



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 ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y UNE, por el que pagará mínimo mensualmente \$740.702,88. 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 18/06/2018

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. : 258620

Nombre / Razón Social: EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA
ESU

Identificación : 890984761 - 8

Correo electrónico : dvieira@esu.com.co

Teléfono de contacto: 3007041846

Dirección Servicio: Ver réplica de condiciones comerciales

Departamento: Antioquia

Municipio: Medellín

Dirección Suscriptor: Calle 44a #55-44 Edificio Bussines plaza Piso
10

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS 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 \$740.702,88

* Espacio diligenciado por el usuario

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente 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 la 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 período 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 *A 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 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, páginas 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 está 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 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 esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

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 ÚNICO 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 y reajustará las tarifas de los servicios en cualquier tiempo, sin exceder anualmente 1 SDMLV y sin que el cómputo total de los ajustes supere dicho valor dentro del año. En internet dedicado el reajuste no excederá al año el IPC+5 puntos por cada servicio. 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.

David Vera M

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE: 3556665

FECHA: 2018-05-29

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

Condiciones Comerciales No. 258620

Sede:	San Antonio, Medellín, Antioquia, Calle 44a #55-44 Edificio Bussines plaza Piso 10					
Producto	Subproducto	Tecnología	Cantidad	Valor Unidad IVA	% de Descuento	Total
Internet Banda Ancha	50 Mbps	FIBRA	1	\$ 740.704	0.0001	\$ 740.703
Empaquetado:	<input type="checkbox"/>	Permanencia:	<input checked="" type="checkbox"/>			

Valor total del cargo por conexión	\$4.288.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$4.288.000
Fecha de inicio de la permanencia mínima	18/06/2018
Fecha de finalización de la permanencia mínima	18/06/2019

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 \$
4.288.000	3.930.667	3.573.333	3.216.000	2.858.667	2.501.333	2.144.000	1.786.667	1.429.333	1.072.000	714.667	357.333

61e0706bb8804dbad7eeb38550510e1


Firma del cliente empresarial
Representante Legal / Contacto Autorizado: David Vieira Mejía
Cédula de ciudadanía: 3556665

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

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

Datos del Cliente Empresarial	
Fecha de Diligenciamiento	2018-05-29
Nombre o Razón Social	EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA ESU
Representante Legal	David Vieira Mejia
Cédula de ciudadanía	3556665
Teléfono del Contacto	4443448
Nit	890984761 - 8
Email	dvieira@esu.com.co
Dirección	Calle 16 # 41-210 Oficina 106
Departamento	Antioquia
Municipio	Medellín

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, 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) 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, ofrecerme 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) Recaudar, 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, Calle 41 No. 52-28, 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. Alojarse 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.

61e0706bb8804dbad7eeb38556c61d57

Firma del cliente empresarial
Representante Legal / Contacto Autorizado: David Vieira Mejia
Cédula de ciudadanía: 3556665

Foto ó Huella

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 Plus

1. Descripción Producto

Para facilitar la comunicación con sus usuarios y proveedores, TigoUne le ofrece Internet Plus, producto que le garantiza conexión permanente al servicio de internet desde seis (6) y hasta 300Mbps, le entrega herramientas para la promoción, productividad o protección de su empresa en la web, con la finalidad de controlar y proteger su información.

Los siguientes son algunos de los beneficios que Internet Plus le brinda a su empresa, a partir de sus diferentes categorías:

- Alta disponibilidad de la red, garantizando la continuidad de su negocio.
- Presencia en la web con dominio propio para que tenga su sitio en internet. (www."su empresa".com.co)
- Herramientas e-marketing para la promoción y posicionamiento de sus productos.
- Capacitación de las herramientas e-marketing.
- Herramientas que le brindan alternativas para proteger la información de sus dispositivos.
- Aumentar y dinamizar la productividad de su empresa a través de licencias de Office 365.

Servicios incluidos

En su oferta de Internet Plus usted podrá seleccionar una de las siguientes categorías de servicios, en caso de requerir categorías adicionales a la elegida inicialmente, usted podrá solicitar las que se ajusten a sus necesidades y tendrá un valor adicional.

Categoría	Servicios incluidos	Cantidad
Presencia Web	Internet presencia web plus:	
	dominio con extensión com.co	1
	Herramientas para la promoción de su empresa en la web	1
	Mail-hosting: 20 cuentas de correo	1
Promoción	Emblue paquete 1000 correos mensuales	1
Productividad	Office 365® - Essentials (con la posibilidad de instalarlo en 5 dispositivos)	1
Protección	McAfee para 7 dispositivos (PC, Android, iOS, Mac)	1
	Mail-hosting: 20 cuentas de correo	1

A continuación, usted encontrará el detalle de las herramientas incluidas en cada una de las categorías de servicios, su empresa podrá escoger una de las siguientes categorías, o con un costo adicional todas o cualquiera de las demás:

Presencia Web:

- Dominio propio www."miempresa".com.co: un aviso de su negocio en Internet.
- 20 buzones de correo con dominio propio y plataforma de administración. La capacidad promedio por buzón es de 1GB. Los buzones de correo 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 Data Center que desee mejorar.
- Herramientas para la promoción de su empresa en la web:
 - Espacio de 25GB para almacenamiento de página web.
 - Herramienta para crear la página web y actualizar sus contenidos.
 - Herramienta para publicar catálogo de productos.
 - Herramientas para crear el blog de su empresa.

Beneficios presencia Web:

- Dé a conocer su empresa en la web y todo su portafolio de productos o servicios, logrando un posicionamiento más rápido, económico y

efectivo.

- Controle lo que se publica en su portal web.
- Ofrezca su catálogo de productos a una gran diversidad de consumidores, en todo el mundo.
- Incursione en redes sociales y mantenga a sus seguidores informados sobre las novedades de la empresa.
- Realice publicaciones simultáneas de información en redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn.

Productividad:

Office 365®: además del kit de Word, Excel y Power Point, Microsoft incluye correo electrónico Exchange, One Drive, Skype y aplicaciones de comunicación y productividad en red.

Con el producto de Internet Plus usted podrá elegir una suscripción mensual de Office 365® Esencial, en caso de requerir más suscripciones de la misma aplicación o de otras aplicaciones complementarias útiles para su negocio, éstas tendrán un cobro adicional a su producto de Internet Plus.

Beneficios Productividad:

- Aproveche las herramientas de productividad en la oficina y comunicación de Microsoft sin preocuparse de licenciamiento, capacidad en servidores o almacenamiento.
- Al activar el servicio de Internet Plus, recibe una suscripción para un equipo de Office 365® Business Esencial.
- Puede adquirir suscripciones de Office 365® para equipos adicionales, facturando de acuerdo a las necesidades de su empresa.
- Habilite cada puesto de trabajo con 1 Terabyte de almacenamiento y 50 GB de buzón de correo electrónico

Protección:

McAfee: puede contar con una licencia para proteger la información de hasta 7 dispositivos (PC, Android, iOS, Mac) y evitar que sean atacados por hackers o piratas informáticos robando información valiosa para su empresa. En caso de robo, usted podrá borrar la información de los smartphones y tablets para que el intruso no tenga acceso a la información de su empresa, adicionalmente, podrá evitar que sus empleados pierdan tiempo navegando en redes sociales o chateando, es decir, podrá controlar el acceso a internet de sus empleados, permitiendo solo el ingreso a páginas autorizadas.

Beneficios Protección:

- Mantenga su empresa siempre activa y productiva garantizando el acceso seguro a la información por parte de empleados y usuarios.
- Proteja la información de su empresa de los riesgos de Internet a través de McAfee® Multi Access.
- Proteja hasta siete dispositivos con la activación del servicio Internet Plus.
- Control de acceso a páginas y horarios autorizados, filtro de correos spam, protección antivirus y firewall para evitar ataques desde Internet, informes de actividades.
- Instalación y activación inmediata y fácil.
- Proteja cualquier tipo de dispositivo (PC, Mac o Tablet).
- Respaldo del líder en seguridad informática McAfee®.

Internet Promoción:

Cuenta con un paquete de 1000 correos mensuales para crear estrategia de envío de correos masivos para segmentar y enviar información a sus usuarios y proveedores de acuerdo con sus preferencias.

Beneficios Promoción:

- Llegue a más usuarios con comunicación dirigida y efectiva a través de correos masivos con la aplicación Emblue.
- Envíe hasta mil correos masivos mensuales promocionales por campaña, o con un costo adicional, active planes Emblue para campañas de mayor tamaño.

El componente de mail-hosting al que se hace referencia en las categorías incluye:

Mail hosting: Plan Iniciadores	
Buzones de Correo	20
Capacidad total en Gigas	20GB
Capacidad prom por buzón	1GB

Servicios Opcionales

Para facilitar el acceso del servicio a los diferentes empleados de su empresa, TIGOUNE le ofrece los siguientes servicios opcionales:

Servicios Opcionales	
CPE	Router 4 puertos LAN
	Equipo WiFi (Red LAN inalámbrica)
Extensiones solicitadas para el modem	En el momento de la instalación del servicio
	Posterior a la instalación del servicio
Reconfiguración	Reconfiguración del modem

- Algunos de estos servicios opcionales tienen cobro y su valor dependerá de políticas de precios vigentes al momento de ser solicitados.
- La entrega de los servicios opcionales depende del medio de acceso sobre el cual se esté ofreciendo el internet.

Servicios ocasionales

Para facilitar la administración de su servicio de Internet, TigoOne le ofrece los siguientes servicios ocasionales:

Servicios Ocasionales	
Cambio	Login Password Plan Direccion cobro Suscriptor
Traslado	Traslado Externo

Los traslados externos dependerán de la factibilidad técnica en la nueva dirección a la que desee llevar el servicio y podrá acarrear cargos por instalación.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1.1 Sugerencias Técnicas

1.1.1 Instalación de equipos en el lado del usuario

Las siguientes son las recomendaciones que se deben tener en cuenta por las partes para la instalación del acceso a Internet:

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. = 1.0 (máximo 2.0) VAC
- Se debe tomar la energía del mismo tablero regulado (misma UPS) que alimenta los equipos de datos y comunicaciones de EL 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 (3) conductores de cobre en calibres AWG apropiados (No. 12) (fase, neutro y tierra) y aislamiento THW. En el rack se instalará un multitoma.
- Cuando la instalación lo requiere se instala un multitoma 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 en el desmonte éste es el último que se desconecta.

Sistema de puesta a tierra

- El sistema de puesta a tierra deberá cumplir con lo exigido por las normas Icontec (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 Icontec (NTC 452) e IEC.
- Las antenas deben tener su sistema de tierra y protección adecuada, 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, respecto a las distancias de seguridad, ventilación y mantenimiento que requiera el equipo.

Requerimientos técnicos para el uso de aplicaciones.

- Equipos: El usuario debe disponer de equipos periféricos, hardware, software y demás, para las aplicaciones y/o contenidos cuando se requieran.
- Acceso a internet:
 - El usuario debe contar con la conexión a Internet suministrada por TIGOUNE.
 - Plan de datos: En caso de que El usuario requiera plan de datos móviles para hacer uso de alguna aplicación y/o contenido, deberá contratarlo.

Para las aplicaciones y/o contenido

- El usuario debe conocer, aceptar y acatar las condiciones establecidas por TigoUne para la adquisición y utilización de las diferentes aplicaciones y/o contenidos, estipuladas en el documento de condiciones de uso de aplicaciones y/o contenidos y las condiciones propias de los proveedores de cada uno de los servicios asociados a la oferta de Internet Plus, ubicados en el portal www.tigoune.com.co.
- El usuario deberá conocer y aceptar las condiciones contractuales establecidas por el proveedor de las aplicaciones y/o contenidos, en los casos en que así lo establezca el proveedor. La aceptación podrá ser on-line antes de la activación del servicio o por el mecanismo que disponga el proveedor. La constancia del registro de la aceptación por parte del usuario de las condiciones establecidas por el proveedor queda almacenada en la correspondiente página web, o en medios físicos o digitales conservados en TigoUne.
- El plan de aplicaciones y/o contenido incluido en la oferta de Internet Plus se retira cuando el servicio de Internet se encuentre suspendido por falta de pago. Una vez el servicio de internet se encuentra activo el usuario deberá solicitar nuevamente la activación de la aplicación y/o contenido.
- Cuando se realiza un retiro de la aplicación y/o contenido, sin importar su causa y posterior a este retiro el usuario cumple con las condiciones para poder activar nuevamente el servicio, este debe realizar de nuevo las configuraciones necesarias para la utilización de la aplicación y/o contenido.
- Ante un retiro por falta de pago o por orden del suscriptor el usuario será el responsable del backup (respaldo) de la información.
- En caso de solicitar retiro definitivo del servicio de Internet plus o cambio de plan del servicio Internet Plus hacia una oferta que no cuente con las aplicaciones y/o contenidos incluida, TigoUne procederá a retirar inmediatamente las aplicaciones y/o contenidos y no será responsable por la pérdida de información contenida en dichos servicios.
- El usuario podrá solicitar en cualquier momento el retiro de la aplicación y/o contenido.
- El usuario debe activar las aplicaciones y/o contenidos incluidos en el servicio de Internet Plus dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de su adquisición. En caso de no hacerlo, TigoUne procederá a su cancelación sin que por ello haya lugar a la devolución proporcional del valor mensual pagado por el servicio de Internet.
- Cuando sea un plan incluido de aplicación y/o contenidos en la oferta de Internet Plus, el usuario podrá realizar cambio de aplicación y/o contenido cada cuatro (4) meses hacia otra aplicación y/o contenido incluida en la oferta de Internet Plus, siempre y cuando la fecha del cambio sea acorde la condición de activación de la otra aplicación.
- Cuando el usuario cuente con el plan incluido de McAfee, el máximo de licencias que puede activar es de 32, es decir, el plan incluido de siete (7) equipos más plan adicional de 25 equipos.
- Las aplicaciones incluidas en la oferta de internet Plus no soporta solicitudes de capacidades adicionales, en caso de que requiera un servicio con otras características, lo debe contratar como un servicio adicional.
- TigoUne actúa en calidad de intermediario para el registro del dominio web, para lo cual 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 TigoUne durante la relación contractual o mientras el usuario tenga activo el servicio Internet Plus, cuando el dominio haga parte de esta oferta.
- Una vez se genere el retiro del servicio de Internet, TigoUne entregará el dominio al usuario para su administración y gestión. Una vez TigoUne entregue la administración al usuario, este será responsable de todas las transacciones (renovación, restauración, transferencia, etc.) que se generen con dicho dominio.
- El usuario debe consultar las demás condiciones establecidas de los diferentes proveedores de los servicios de contenidos y/o aplicaciones en el portal www.TigoUne.com.co.

Condiciones del acceso a Internet

- Los equipos suministrados por TigoUne no deben quedar expuestos a la humedad, calor, interferencia radioeléctrica u otras condiciones que puedan dañar o alterar su funcionamiento.
- La acometida interna y eléctrica debe estar en óptimas condiciones, es decir, libre de interferencias eléctricas generadas por motores o equipos de alto consumo sobre el mismo circuito de alimentación.

- Dichos equipos solo podrán ser manipulados y configurados por personal autorizado de TigoUne.
- No se deben conectar equipos adicionales a la red de prestación del servicio. Los equipos para la conectividad del servicio son suministrados por TigoUne.
- El usuario debe poseer los equipos necesarios para la operación y el funcionamiento de la red como PC, servidores, switches, firewall, routers y demás equipos, los cuales deben estar en óptimas condiciones (memoria, capacidad, sistema operativo, seguridad).
- La red LAN debe estar construida con cable UTP de categoría mínima 5E.
- Se sugiere el uso de una UPS (sistema ininterrumpido de potencia) para tenerla como respaldo ante una caída o falla del servicio eléctrico.
- Las demás condiciones comerciales del servicio de Internet deberán ser consultas en el contrato de prestación de los servicios fijos de comunicaciones, ubicado en www.TigoUne.com.co en la sección Internet Plus.

61e0706bb8804dbad7eeb38556c61d57

	
Firma del cliente empresarial	
Representante Legal / Contacto Autorizado: David Vieira Mejia	
Cédula de ciudadanía: 3556665	