

CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Yo, actuando en nombre propio y/o en presentación de la compañía referida en este documento, identificado(a) con número Documento, por medio de la presente y en consonancia con el artículo 2 de la ley 590 de 2000 modificado por el artículo 43 de la ley 1450 de 2011 y del artículo 2 de la ley 80 de 1993 numeral 1, me permito certificar bajo la gravedad del juramento que:

MUNICIPIO DE PEREIRA identificado con NIT número **891480030** se encuentra dentro de uno de los siguientes tipos de empresa (señale con una X la que corresponde)

☐ **Gran Empresa:**

- a) Planta de personal mayor a (200) trabajadores;
- b) Activos totales superiores a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

☐ **Mediana Empresa:**

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores
- b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

☐ **Pequeña Empresa:**

- a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores;
- b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

☐ **Microempresa:**

- a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores;
- b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

☒ **Entidad Estatal**

☐ **Entidad Sin Ánimo de Lucro (ESAL)**

Fecha: 26 de Noviembre del 2019



Firma del cliente empresarial

Representante Legal / Contacto Autorizado:

Tipo de documento - Documento:



UNE EPM
TELECOMUNICACIONES S.A.
(en adelante UNE)
Carrera 16 N° 11A Sur 100 (Los
Balsos) Medellín
01 8000 513 287
www.une.com.co

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y UNE, por el que pagará mínimo mensualmente \$5.706.717,40. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del momento de instalación del servicio. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial. ■ *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija ☐ Internet fijo ☒ Televisión ☐

Servicios adicionales ☐

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día 16/12/2019.

INFORMACIÓN SUSCRIPCIÓN

Contrato No: AM-069144-1

Nombre / Razón Social: MUNICIPIO DE PEREIRA

Identificación: 891480030

Correo electrónico:

Teléfono de contacto: 3247800

Dirección Servicio: Ver réplica de condiciones comerciales

Departamento: Risaralda

Municipio: Pereira

Dirección Suscriptor: La villa Estadio Hernan Ramirez Villegas

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERISTICAS DEL PLAN

Ver réplica de las condiciones comerciales para conocer las características de los planes contratados y las condiciones de la permanencia mínima para cada uno. Aplican Términos y Condiciones en www.tigoune.com.co

ESPACIO EN BLANCO

Valor Total: \$5.706.717,00

*Espacio diligenciado por el Usuario.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) Suministrar información verdadera;
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.une.com.co/compania/corporativo/indicadores

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 16 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no esta de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ■ *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima.	__/__/__				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONIA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$21 290

El usuario es el UNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso

Fecha inicio del plazo y fecha corte de facturación (*A) se informan luego de la instalación. N° contrato y detalle de permanencia indicados en su factura. La imposibilidad técnica da lugar a terminar el contrato. UNE fijará las tarifas de los servicios y podrá reajustarlas en cualquier momento, sin exceder anualmente el Índice de Precios del Consumidor (IPC) del año anterior + 10 puntos porcentuales; éstas, podrían aplicar para uno o varios meses en el año calendario, independientemente de la vigencia ó plazo del contrato. UNE entrega los equipos incluidos en los planes de TV en calidad de comodato; para la prestación de servicios podrá entregar otros equipos en comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia Devolución de equipos: Usted puede entregarlos en oficinas de atención o en una cita en el lugar de instalación, si Usted incumple deberá entregarlos en una oficina de atención dentro de los siguientes 20 días, si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a UNE en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a UNE, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente del equipo al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por UNE. Si no se contrató telefonía, la cláusula larga distancia no aplica. El no pago oportuno o inconsistencias en la información genera suspensión. En caso de mora Usted reconocerá y pagará a UNE intereses liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. UNE podrá terminar el contrato por: i) Vencimiento del plazo ii) Incumplimiento del Usuario de obligaciones legales, regulatorias y contractuales tales como: a) no pagar b) modificar, alterar, o cambiar características técnicas (servicio o equipos) c) acceder a los Servicios fraudulentamente d) cualquier forma de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o negociación de servicios, derechos o uso de la red e) reportes en SARLAFT. La terminación no exime al Suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas. UNE podrá negar el servicio o suspenderlo si Usted figura como deudor moroso de UNE. El contrato y las facturas prestan mérito ejecutivo.

Aceptación del contrato mediante Firma o cualquier otro medio válido

CC/CE:

FECHA: 2019-11-26

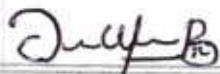
Condiciones Comerciales - Características del Plan

Sede:		Pereira, Estadio Hernan Ramirez Villegas, Risaralda, COLOMBIA							
Producto	Subproducto	Tecnología	Cargo básico	Cantidad	Porcentaje de DCTO	Plazo del DCTO	Valor unidad IVA con DCTO	Valor Unidad IVA sin Dcto	Valor Total
Internet Dedicado	200 Mb	FIBRA	6.850,800.00	1.00	30.00		5,706,716.40	8,152,452.00	5,706,716.40
							\$5,706,716.40	\$8,152,452.00	\$5,706,716.40
Oferta conjunta:			<input type="checkbox"/>		Permanencia:			<input type="checkbox"/>	
Valor total del cargo por conexión					\$257,000.00				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión					\$0.00				
Fecha de inicio de la permanencia mínima									
Fecha de finalización de la permanencia mínima									
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes									
Mes 1	\$0.00	Mes 2	\$0.00	Mes 3	\$0.00	Mes 4	\$0.00	Mes 5	\$0.00
Mes 6	\$0.00	Mes 7	\$0.00	Mes 8	\$0.00	Mes 9	\$0.00	Mes 10	\$0.00
Mes 11	\$0.00	Mes 12	\$0.00						

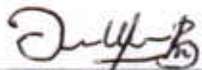
El servicio podrá ser instalado a través de la red HFC o de GPON, según disponibilidad técnica que se evidenciará al momento de la instalación. Los cargos de conexión o instalación podrán disminuir dependiendo de si se instalarán sobre una red ya existente.

El servicio será instalado en la dirección indicada en la sede del presente documento o en la que efectivamente se instale conforme al acta de entrega de instalación del servicio.

La velocidad de subida o upstream de su servicio de internet dependerá la velocidad de bajada o downstream y la tecnología con que suscriba el servicio según se indica en la siguiente tabla:

	
Firma del cliente empresarial	
Representante Legal / Contacto Autorizado:	
Tipo de documento: Documento -	

Plan	Tecnología	Down	Up
Internet Empresarial 8Mbps	xDSL	8 Mbps	2 Mbps
Internet Empresarial 10Mbps	Fibra óptica, GPON	10 Mbps	7 Mbps
Internet Empresarial 12Mbps	xDSL, HFC, GPON Básico	12 Mbps	3 Mbps
Internet Empresarial 20Mbps	Fibra óptica, GPON	20 Mbps	12 Mbps
Banda Ancha 30Mbps	HFC, GPON Básico	30 Mbps	5 Mbps
Banda Ancha 30Mbps	Fibra óptica, GPON	30 Mbps	15 Mbps
Banda Ancha 60Mbps	HFC, GPON Básico	60 Mbps	6 Mbps
Ultra Banda Ancha 50Mbps	Fibra óptica, GPON	50 Mbps	25 Mbps
Ultra Banda Ancha 80Mbps	Fibra óptica, GPON	80 Mbps	40 Mbps
Ultra Banda Ancha 80Mbps	Fibra óptica, GPON	100 Mbps	50 Mbps
Ultra Banda Ancha 80Mbps	Fibra óptica, GPON	150 Mbps	75 Mbps


Firma del cliente empresarial
Representante Legal / Contacto Autorizado:
Tipo de documento: Documento


ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Datos del Cliente Empresarial	
Fecha de Diligenciamiento	2019-11-26
Nombre o Razón Social	MUNICIPIO DE PEREIRA
Representante Legal	
Documento Nro.	
Teléfono del Contacto	
Nit	891480030
Email	
Dirección	CRA 7 No 18-55 piso 8 Palacio Municipal
Departamento	Risaralda
Municipio	Pereira

Usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual recibirá la información correspondiente al servicio. Desea Usted, recibir la información por medio electrónico SI ☐ NO ☒ En caso de no elegir que la información sea enviada a través de medio electrónico, la información será enviada a través de medio físico a la dirección registrada en el presente documento. **Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. en adelante UNE, su matriz y filiales o a la entidad que sea acreedora de las obligaciones a mi cargo, para:** (i) Consultar en las centrales de riesgo la información para conocer mi desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito; (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos tratados o sin tratar, así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación que haya adquirido con UNE; (iii) Suministrar a las centrales de información datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas, que no haya entregado o no consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos; y (iv) Solicitar información (v) Conservar y procesar, en UNE, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la información indicada en los literales anteriores. **Autorización datos personales.** Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a Colombia Móvil S.A. E.S.P., UNE EPM Telecomunicaciones S.A., EDATEL S.A. en adelante Las Compañías, para el tratamiento de mis datos personales. SI ☒ NO ☐ así: Derechos del titular de los datos personales (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a Las Compañías que hayan sido objeto de tratamiento; (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado; (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente; (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que Las Compañías en el tratamiento han incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente; (vi) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; (vii) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes. Finalidad: Las Compañías podrán utilizar, suministrar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal con el objeto de entregarme, ofrecermelo y/o venderme productos, servicios, soluciones y así como cualquier otro requerido para la prestación del servicio contratado, como la inclusión en el directorio telefónico cuando aplique, dentro de las cuales se encuentran: a) Telecomunicaciones; b) Servicios de asistencia; c) Seguros; d) Contenidos; e) Aplicaciones; f) Terminales; g) Servicios; h) Soporte, mantenimiento y los relacionados con estas actividades; i) Información contenida en el portafolio de servicios. Entiendo, acepto y autorizo a Las Compañías que en territorio nacional y en el extranjero, se suministren mis datos personales a proveedores de productos y servicios, a sociedades del mismo grupo empresarial al que pertenezca, y a terceros que provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación, ya sea para: i) Recaudo, ii) Pagos de Ventas, iii) Renovaciones, iv) Reposiciones, cambios tecnológicos, migraciones, v) Soporte Técnico, vi) Servicio al Cliente, vii) Manejo y administración de bases de datos, viii) Solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por Las Compañías directamente o por conducto de terceros; ix) Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos, x) Dar respuestas a organismos de control xi) Solicitar factura o información sobre ésta, xii) Solicitar la entrega, reparación o cumplimiento de garantía de productos o servicios, xiii) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos, xiv) Utilizar los distintos servicios de sus correspondientes Sitios Web, incluyendo la descarga de

contenidos y formatos; xv) Enviar al Titular la notificación de ofertas, avisos y/o mensajes promocionales, xvi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; xvii) Procesar pagos, xviii) Recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial, xix) Uso de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, xx) Servicios de atención (Canales de atención al Usuario) xxi) Autenticación y Validación de correos electrónicos; xxii) Telemarketing; xxiii) Productos de Marketing Masivo xxiv) Facturación Electrónica; xxv) Comercialización de diferentes tipos de productos xxvi) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de adelantar campañas o acciones dirigidas a la prevención de fraude xxvii) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los incisos previamente citados. Así mismo, autoriza a consultar las listas internacionales expedidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las demás que tengan carácter vinculante para Colombia para verificar que el Titular no está señalada de tener vínculos con delitos de lavados de activos, financiación del terrorismo y sus delitos fuente. Los datos biométricos son datos sensibles y por lo tanto no está obligado a autorizar su tratamiento, la finalidad de estos datos es la identificación del titular para los procesos de venta o postventa al interior de la compañía, Colombia Móvil S.A. E.S.P., tiene como domicilio principal la ciudad de Bogotá en la Avenida Calle 26 No. 92-32 Mod G1 Tel: 4435000. UNE EPM Telecomunicaciones tiene domicilio principal en Medellín, dirección Carrera 16 No. 11 A Sur 100 Tel. 5150505. EDATEL S.A. tiene como domicilio principal en Medellín en la Calle 41 N° 52-28, piso 18, Tel: 3846384. La política de tratamiento de los datos así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en nuestra página web www.tigo.com.co, www.edatel.com.co. **Medidas contra la Pornografía Infantil.** Se prohíbe: a. Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojar en propio sitio vínculos, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento, b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **Derechos de Autor.** UNE es responsable del licenciamiento de los derechos de autor y conexos en la emisión de la señal del servicio de televisión por suscripción y de los contenidos audiovisuales. El suscriptor y/o usuario será responsable por los derechos de autor y conexos y cualquier otro que se genere por la ejecución pública de obras protegidas. Así mismo, por el uso que se haga de grabaciones o por la colocación de pantallas en un sitio abierto al público, tales como, en un establecimiento de comercio o por su uso en clínicas, hospitales, hoteles y similares. Así mismo, usted se abstendrá de incurrir en conductas que atenten contra la propiedad intelectual relacionada con la programación, el software del equipo, de las tarjetas y cualquier otro elemento o conducta relacionada directa o indirectamente con el servicio de televisión por suscripción. La infracción de estas prohibiciones será causal de terminación del presente contrato en virtud del incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor/usuario y sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.


Firma del cliente empresarial
Representante Legal / Contacto Autorizado:
Tipo de documento: Documento



TÉRMINOS Y CONDICIONES

TigoUne

Los servicios fijos de telecomunicaciones son prestados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. Los servicios móviles de telecomunicaciones son prestados por Colombia Móvil S.A. E.S.P. Ambos en adelante y para los efectos de los presentes términos y condiciones, TigoUne.

Internet Dedicado

1. Descripción del producto

El internet dedicado de TigoUne cuenta con una infraestructura robusta de conexión tanto nacional como internacional, que le permite a su empresa tener la disponibilidad y seguridad de conexión a internet.

Con Internet Dedicado las empresas pueden:

- Mantener una conexión permanente y confiable en Internet, para que realice negociaciones en línea y transacciones con el mundo:
 1. Una Red de transporte de alto desempeño.
 2. Conexión simétrica (igual velocidad de carga y descarga en internet).
 3. Servidores y enlaces dedicados.
 4. Personal de mantenimiento altamente capacitado.
- Soportarse en la experiencia de TigoUne como una de las empresas pioneras en Colombia en la prestación de este tipo de servicios (ISP), con la experiencia de más de una década, que se refleja en la calidad de los servicios prestados y en la implementación de las mejores prácticas para la atención a usuarios.
- Alta disponibilidad con personal capacitado y tecnología de punta que vela por el cumplimiento oportuno de los ANS establecidos y garantiza un servicio de excelente calidad y desempeño.
- Seguridad: la Red cuenta con políticas de seguridad que permiten, prohíben, cifran o registran el flujo de información que su empresa transporta por Internet.
- Tecnología: contamos con tecnología de vanguardia para garantizar una excelente continuidad del servicio.
- Economía: el servicio puede ser compartido entre todos los usuarios de su empresa, a través de la red LAN, e incluso con sedes dispersas geográficamente y que estén conectadas con enlaces de datos.
- Acompañamiento permanente: soporte 7x24 durante todo el año, con personal calificado y tiempos de respuesta adecuados a las necesidades de las empresas, a través de nuestra línea de atención: 018000410141.
- Monitoreo: la plataforma de TigoUne le permite estar al tanto del desempeño del servicio adquirido, por medio de reportes vía web que muestran estadísticas de tráfico del canal.
- 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.

Respaldo tecnológico de la conexión

Cables Submarinos

A nivel internacional TigoUne se conecta a través de redes ópticas submarinas. Con las múltiples rutas internacionales, TigoUne puede proporcionar a sus usuarios conexiones de alta velocidad, optimizando los esquemas de configuración y diferenciación del servicio, y permitiendo un adecuado balanceo de tráfico, redundancia y disponibilidad.

Esta red internacional es complementada con equipos de tecnología de punta como: equipos de conmutación de circuitos y paquetes, enrutamiento y voz sobre IP, redes multiservicio con tecnología ATM, MPLS, red inteligente y plataformas de optimización de anchos de banda, logrando así el mejor aprovechamiento de los recursos de la red y garantizando la alta calidad de los servicios ofrecidos, manteniendo a TigoUne a la vanguardia tecnológica en las telecomunicaciones.

La plataforma tiene conexiones redundantes de alta velocidad con proveedores de primer nivel (Tier -1) hacia el backbone de Internet: Tata, Tinet, PCCW y NTT-Verio, lo que permite ofrecer acceso de alta capacidad a usuarios corporativos e ISPs.

Adicionalmente TigoUne tiene acuerdos de peering con las principales empresas de contenido del mundo, tales como: Akamai, Yahoo, Amazon, Twitter, Facebook, etc.; lo que posibilita a nuestros Usuarios interconexión directa contra dichas empresas.

Para la provisión del servicio en el trayecto internacional, TigoOne hace uso de su acceso internacional a través de los cables submarinos.



Puntos de presencia internacional:

- NAP de las Américas. Miami
 - Facilidad Tier-1 independiente y neutral. SLA energía garantizado: 100%.
 - Servicios de Smart Hands en caso de emergencias.
 - Conectividad a cero kilómetros con más de 300 compañías de telecomunicaciones.
 - Diseñado para soportar huracanes categoría cinco (5).
 - Usuario del NAP de las Américas desde el año 2002.
 - Jaula para colocación propia, con diversidad de interfaces de conexión.
- Telvent Carrier House Madrid.
 - Principal proveedor de servicios de Colocation en la península Ibérica.
 - Neutral.
 - Fácil acceso a proveedores de último kilómetro.
 - Posibilidad de conexión a cero kilómetros con más de 40 operadores.
 - Jaula para colocación propia, con diversidad de interfaces de conexión.

Los servicios de Acceso dedicado a Internet incluyen:

- Un bloque de ocho (8) direcciones IP.
- Cinco (5) buzones de correo dominio @TigoOne.net.co.
- Plan IDC iniciadores: Tiene incluido un plan de Mail Hosting, Web Hosting y Disco Duro Virtual. El usuario puede solicitar los tres (3) servicios o el servicio que requiera teniendo en cuenta que de cada modalidad solo puede solicitar un plan, los planes cuentan con las siguientes características:

Mailhosting: plan iniciador	
Buzones de Correo	20
Capacidad total en Gigas	20G
Capacidad prom por buzón	1G
WebHosting: Plan Iniciador	
Capacidad en MB	250MB
Disco Duro Virtual:	Plan Iniciador
Capacidad en Gigas	1G

- Se habilitan por petición del usuario y sin costo adicional.
- Estos planes no soportan peticiones de capacidades o buzones de correo adicionales, en caso de que el usuario lo requiera deberá adquirir el plan respectivo para el producto de IDC que desee mejorar.
- Monitoreo estándar sobre IM es una herramienta que permite monitorear equipos capa dos (2) y capa tres (3) que soporten el protocolo SNMP donde toda la información mostrada por el portal depende de las características de dicho equipo, con este servicio 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.

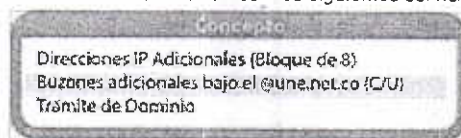
El monitoreo estándar sobre IM aplica para todos los usuarios nuevos de Conectividad (oferta estándar) que hacen parte de la Vicepresidencia de Negocio Empresas y Gobierno, siempre y cuando cumplan con los requisitos mínimos para ser monitoreados, los cuales son:

- El usuario cuente con un equipo capa dos (2) o capa tres (3) como un Router o Switch que soporte el protocolo SNMP donde toda la información mostrada por el portal depende de las características de dicho equipo, sea de su propiedad o entregado por Tigo TigoOne en calidad de arriendo.
- Se garantiza monitoreo sobre equipos Cisco, las demás marcas deben pasar por un proceso de factibilidad.
- Tener presente que la referencia del equipo Cisco a utilizar, es determinada de acuerdo con la velocidad del enlace contratado y las configuraciones con las que el servicio vaya a ser implementado. En caso de requerir un Ingeniero Preventa, se deberá solicitar para el dimensionamiento de la solución.
- Si el equipo es del usuario, este debe garantizar su configuración para poder ser monitoreado o adquirir un servicio profesional para que Tigo TigoOne le ejecute dicha configuración.

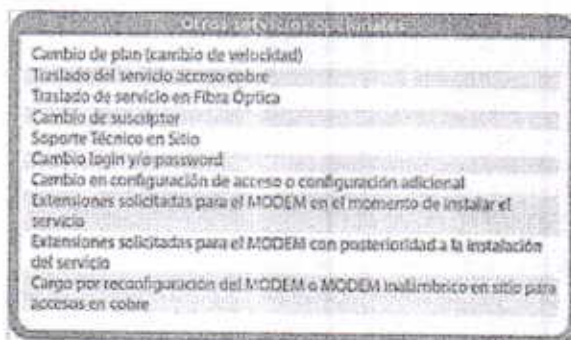
- Máximo un (1) equipo a monitorear por acceso. Equipos adicionales tendrán un cobro recurrente y se efectuará a través del producto servicios profesionales.
- Para usuarios con equipo capa dos (2) se puede monitorear alarmas, disponibilidad, errores en interfaces y CPU y memoria si el equipo tiene.
- Para usuarios con equipo capa tres (3) – se puede monitorear lo mismo que capa dos (2) y adicionalmente funciones como análisis de tráfico (http, DNS, etc.) y algunas funciones de jitter, latencia y pérdida de paquetes. Para todas estas funciones adicionales es preferible que sea con equipos Cisco en el usuario.

Servicios Opcionales

Los usuarios del servicio de acceso dedicado a Internet contarán con los siguientes servicios ocasionales:



- El dominio incluido es ".com.co" y será activado por petición del usuario. Su cobro es de cero pesos (\$0).
- Para las direcciones IP Adicionales solo se manejan bloques de ocho (8) direcciones.
- Los usuarios de este servicio podrán solicitar hasta tres (3) bloques de direcciones IP adicionales al que tiene incluido el servicio.



*El usuario debe pagar el excedente en la tarifa de conexión de la nueva velocidad, no se realizarán reembolsos de la tarifa de conexión por disminución de velocidad.

**En caso de requerir metros de fibra óptica adicionales, el usuario debe asumir el valor correspondiente a este concepto. El valor de los metros adicionales dependerá del resultado de la factibilidad.

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, ubicando un par de cobre desde la caja o strip telefónico hasta el cuarto de equipos de datos.
- Contar con una buena instalación eléctrica y tierras que garanticen el buen funcionamiento de los equipos instalados.
- Construir los ductos necesarios para que el equipo técnico de TigoUna 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 usuario.
- 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 Breaker 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 regleta.

- Cuando la instalación lo requiere se instala una regleta 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 es el desmonte éste es el último que se desconecta.

Sistema puesta a tierra

- El sistema de puesta a tierra deberá cumplir con lo exigido por las normas Ictec (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 usuario. 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 las exigencias de las mencionadas normas.
- Si se debe instalar un equipo de radio en algún sitio, las antenas deberán instalarse cumpliendo lo exigido por la norma Ictec (NTC 452) e IEC.
- Las antenas deben tener su sistema de tierra y protección adecuado, las cuales se instalarán según las indicaciones del fabricante, siguiendo la exigencia de la norma.

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 con respecto a las distancias de seguridad, ventilación y mantenimiento que requiera el equipo.

Condiciones comerciales

- La instalación del servicio por cualquier tecnología sin importar el plan elegido por su empresa, está sujeto a factibilidad técnica.
- En caso de daño parcial o total del equipo entregado en calidad de comodato y que dicho daño no sea asociado al deterioro natural del mismo se procederá con el cobro de acuerdo con la tarifa vigente.
- Una vez finalizado el contrato de Internet Dedicado y los equipos entregados en modalidad de comodato, no sean devueltos por los usuarios dentro de los plazos previstos para ello, se procederá con el cobro del mismo.
- 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 TigoOne, que se extienden en las principales ciudades: Armenia, Barranquilla, Barrancabermeja, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, entre otras regiones y zonas con cobertura TigoOne.
- Cuando se construya acometida externa, la tarifa de conexión tendrá un costo adicional correspondiente a dicha acometida.
- El dominio web entregado en la oferta está bajo las condiciones del proveedor de dominio mi.com.co
- TigoOne actúa en calidad de intermediario en la compra de un dominio, en el registro ingresará los datos del usuario quien será el titular del dominio. Todas las transacciones relacionadas con la administración del dominio serán gestionadas por TigoOne durante la relación contractual y mientras el usuario tenga activo el servicio de Internet con TigoOne. Una vez se genere el retiro del servicio de Internet, TigoOne entregará el dominio al usuario para su administración y gestión. Una vez TigoOne entregue la administración al usuario, éste será responsable de todas las transacciones (renovación, restauración, transferencia, etc.) que se generen con dicho dominio.
- En caso de que su empresa decida retirarse del servicio se perderán las herramientas incluidas en Internet Dedicado. Por lo tanto, su empresa deberá realizar el back up correspondiente de la información que tenga en la página web, correo electrónico, DDV y demás servicios de contenido. TigoOne no se hace responsable por pérdidas de información en estos casos.
- El contrato de prestación de los servicios cotizados tendrá una duración mínima de 1 año como el usuario lo decida y podrá ser prorrogado previo acuerdo de las partes.
- Se cobrará el valor de la instalación de acuerdo con la duración del contrato, una vez se entregue el servicio a satisfacción del usuario y su pago será cargado a la factura correspondiente a la primera cuenta de cobro del servicio.



- Una vez entre en vigencia el contrato del servicio, el cargo mensual deberá ser cancelado previa presentación de la cuenta de cobro (extracto mensual) generada.
- El monitoreo estándar sobre IM aplica para todos los usuarios nuevos de Internet Dedicado hacen parte de la Vicepresidencia de Negocio Empresas y Gobierno.

Firma del cliente empresarial

Representante Legal / Contacto Autorizado:

Tipo de documento: Documento