



ENTREGA PARCIAL

SALESFORCE 02458991-02459108-02459919-02461654

Servicios de Conectividad, Internet y Telefonía
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS
SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - ASD

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.

25/04/2025

1. INFORMACIÓN PROYECTO

| INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO | | | | |
|-----------------------------------|---|------------|------------------------|------------|
| ID del proyecto/solución | 02458991-02459108-02459919-02461654 | | | |
| Tipo de Requerimiento | Solución | X | Oferta avanzada | |
| Nombre del proyecto | Servicios de Conectividad, Internet y Telefonía | | | |
| Cliente | GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - ASD | | | |
| Nro. Contrato | AM-1330845-1F AM-1331096-1F AM-1332136-1F AM-1330827-2 | | | |
| Contacto del cliente | Victor Hugo Morales Vivas | | | |
| Correo electrónico | vmorales@grupoasd.com | | | |
| Fecha entrada en operación | Fecha inicio | 24/04/2025 | Fecha fin | 24/05/2026 |

Por medio del presente documento se hace entrega formal del proyecto con todos los elementos contratados y entregables estipulados desde el inicio del proyecto.

A partir de la fecha de entrega de este informe y por un plazo de 3 días el equipo de aprovisionamiento queda a su entera disposición para cualquier consulta, observación y apoyo técnico que se requiera. Posterior al plazo anteriormente indicado, se dará por recibida a satisfacción la solución entregada y recibiremos sus consultas a través del Soporte Corporativo TIGOUNE.

2. ENTREGABLES

2.1. Servicios

A continuación, se detalla el listado de servicios implementados:

| Sede CRT, Carrera 15 # 18-56, Duitama | | | |
|--|---------------------|----------|---------------|
| SERVICIO | ANCHO DE BANDA | CANTIDAD | IDENTIFICADOR |
| Conectividad FO Principal | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78558 |
| Conectividad FO Backup | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78637 |
| Internet Dedicado Principal | 500 Mbps | 1 | 213879806 |
| Internet Dedicado Backup | 500 Mbps | 1 | 213873450 |
| Ultra Banda Ancha Principal | 120 Mbps | 1 | 213879816 |
| Ultra Banda Ancha Backup | 120 Mbps | 1 | 213873780 |
| Troncal SIP Fija | 3 Mbps (30 accesos) | 1 | SEDTSIP-23097 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44158 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44159 |
| Servicios Profesionales - Recurso Tecnico y Acompañamiento (simulacros y evento) | NA | 1 | SERPRO-44160 |
| Sede Calle 32 Monserrate, Calle 32 #13-07, Bogotá | | | |
| SERVICIO | ANCHO DE BANDA | CANTIDAD | IDENTIFICADOR |
| Conectividad FO Principal | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78568 |
| Conectividad FO Backup | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78636 |
| Internet dedicado FO | 500 Mbps | 1 | 213879967 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44148 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44149 |
| Sede Carrera 23, Cr 23 #27-34 Piso 3, Bogotá | | | |
| SERVICIO | ANCHO DE BANDA | CANTIDAD | IDENTIFICADOR |
| Internet dedicado FO con equipo FG-90G | 500 Mbps | 1 | 213879987 |

HERRAMIENTA DE MONITOREO

URL: <https://solarwinds.une.com.co>

User: eleccionesASD

#L3Cc!0n#\$A5d2025

| NAME | DESCRIPTION | STATUS |
|----------------------|--|--------|
| Elecciones Grupo ASD | ELECCIONES GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA | Up |

| OBJECT NAME | OBJECT TYPE | STATUS |
|---------------------|-------------|--------|
| FTG_HA1_AS | Node | Up |
| GRUPO-AS-CR23 | Node | Up |
| MONSERRATE-CL32-HA1 | Node | Up |

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

3. Oferta de Servicio

En Tigo 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.

3.1. 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:

- 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).

3.2. 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.

| | | |
|--|---|---|
| <p>Canal telefónico</p>  <p>Atención 7x24 01 8000 513 287 #513 desde celulares Tigo</p> | <p>Medios digitales</p>  <p>Puede ingresar a www.tigoune.com.co/micuenta</p> <p>Chat en línea </p> | <p>Canal escrito</p>  <p>Medellín Sede Balsos Carrera 16 No. 11A S-100</p> <p>Bogotá Sede Conecta Av. Cl. 26 # 92 – 32 Piso 3</p> |
|--|---|---|

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.

3.3. 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

3

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

3.4. 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.

4. VALOR ECONÓMICO

4.1. Facturación

A continuación, se detalla el valor de los servicios dentro del proyecto:

| Sede CRT, Carrera 15 # 18-56, Duitama | | | | |
|--|------------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
| SERVICIO | ANCHO DE BANDA | CANTIDAD | IDENTIFICADOR | VALOR TOTAL |
| Conectividad FO Principal | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78558 | \$4.165.000 |
| Conectividad FO Backup | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78637 | \$10.528.194 |
| Internet Dedicado Principal | 500 Mbps | 1 | 213879806 | \$2.396.596 |
| Internet Dedicado Backup | 500 Mbps | 1 | 213873450 | \$14.950.334 |
| Ultra Banda Ancha Principal | 120 Mbps | 1 | 213879816 | \$440.699 |
| Ultra Banda Ancha Backup | 120 Mbps | 1 | 213873780 | \$1.077.703 |
| Troncal SIP Fija | 3 Mbps (30 accesos) | 1 | SEDTSIP-23097 | \$1.540.017 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44158 | \$0 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44159 | \$0 |
| Servicios Profesionales - Recurso Tecnico y Acompañamiento (simulacros y evento) | NA | 1 | SERPRO-44160 | \$0 |
| Sede Calle 32 Monserrate, Calle 32 #13-07, Bogotá | | | | |
| SERVICIO | ANCHO DE BANDA | CANTIDAD | IDENTIFICADOR | VALOR TOTAL |
| Conectividad FO Principal | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78568 | \$4.165.000 |
| Conectividad FO Backup | 120 Mbps | 1 | ACCESO-78636 | \$4.165.000 |
| Internet dedicado FO | 500 Mbps | 1 | 213879967 | \$2.396.596 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44148 | \$0 |
| Equipo FG-120G | NA | 1 | SERPRO-44149 | \$0 |
| Sede Carrera 23, Cr 23 #27-34 Piso 3, Bogotá | | | | |
| SERVICIO | ANCHO DE BANDA | CANTIDAD | IDENTIFICADOR | VALOR TOTAL |
| Internet dedicado FO con equipo FG-90G | 500 Mbps | 1 | 213879987 | \$2.396.596 |

