

UNE EPM Telecomunicaciones

Oferta comercial

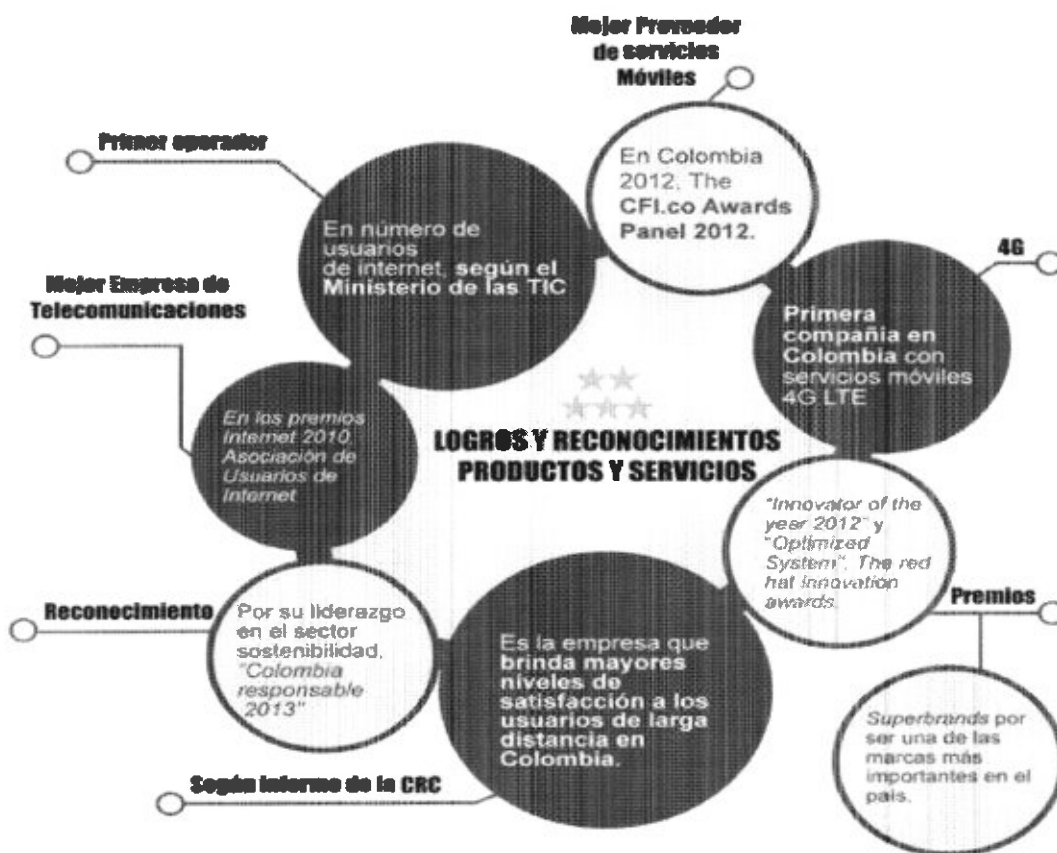
Zonas WiFi
MUNICIPIO DE PEREIRA

CONTENIDO

1	QUIÉNES SOMOS	3
2	OFERTA TÉCNICA	6
2.1	DISEÑO.....	6
2.1.1	Alcance de la solución	6
2.1.2	Zona WiFi.....	6
2.1.2.1	Instalación zona WiFi.....	6
2.1.2.2	Equipos zona WiFi.....	7
2.1.2.3	Servicios zona WiFi	7
2.1.3	Garantía	7
2.1.4	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	9
2.1.5	Supuestos	9
2.2	IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN.....	12
2.2.1	Metodología de aprovisionamiento	12
2.2.2	Tiempo de implementación.....	13
2.2.3	Entregables.....	13
2.2.4	Factores críticos de éxito.....	13
2.2.5	Roles y responsabilidades	13
2.3	OPERACIÓN	14
2.3.1	Plazo de ejecución	14
2.3.2	Oferta de servicio	14
3	OFERTA ECONÓMICA.....	18
3.1	VALOR DE LA OFERTA	18
3.2	FORMA DE PAGO.....	18
3.3	VALIDEZ DE LA OFERTA	18
3.4	IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS.....	18
4	COMPROMISOS DEL CLIENTE	19
4.1	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	19
4.2	USO DE LOS SERVICIOS	19

1 QUIÉNES SOMOS

¿Quiénes SOMOS?



Gestión

01

Primera Compañía de Telecomunicaciones del país con la certificación en Seguridad de la Información ISO 27001, para el servicio de Hosting Dedicado.

Premio Andesco Especial 2012, categoría Mejor Aplicación de Buen Gobierno Corporativo, Andesco.

02

03

Primera compañía pública del país en certificar su proceso de auditoría interna bajo estándares internacionales, The Institute of Internal Auditors, IIA.

Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en las normas ISO9001:2008 y NTCGP1000:2004.

04

05

Mejor reputación del sector de telecomunicaciones M.E.R.C.O., 2012.

UNE se encuentra entre las 10 primeras compañías de servicios públicos mejor evaluada en el país por sus prácticas en gobernabilidad, contratación y transparencia. Corporación Transparencia por Colombia.

06

07

Ratificada por la firma Bureau Veritas Certification en el Sistema de Gestión Integral, con respecto a lo establecido en los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTCGP1000:2004 e ISO 27001:2005.

Calificación Triple AAA por la sociedad calificador de Valores BRC Investor Services S.A.

08

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1 Premio a la Innovación (Innovation Award), entregado por Citrix de Estados Unidos, 2012.

5 Mención de Honor, categoría Protección del Medio Ambiente, Premios Portafolio 2012.

2 Premio Orbe Ambiental de la Cámara Colombo Francesa de Comercio e Industria y Portafolio, con el apoyo de la Embajada de Francia y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

6 Medellín, Ganador del VIII Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales, categoría "ciudad grande" 2011. Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, AHCIEI.

3 Sello de Oro en Responsabilidad Ambiental 2010, otorgado por la Embajada Británica y la Fundación para el Desarrollo Sostenible Siembra Colombia.

7 V Premio Iberoamericano de ciudades digitales, en la categoría de "e-inclusión", otorgado por la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones - AHCIEI - al Programa Medellín Digital en el que UNE es el aliado tecnológico.

4 Ruta N: Premio Conciencia de Biosfera 2012, entregado a la Alcaldía de Medellín, EPM y UNE en la categoría "Infraestructura Sustentable", Fundación José Celestino Mutis.

8 Provee los servicios tecnológicos a la Fundación EPM, reconocida con el Premio Acceso al Conocimiento 2009, otorgado por la Fundación Bill & Melinda Gates.

2 OFERTA TÉCNICA

2.1 DISEÑO

2.1.1 Alcance de la solución

Con el fin de dar atención a la solicitud del Municipio de Pereira para la ampliación de las zonas WiFi, UNE EPM Telecomunicaciones ofrece los siguientes elementos y servicios:

- Suministro e instalación de zonas WiFi.

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

2.1.2 Zona WiFi

Se ofrece la renovación de ocho (8) zonas WiFi actuales de la siguiente manera:

- Seis (6) zonas WiFi con internet banda ancha de 20 Mbps por radio.
- Dos (2) zonas WiFi con internet banda ancha de 100 Mbps por fibra óptica.

y el suministro e instalación de dos (2) zonas WiFi con un (1) sólo Access Point por zona de la siguiente manera:

- Dos (2) zonas WiFi con internet banda ancha de 20 Mbps por radio.

Tecnología de acceso sujeta a factibilidad.

Los servicios de internet ofrecidos se encuentran diseñados para conectarse al UTM de propiedad del Municipio de Pereira tal como están conectadas las demás zonas WiFi del Municipio. Por lo tanto, la disponibilidad de capacidad en el UTM es responsabilidad del Municipio de Pereira.

Cada zona se ofrece con los siguientes elementos y servicios:

2.1.2.1 Instalación zona WiFi

Los siguientes elementos se ofrecen en modalidad de venta. Es decir, son propiedad del Municipio de Pereira, y serán facturados en un único pago al inicio del proyecto.

- Acometida eléctrica.
- Puesta a Tierra.
- Materiales eléctricos vestida del poste (mástil, gabinete, corralin, UPS, consumibles).

2.1.2.2 Equipos zona WiFi

Los siguientes elementos se ofrecen en modalidad de venta. Es decir, son propiedad del Municipio de Pereira, y serán facturados una única vez al inicio del proyecto.

- Access Points Ruckus Outdoor T300 (uno por cada zona WiFi).
- Adaptador PoE.
- Licencia para controladora¹.

A continuación, se describen las características de los Access Point:

- Soporte de banda dual concurrente (5GHz/2.4GHz)
- Capacidad WLAN RF de 1167 Mbps
- Tecnología de antenas adaptativas BeamFlex+
- Mitigación de interferencia hasta 10dB
- IP-67, -20°C to +65°C
- WPA-PSK (AES), 802.1X Soporte para RADIUS y Directorio Activo
- BYOD, Zero-IT, y Dynamic PSK
- Smart QoS

2.1.2.3 Servicios zona WiFi

La oferta incluye servicios de portal cautivo y de soporte y mantenimiento para las diez (10) redes WiFi instaladas.

El Soporte Técnico **NO** Incluye:

- Infraestructura producto de movimientos o nuevas instalaciones.
- Visitas de verificación sin cursar el procedimiento de soporte.
- Capacitaciones técnicas.
- Generación de Reportes de Desempeño y Tráfico de la Red.

2.1.3 Garantía

Se ofrece garantía cubierta en su totalidad por el vendedor, esta hace referencia al compromiso del vendedor con la calidad de sus productos y servicios, representada en que en el caso fortuito resultaren fallas, el vendedor reparará y/o remplazará la pieza defectuosa sin costo. Dicha garantía es exclusiva y se limita a defectos de fábrica, en tal sentido, es pertinente aclarar que la garantía del Hardware es diferente a la garantía del software, como se explicara más adelante.

¹ La controladora será la misma que actualmente presta los servicios para las zonas WiFi del Municipio de Pereira y que es de propiedad de UNE EPM Telecomunicaciones.

Para el caso del Hardware, si este resultare daño por mal uso, utilización inadecuada, no observar las sugerencias de mantenimiento, o su daño haya sido ocasionado por errores de productos externos no incluidos en la solución, implica la pérdida inmediata de dicha garantía.

Condiciones bajo las cuales opera la Garantía del Hardware:

El vendedor se obliga a reemplazar a sus expensas aquellos equipos, materiales o partes que resultaren de mala calidad o con defectos de fabricación, incluso los daños producidos por fenómenos eléctricos al interior del campus de carácter local o parcial, se excluyen los daños producidos por fallas de todo el sistema eléctrico del campus en mención, durante un el plazo especificado en la propuesta que hace parte integral del contrato, contados a partir de la fecha de entrega en funcionamiento.

La garantía no se extiende a envejecimiento o desgaste natural producido por causas mecánicas, ni tampoco a desperfectos a consecuencia de manejo u operación inadecuada o negligente o de empleo de elementos de servicio impropios, así como a obras defectuosas en los edificios, influencias químicas, electroquímicas ni a desperfectos a consecuencia de la apertura de cajas antes de su desempaque normal en el lugar de instalación.

No habrá responsabilidad por las consecuencias que puedan derivarse de las modificaciones o reparaciones inadecuadas, realizadas por orden de EL CLIENTE o por un tercero, sin previa autorización.

En el caso del software:

Existe una variación sustancial al respecto, ya que el comprador de una licencia de software no compra en esencia el producto, sino que adquiere el derecho a su uso, por lo tanto, que el producto falle, y que en algunas oportunidades no satisfaga la totalidad de las expectativas del cliente, no se considera una falla susceptible de ser imputable directamente a la garantía. Basado en lo anterior, el compromiso del desarrollador en caso de presentarse una falla operativa del software consiste en hacer todo lo posible para corregir el o errores del mismo a través de parches de software, sin embargo, es pertinente aclarar que, si dichos fallos resultaren producto de elementos externos al software, no implica del fabricante obligación de ajustar la solución para que funcione en ese ambiente particular.

Basado en lo anterior, se debe hacer diferencia entre garantía y soporte técnico en la medida que si el producto presenta una falla el fabricante hará su mejor trabajo en corregirlo entregando un archivo que corrige ese error junto con instrucciones de cómo arreglarlo y a eso se limita su trabajo. El soporte técnico complementa la garantía con

acceso al fabricante, para mayor orientación y celeridad en la identificación y corrección del problema; ya que se surte de mecanismos que facilitan dicho proceso.

2.1.4 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El soporte técnico para las zonas WiFi se encuentra disponible de lunes a viernes (excepto festivos) entre las 8:00 y las 18:00 horas, hora de Colombia.

Se ofrecen los siguientes ANS:

DESCRIPCIÓN	ANS
Atención Severidad 1 - Crítico	5 horas
Atención Severidad 2 - Urgente	8 horas
Atención Severidad 3 - Importante	24 horas
Reemplazo de partes en garantía	8X5 NBD

- Ante fallas ocasionadas por vandalismo, errores ajenos a la solución y aquellas que no guarden relación con garantía de los equipos, inducidas por una falla inexistente y que hayan ocasionado una visita técnica, dichas visitas serán susceptibles de facturación.

2.1.5 Supuestos

- Cualquier servicio o solicitud que no estén claramente especificados en este documento se encuentran por fuera del alcance.
- Tanto UNE como el Municipio de Pereira serán responsables en conjunto a la adherencia a los alcances del trabajo y a los tiempos establecidos para el proyecto que se especifican en este documento.
- Sobre cualquier situación inesperada que pueda presentarse durante el proyecto, UNE y el Municipio de Pereira aplicarán el buen juicio y sentido común cuando se determinen roles, costos y responsabilidades requeridas para la resolución.
- El Municipio de Pereira será responsable por los retrasos generados por imprevistos causados por trabajos de terceros y/o del cliente que se encuentran fuera del alcance del presente servicio y que puedan tener alto impacto sobre el éxito del proyecto.

- Los servicios se considerarán aceptados por resultados y entregables definidos.
- Entre UNE y el Municipio de Pereira acuerdan que la terminación exitosa del proyecto requiere de una mutua buena fe de cooperación. Los acuerdos, aprobaciones, aceptaciones, consentimientos o acciones similares de cualquier parte se requieren para cualquier producto de este servicio, tal acción no será retardada o retenida sin razón.
- El Municipio de Pereira acuerda que si por alguna razón no tiene capacidad de cumplir con sus responsabilidades y esto genera fracasos o retrasos por parte de UNE en el cumplimiento de sus obligaciones, de este servicio, UNE no será responsable de dicho incumplimiento o demora.
- El Municipio de Pereira garantizará la disponibilidad de un contacto válido para coordinar pruebas de funcionalidad de acuerdo con lo requerido por UNE.
- El suministro de energía eléctrica en cada zona WiFi es responsabilidad del Municipio de Pereira. Este suministro debe contar con las siguientes características:
 - 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra.
 - El voltaje A.C. Neutro - Tierra entre 0.3V y 0.8V
- La capacidad de los servicios ofrecidos queda sujeta a factibilidad técnica en sitio. Si no es posible cumplir con la capacidad ofrecida UNE entregará la máxima capacidad de acuerdo con la disponibilidad técnica. Si dicha capacidad no se encuentra en la tabla de tarifas, ésta podrá ser cotizada por el Ejecutivo Comercial de UNE y las tarifas podrán ser formalizadas mediante un acta acordada entre los supervisores de las partes.
- Los acuerdos de niveles de servicio no aplicarán cuando por razones de orden público no se pueda acceder al lugar del soporte. No se cuentan los tiempos de desplazamiento a sitio.
- En caso de requerirse traslado o modificaciones de los servicios ofrecidos, se realizará un análisis previo de factibilidad por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y se cobrarán tarifas por derechos de conexión y obras civiles (cuando apliquen) de acuerdo con las tarifas establecidas para sedes nuevas en el portafolio de clientes corporativos vigente.

- Las obligaciones y alcances de los servicios contenidos en la presenta oferta son de medio, mas no de resultados.

2.2 IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN

2.2.1 Metodología de aprovisionamiento

Para llevar a cabo la entrega de una solución operativa al cliente, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. asigna un **Ingeniero de Desarrollo de Soluciones/Proyectos** 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/Proyectos** 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 realiza la entrega formal al cliente, actualiza la topología de la solución, la entrega para su operación y soporte aprueba el pago a proveedores y/o aliados involucrados y realiza el cierre y soporte documental del proyecto en los sistemas de información pertinentes.

Metodología de aprovisionamiento



2.2.2 Tiempo de implementación

La duración del aprovisionamiento será acordada entre las partes una vez se firme el acta de inicio del contrato y se definan los sitios a instalar. En todo caso, éste no será inferior a 60 días calendario debido a los tiempos requeridos para la importación de equipos WiFi.

2.2.3 Entregables

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.

2.2.4 Factores críticos de éxito

Nota: el incumplimiento por parte del cliente de las actividades, responsabilidades y supuestos indicados en la presente oferta, eximen a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. del cumplimiento de los cronogramas o alcances propuestos en la presente oferta, siempre y cuando dichos incumplimientos afecten el proyecto de conformidad con lo propuesto.

2.2.5 Roles y responsabilidades

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

Actividad	UNE	Cliente
Obras civiles		X
Condiciones ambientales adecuadas		X
Condiciones eléctricas		X
Adecuaciones en las premisas del cliente		X
Permisos de acceso en las premisas del cliente		X
Custodia de equipos		X
Pruebas	X	X
Actividades de despliegue y puesta en marcha	X	

Actividad	UNE	Cliente
Soporte y garantía	X	

2.3 OPERACIÓN

2.3.1 Plazo de ejecución

La solución será operada por UNE por un plazo de tres (3) meses, a partir de la entrega al cliente de la solución aprovisionada.

2.3.2 Oferta de servicio

Oferta de Servicio

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

Atención Presencial Personalizada

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

- Coordinar visitas de seguimiento con la periodicidad acordada.
- Definir, liderar, verificar y hacer seguimiento a la ejecución de actividades de mejoramiento con las áreas encargadas.
- Realizar seguimiento a la operación para asegurar la continuidad de los servicios; velando por el cumplimiento de ANS y estándares de calidad.
- Presentar informes del comportamiento y operación de la solución contratada.

- Brindar orientación relacionada con la mejor forma de hacer uso de los diferentes canales de interacción que nuestra compañía ha dispuesto para facilitar la atención de sus necesidades (preventa y postventa).

Canales de Atención

Hemos dispuesto diferentes canales de comunicación a través de los cuales usted podrá reportar fallas de las soluciones contratadas, quejas de facturación o servicio y modificar sus productos actuales, con el fin de brindarle orientación oportuna y solución a la necesidad presentada.



Canal Telefónico

Líneas de atención exclusiva para empresas, para todos sus requerimientos de portafolio fijo o móvil.

- **Nacional:** 018000 513 287
- **Desde teléfono móvil:** #513



Canal Escrito

- **Medellín:** Sede Balsos: Carrera 16 No. 11 A S-100
Código Postal: 050022
- **Cali:** Avenida Vásquez: Cobo # 26 N - 52
Código Postal: 760046
- **Bogotá:** Avenida Calle 26 85D - 55 Local 5/6 Centro de Ventas y Servicio DORADO PLAZA
Código Postal: 110931

Medios Digitales

Para administrar los servicios del portafolio fijo que tiene con nuestra empresa:

1. Ingrese a www.une.com.co
2. Seleccione la opción **Grandes Empresas y Gobierno**
3. Ingrese a la opción **Mi Cuenta** y cree una cuenta con su NIT y el número de la última factura recibida; luego acceda a www.une.com.co/centrodeservicios para administrar sus productos y realizar transacciones.

Para la gestión del portafolio móvil ingrese a <http://business.tigo.com.co> y para realizar pagos de forma ágil y simple de este mismo portafolio, ingrese a <https://gateway.pagosonline.net/apps/facturacion/107854/index.html>

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

Soporte Técnico Empresarial (Daños)

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

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

Atención de Peticiones, Quejas y Recursos

Para reportar temas de servicio comuníquese con nuestro Centro de Servicios en la línea (6) 313 8902 y pulse los 6 últimos dígitos del código de área seguido de la tecla #, 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.

3 OFERTA ECONÓMICA

3.1 VALOR DE LA OFERTA

Descripción	Cantidad	Meses	Valor unitario antes de IVA	Valor total antes de IVA
Internet banda ancha FO (100 Mbps)	2	3	\$ 764.400	\$ 4.586.400
Internet banda ancha Radio (20 Mbps)	8	3	\$ 650.000	\$ 15.600.000
Zonas Wifi	2	1	\$ 11.926.900	\$ 23.853.800
Soporte	10	1	\$ 1.545.300	\$ 15.453.000
Valor de la oferta antes de IVA				\$ 59.493.200
Valor IVA				\$ 11.303.708
Valor Total				\$ 70.796.908

La oferta de los servicios es por 3 meses.

3.2 FORMA DE PAGO

Pago único al inicio del proyecto contra entrega de equipos en bodega.

3.3 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta propuesta estará vigente hasta el 11/11/2018, 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.

3.4 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

4 COMPROMISOS DEL CLIENTE

Adicional a lo indicado en la presente oferta, el cliente se compromete a:

4.1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

La información oral, escrita, gráfica, en lenguaje de máquina, o en cualquier otra forma conocida o no, incluyendo, pero sin limitarse a documentos, catálogos, cartas, correos electrónicos, memorandos, fórmulas, estadísticas, presentaciones que UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (UNE) 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 UNE, 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 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A en cumplimiento de esta oferta será propiedad de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A 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 UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

4.2 USO DE LOS SERVICIOS

EL CLIENTE se obliga a acatar el régimen nacional e internacional sobre protección de terceros y derechos de propiedad intelectual, en especial las disposiciones establecidas en los tratados internacionales que vinculan a Colombia. Así mismo se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su incumplimiento le acarrearán 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.