



# PREVENTA

---

Alcaldía de Chía

tigo business

---

## 6 OFERTA TECNICA

### 6.1 DISEÑO

#### 6.1.1 Alcance de la Solución

Se entrega propuesta para renovación de los servicios de movilidad por el término mínimo de seis (6) meses y siete (7) días, para las sedes de la Alcaldía de Chía.

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

#### 6.1.2 COMPONENTES SERVICIOS A RENOVAR

##### 6.1.2.1.1 SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

- Quince (15) servicios de Internet Móvil 4G., con gran capacidad de tráfico mensual. Este servicio móvil debe proporcionar la navegación a través de la red 4G (HSPA+)/LTE del operador en toda el área del Municipio de Chía.
- Deberá ser un sistema como mínimo de cuarta generación de telefonía móvil que permita garantizar la velocidad de transmisión de datos y acceder a los servicios que la administración municipal brinda, al igual que la navegación limitada.
- La capacidad de este servicio debe ser mínimo de 50Gb recargables a solicitud de la entidad.
- En el caso de que el operador no pueda cubrir con su propia red estos servicios, pueden ser ofrecidos por intermedio de otro operador de telefonía móvil, siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas acá solicitadas. La responsabilidad del servicio es a cargo de la EMPRESA, y no del operador.
- Estos equipos al finalizar el contrato serán propiedad de la Alcaldía Municipal de Chía.
- No se permiten servicios brindados a través de módem USB
- Deben cumplir con las velocidades autorizadas para estos servicios por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y la normatividad vigente.
- 4G (HSPA+) / LTE es la evolución tecnológica que proviene de las redes 3.5G (HSPA), implementada a partir de una mejora tecnológica en la red que permite transmitir y recibir datos más rápidamente, desde las terminales móviles.
- Altas velocidades en red 4G LTE de Tigo.
- Es responsabilidad del operador el bloqueo de llamadas, el servicio solicitado es de gran capacidad en navegación, no se pueden generar costos adicionales por servicios no solicitados.

Se ofrecen planes para la prestación del servicio:

| NRO | NOMBRE                                           | TIPO DE SERVICIO                             | CANTIDAD |
|-----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------|
| 1   | Internet Movil Zonas Wifi                        | Servicios de Internet Móvil 4G - Módems Mifi | 15       |
| 2   | Planes de Datos móviles - Víctimas del Conflicto | Paquete Datos Corporativo 4.4 Plus           | 15       |
| 3   | Planes de Datos - Servicio Bluetooth             | Paquete Datos Corporativo 4.0 Plus           | 10       |

NOTA:

- 1. En el momento de finalizar la capacidad ofrecida de los planes de datos móviles para zonas wifi es posible realizar una recarga de 50 GB adicional en el mes por línea a solicitud de la entidad.

6.2 IMPLEMENTACIÓN Y/O TRANSICIÓN

6.2.1 Metodología de Aprovisionamiento

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



6.2.2 Tiempo de Aprovisionamiento

La duración del aprovisionamiento es de 20 días calendario, a partir de la reunión de inicio o contacto inicial con el cliente después del perfeccionamiento del contrato.

6.2.3 Entregables

A continuación de detalla los entregables para evidenciar las soluciones operativas:

| 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. |

El proyecto incluye bolsa de equipos para reposición de modem y celulares por valor máximo de 11.600.000, el valor del IVA de los equipos debe ser cancelado por el cliente.

6.3 OPERACIÓN

6.3.1 Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución inicial es de seis (6) meses y siete (7) días para las sedes de la Alcaldía de Chía.

6.3.2 Oferta de Servicio

En TigoOne 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

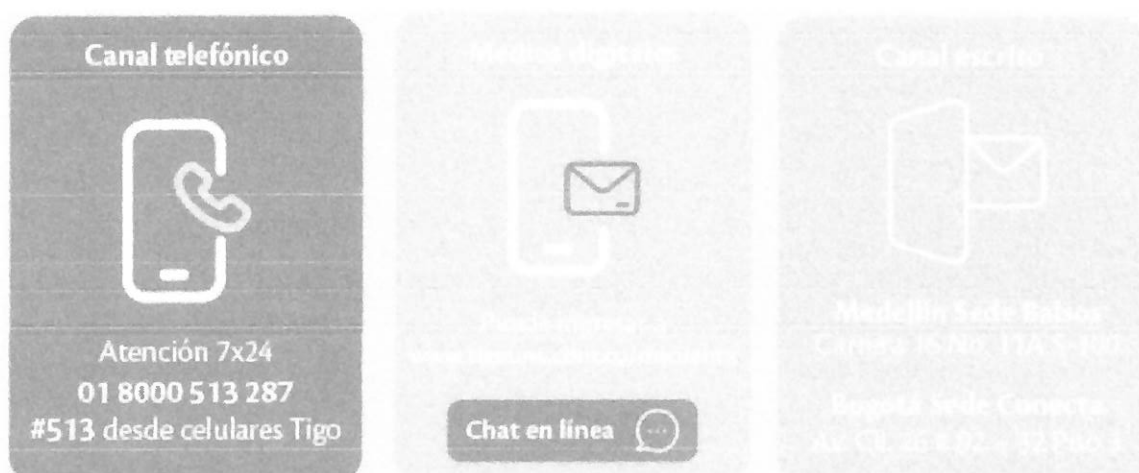
### 6.3.3 Atención Presencial Personalizada

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).

### 6.3.4 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



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.

Los datos de contacto de su Ejecutivo de Servicio son:

Nombre: Jhon Fernando Farfan Tellez

Celular: 3017856988

Correo: [Jhon.Farfan@tigo.com.co](mailto:Jhon.Farfan@tigo.com.co)

### 6.3.5 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: 4513

2

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

3

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

#### 6.3.5.1 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

6.3.5.2 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.

7 OFERTA ECONOMICA SERVICIOS DE MOVILIDAD

7.1 VALOR DE LA OFERTA

Presentamos Oferta técnica y económica para renovación de servicios de movilidad:

| SERVICIOS DE MOVILIDAD                              |      |                                              |     |                         |                         |
|-----------------------------------------------------|------|----------------------------------------------|-----|-------------------------|-------------------------|
| NOMBRE                                              | CANT | TIPO DE SERVICIO                             | Mes | TOTAL MES SIN IMPUESTOS | TOTAL MES CON IMPUESTOS |
| Internet Movil Zonas Wifi                           | 15   | Servicios de Internet Móvil 4G - Modems Wifi | 1   | \$ 4.914.000            | \$ 5.847.660            |
| Planes de Datos móviles para Víctimas del Conflicto | 15   | Paquete Datos Corporativo 4.4 Plus           | 1   | \$ 1.039.500            | \$ 1.237.005            |
| Planes de Datos - Servicio Bluetooth                | 10   | Paquete Datos Corporativo 4.0 Plus           | 1   | \$ 213.150              | \$ 253.649              |
| SUBTOTAL                                            |      |                                              |     | \$ 6.166.650            | \$ 7.338.314            |

| BOLSA DE SOPORTE Y SERVICIOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |                     |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| NOMBRE                       | TIPO DE SERVICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TOTAL SIN IMPUESTOS | TOTAL CON IMPUESTOS |
| BOLSA DE SOPORTE Y SERVICIOS | Bolsa para atender requerimientos técnicos, reposición de modem, celular, tablet, pago impuestos, reconfiguración de la Red, servicios profesionales Y cualquier solicitud adicional de servicios ofertados por el contratista y aprobados por el supervisor del contrato, los costos deben ser globales para ser pagados por la Alcaldia Municipal de Chia de conformidad al servicio realmente prestado, previa factibilidad y entrega de operatividad de los servicios. | \$ 3.543.525        | \$ 4.216.795        |
| SUBTOTAL                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | \$ 4.216.795        |                     |

| PERIODO                           | VALOR UNITARIO SIN IVA | VALOR UNITARIO CON IVA | CANTIDAD     | TOTAL SIN IVA | TOTAL CON IVA |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|---------------|---------------|
| SIETE DÍAS SERVICIO MOVILIDAD     | 205.555                | 244.610                | 7 días       | 1.438.885     | 1.712.273     |
| SEIS (6) MESES SERVICIO MOVILIDAD | 6.166.650              | 7.338.314              | 6 meses      | 36.999.900    | 44.029.881    |
| BOLSA DE SOPORTE Y SERVICIOS      | 3.543.525              | 4.216.795              | 1 Bolsa Sopt | 3.543.525     | 4.216.795     |
| TOTAL CONTRATO 6 MESES Y 7 DÍAS   |                        |                        |              | 41.982.310    | 49.958.949    |

Notas:

- Los servicios de planes móviles son prestados y facturados por Colombia Móvil S.A. E.S.P. con NIT 830.114.921
- La facturación de los servicios móviles es mes corriente anticipado
- Las tarifas incluyen IVA. El impuesto al consumo de voz y de datos será liquidado sobre el valor total de la factura de los servicios incorporados en el contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes. El impuesto al consumo de datos equivale al 4% sobre la porción del servicio de datos que supere el valor correspondiente a 1.5 UVT
- Se incluye bolsa de equipos solo para compra de modem equipos hasta agotar, el valor del IVA de los equipos No se descontará de la bolsa, será facturado de acuerdo con condiciones comerciales vigentes.
- La entrega de los equipos se realizará en 60 días calendario, está sujeta a disponibilidad de inventario.
- Moneda: Precios cotizados en pesos colombianos.
- Los valores están dados para una solución integral, por tanto, en caso de requerir modificaciones se presentará una nueva propuesta técnica y económica para aprobación del Cliente.
- Para efecto de cálculos, los valores unitarios mensuales y valores totales mensuales se redondean acorde a su peso sin decimales.
- En todo caso, las partes podrán discriminar el pago de acuerdo con los servicios y/o bienes prestados o provistos por TigoUne

## 7.2 FORMA DE PAGO

Se realizarán pagos mensuales mes corriente anticipado por el número de meses de duración del contrato acorde a los servicios prestados.

## 7.3 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta propuesta estará vigente hasta el 29-febrero-2024, 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

## 7.4 IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS

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

## 8 COMPROMISOS DEL CLIENTE

Adicional a lo indicado en la oferta técnica y económica, el cliente se compromete a:

### 8.1 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 TigoOne 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 TigoOne, cualquier información entregada o derivada de la misma, a cualquier tercero, o ponerla a su disposición o para su beneficio.