



## ENTREGA FINAL CANAL DE INTERNET DEDICADO

### CONECTIVIDAD III FONDO UNICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - FONTIC

#### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento contiene información confidencial perteneciente a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. 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 UNE EPM Telecomunicaciones S.A

01/07/2022

## 1. INFORMACIÓN PROYECTO

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO			
ID del proyecto/solución	01260696		
Tipo de Requerimiento	Solución	X	Oferta avanzada
Nombre del proyecto	Internet Dedicado		
Cliente	FONDO UNICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - FONTIC		
Nro. Contrato	OC91731		
Contacto del cliente	Angela Cortes		
Correo electrónico	acortes@mintic.gov.co		
Fecha entrada en operación	Fecha inicio	01/07/2022	Fecha fin 31/12/2022

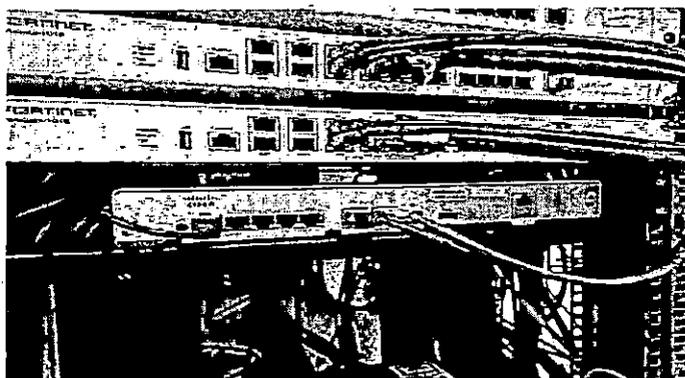
Por medio del presente documento se hace entrega formal del proyecto con todos los elementos contratados y entregables estipulados desde el inicio del proyecto según lo establecido en el protocolo de entrega del documento de condiciones de transversalidad de acuerdo al marco de precios de conectividad III – CCENEG-248-AMP202 .

## 2. ENTREGABLES

### 2.1. Inventario de Servicios para entregar

A continuación, se detalla el listado de servicios comprometidos dentro del proyecto:

	EQUIPO	SERIAL	OBSERVACIONES
1	Router Cisco ISR-1111	FLG222091HE	Dispositivo instalado en rack de cliente, bandeja incluida.



\*Con el fin de garantizar la estabilidad y continuidad del servicio entregado, se recomienda no realizar el apagado del equipo de red de acceso.

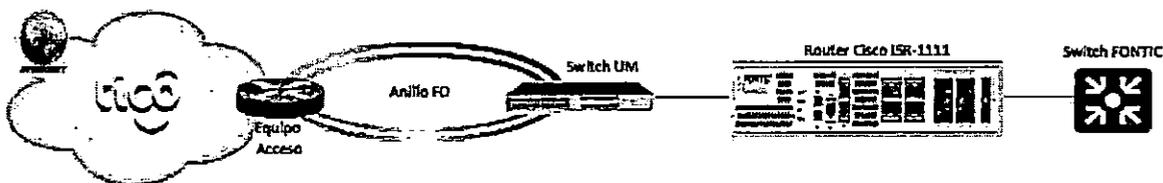
Se deja constancia que durante la realización de los trabajos por parte del personal de UNE EPM Telecomunicaciones S.A y/o sus contratistas, no se presentaron daños ni afectaciones a la infraestructura física y equipos encontrados a la hora de realizar las visitas de instalación y/o configuración.

## 2.2. Servicios

A continuación, se relacionan los servicios entregados:

	SERVICIO	DIRECCION	ANCHO DE BANDA	IDENTIFICADOR DE SERVICIO	FECHA INICIO FACTURACION
1	Internet Dedicado	Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13	256 Mbps	ACP-3836188	1/07/2022

## 2.3. TOPOLOGIA



## 2.4. DIRECCIONAMIENTO IP

DIRECCIONES IP PÚBLICAS	
Dirección IP:	192.168.4.188 /30
Puerta Enlace:	192.168.4.189 /30
IP ROUTER:	192.168.4.190 /30
IP LAN:	190.71.149.17 /29
DNS1:	200.13.249.101
DNS2:	200.13.224.254

## 3. ORDEN DE COMPRA 91731 CCE CONECTIVIDAD III



Fondo de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones  
N.I.T. 800131648  
**ORDEN DE COMPRA**

UNE  
N.I.T. 900092385  
Carrera 16 # 11 A SUR-100  
Los Balsos  
Medellin, Antioquia  
Atte: AtencionCCE UNE  
atencioncce@tigo.com.co  
Teléfono: +57 305 7133658

Número de Orden 91731  
No de Instrumento  
Instrumento agregación Conectividad III  
Fecha de Emisión 13/06/22  
Fecha de Vencimiento 31/12/22  
Comprador Ingrid Montalegre Arboleda  
Ordenador del gasto Maria Pierina Gonzalez Falla  
Supervisor Profesional Especializado  
código 1020 Grado 21 del GIT de Respuesta a  
Emergencias Cibernéticas de Colombia  
Teléfono 571 3443460 x3370  
Detalle de Entrega  
Gravámenes adicionales N/A  
Justificación Contratar el servicio de  
conectividad para soportar la gestión de los  
incidentes de seguridad digital del Estado.

**Enviar a**

Fondo de Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre  
calles 12A y 12B Bogotá  
Bogotá DC Bogotá DC  
Atte: Ingrid Montalegre Arboleda

**Facturar a**

Fondo de Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre  
calles 12A y 12B Bogotá  
Bogotá DC, Bogotá DC  
Atte: Ingrid Montalegre Arboleda

Línea Presupuesto	Descripción	CanL	Unidad	Precio	Total
1	CDP 102322 cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 256Mbps - 256Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	7.0	Mes	515.000,00	3.605.000,00
2	CDP 102322 cnt03--IVA	1.0	Unidad	684.950,00	684.950,00
3	CDP 102322 cnt03--Impuesto al consumo	1.0	Unidad	0,00	0,00
4	CDP 102322 cnt03--Instalación	1.0	Unidad	0,00	0,00
					<b>4.289.950,00 COP</b>

#### 4. 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

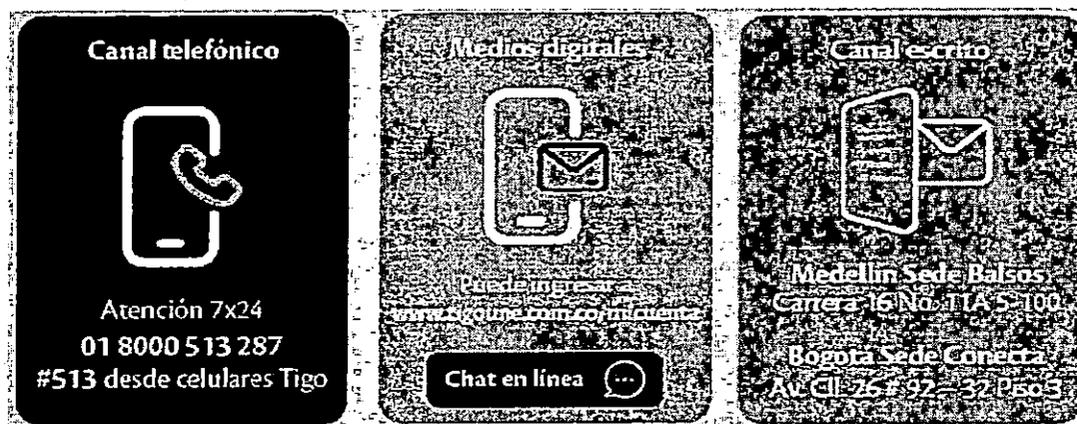
##### 4.1. Atención Presencial Personalizada

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).

##### 4.2. Canales de Atención

Para brindarle una solución y orientación oportuna, contamos con diferentes canales, en los cuales usted podrá reportar fallas de sus productos, quejas de facturación y/o servicio y modificar su portafolio actual



#### 4.3. 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.

En caso de presentarse alguna demora en la gestión de sus requerimientos, usted podrá contar con el siguiente plan de escalamiento:

**1**

Línea de atención empresarial  
Tel. 018000 51 32 87  
Desde Móvil: #513

**2**

Líder de Operación  
Cel. 300 268 6701 - 300 268 6671  
[Liderdeoperacioncorporativo@une.com.co](mailto:Liderdeoperacioncorporativo@une.com.co)

**3**

Líder Soporte Técnico  
Tel. 57 (4) 515 5434 - Cel. 3002851937

#### 4.4. Atención de Peticiones, Quejas y Recursos

Para reportar temas de servicio comuníquese con nuestro Centro de Servicios en la línea 018000 513 287, el cual cuenta con un desborde de llamadas para atención preferencial; aquí podrá reportar temas asociados a:

- Quejas de servicio
- Petición de servicio
- Información o recomendaciones 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

Como constancia se firma este documento bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en ella el cual hace parte del contrato para todos los efectos legales.

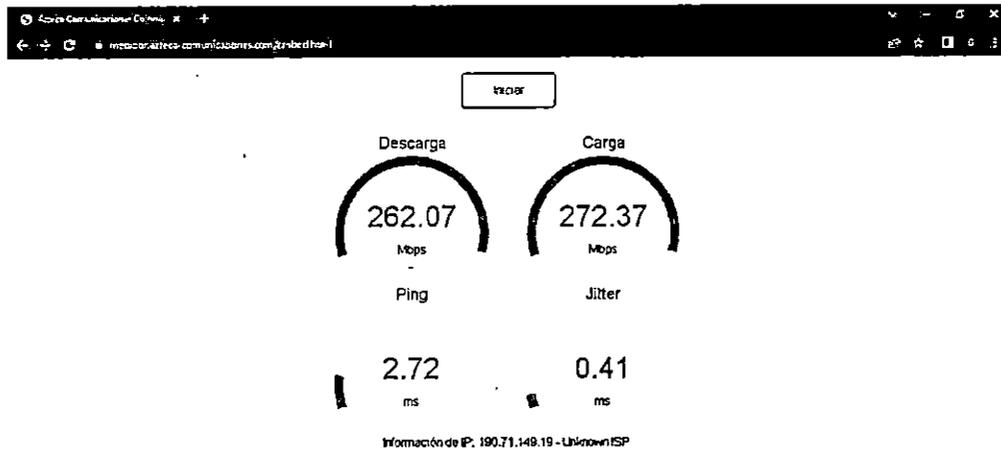






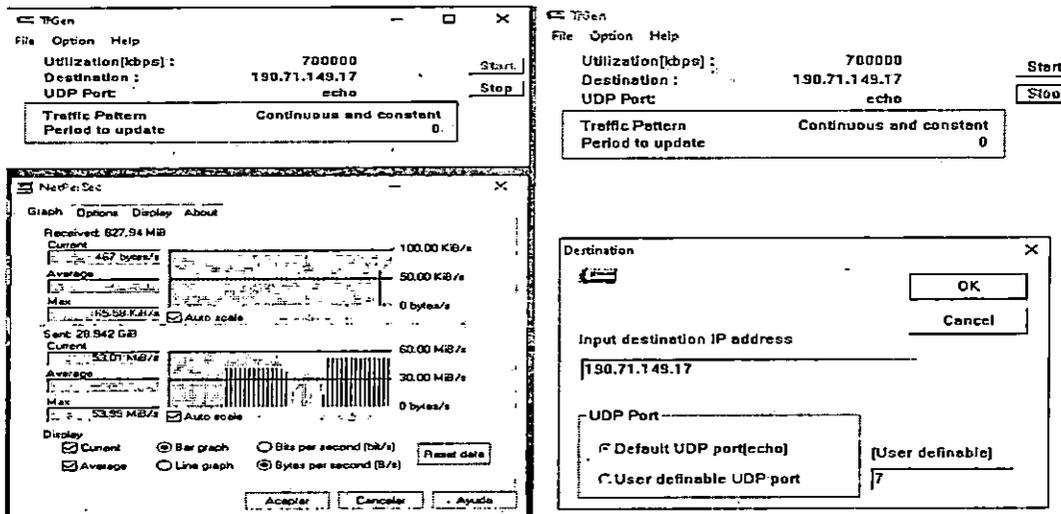
### 6.1.7 VERIFICACION DE LA VELOCIDAD DE BAJADA Y DE SUBIDA

Se valida la velocidad de subida y de bajada del enlace de internet de 256Mbps, con el servicio de validación de Azteca Comunicaciones, <https://medidor.azteca-comunicaciones.com/>, el cual indica que éste, cuenta con una velocidad de descarga de 262,07 Mbps y de Subida de 272,37 Mbps, cumpliendo así con el ancho de banda contratado.



### 6.1.7 VERIFICACION DEL ANCHO DE BANDA

Se satura el canal 700.000 (kbps), correspondiente a 700 Mbps, desde el NOC de TIGO UNE, a la IP de destino 190.71.149.17 correspondiente al Gateway del pool de IP's asignado al CSIRT Gobierno



(M)

### 6.1.8 VERIFICACION LATENCIA

Se realizar prueba de ping a la página web Google (www.google.com), cuya latencia máxima de 2 Milisegundos (ms), indicando que el tiempo de carga máximo de esta página web de es 2 ms.

```

Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=1ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=2ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=1ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=2ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=1ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=1ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=2ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=2ms TTL=117
Respuesta desde 142.250.78.4: bytes=32 tiempo=1ms TTL=117

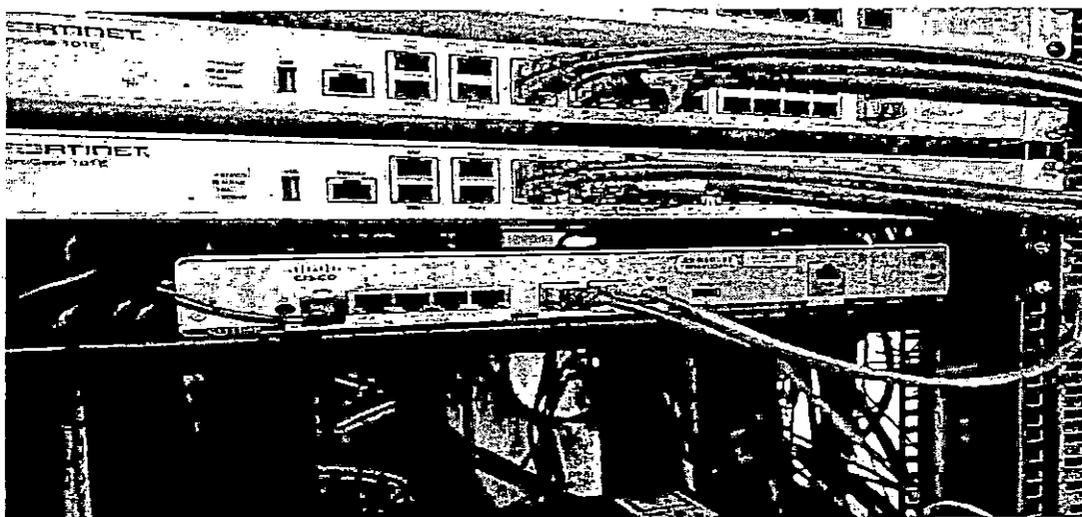
Estadísticas de ping para 142.250.78.4:
  Paquetes: enviados = 130, recibidos = 130, perdidos = 0
    (0% perdidos),
  Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
    Mínimo = 1ms, Máximo = 3ms, Media = 1ms
Control-C
^C
C:\Users\lenovo>ping www.google.com -t
  
```

### 6.1.9 VERIFICACIÓN REMOTA DESDE EL NOC DEL PROVEEDOR HASTA LOS SITIOS.

Se realiza por parte del NOC ingreso y validación de las interfaces del router CISCO, teniendo acceso al mismo para gestión y administración.

### 6.1.10 REGISTRO FOTOGRAFICO

Registro fotográfico de lugar(rack) donde queda instalado el router.



*(Handwritten signature)*

### 6.1.11 CREDENCIALES SERVICIO MONITOREO

Se asignan credenciales para validar comportamiento del canal bajo la herramienta de monitoreo <https://solarwinds.une.com.co/Orion>:

Usuario: fontic

Password: F0nt1c2021.

Quedamos atentos a dudas, inquietudes u observaciones.

Firma:

Angela Janneth Cortés Hernández  
Supervisora OC-91731  
FONTIC

Firma:

Nelson Barrios Perdomo  
Contratista GIT COLCERT  
FONTIC

Firma:

David Alejandro Herrera Ibañez  
Especialista de proyectos y soluciones  
UNE EPM Telecomunicaciones S.A