
- **Soporte 7x24 durante todo el año**, con personal calificado y tiempos de respuesta adecuados a las necesidades de su Empresa.

Servicios Monitoreo

Herramienta de Monitoreo (autogestión)

Tigo le entrega a través de la herramienta SolarWinds la posibilidad de monitorear el comportamiento del equipo capa 3 que soporten SNMP que conecta con su red LAN, donde es posible visualizar desde un portal web la disponibilidad de la(s) interfaz monitoreadas del equipo, consumos de ancho de banda, paquetes con errores, paquetes descartados, análisis de tráfico, etc.

- Máximo un (1) equipo a monitorear por acceso y hasta dos (2) interfaces de dicho equipo. Equipos adicionales tendrán un cobro recurrente y se efectuará a través del producto servicios profesionales

- Clientes con equipo Capa 3 – se podrán monitorear las mismas variables que en equipos Capa 2 y adicionalmente funciones como análisis de tráfico (http, dns, etc.) y algunas funciones de jitter, latencia y pérdida de paquetes.

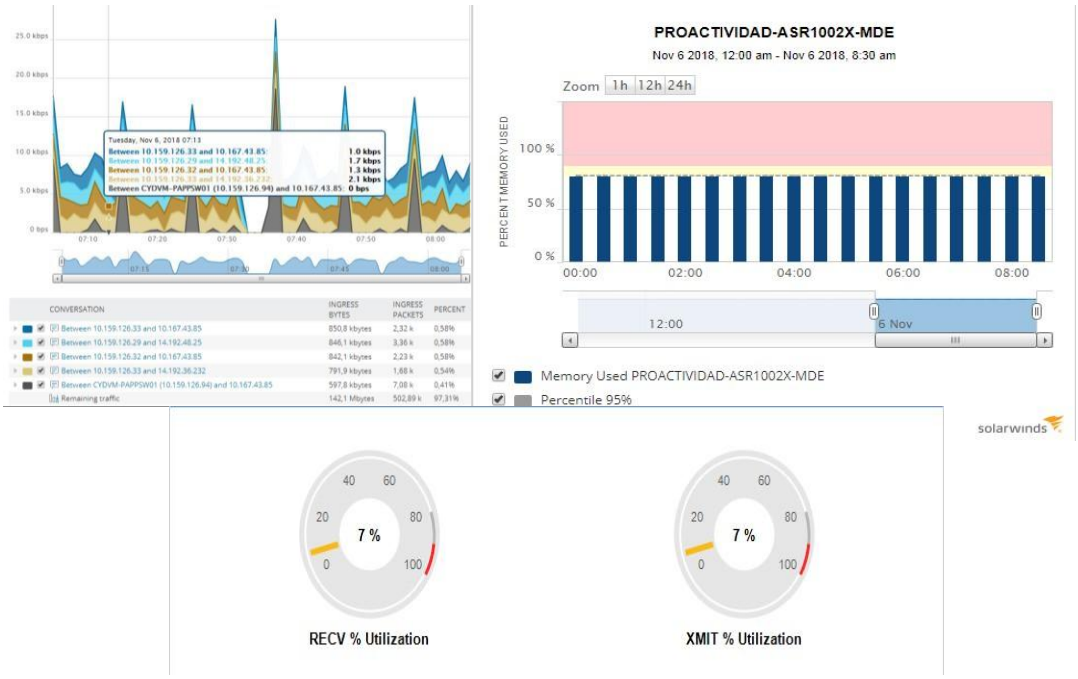
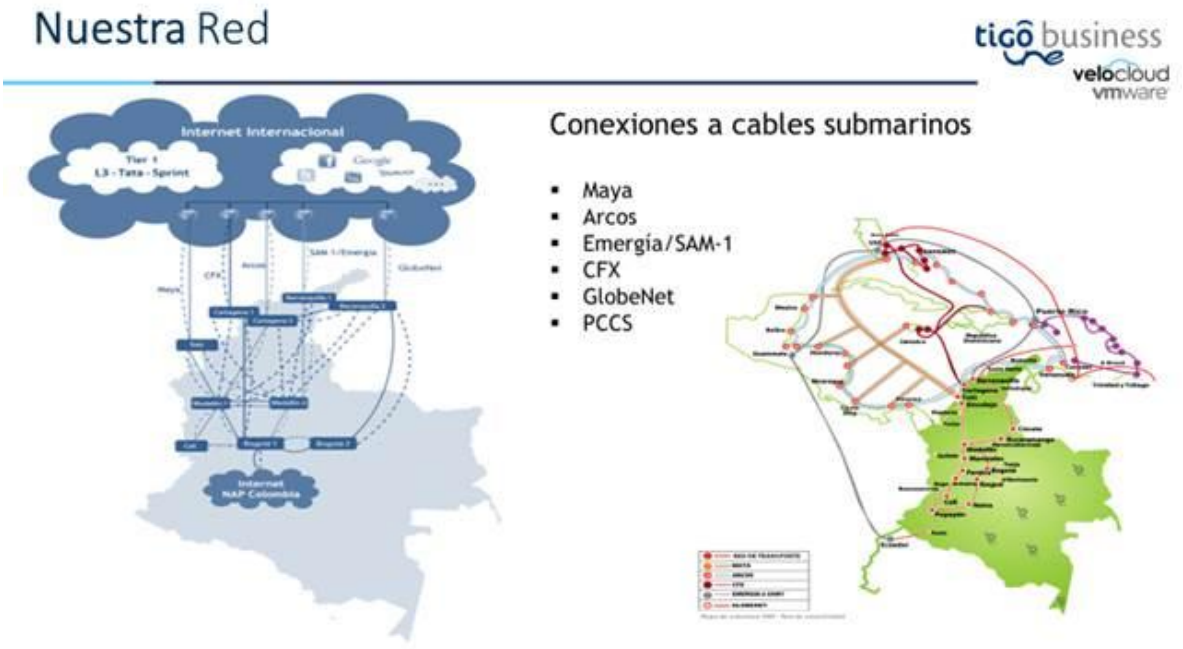


Ilustración 2 - Portal de Monitoreo

Topología



Software y Equipos

Para el producto, los equipos que se relacionan son los directamente asociados a los accesos de las diferentes tecnologías (Fibra/FTTX (Gpon) Avanzado).

Cobertura

TIGO ofrece cobertura en más de 70 municipios, incluyendo las 26 ciudades más importantes de Colombia, que nos permite conectar su empresa con el mundo.



Armenia	Cúcuta	Neiva	Sincelejo
Barrancabermeja	Dos quebradas	Pasto	Tolú
Barranquilla	Ibagué	Pereira	Tunja
Bogotá	La tebaida	Popayán	Turbo
Bucaramanga	la virginia	Quibdó	Valledupar
Buenaventura	Manizales	Quimbaya	Villavicencio
Buga	Medellín y area metropolitana	Riohacha	
Cali	Montenegro	Santa Marta	
Cartago	Montería	santa rosa de cabal	

Cobertura FO: Antioquía, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Cesar, Cauca, Cordoba, Cundinamarca, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Nariño, Quindío, Risaralda, Sucre, Santander, Tolima y Valle del Cauca.

Nota: En cada municipio y localidad de estos departamentos donde haya cobertura de acuerdo la factibilidad

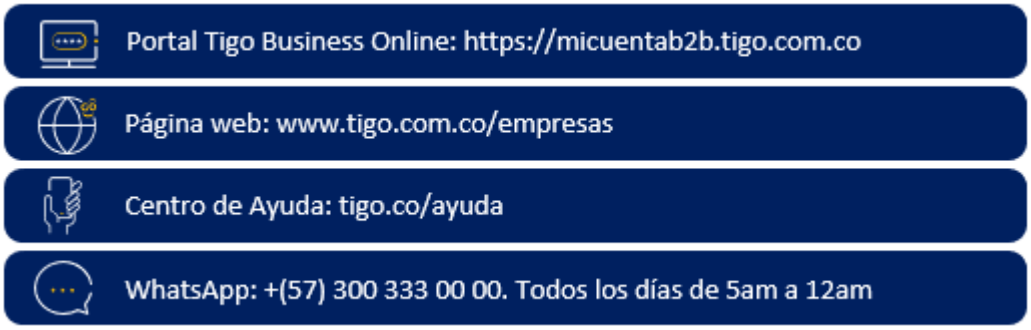
Oferta de Servicio

En Tigo Business estamos comprometidos con el buen servicio y la calidad en la atención. Le presentamos a continuación nuestra **Oferta de Servicio Posventa:**

Canales de Atención

Para brindarle una solución y orientación oportuna, contamos con diferentes canales digitales, en los cuales usted podrá autogestionar sus servicios, reportar fallas de sus

productos, consultar y pagar su factura, radicar y consultar quejas sobre los valores facturados e incluso modificar su portafolio actual:



Si desea contactarnos telefónicamente, también hemos puesto a su disposición:

- Línea gratuita nacional: + (57) 01 8000 513 287
- Desde su celular Tigo: #513

Ejecutivo de Servicio en Línea

Hemos establecido un esquema de atención posventa especializado para su empresa que incluye, entre otros, la atención por medio de un canal preferencial que se encargará de acompañarlo en la atención de todas las necesidades de su empresa. Escríbanos por WhatsApp y con gusto le atenderemos.

Principales funciones:

- Recibir y gestionar sus peticiones, quejas y reclamos.
- Orientar sobre el uso y beneficios de los canales digitales para clientes empresariales.
- Brindar atención personalizada y solución en primer contacto.
- Ser punto de escalamiento para la atención de sus necesidades.

Ejecutivo de Servicio al Cliente de Alto Valor - ECAV

Como parte de la Estrategia Empresarial hemos establecido un esquema de atención posventa preferencial para su organización que incluye, entre otros, la atención por medio de un Ejecutivo de Servicio quien se encargará de acompañarlo en la atención de sus necesidades.

Nombre:
WhatsApp: 300 330 30 30
Cargo: Ejecutivo de Servicio ECAV
Correo electrónico:

Principales funciones:

- Recibir y gestionar sus peticiones, quejas y reclamos.
- Hacer seguimiento a la facturación de sus servicios.
- Orientar sobre el uso y beneficios de los canales digitales para clientes empresariales.
- Brindar atención personalizada y preferencial para su empresa.
- Ser punto de escalamiento para la atención de sus necesidades.

Niveles de Escalamiento | Servicio al Cliente

Cuando se presente una necesidad posventa y esta tome más tiempo del acordado con su Ejecutivo, usted cuenta con las siguientes opciones:

Nivel de Escalamiento	Tiempo Transcurrido	Contactos
Nivel 1	0 horas	https://micuentab2b.tigo.com.co WhatsApp: +(57) 300 330 30 30 ó #513
Nivel 2	1 horas	Ejecutivo de Servicio B2B

Disponibilidad Técnica y Tiempos de Atención

Nuestro propósito, es brindarle un servicio de mayor calidad para acompañarlo en el cumplimiento de sus objetivos, y estar preparados para darle el soporte necesario en caso de requerirlo. Para ello, es importante que conozca:

- Disponibilidad técnica del servicio
- Soporte técnico y tiempos de atención y solución

Disponibilidad Técnica del Servicio

La disponibilidad es la medición de la frecuencia con la que nuestras plataformas están preparadas para que pueda acceder y disfrutar de sus servicios cuando los necesite.

La disponibilidad para los servicios de internet es de **99.7%,** para la sede, Puede variar según las negociaciones y los acuerdos realizados previamente con usted.

Soporte Técnico y Tiempos de Atención y Solución

A través de nuestros Canales de Atención, nuestro equipo de expertos atenderá sus requerimientos, con horario de atención los 7 días de la semana y las 24 horas del día. Una vez efectuado su reporte se le asignará un número de incidente con el cual le daremos seguimiento a su solicitud.

Los tiempos de solución de los incidentes varían de acuerdo con la ubicación de su sede y la prioridad de la situación, la cual es dada por la clasificación que realiza nuestro equipo de Soporte Técnico al momento del reporte del incidente, con base en la información suministrada por el cliente.

Clasificación del Impacto y Categorización de la Sede

El impacto determina la prioridad del incidente, dependiendo de cuánto afecta sus procesos clave de negocio y/o número de usuarios afectados. A continuación, encuentra los criterios que se analizarán para definir el impacto del incidente sobre el servicio:

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

Para la atención presencial se definen los siguientes tipos de sede de acuerdo con la ubicación geográfica del servicio y la cobertura de Tigo:

Tipo Ciudad	Descripción
Principal	Ciudades principales y área metropolitana.
Secundaria	Otras ciudades/municipios del departamento.
Terciaria	Otras ciudades/municipios donde no se cuenta con cobertura de Tigo y se presta el servicio a través de terceros.

Tiempos de Atención y Solución

Con el fin de darle siempre el mejor servicio, nuestro Tiempo de Atención, tanto para incidentes o fallas como para cualquier otro tipo de solicitud es de 30 minutos. Una vez atendido su requerimiento, los siguientes son los tiempos de solución (tiempos dados en horas corrientes):

Selecciones de las tres tablas que hay a continuación solo una, en función de la clasificación posventa del cliente (HIGH | MEDIUM | LOW)

CLIENTE LOW

PRIORIDAD	Solución Centralizada	Solución en Sede del Cliente		
		Ciudad Principal	Ciudad Secundaria	Ciudad Terciaria
Significativo	6	20	26	120
Moderado	12	36	42	120
Menor	56	120	120	120

CLIENTE MEDIUM

PRIORIDAD	Solución Centralizada	Solución en Sede del Cliente		
		Ciudad Principal	Ciudad Secundaria	Ciudad Terciaria
Significativo	4	10	16	120
Moderado	8	36	42	120

Menor	48	96	120	120

CLIENTE HIGH

PRIORIDAD	Solución Centralizada	Solución en Sede del Cliente		
		Ciudad Principal	Ciudad Secundaria	Ciudad Terciaria
Significativo	2	6	12	120
Moderado	4	24	30	120
Menor	24	96	120	120

Excepciones ANS

Las siguientes son excepciones que no serán tenidas en cuenta para la medición de los ANS y/o la aplicación de las penalidades:

- Las interrupciones de servicio que hayan sido previamente acordadas al momento de hacer un mantenimiento preventivo o correctivo:

  Mantenimientos Programados: Tigo realiza rutinas de mantenimiento preventivo para diagnósticos de calidad de la red de transporte con el fin de ofrecer un mejor servicio. En caso de requerirse una suspensión temporal del servicio, notificaremos con tres (3) días hábiles de anticipación detallando los servicios a impactar.

  Mantenimientos Correctivos: Son aquellos que se requieren ejecutar de manera inmediata ante un inminente riesgo de indisponibilidad en la red por lo cual no se notifican previamente al cliente.

- 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).

- Los tiempos de solución de incidentes no incluye los periodos de tiempo que tarde la gestión de permisos de acceso que sean responsabilidad de la Entidad Compradora. Adicionalmente, no incluye los retrasos que se deriven directamente de información incompleta o errada que ha sido suministrada por la Entidad Compradora. Finalmente, los tiempos de solución de incidentes no incluyen demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor y terceros, así como los tiempos de desplazamiento en municipios Tipo 2 (Secundarios) y 3 (Terciarios).

- 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

- 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".

- Los temas de hurto de cable y otros casos de orden público.

Niveles de Escalamiento | Soporte Técnico

Cuando se presente una falla y esta tome más tiempo de informado en este documento, usted cuenta con las siguientes opciones:

Nivel de Escalamiento	Tiempo Transcurrido	Contactos
Nivel 1	0 horas	https://micuentab2b.tigo.com.co +(57) 01 8000 513 287 o #513 soportecnicoempresarial@tigo.com.co *
Nivel 2	2 horas	Líder de Operación Corporativo liderdeoperacioncorporativo@tigo.com.co | +(57) 300 268 66 71
Nivel 3	3 horas	Líder de Soporte Técnico +(57) 300 285 19 37
Nivel 4	5 horas	Gerente de Operaciones +(57) 301 469 69 33

** Para una asignación oportuna asegúrese de diligenciar la plantilla correctamente. Asesórese con su Ejecutivo de Servicio*

Propuesta Económica

A continuación, se especifica el valor de la propuesta o solución de renovación.

Descripción	Tarifa Mes Iva Incluido	Meses	Total Iva incluido
Internet dedicado Fibra óptica 1:1 Sin reúso, 600Mbps	$ 1.736.786,00	4	$ 6.947.144,00

Los precios aquí indicados podrán modificarse por parte de Tigo de acuerdo con las condiciones del mercado mientras esté vigente esta oferta, cuando haya cambios en la legislación que afecten a la Compañía, cuando sea exigido por una autoridad judicial o administrativa; sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el Contrato de Prestación de los Servicios Fijos de Comunicaciones.

Vigencia de la Oferta

Esta propuesta estará vigente por 60 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 TIGO cuando el mercado sufra variaciones significativas, 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.

Condiciones comerciales

- La instalación del servicio por cualquier tecnología sin importar el plan elegido por su empresa está sujeto a factibilidad técnica.
- El costo de instalación incluye 600 mts de fibra óptica. Los metros adicionales requeridos para la instalación tendrán un costo adicional, tanto por concepto de instalación como por recurrente adicional al cargo fijo mensual.
- El costo de instalación no incluye adecuaciones físicas y/o obras civiles.
- No incluye equipos de networking.
- Para los contratos en que se pacte un plazo igual o mayor a 12 meses, se otorga 100% de descuento en el cargo por conexión.

- El servicio debe cumplir el período pactado con el cliente, no obstante lo anterior, y en todo caso, todo lo relacionado con la terminación anticipada de los servicios, se contemplará en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones que se suscriba con el cliente.
- El servicio de soporte técnico se prestará en el sitio que disponga su empresa, siempre y cuando tal sitio se encuentre ubicado en zona de cobertura de redes TIGO, que se extienden en las principales ciudades: Armenia, Barranquilla, Barrancabermeja, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, entre otras regiones y zonas con cobertura TIGO.
- En caso de daño parcial o total del(los) equipo(s) entregado(s) en calidad de comodato y/o arrendamiento y que dicho daño no sea asociado al deterioro natural del mismo, se procederá con el cobro de acuerdo con la tarifa vigente.
- Si una vez finalizado el contrato de prestación de servicios, los equipos entregados por TIGO no son devueltos por los usuarios dentro de los plazos previstos en el contrato, se procederá con el cobro de estos.
- En caso de que su empresa decida retirarse del servicio, deberá realizar el back up correspondiente de la información que tenga en las herramientas contratadas. TIGO no se hace responsable por la pérdida de información en estos casos.
- En caso de acordar el cobro de cargo por conexión, una vez se entregue el servicio a satisfacción del cliente, su pago será cargado a la factura correspondiente a la primera cuenta de cobro del servicio.

Requerimientos y especificaciones técnicas

Requerimientos técnicos

- Su empresa deberá contar con asesoría técnica propia o externa para los posibles cambios a efectuar en la red LAN tanto a nivel físico como lógico, al momento de la implementación de la solución ofertada.
- También debe tender su acometida interna adecuadamente.
- Contar con una buena instalación eléctrica y puesta a tierra que garanticen el buen funcionamiento de los equipos instalados.
- Contar o construir los ductos necesarios para que el equipo técnico de TIGO pueda realizar la instalación de fibra óptica hasta el rack de su empresa.

Instalación eléctrica

- Niveles nominales de tensión regulada AC a través de UPS.
- Fase – Neutro = 120 VAC (+5%, -10%).

- Fase – Tierra = 120 VAC (+5%, -10%).
- Neutro Tierra. = 0 (máximo 1) VAC.
- Se debe tomar la energía del mismo tablero regulado (misma UPS) que alimenta los equipos de datos y comunicaciones del cliente.

Distribución de la red eléctrica

- La alimentación eléctrica para los equipos de datos se tomará del tablero de distribución a la salida de la UPS, se deberá proteger con un Brecker apropiado (1 x 15 A) para los equipos y se instalará la acometida eléctrica hasta el rack de equipos usando un cable encauchetado formado por tres conductores de cobre en calibres AWG apropiados (No. 12) (fase, neutro y tierra) y aislamiento THW. En el rack se instalará una multitoma.
- Cuando la instalación lo requiera se instala una multitoma independiente para los equipos de datos y otra para los de radio, siguiendo el concepto anterior.

Capacidades de las protecciones (breakers)

- La acometida eléctrica se debe proteger y dimensionar en forma adecuada según la carga.
- Los elementos de protección y seccionamiento de circuitos sólo deberán instalarse sobre las fases, los conductores de neutro y tierra deberán correr en forma continua, sin ningún elemento que pueda provocar su desconexión accidental.
- En la instalación de equipos el primer conductor que se conecta es el de tierra y el de desmonte es el último que se desconecta.

Sistema puesta a tierra

- El sistema de puesta a tierra deberá cumplir con lo exigido por las normas ICONTEC (NTC 2050) y NFPA 70 (National Electric Code) garantizando las medidas de resistencia de puesta a tierra y las características constructivas del sistema.
- Los equipos de datos se deberán conectar a la misma barra de tierra de los equipos de comunicaciones y sistemas del cliente. Esto para evitar diferentes referencias de tierra, que causan errores en los datos transmitidos o ponen en riesgo estos equipos instalados. Esta barra de tierra deberá estar conectada a la malla cumpliendo con las exigencias de las mencionadas normas.

Condiciones ambientales

El sitio de instalación debe garantizar las siguientes condiciones ambientales para los equipos:

- Temperatura máxima 22 °C.
- Humedad relativa no condensante del 55%.
- Libre de polvo y suciedad.
- Los equipos deben instalarse siguiendo las recomendaciones del fabricante, respecto a las distancias de seguridad, ventilación y mantenimiento que requiera el equipo.