



JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE OPERACIÓN, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y PROMOCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD SD-WAN CON TECNOLOGIA FORTINET COMO SERVICIO COMPLEMENTARIOS A LA ORDEN 31 DERIVADA DEL CONVENIO MARCO F-890480184-0319 SUSCRITO ENTRE UNE EPM TELCO Y ALCALDÍA DE CARTAGENA DE INDIAS.”

1. REFERENCIA: MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS SD-WAN CONTEMPLADOS EN LA ORDEN NO. 31 DE FECHA 30/06/2022 A SD-WAN SEGURO CON IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGIA FORTINET
2. Ref: Cotización TIGO UNE de fecha 9/03/2023

3. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER

El distrito de Cartagena de Indias, para garantizar la disponibilidad, seguridad, escalabilidad y flexibilidad en las instalaciones y en la nube propone el uso de tecnología SD-WAN en su DataCenter lo que mejoraría el acceso a la información y reduciría a la exposición a amenazas para respaldar las necesidades críticas de la entidad. Lo que se busca es transformar y proteger todos los accesos de borde WAN; Al aprovechar el enfoque de redes impulsadas por la seguridad que utiliza un sistema operativo y una consola de administración centralizada.

El componente SD-WAN SEGURO es primordial para la distribución de tráfico en función de la calidad del canal. Este componente se puede configurar para elegir el mejor canal basado en características del enlace, como: la inestabilidad, la pérdida de paquetes y la latencia

Este servicio permite consolidar varios canales (Internet/MPLS) del cliente en una interfaz de tipo SD-WAN y distribuir el tráfico del cliente a través de estos basados en algoritmos de balanceo (Volumen, Sesiones, Spillover, IP Origen-Destino, IP Origen). Es posible monitorear la salud de los canales basados en parámetros de latencia, Jitter y pérdidas de paquetes y en base a esta información hacer la distribución del tráfico.

Las reglas de SD-WAN SEGURO permiten definir para flujos de tráfico específico, basado en direcciones IP, puertos, aplicaciones o servicio de internet a consultar definir el canal o los canales por los cuales se enviará el tráfico.

Este servicio además de incluir reglas de firewall basadas en Capa 4 (Puertos TCP/UDP) y en Capa 7 (por aplicaciones), permite configurar los siguientes perfiles avanzados de seguridad: Antivirus/Antimalware, IPS, control de aplicaciones, filtrado web para los flujos de tráfico que el cliente considere necesario. Las reglas de seguridad pueden ser configuradas basadas en direcciones IP o en usuarios a través de la integración con el directorio activo del cliente

- Antivirus / AntiMalware: con esta funcionalidad, la solución permite detectar la existencia de un archivo infectado en una transmisión y sustituirlo por un mensaje de alerta, también es capaz de bloquear ficheros de un tipo específico (.bat, .exe, etc.) que potencialmente sean contenedores de virus o bien bloquear ficheros con un determinado patrón en el nombre.
- Detección y prevención de Intrusos (IDS/IPS): esta funcionalidad constituye un sensor de red en tiempo real que utiliza definiciones de firmas de ataques y detección de comportamientos anómalos para detectar y prevenir tráfico sospechoso y ataques de red. La funcionalidad de IPS detecta y previene los siguientes tipos de ataques: ataques de denegación de servicio (DoS), ataques de reconocimiento, exploits, ataques de evasión de sondas IDS y botnets.



- **Control de Aplicaciones:** con esta funcionalidad, la solución permite detectar y tomar medidas contra el tráfico de red en función de la aplicación. El control de aplicaciones utiliza los decodificadores IPS que pueden analizar el tráfico de red para detectar el tráfico de aplicaciones, incluso si el tráfico utiliza los puertos o protocolos no estándar. Esta funcionalidad permite ir más allá del control tradicional de nivel 4 de los firewalls convencionales, pudiendo así controlar aplicaciones evasivas o que cambien de puerto con frecuencia y obtener una mayor visibilidad de la red, de forma que sea posible conocer en profundidad y con detalle el uso que se hace de este recurso por parte de cada usuario de la organización.
- **Filtrado Web:** esta funcionalidad permite el monitoreo y el control del uso que los funcionarios hacen de los accesos a Internet y la prevención de visualización de contenidos web inapropiados, o no autorizados. La solución puede ser configurada para escanear toda la cadena del contenido del protocolo http permitiéndonos filtrar direcciones URL potencialmente no asociadas al desarrollo de la normal actividad laboral, contenidos embebidos en las propias páginas web o scripts basados en java, activeX o cookies, contenidos potencialmente peligrosos. El servicio de filtrado de contenidos web posee una clasificación actualizada de forma continua que engloba más de dos mil millones de URL's distribuidas en un abanico de 77.

En concordancia con los artículos 1° y 5° de la Ley 1341 de 2009 establece como principio orientador, la prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y al deber de promoción de las entidades públicas, coordinación y ejecución de planes, programas y proyectos tendientes a garantizar el acceso y uso de la población, las empresas y las entidades públicas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Distrito de Cartagena está atravesando un proceso de actualización y modernización en todos los procesos de estructuración, administración y optimización de la información, con la implementación y mantenimiento de una tecnología inteligente compuesta de una plataforma centralizada, alojada en la nube, que permite la gestión y visualización a nivel de enrutamiento, seguridad, tráfico, uso por aplicaciones y usuarios, de todos los componentes de la red. razón por lo cual, se requiere adquirir el **SERVICIO DE SEGURIDAD SDWAN Y LICENCIAMIENTO UTP SOBRE EQUIPO FORTINET 600E EN COLOCACION Y ADMINISTRACION DELEGADA EN CONJUNTO CON TIGO** siguientes aspectos:

- 1) La Alcaldía de Cartagena celebró convenio macro con UNE TELCO F-890480184-0319 el día 01 de marzo de 2019. UNE TELCO es una sociedad de economía mixta con capital mayormente público, descentralizada del orden municipal, de conformidad con lo establecido en la Ley 489 de 1998 en su artículo 38 literal f numeral 2 y 68, normas que consagran de manera expresa que la sociedad de economía mixta, hacen parte de la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional, lo cual se hace extensivo al orden territorial en virtud del párrafo 1° mencionado en el artículo 68. Que el objeto social de UNE TELCO es la prestación de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos; igualmente podrá realizar alianzas estratégicas, asociaciones a riesgo compartidos y suscribir cualquier tipo de convenios o contratos de colaboración empresarial que le permitan el cumplimiento de su objeto; participar en actividades para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico, en los campos relacionados con los servicios y actividades que constituyan su objeto, y suscribir contratos para ofrecer o recibir cooperación técnica de conformidad con las normas vigentes sobre la materia y generar todas aquellas actividades que se encuentren dentro de su objeto social que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines. Que UNE TELCO ha venido trabajando en el diseño, estructura, definición y precisión de esquemas comerciales dirigidos al sector gobierno. Que en el diseño de un esquema eficiente para el logro de una óptima operación y gestión de la función pública propia de la Alcaldía de Cartagena, es necesario contar con el apoyo de un tercero que pueda ofrecer a la Alcaldía de Cartagena una propuesta



integral que permita mejorar la infraestructura tecnológica, de información y de telecomunicaciones de la Alcaldía, permitiendo el fortalecimiento de los servicios prestados por la Alcaldía de Cartagena, mejorando los procesos de interconexión y el uso de los aplicativos, bienes y demás elementos necesarios, la adecuación de los procesos con las TIC.

- 2) Que desde el 30 de junio de 2022 el Distrito implemento la conectividad a través de la tecnología SDWAN con la puesta en ejecución de la Orden 31 derivada del convenio marco No. F-890480184-0319, pasando de actividad tradicional a la utilización de una plataforma en el Datacenter de TIGO UNE, lo que permitió establecer una conectividad con la disponibilidad para todo el Distrito a través de los usos de diferentes canales de internet fijo o móvil al igual que canales de datos.
- 3) El Distrito de Cartagena requiere de una solución de SD-WAN SEGURA para sus dependencias en modalidad de servicio, que cubra los componentes: Servicios de Telecomunicaciones y SD-WAN SEGURA, junto con el equipamiento, la instalación, el soporte, el mantenimiento, la operación, el monitoreo y el cumplimiento de ANS para obtener los siguientes beneficios: rápido proceso de implementación tecnológica y operativa, simplicidad en la operación, escalabilidad de la solución a brindar, confidencialidad sobre la información y documentación procesada, flexibilidad en adiciones, cambios y modificaciones, oportunidad en la inclusión de nuevos servicios y/o funcionalidades que apoyen el desarrollo de las actividades de la entidad.

Dada las consideraciones anteriores y resaltando muy especialmente la seguridad que se requiere ante el riesgo de ataque cibernético que afecta la integridad de la información y el correcto funcionamiento de la infraestructura Tecnológica y de la información del Distrito:

1. Realizar la migración de la configuración del equipo FortiGate 900D a los FortiGate 600E.
2. Implementar la solución de SD-WAN SEGURA con tecnología Fortinet.
3. Que para la implementación del servicio de SD-WAN Seguro la empresa TIGO UNE presento oferta del 09 de marzo de 2023 con la siguiente propuesta económica:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR TOTAL MENSUAL SIN IVA	VALOR TOTAL MENSUAL + IVA
SERVICIO DE SEGURIDAD SDWAN Y LICENCIAMIENTO UTP SOBRE EQUIPO FORTINET 600E EN COLOCATION Y ADMINISTRACION DELEGADA EN CONJUNTO CON TIGO	\$ 13.815.000	\$ 16.439.850

4. VALOR DE LOS SERVICIOS.

Los servicios contemplan un valor mensual de **DIECISÉIS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA PESOS / MCTE (\$16.439.850)** mensuales.

5. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

Los servicios de SEGURIDAD SDWAN Y LICENCIAMIENTO UTP SOBRE EQUIPO FORTINET 600E EN COLOCATION Y ADMINISTRACION DELEGADA EN CONJUNTO CON TIGO serán cancelados con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.15 de fecha 06 de enero de 2023 correspondiente al rubro "Servicios de comunicación, transmisión y almacenamiento de la información" de la DAAL, por el cual se realizan los pagos por la prestación de estos servicios de conectividad.

6. FORMA DE PAGO Y PLAZO DE EJECUCIÓN.

Teniendo en cuenta el plazo de ejecución de la Orden de Compra No 31 estipulado por 24 meses a partir



del 30 de junio del 2022, los servicios referenciados en presente documento, se cobrarán de manera mensual hasta el 30 de junio del 2024,

Se concluye la viabilidad contratar con UNE EPM TELCO la ampliar de los servicios contemplados en la Orden De Compra No. 31 correspondiente a los servicios de conectividad SD-WAN SEGURO, teniendo los siguientes aspectos: a) que de acuerdo con los aspectos contemplados en la cotización de fecha 9 de marzo de 2023 se da viabilidad técnica a los servicios ofertados por TIGO UNE; b) que en el presupuesto del Distrito existen recursos asociado al rubro de “Servicios prestados a las empresas y servicios de producción, servicios de comunicaciones, transmisión y almacenamiento de información”, por el cual se pueden realizar los pagos por la prestación de estos servicios de telecomunicaciones y tecnologías, los cuales no pueden ser suspendidos, dada su importancia y lo crítico de su uso, el cual históricamente se garantiza año tras año, teniendo en cuenta el incremento del IPC sugerido y contemplado por este despacho; d) que se encuentra virgen entre el Distrito y UNE EPM TELCO el convenio marco F-890480184-0319 el día 01 de marzo de 2019; e) que el distrito por parte de UNE EPM TELCO cuenta con la infraestructura instalada para la prestación de estos servicios, lo que permite beneficio en tiempo de ejecución y centralización de la gestión en un solo prestador del servicio. Dicho lo anterior, se recomienda mediante el presente documento la implementación de los servicios con la empresa UNE TELCO sugiriéndose de esta manera proceder con la generación de la Orden de Compra respectiva la cual debe contemplar los servicios de características técnicas y costos arriba dispuestas.

Atentamente,

INGRID SOLANO BENÍTEZ
JEFE OFICINA ASESORA INFORMÁTICA

Proyecto: J. Marimon- Asesor Ext –OAI.
Revisión Técnica: M. Cohen- C. Gómez /Asesor Ext –OAI
Revisión jurídica: A. Payares Asesor Ext –OAI

CLASIFICACIÓN DEL TAMAÑO EMPRESARIAL

Carlos La Rota García, identificado con cédula de ciudadanía N°73009318, en calidad de representante de legal de la compañía referida en este documento, me permito certificar que:

DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS., con NIT 890480184, se encuentra clasificada según el Decreto 957 de 2019, dentro de uno de los siguientes tipos de empresa, según los ingresos por actividades ordinarias anuales, expresado en UVT (se señala con una x la que corresponde)

Gran Empresa:

Ingresos por actividades ordinarias anuales mayores al rango superior de las medianas empresas en cada uno de los sectores económicos.

Mediana Empresa:

- a) Sector Manufacturero: Superior a 204.995 UVT e inferior o igual a 1'736.565 UVT.
- b) Sector Servicios: Superior a 131.951 UVT e inferior o igual a 483.034 UVT.
- c) Sector Comercio: Superior a 431.196 UVT e inferior o igual a 2'160.692 UVT.

Pequeña Empresa:

- a) Sector Manufacturero: Superior a 23.563 UVT e inferior o igual a 204.995 UVT.
- b) Sector Servicios: Superior a 32.988 UVT e inferior o igual a 131.951 UVT.
- c) Sector Comercio: Superior a 44.769 e inferior o igual a 431.196 UVT.

Microempresa:

- a) Sector Manufacturero: Inferior o igual a 23.563 UVT.
- b) Sector Servicios: Inferior o igual a 32.988 UVT.
- c) Sector Comercio: Inferior o igual a 44.769 UVT.

OTRAS CLASIFICACIONES NO INCLUIDAS EN EL DECRETO 957 DE 2019

Entidad Estatal

Entidad Sin Ánimo de Lucro (ESAL)

Informaré a TIGO cualquier cambio que presente mi empresa en relación con su clasificación.

Fecha: 17 de Marzo del 2023

ORDEN DE COMPRA No F-8904801840319-40

La presente Orden de Compra constituye la relación contractual para los **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EMPRESARIALES**, que se rige por las Condiciones Generales No F-8904801840319-40 suscritas por EL CLIENTE y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (UNE), el 17 de Marzo del 2023

Datos del Cliente Empresarial	
Nombre o Razón Social	DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS.
Nit	890480184
Representante Legal	Carlos La Rota Garcia
Documento Nro.	73009318
Correo Electrónico	apoyologistico@cartagena.gov.co
Contacto Autorizado	Carlos La Rota Garcia
Documento Nro.	73009318
Email del Contacto	apoyologistico@cartagena.gov.co
Teléfono del Contacto	3106684657

DATOS DEL SERVICIO

Servicios Contratados

Nota 1. Las tarifas incluyen IVA. El impuesto telefónico es determinado por cada municipio, aplicará para servicios de voz y será cobrado en la factura cada mes cuando así aplique, así mismo se incluirán los demás impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

Nota 2. La Entidad Estatal que suscriba esta Orden de Compra, debe garantizar el pago de los servicios con la respectiva apropiación presupuestal o CDP.

Nota 3. La prestación de los servicios ya instalados y cuyo identificador se relaciona en el cuadro anterior, se regirá, a partir de la suscripción de la presente orden, por las "Condiciones Generales" negociadas entre las partes. Por lo tanto, y para estos casos, queda sin efecto cualquier otra negociación o relación contractual anterior

Observaciones Planes y Paquetes Contratados:

Sede:		Bogotá D.C., KM 6,3 AUTOPISTA BOGOTA - MEDELLIN TITANIUM, Siberia, COLOMBIA						
Producto	Subproducto	Tecnología	Cantidad	Porcentaje de Descuento	Plazo del Descuento	Valor unidad IVA	Valor Unidad IVA sin Dcto	VALOR TOTAL
SD-WAN	Plan PREMIUM	LOGIC	1.00	%	0	\$16,439,850.00	\$16,439,850.00	\$16,439,850.00
SD-WAN	EQ FG-600E-Fortinet	LOGIC	1.00	%	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Servicios Profesionales	Networking + Seguridad Avanzado	LOGIC	100.00	100.00%	21	\$0.00	\$178,500.00	\$0.00
Servicios Profesionales	Monitoreo de Infraestructura	LOGIC	1.00	100.00%	21	\$0.00	\$42,870.00	\$0.00

Las condiciones técnicas y comerciales de "Mi Negocio Online" se encuentran publicadas en la URL <https://www.tigobusiness.com.co/historico-promociones>, las cuales el cliente con la firma de la presente Orden de Compra manifiesta conocer y las acepta. Estas condiciones aplican siempre y cuando el cliente adquiera el producto "Mi Negocio Online".

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.

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.

- Plazo de ejecución inicial de los servicios: 21 meses.

La presente Orden de Compra se firma en la ciudad de Cartagena a los 17 días del mes de **Marzo** del año 2023.

	 Vo.Bo. Técnico INGRID SULANO BENITEZ Jefe Oficina Asesora de Informática
Firma del cliente empresarial	
Representante Legal / Contacto Autorizado: Carlos La Rota Garcia	
Tipo de documento: Documento CC - 73009318	

Anexo Técnico Contrato Tigo SD-WAN

Tigo SD-WAN

Con la tendencia creciente de migración a la nube de los productos y servicios que consumen las empresas a diario, el tráfico hacia internet ha incrementado considerablemente, lo que para las empresas representa un mayor costo en sus canales MPLS y una afectación importante en el desempeño de sus aplicaciones. La red WAN es crucial para las empresas que cada vez más están siendo impulsadas a adoptar e implementar sus servicios en la nube.

La solución Tigo SD-WAN es una evolución de la Conectividad Tradicional, la cual haciendo uso de una plataforma en nuestro Data Center permite establecer una conectividad segura y en alta disponibilidad para toda su empresa haciendo uso de diferentes canales de Internet Empresarial fijo o móvil y canales de Datos, adicionalmente usando todas las características de la tecnología que responden a la necesidad de las empresas de contar con redes más ágiles, seguras y fiables que garanticen la mejor experiencia del usuario final.

Características y Beneficios

- **Soporte de Múltiples Conexiones WAN** que permitirá una mayor disponibilidad del servicio al contar con mínimo dos (2) canales WAN.
- **Enrutamiento basado en Aplicaciones y QoS**, con lo cual tendrá la posibilidad de definir cuáles son sus aplicaciones críticas de negocio y sus políticas de calidad de servicio, todo en búsqueda de una mayor productividad y experiencia de usuario final.
- **Balanceo Activo – Activo Inteligente** : que garantiza los recursos de red necesarios para su óptima operación, la plataforma Tigo SD-WAN siempre estará evaluando los canales WAN disponibles y determinará cual cuenta con los mejores parámetros de red y por este enrutará el tráfico generado.
- **Visibilidad de Aplicaciones y Analítica de Red** : para saber en tiempo real o mediante un histórico cuál es o ha sido el desempeño de la red en general o vista por aplicaciones, lo que ayudará a la toma de decisiones con datos y hechos que lo soporten, permitiendo un uso más eficiente de sus recursos permitiendo hacer las inversiones a nivel de conectividad realmente necesarias.
- **Seguridad** : es un atributo indispensable en las redes SD-WAN, pues estamos pasando de decirle a las empresas que dejen de invertir en enlaces privados MPLS que brindan mayor seguridad al momento de transportar información sensible de la compañía, a que dentro de su topología contemplen enlaces de internet por donde pasaría toda esta información crítica de negocio, lo que obliga a tener un esquema de seguridad de red muy bien definido, dinámica y gestionable
- **Administración y Gestión Centralizada** : desde una única interfaz donde podrá visualizar todo lo que acontece en la red de su empresa, así como poder generar reportes de forma programada y personalizada que le permita agilizar sus labores de operación, gestión y monitoreo de su red WAN.
- **Uso eficiente de la red WAN** cada sede que cuente con un canal de Internet puede transmitir los datos corporativos de manera segura hacia otras sedes o sitio principal y además tener DIA (Direct Internet Access), permitiendo que ese 50 a 80% del tráfico que tiene como destino Internet no deba cursar toda la red corporativa para salir a través del Internet centralizado, pues cada sede cuenta con su acceso directo a Internet seguro.

Planes

Item		Tigo SD-WAN Standard	Tigo SD-WAN Advanced	Tigo SD-WAN Premium
Conectividad	Disponibilidad	99,7% a 99,99% (*)		
	Accesos	Mínimo 2 Canales WAN (**)		
SD-WAN + SEGURIDAD	Administración y gestión centralizada – Enrutamiento basado en aplicaciones – ZTP (Zero Touch Provisioning) – Balanceo dinámico – DIA (Direct Internet Access) – FEC (Forward Error Correction) – Conectividad segura cifrada – Optimización de aplicaciones SaaS basado en SLA – Packet cloning para tráfico RTP – Control y visualización de aplicaciones – Analítica de red y reportes			
	Conectividad Segura (cifrada) – Segmentación de tráfico – Conectividad full-mesh – SD-WAN AWS – SD-WAN Azure – VPN site to site ipsec	Conectividad Segura (cifrada) - Firewall Capa 3, 4 y 7 – Segmentación de tráfico - Filtrado de Contenido – Conectividad Hub and Spoke – VPN site to site ipsec	Conectividad Segura (cifrada) – Firewall Capa 3, 4 y 7 - Segmentación de tráfico – Conectividad full-mesh – Filtrado de Contenido - SD-WAN AWS – SD-WAN Azure – VPN site to site ipsec – Antivirus perimetral – Integración a directorio activo	
Servicio Administrado	Atención Preferencial - Analítica de Informes - Informes Automáticos - Monitoreo Proactivo y Autogestión (***)			

(*) La disponibilidad será definida de acuerdo a las tecnologías de acceso que se tengan disponibles para cada sede y dicha disponibilidad quedará explícita en la oferta técnica y comercial.

(**) Los dos canales serán prestados en las tecnologías que se tengan disponibles de acuerdo a nuestra cobertura de red propia y/o terceros y quedarán descritas explícitamente en la oferta comercial. Dichos canales también pueden ser contratados por el cliente con otro proveedor de servicios.

(***) El alcance detallado de los servicios administrados se entregará en los numerales siguientes de este documento y se profundizará en la oferta técnica y comercial.

Servicios Opcionales de Seguridad

A nivel de seguridad podrá fortalecer los atributos de seguridad con los siguientes servicios opcionales:

Plan Advanced

Antivirus

- Múltiples tipos de archivos.
- Detección de múltiples protocolos – FTP, HTTP, Email.
- Detección de tipos de archivos comprimidos.
- Compresión anidada.
- Dirección de paquetes – cliente/servidor.
- Soporta IPv6

Plan Premium

SSL & TSL Proxy

- Inspección SSL para certificados inválidos
- HTTPS Proxy
- SSLv4 & TLS 1.2 Proxy.
- Transparent Proxy.
- HTTP 1.0 & 1.1 support.
- HTTP 1.x Explicit Proxy

Alcance Servicio Administrado

Atención especializada

Canales de Atención

- Atención en línea a través de WhatsApp con ejecutivos expertos. Horario: lunes a viernes de 7:00 A.M a 9:00 P.M. y sábado de 7:00 A.M. a 5:00 P.M.
- Línea Servicio al Cliente y Soporte Técnico las 24 horas.
- Mi cuenta en tigobusiness.com.co/mi-cuenta.
- Centro de Ayuda en tigo.co/ayuda
- Chat en tigobussines.com.co opción Chat y ayuda de lunes a viernes de 8:00 A.M a 6:00 P.M.

Soporte para Gestión de Incidentes

Un **Incidente** es una interrupción no planificada de un servicio de TI/Telecomunicaciones o una reducción en la calidad del mismo. La falla de un elemento de configuración que aún no ha afectado al servicio también puede ser considerada un incidente.

La **prioridad** asignada por Tigo a cada incidente reportado se define de acuerdo con el **impacto** sobre el servicio, el **tipo de atención** requerida y el **portafolio** del Cliente. Esta prioridad será definida por Soporte Técnico con base en la información suministrada por el Cliente sobre el incidente.

El **Impacto** determina la importancia del incidente dependiendo de cuanto éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.

El **tipo de atención** requerida se define de acuerdo si esta puede ser atendida a distancia o de forma presencial.

La **atención presencial** se define teniendo en cuenta si la ciudad es principal, secundaria o terciaria.

La **prioridad de atención** se calcula de acuerdo con la relación **Impacto**, el **tipo de atención** y el **portafolio del cliente** que tiene contratado con nosotros.

Notas Importantes

- La definición de los criterios de falla y sus diferentes tipos, el tipo de atención si es presencial o a distancia y la atención presencial teniendo en cuenta el tipo de ciudad y todos los acuerdos de nivel de servicio, se encuentran detalladas en la oferta técnica y comercial.
- Dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio, no se tiene en cuenta los tiempos de desplazamiento de nuestro personal técnico hasta la sede afectada.

Análisis de Informes: El cliente podrá solicitar un informe con el análisis sobre el reporte enviado mensualmente.

Informes Automáticos: Con el usuario que contará el cliente para acceder a la plataforma SD-WAN, podrá parametrizar sus propios informes con la información y la frecuencia deseada y podrán ser exportados en los formatos: csv, pdf, xls o mediante una notificación por correo electrónico. De igual manera el cliente recibirá de forma mensual un reporte acerca del servicio.

Monitoreo Proactivo y Autogestión: Nuestro equipo de especialistas de servicios administrados estará monitoreando constantemente el desempeño de la red y aplicando las acciones de mitigación que se identifiquen necesarias para que el desempeño del servicio y la experiencia de usuario final no se vea afectada.

Accediendo a la plataforma SD-WAN podrá autogestionarse monitoreando sus servicios ya sea con visualizaciones en tiempo real o histórica; mediante dicha autogestión podrá identificar posibilidades de mejora en su servicio y solicitar a través de los diferentes canales de atención las modificaciones requeridas. En la oferta técnica y comercial se detallarán los tipos de modificaciones y la cantidad de estos que puede solicitar mensualmente.