Manzanares, 24 de junio del 2025

Señores
Alcaldía Municipal de Manzanares

Informe de contrato SAMC-004-2025

Contrato No**:** **SAMC-004-2025**
Inicio de contrato: 13/03-2025
Supervisor: Elsa María Ciro Aristizábal
Clase de contrato: Prestación de servicios
Municipio: Manzanares
Objeto del contrato: Prestación de servicio de internet para las sedes principales de la alcaldía municipal, así como para las sedes auxiliares, corregidurías, veredas y zonas WIFI de acceso público tanto en la zona urbana como rural del municipio de Manzanares.
Periodo: junio-2025

INTRODUCCIÓN

Los siguientes informes se elaboran con el fin de mostrar el consumo y la experiencia de cada conexión (gráficas). Se anexarán los PQRS registrados durante el mes correspondiente al informe.

En los meses en los que se realicen actualizaciones y mejoras a la topología de la red, estas estarán descritas al final del informe.

Anexo a este informe se incluyen las gráficas de consumo de las distintas sedes, en las cuales se puede observar de manera general el uso que se da al ancho de banda contratado.

FICHA TÉCNICA

Item	Especificación
1	Internet banda ancha conectada en fibra óptica para el EDIFICIO DEL PALACIO MUNICIPAL, velocidad: 200 Mbps. El servicio debe incluir: - Direccionamiento IPv4/29 pública fija con dual stack operativo con IPv6/64 (pool asignar por el proveedor) -3 routers 802.11n/ac e IPv6 ready configurados y operativos de acuerdo con la disposición de red de la alcaldía. El proveedor deberá reconfigurar y revisar los jacks existentes (dejando en comodato aquellos que sean necesarios). - 1 switch administrable (capa 3) de 24 puertos (10/100/1000) a conectar en el patch panel de servicio de la red del edificio. El proveedor deberá identificar los puertos para su segmentación y configuración de terminales de cómputo por dependencia.

2	Internet banda ancha conectada por fibra óptica para el CENTRO CULTURAL (ESAP), velocidad: 100 Mbps. El servicio debe incluir: - 4 routers 802.11n/ac e IPv6 ready configurado y operativo en el área piso 2. Se deberán conectar y configurar por dependencias estableciendo una red híbrida sobre la red cableada existente con entrega WLAN para el usuario final.
3..	Internet banda ancha conectada por fibra óptica para la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA MUNICIPAL, velocidad: 100 Mbps. El servicio debe incluir: - 2 AP's 802.11n/ac con administración en nube para segmentación de uso por usuario y/o asignación de vouchers para invidados. Se deberá hacer cableado por parte del proveedor y deberán configurarse 2 SSID tanto para funcionarios como para visitantes. Los equipos deberán permitir roaming entre un espacio y otro, para lo cual el proveedor deberá realizar las respectivas configuraciones de sensibilidad y mapa de color.
4	Internet banda ancha conectada por fibra óptica para la dependencia de la SECRETARÍA DE GOBIERNO, velocidad: 100 Mbps. El servicio debe incluir: - 1 router WiFi 802.11n/ac - IPv4/31 pública fija - 1 switch de 12 puertos 10/100 para re-configuración de red local de la secretaría. El proveedor podrá utilizar el cableado existente, pero deberá dejar un punto de interconexión backbone al rack principal de la Alcaldía Municipal, y deberá reconfigurar y revisar los jacks existentes (dejando en comodato aquellos que sean necesarios)
5..	Internet banda ancha conectada por fibra óptica para la dependencia de la OFICINA DE TRÁNSITO, velocidad: 60 Mbps. El servicio debe incluir: -1 router WiFi 802.11n -Cableado UTP cat5E Lmax=8m, para 3 equipos de cómputo
6	Internet banda ancha conectada por fibra óptica para la dependencia de la SECRETARÍA DE HACIENDA, velocidad: 100 Mbps. El servicio debe incluir: - 1 router WiFi 802.11n/ac - IPv4/31 pública fija - 1 router administrable con configuración de firewall y segmentación de la red interna. - 2 switches de 8 puertos (10/100) para conexión de servidor e interconexión física de aquellos equipos de cómputo que desde otras dependencias deben conectarse al servidor SIGAM de la Secretaría de Hacienda municipal. - 2 horas de capacitación en ciberseguridad con enfoque en el factor humano y pishing.
7	Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para la PLAZA DE FERIAS, velocidad: 40 Mbps
8	Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para el COLISEO JESÚS ALBERTO HERNÁNDEZ, velocidad: 40 MbpS
9	Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para la CENTRAL DE SACRIFICIO, velocidad: 40 Mbps
10	Internet de alta velocidad para la GRANJA SANTA CLARA, velocidad: 10 Mbps
11	Internet de alta velocidad para el DESPACHO DE LA CORREGIDURÍA AGUABONITA, velocidad: 10 Mbps
12	Internet de alta velocidad para la CORREGIDURÍA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps
13	Internet banda ancha para los diferentes procesos centralizados en la CORREGIDURÍA LOS PLANES, velocidad: 50 Mbps
14	Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI BARRIO ÁLVARO REY, velocidad agregada: 50 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, con cobertura mayor a 5.200 m2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.
15	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA AGUABONITA, velocidad agregada: 10 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, con cobertura mayor a 5.200 m2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.

16	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante la distribución geográfica de 2 AP exteriores de alta potencia, asegurando una cobertura mayor a 10.000 m2 (@-75db LoS) y una capacidad de hasta 80 conexiones WIFI simultáneas
17	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA CAMPOALEGRE, velocidad agregada: 10 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, con cobertura mayor a 5.200 m2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.
18	Servicio de Internet de banda ancha para la ZONA WIFI LLANADAS, velocidad agregada: 20 Mbps. El servicio incluyendo todos los equipos necesarios y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, o arreglo de AP's, tal que se garantice una cobertura mayor a 8.000 m2 y capacidad de hasta 80 conexiones WIFI simultáneas. Se requiere cubrir el caserío del sector Llanadas y el barrio Gómez (zona de acceso vía Las Margaritas)
19	Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI PARQUE BOLÍVAR (principal) de Manzanares, velocidad agregada: 100 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, mediante tecnología 802.11n/ac configurada de forma simultánea, control en nube y posibilidad de roaming entre equipos.
20	Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI BARRIO LOMBO, velocidad agregada: 50 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, mediante tecnología 802.11n/ac configurada de forma simultánea, control en nube y posibilidad de roaming entre equipos.
21	Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI CANCHA BARRIO MIRADOR, velocidad agregada: 50 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, mediante tecnología 802.11n/ac configurada de forma simultánea, control en nube y posibilidad de roaming entre equipos.
22	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI SAN JUAN LA SIRIA (caseta comunal), velocidad agregada: 10 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, con cobertura mayor a 5.200 m^2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.
23	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LA CEIBA, velocidad agregada: 10 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, con cobertura mayor a 5.200 m^2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.
24	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MERCEDES, velocidad agregada: 10 Mbps. El servicio debe ser a todo costo, incluyendo todos los equipos necesarios, instalaciones eléctricas y protecciones requeridas; el servicio deberá entregarse a la comunidad en general mediante AP exterior de alta potencia, con cobertura mayor a 5.200 m^2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.

1- Actualizaciones

Monitoreo a cada una de las sedes, de esta manera se busca prestar un servicio de calidad y efectivo, suministrando la conectividad necesaria para el desarrollo del municipio de Manzanares.

Fallas, interrupciones y actualizaciones

Durante el período cubierto por este informe, el Centro de Operaciones de Red (NOC) registró incidencias o solicitudes de PQRS directas. Sin embargo, se gestionaron los siguientes requerimientos específicos:

1- Zona wifi Álvaro rey
Fecha de ticket: 27/05/2025

Tipo de reporte: sin servicio
Diagnóstico: Equipos bloqueados.
Solución: Desplazamiento de personal en donde se realiza reinicio de equipos, y se verifica funcionamiento.

2- Personería
Fecha de ticket: 28/05/2025
Tipo de reporte: Sin servicio en unos dispositivos.
Diagnóstico: Conflicto interno
Solución: Desplazamiento de personal en donde se evidencia que el conflicto es un dispositivo móvil, se dan credenciales de las redes wifi, validando conexión.

3- Oficina de transito
Fecha de ticket: 6/06/2025
Tipo de reporte: Sin servicio en unos dispositivos.
Diagnóstico: Conflicto interno
Solución: Desplazamiento de personal en donde se evidencia inconvenientes de conexión en un computador los cuales son provocados por un patch cord en mal estado

4- Secretaria de salud
Fecha de ticket: 16-06-2025
Tipo de reporte: Independizar el servicio de secretaria de salud
Diagnóstico: Validación de puertos en caja Nap
Solución: Desplazamiento de cuadrilla en donde se da conectividad a un nuevo servicio para el área de secretaria de salud (se deja cableado 8 computadores 1 impresora.





5- Oficina de transito
Fecha de ticket: 17-06-2025
Tipo de reporte: Independizar el servicio de la oficina de transito
Diagnóstico: Validación de puertos en caja Nap
Solución: Desplazamiento de cuadrilla en donde se da conectividad a un nuevo servicio para el área de secretaria de tránsito (se cablearon 2 computadores y una impresora, los demás computadores están con el servicio del RUNT).





Nota:

Para prevenir futuros incidentes, solicitamos que, antes de realizar cualquier cambio en la topología de red o la instalación de equipos nuevos, se establezca una comunicación previa. Esto nos permitirá anticiparnos y evitar interrupciones en el servicio.

6- Comisaria
Fecha de ticket: 17/06/2025
Tipo de reporte: Colaboración e instalación de punto wifi y conexión de impresora
Diagnóstico: Validación de puerto Jack en la ubicación
Solución: Desplazamiento de personal en donde se procede a instalar un equipo router para habilitar el wifi en la oficina y se conecta la impresora.



Otras novedades

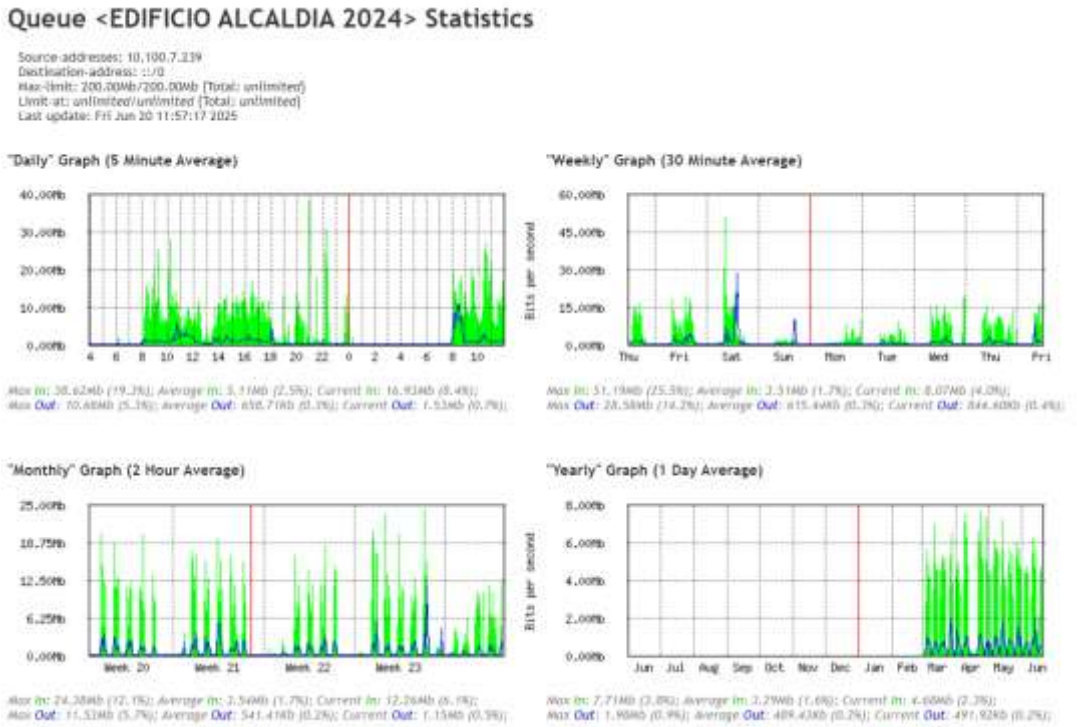
- Informamos que, si bien no se generaron tickets formales a través de la mesa de ayuda o las líneas de atención de Nivel 1 de CADCOM, nuestro personal técnico y administrativo gestionó consultas y requerimientos puntuales directamente con usuarios en las dependencias. Estos casos fueron resueltos en sitio o de forma remota sin necesidad de escalamiento a un PQRS formal.

Graficas de consumo (Graficas de consumo de canal con la herramienta MRTG para todas las sedes)

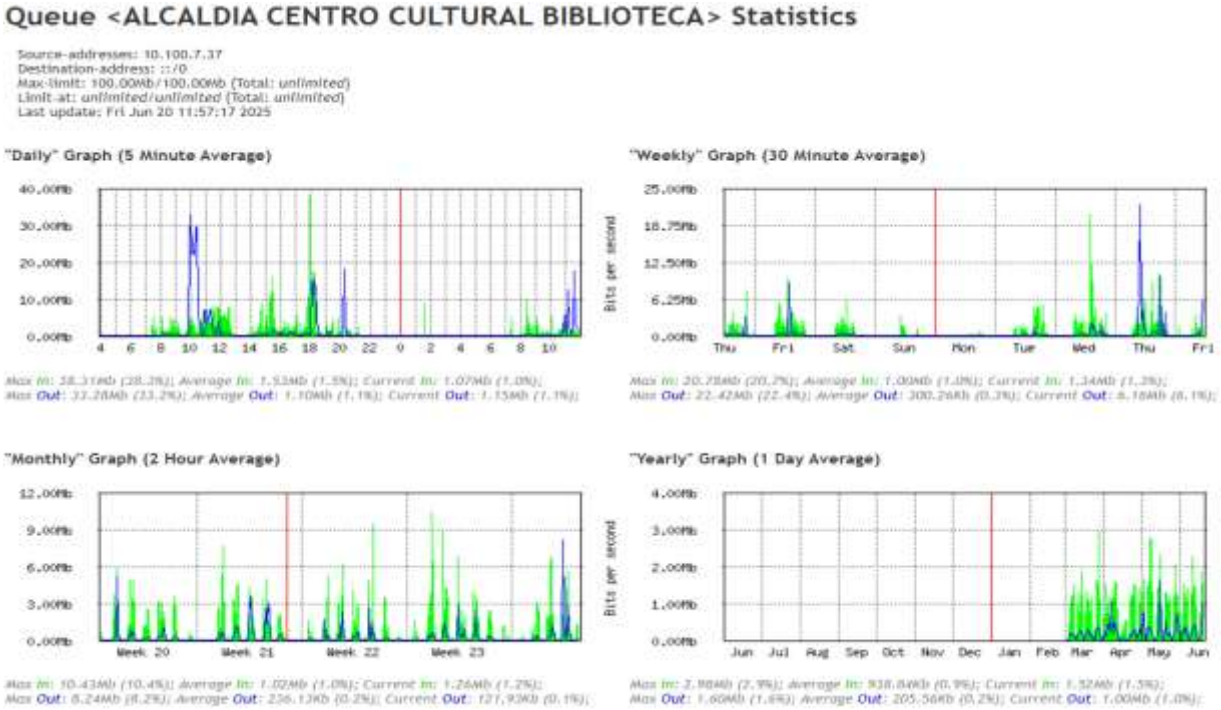
• A continuación, compartimos las gráficas de consumo de cada uno de los puntos, estas graficas tienen como finalidad mostrar de cierto modo el uso que se le da a cada servicio.

NOTA: Todas las gráficas visualizan un promedio en días, semanas y meses y no evidencia los picos o saturación del canal en un momento específico.

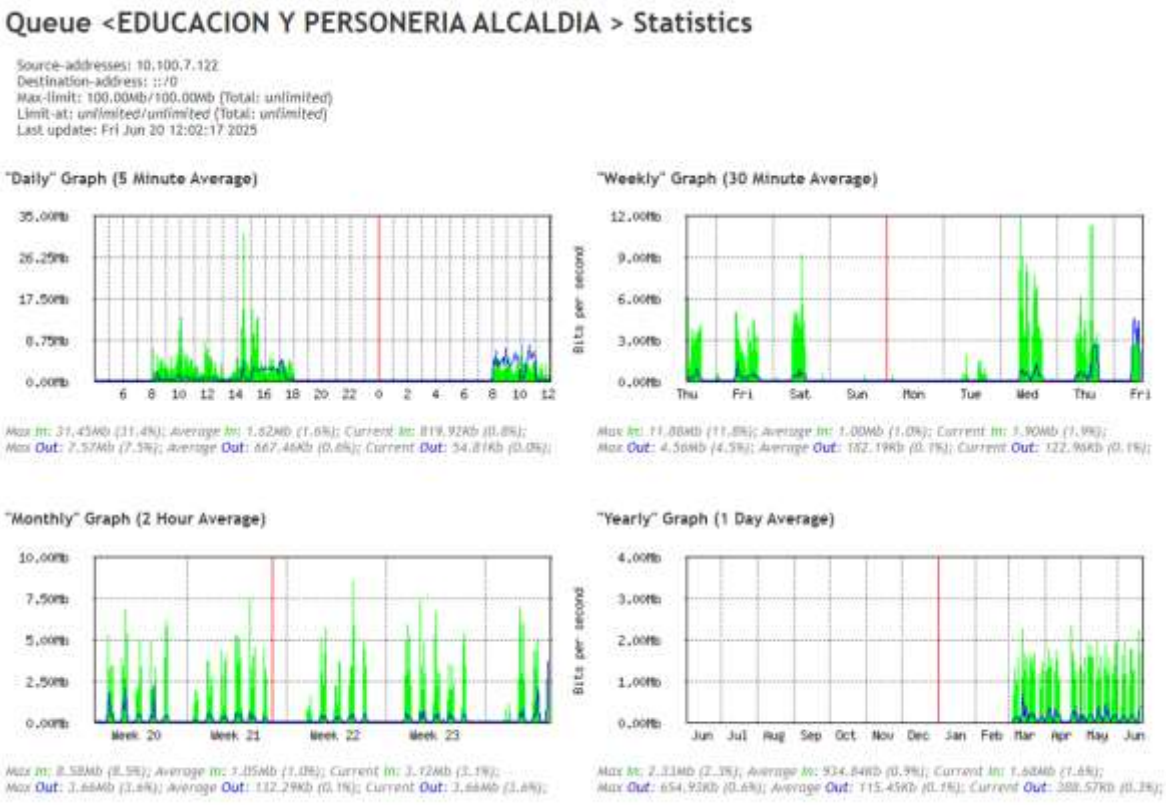
1. Ocupación promedio del canal de Internet en el edificio palacio municipal 200 Mbps



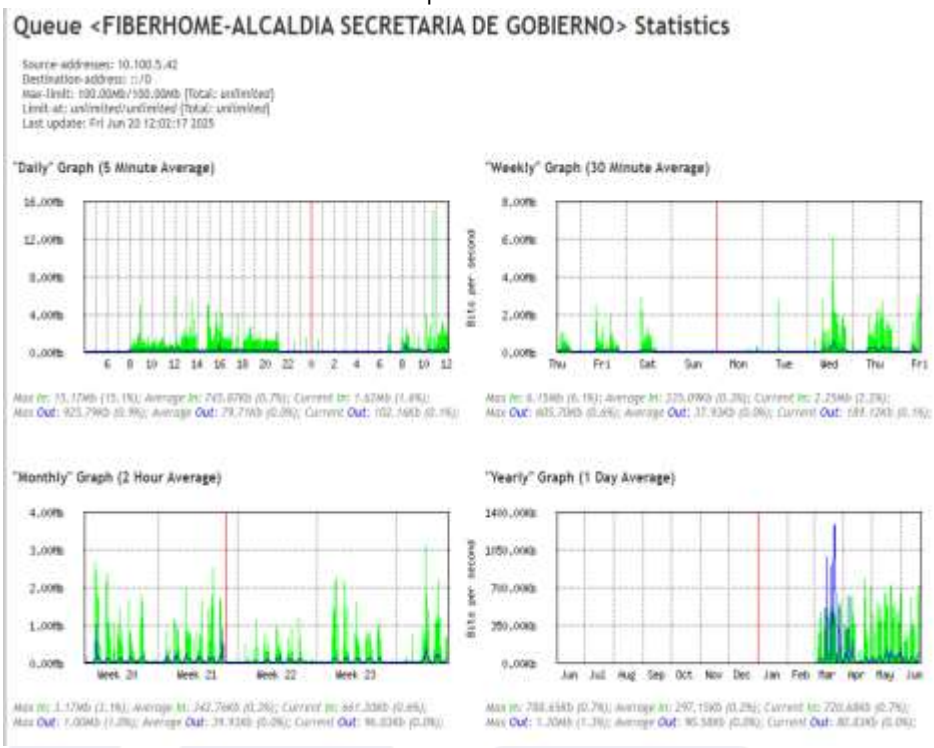
2. Ocupación promedio del canal de internet para el centro cultural (ESAP) 100 Mbps



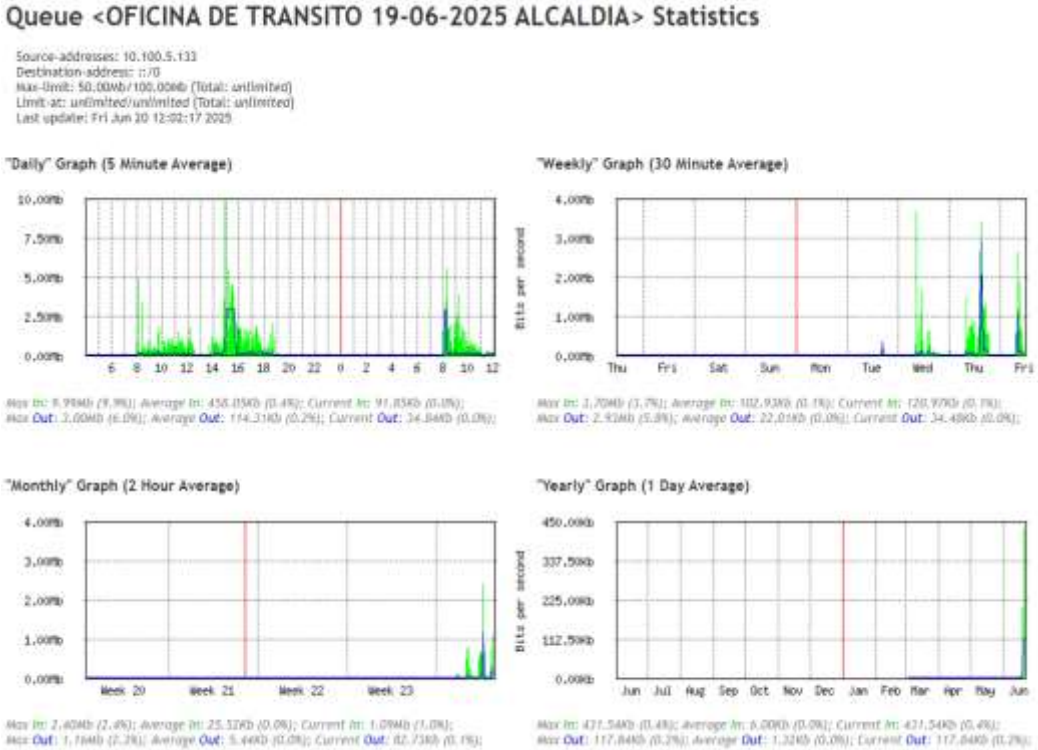
3. Secretaria de educación y biblioteca 100 Mbps



4. SECRETARIA DE GOBIERNO 100 Mbps



5. Oficina de transito 60 Mbps

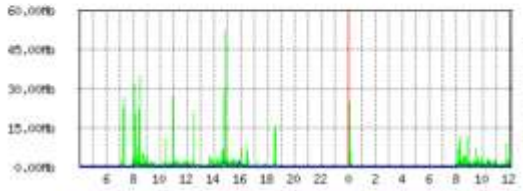


- Secretaria de salud

Queue <SECRETARIA DE SALUD 19-06-2025 ALCALDIA> Statistics

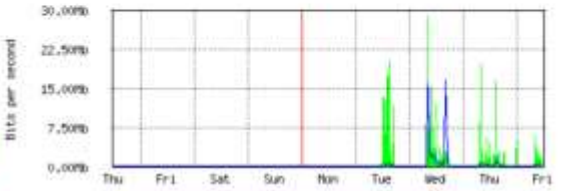
Source-addresses: 10.100.5.21
Destination-address: ::/0
Max-limit: 50.00Mb/50.00Mb (Total: unlimited)
Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
Last update: Fri Jun 20 12:02:17 2025

"Daily" Graph (5 Minute Average)



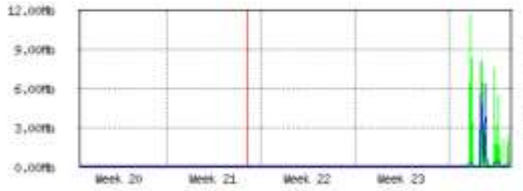
Max In: 52.66Mb (105.3%); Average In: 1.77Mb (3.5%); Current In: 662.10Kb (1.3%);
Max Out: 1.98Mb (2.9%); Average Out: 120.21Kb (0.2%); Current Out: 127.25Kb (0.2%);

"Weekly" Graph (30 Minute Average)



Max In: 29.14Mb (58.3%); Average In: 891.70Kb (1.7%); Current In: 777.90Kb (1.5%);
Max Out: 16.65Mb (33.3%); Average Out: 220.32Kb (0.4%); Current Out: 218.48Kb (0.4%);

"Monthly" Graph (2 Hour Average)



Max In: 11.72Mb (23.4%); Average In: 221.57Kb (0.4%); Current In: 2.41Mb (4.8%);
Max Out: 6.31Mb (12.6%); Average Out: 56.32Kb (0.1%); Current Out: 318.53Kb (0.6%);

"Yearly" Graph (1 Day Average)



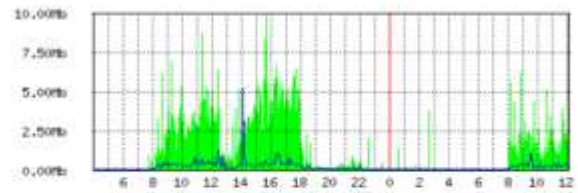
Max In: 2.49Mb (4.9%); Average In: 60.70Kb (0.1%); Current In: 1.65Mb (3.2%);
Max Out: 1.56Mb (3.1%); Average Out: 16.52Kb (0.0%); Current Out: 119.44Kb (0.2%);

6. SECRETARIA DE HACIENDA 100 Mbps

Queue <EASY4LINK-HACIENDA ALCALDIA DE MANZANARES > Statistics

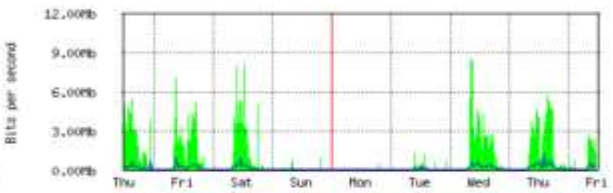
Source-addresses: 143.137.98.68
Destination-address: ::/0
Max-limit: 100.00Mb/100.00Mb (Total: unlimited)
Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
Last update: Fri Jun 20 12:02:17 2025

"Daily" Graph (5 Minute Average)



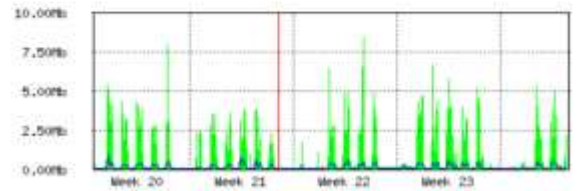
Max In: 9.91Mb (9.9%); Average In: 1.44Mb (1.4%); Current In: 1.85Mb (1.8%);
Max Out: 5.22Mb (5.2%); Average Out: 164.37Kb (0.1%); Current Out: 240.74Kb (0.2%);

"Weekly" Graph (30 Minute Average)



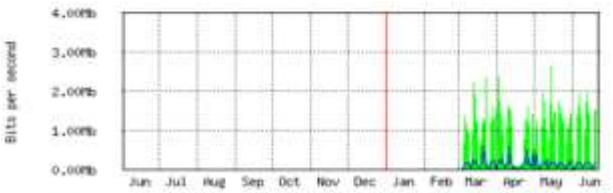
Max In: 10.24Mb (10.2%); Average In: 965.00Kb (0.9%); Current In: 1.22Mb (1.2%);
Max Out: 1.23Mb (1.2%); Average Out: 95.49Kb (0.0%); Current Out: 258.16Kb (0.2%);

"Monthly" Graph (2 Hour Average)



Max In: 8.48Mb (8.4%); Average In: 1.01Mb (1.0%); Current In: 2.14Mb (2.1%);
Max Out: 857.64Kb (0.8%); Average Out: 99.09Kb (0.0%); Current Out: 285.44Kb (0.2%);

"Yearly" Graph (1 Day Average)



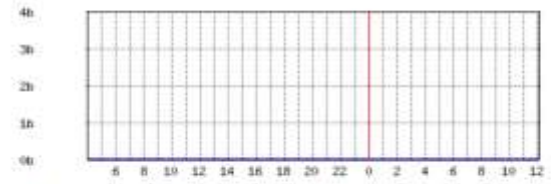
Max In: 2.63Mb (2.6%); Average In: 931.16Kb (0.9%); Current In: 1.53Mb (1.5%);
Max Out: 590.35Kb (0.5%); Average Out: 119.36Kb (0.1%); Current Out: 175.33Kb (0.1%);

7. PLAZA DE FERIAS 40 Mbps

Queue <ALCALDIA PLAZA DE FERIAS > Statistics

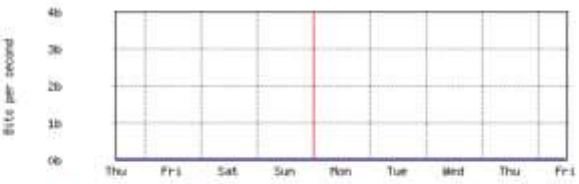
Source-addresses: 10.100.9.38
Destination-address: ::/0
Max-limit: 40.00Mb/40.00Mb (Total: unlimited)
Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
Last update: Fri Jun 20 12:02:17 2025

"Daily" Graph (5 Minute Average)



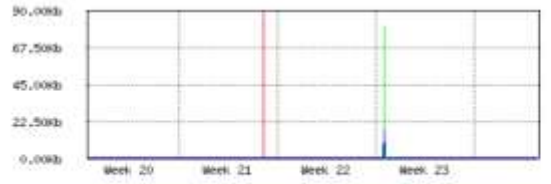
Max In: 0b (0.0%); Average In: 0b (0.0%); Current In: 0b (0.0%);
Max Out: 0b (0.0%); Average Out: 0b (0.0%); Current Out: 0b (0.0%);

"Weekly" Graph (30 Minute Average)



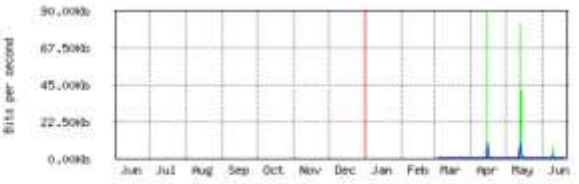
Max In: 0b (0.0%); Average In: 0b (0.0%); Current In: 0b (0.0%);
Max Out: 0b (0.0%); Average Out: 0b (0.0%); Current Out: 0b (0.0%);

"Monthly" Graph (2 Hour Average)



Max In: 81.69Kb (0.2%); Average In: 215b (0.0%); Current In: 0b (0.0%);
Max Out: 17.90Kb (0.0%); Average Out: 48b (0.0%); Current Out: 0b (0.0%);

"Yearly" Graph (1 Day Average)



Max In: 89.48Kb (0.2%); Average In: 1.27Kb (0.0%); Current In: 0b (0.0%);
Max Out: 9.94Kb (0.0%); Average Out: 212b (0.0%); Current Out: 0b (0.0%);

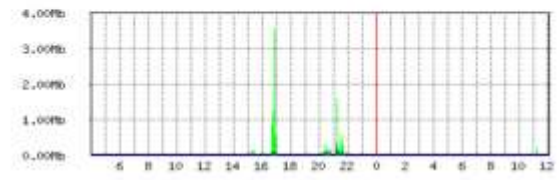
- El presente servicio solo es utilizado los segundos lunes de cada mes cuando en el municipio hay ferias.

8. Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para el COLISEO JESÚS ALBERTO HERNÁNDEZ, velocidad: 40 Mbps.

Queue <COLISEO 2024> Statistics

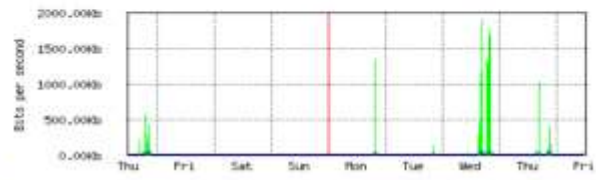
Source-addresses: 10.100.9.12
Destination-address: ::/0
Max-limit: 40.00Mb/40.00Mb (Total: unlimited)
Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
Last update: Fri Jun 20 12:02:17 2025

"Daily" Graph (5 Minute Average)



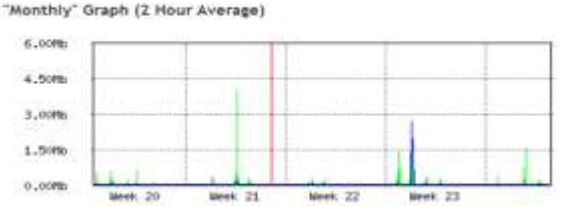
Max In: 3.51Mb (8.8%); Average In: 28.51Kb (0.0%); Current In: 1.69Kb (0.0%);
Max Out: 179.02Kb (0.4%); Average Out: 2.05Kb (0.0%); Current Out: 1.24Kb (0.0%);

"Weekly" Graph (30 Minute Average)



Max In: 1.91Mb (4.7%); Average In: 39.34Kb (0.0%); Current In: 29.08Kb (0.0%);
Max Out: 62.69Kb (0.1%); Average Out: 1.05Kb (0.0%); Current Out: 2.11Kb (0.0%);

"Monthly" Graph (2 Hour Average)



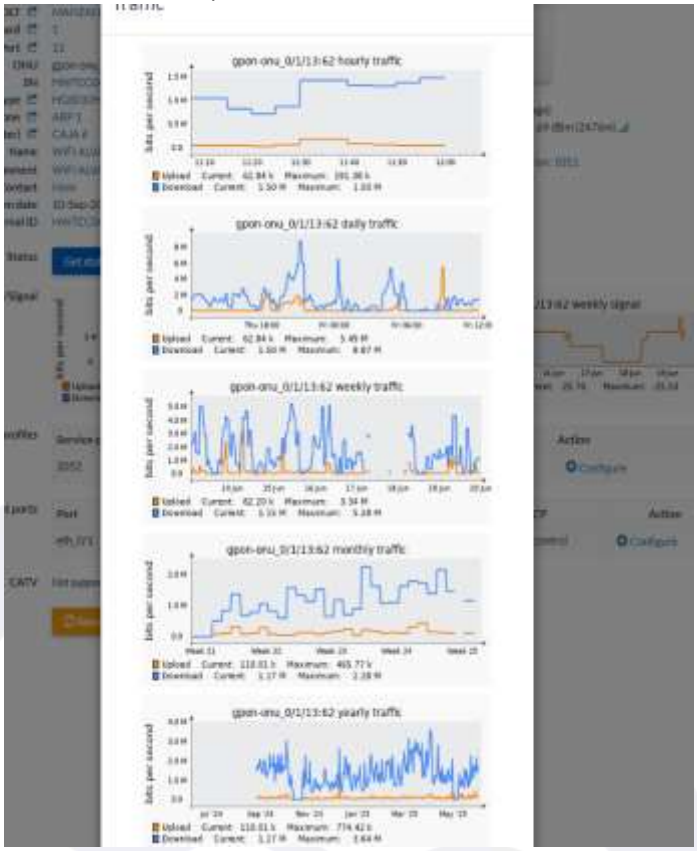
Max In: 4.04Mb (10.1%); Average In: 49.82Kb (0.1%); Current In: 0b (0.0%);
Max Out: 2.70Mb (6.7%); Average Out: 12.63Kb (0.0%); Current Out: 0b (0.0%);

"Yearly" Graph (1 Day Average)

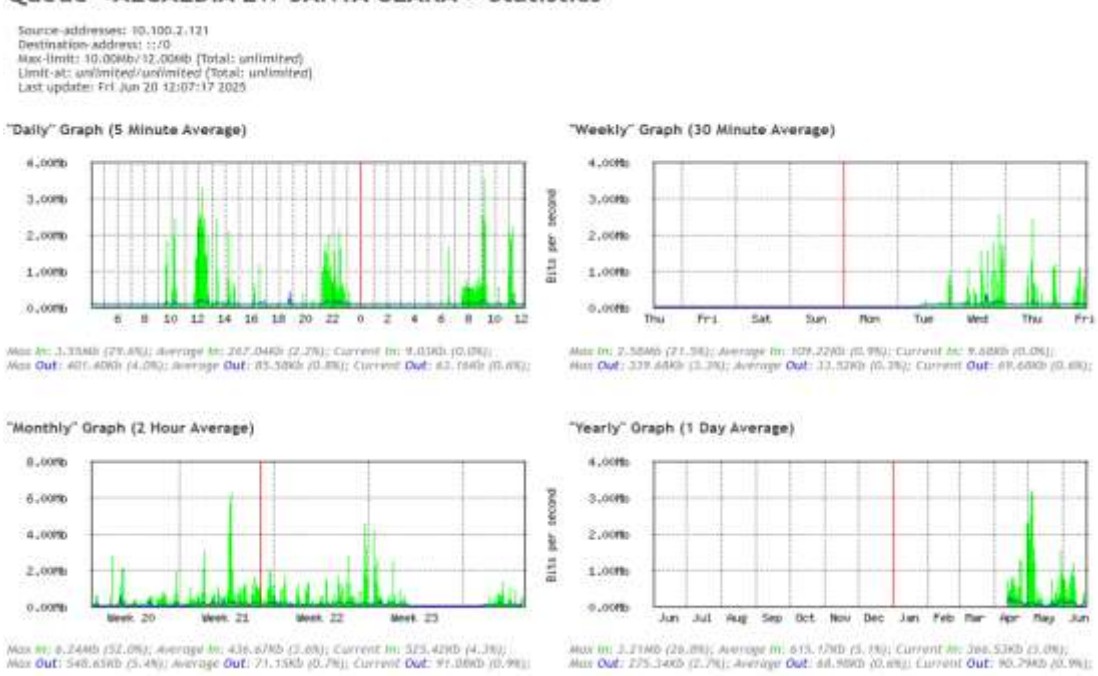


Max In: 422.50Kb (1.0%); Average In: 14.87Kb (0.0%); Current In: 151.48Kb (0.3%);
Max Out: 331.94Kb (0.8%); Average Out: 3.96Kb (0.0%); Current Out: 4.05Kb (0.0%);

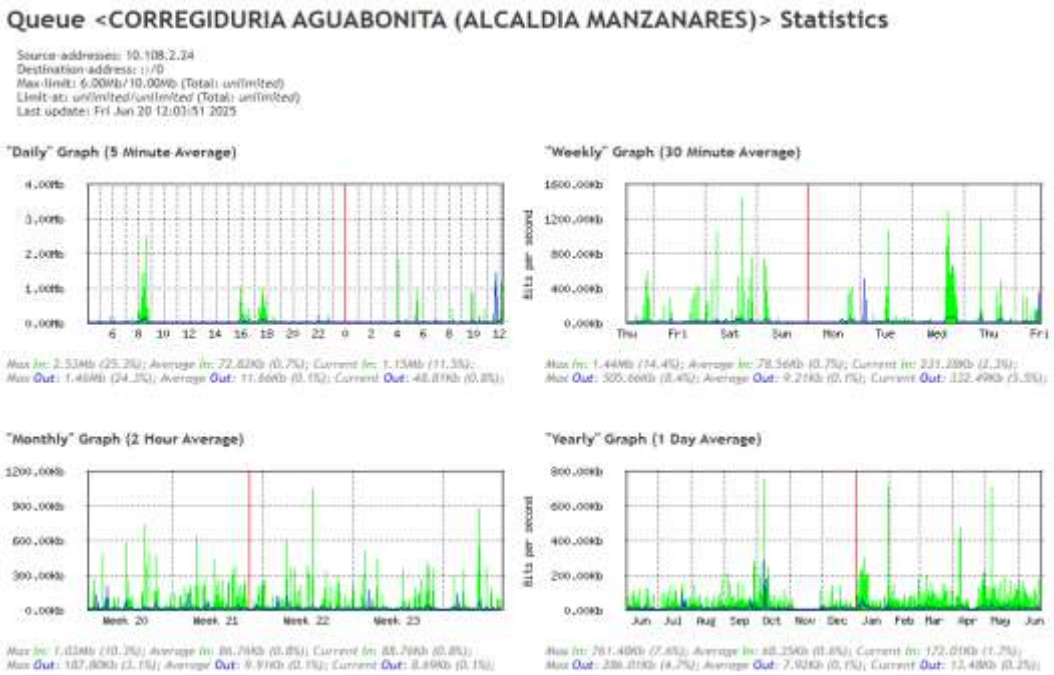
9. Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para la CENTRAL DE SACRIFICIO, velocidad: 40 Mbps



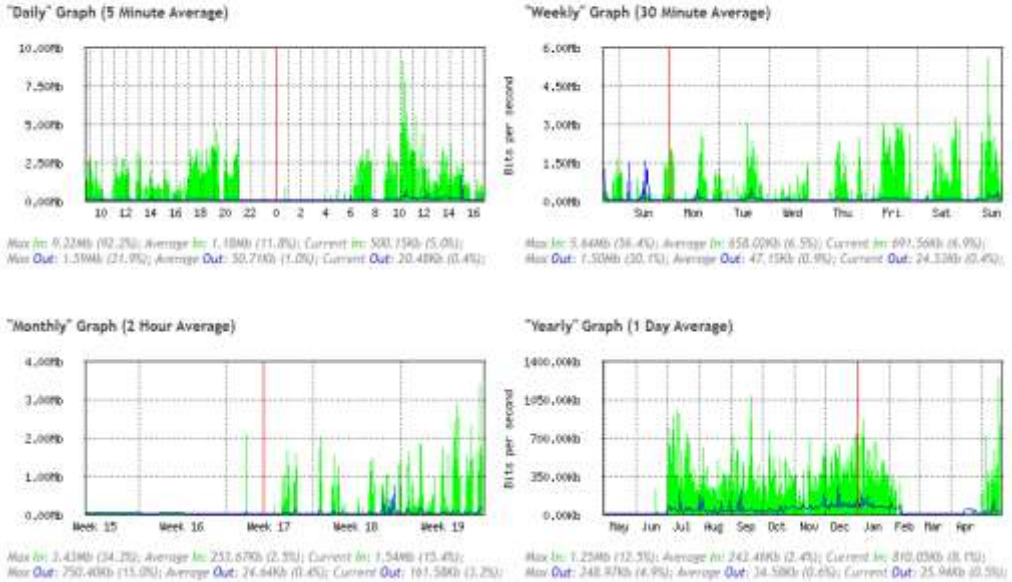
10. Internet de alta velocidad para la GRANJA SANTA CLARA, velocidad: 10 Mbps



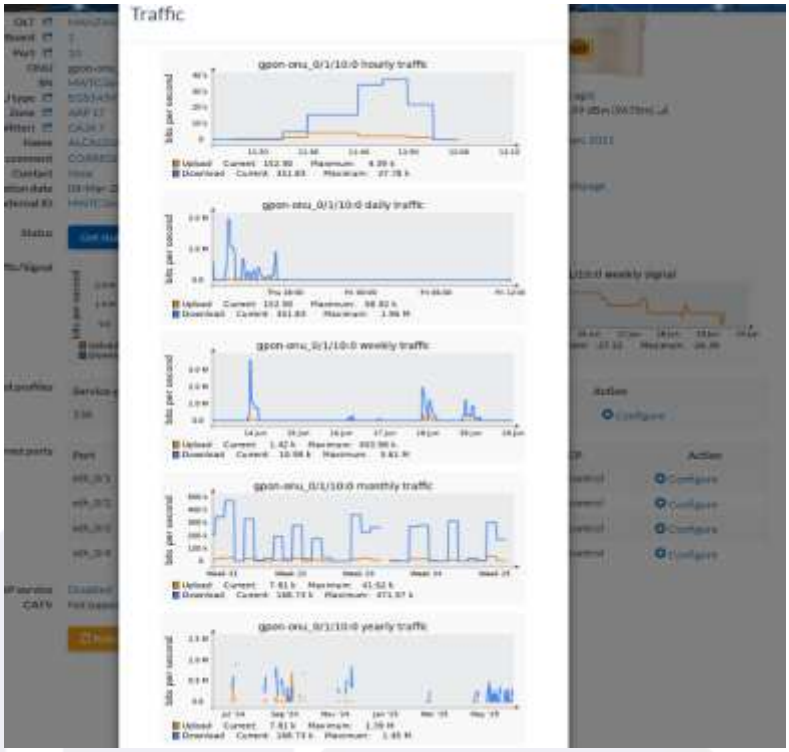
11. Internet de alta velocidad para el DESPACHO DE LA CORREGIDURÍA AGUABONITA, velocidad: 10 Mbps



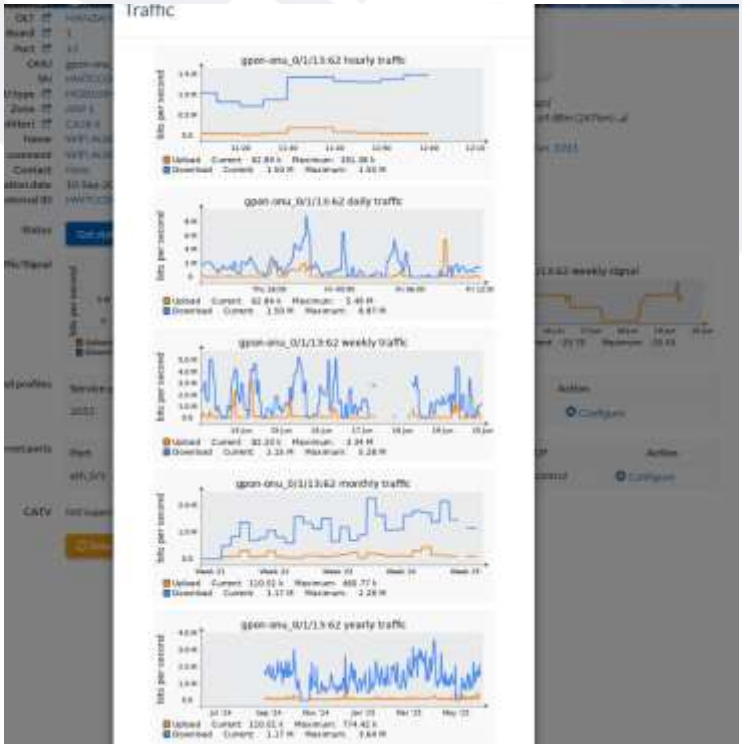
12. Internet de alta velocidad para la CORREGIDURÍA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps



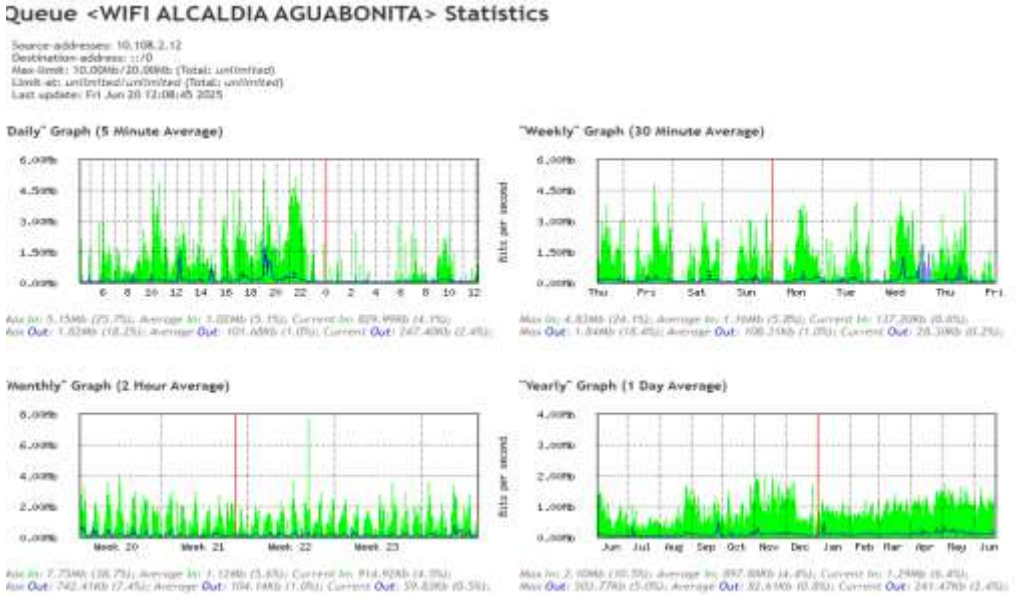
13. Internet banda ancha para los diferentes procesos centralizados en la CORREGIDURÍA LOS PLANES, velocidad: 50 Mbps



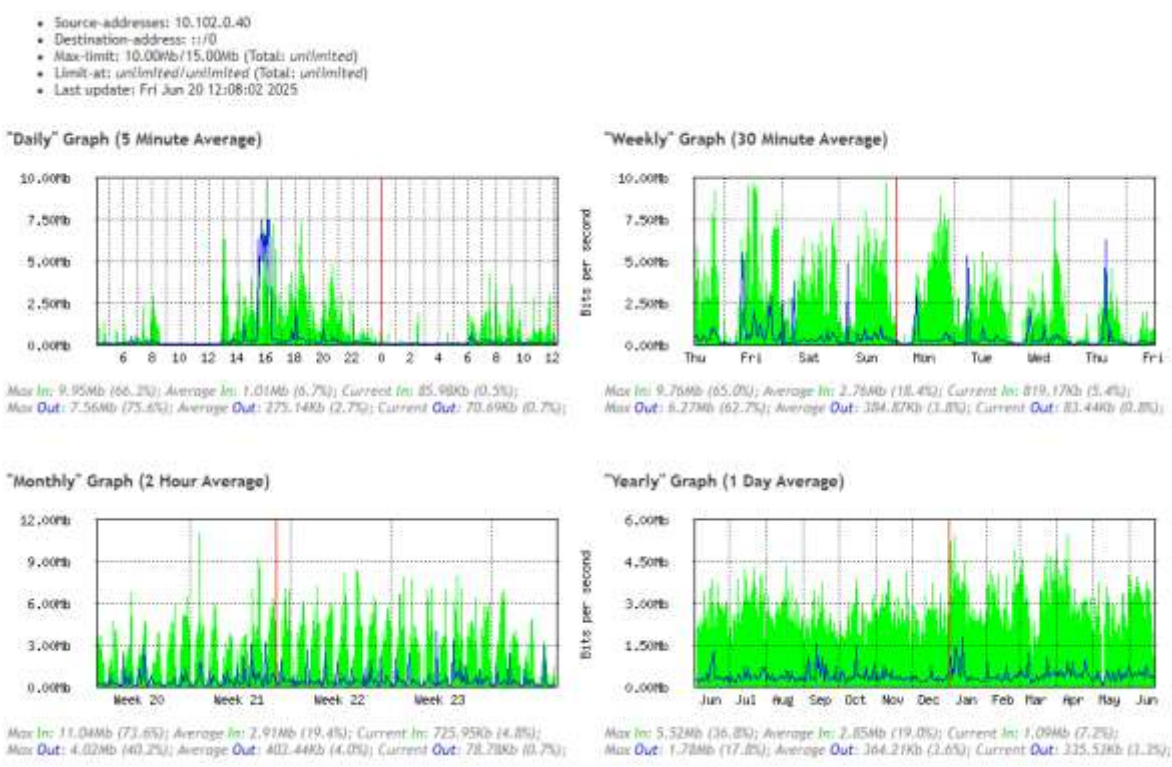
14. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI BARRIO ÁLVARO REY, velocidad agregada: 50 Mbps



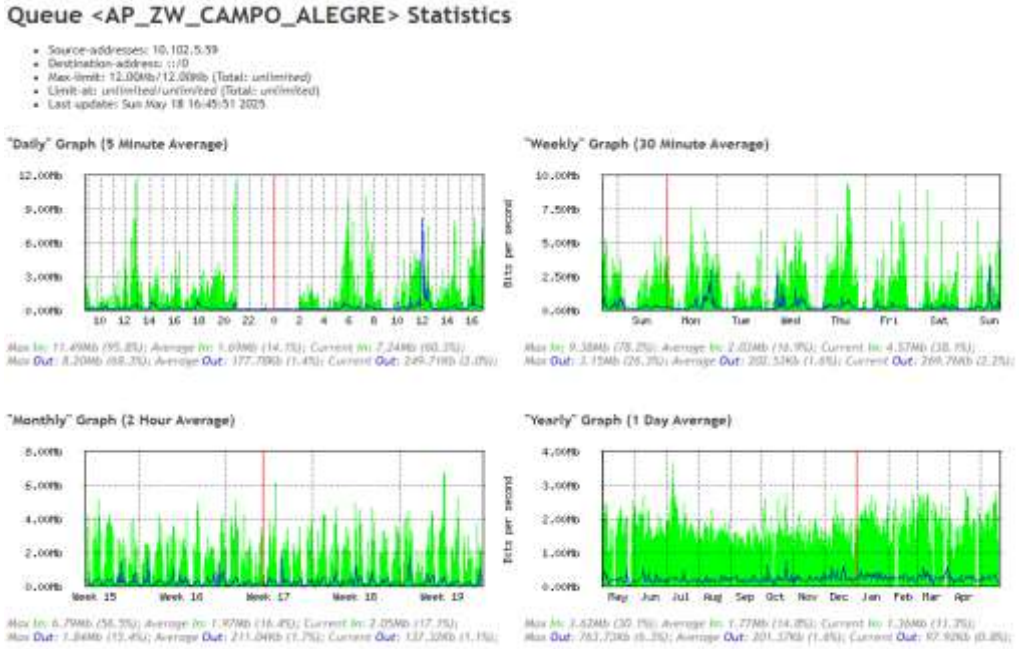
15. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA AGUABONITA, velocidad agregada: 10 Mbps.



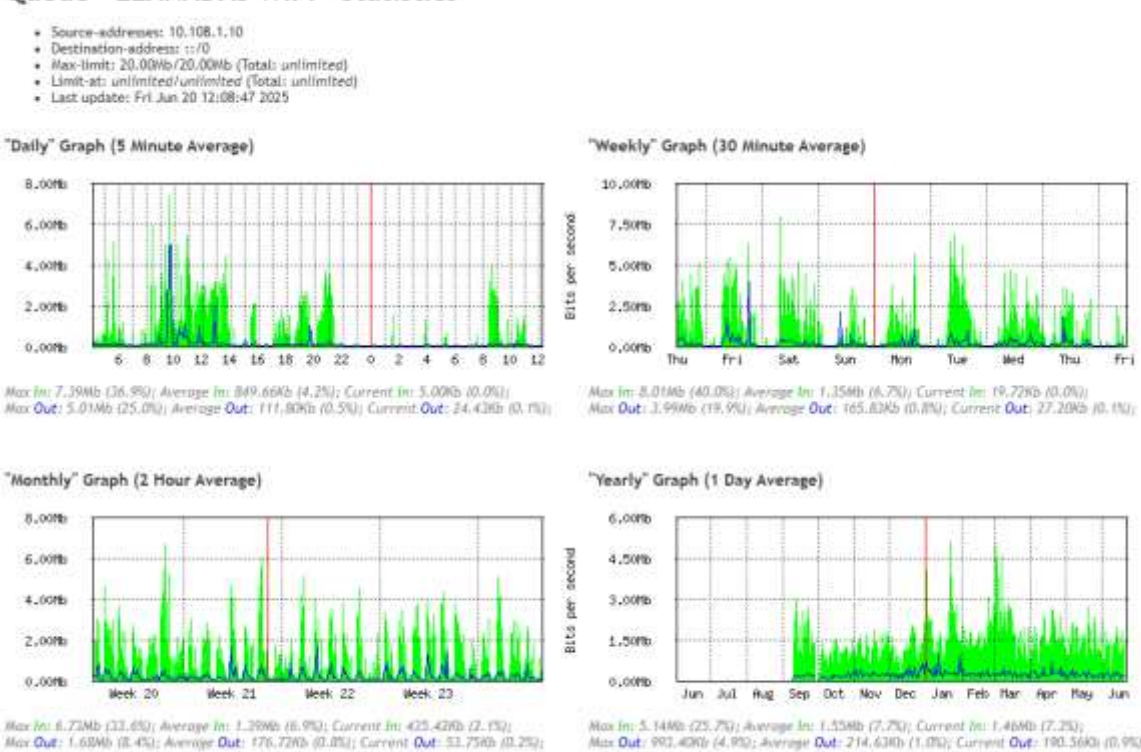
16.Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps.



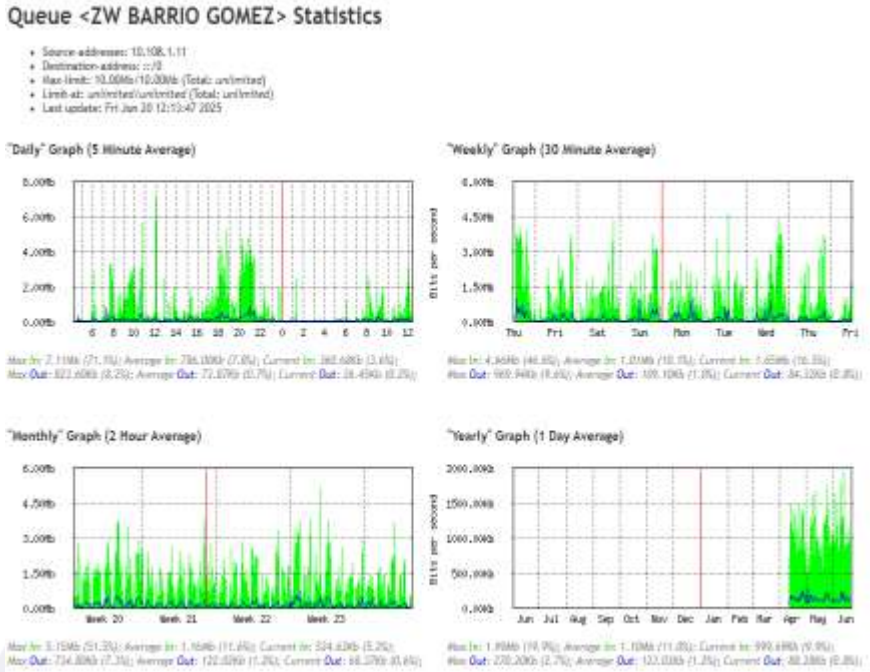
17. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA CAMPOALEGRE, velocidad agregada: 10 Mbps.



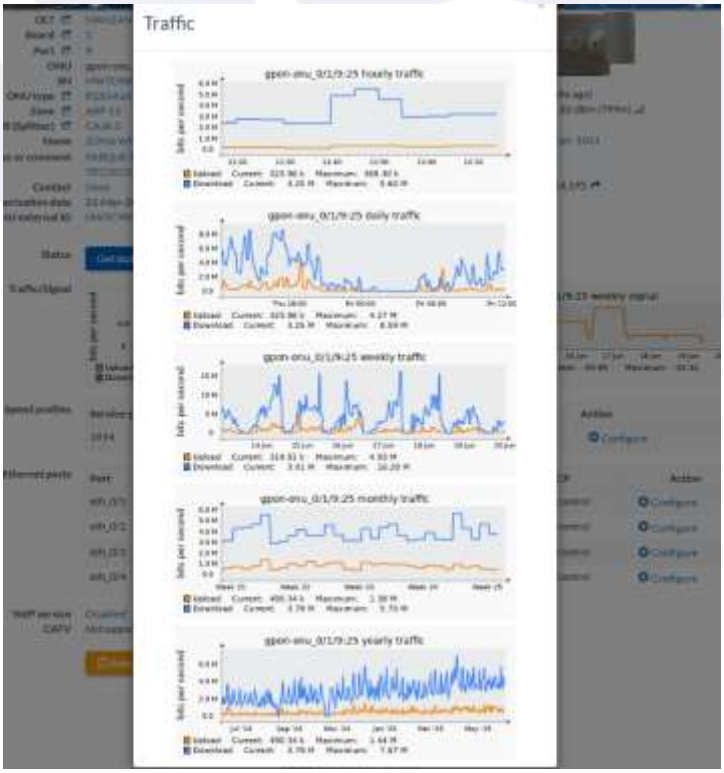
18. Servicio de Internet de banda ancha para la ZONA WIFI LLANADAS, velocidad agregada: 20 Mbps



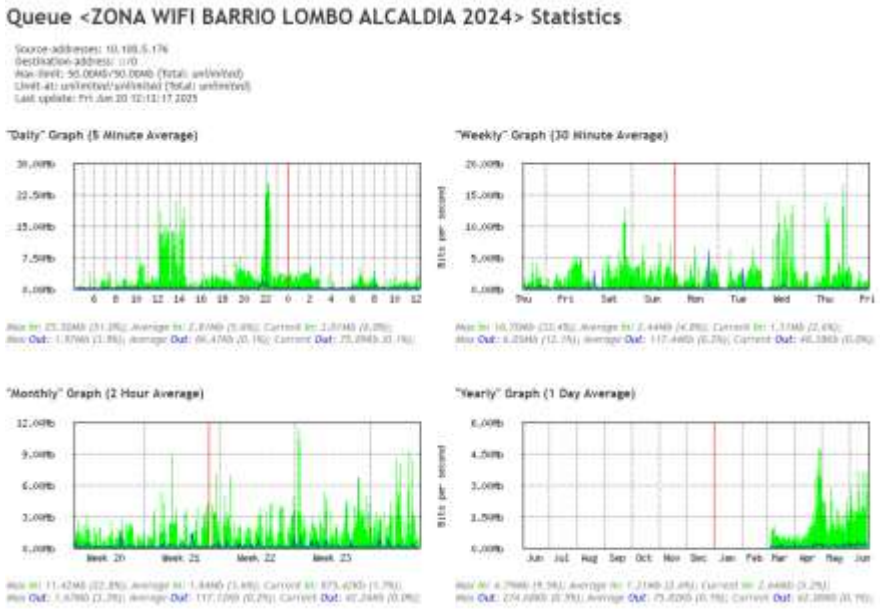
- ZW BARRIO GOMEZ



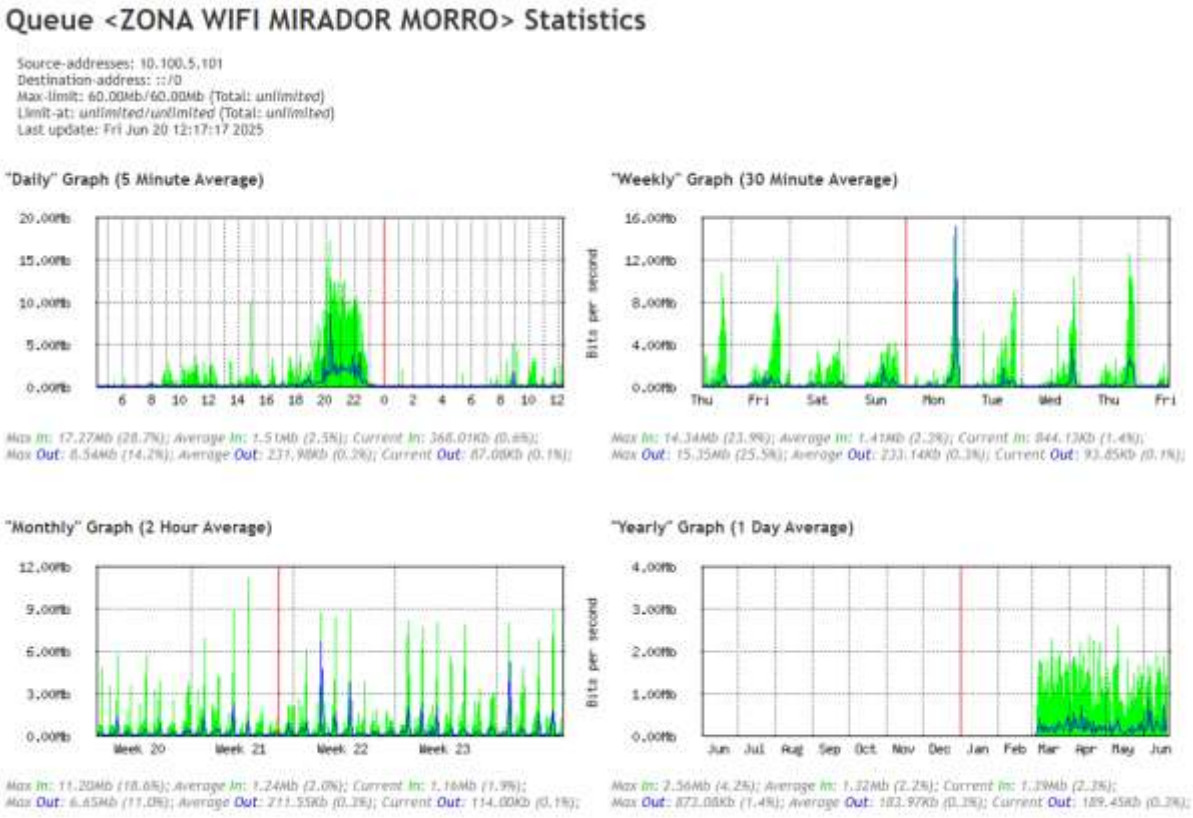
19. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI PARQUE BOLÍVAR (principal) de Manzanares, velocidad agregada: 100 Mbps.



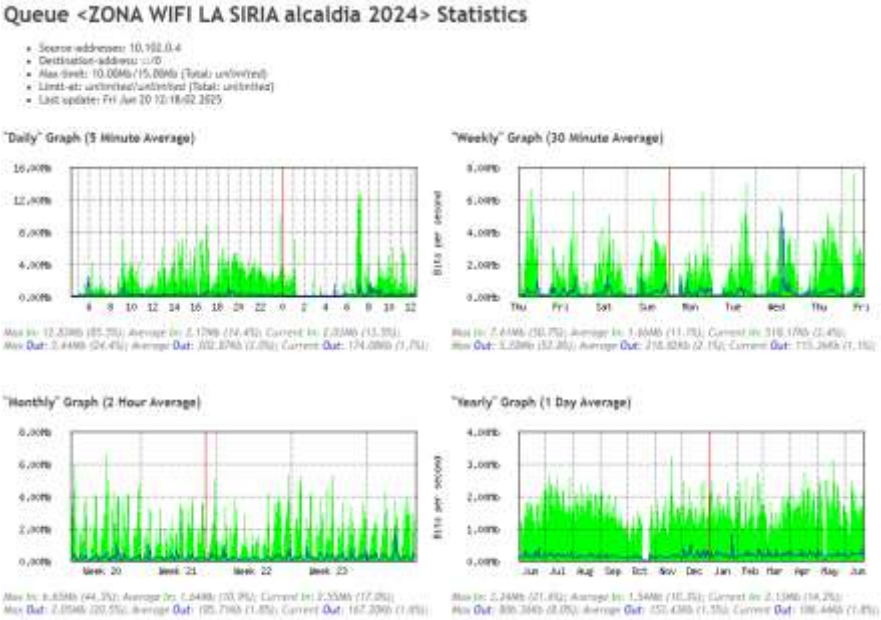
20. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI BARRIO LOMBO, velocidad agregada: 50 Mbps.



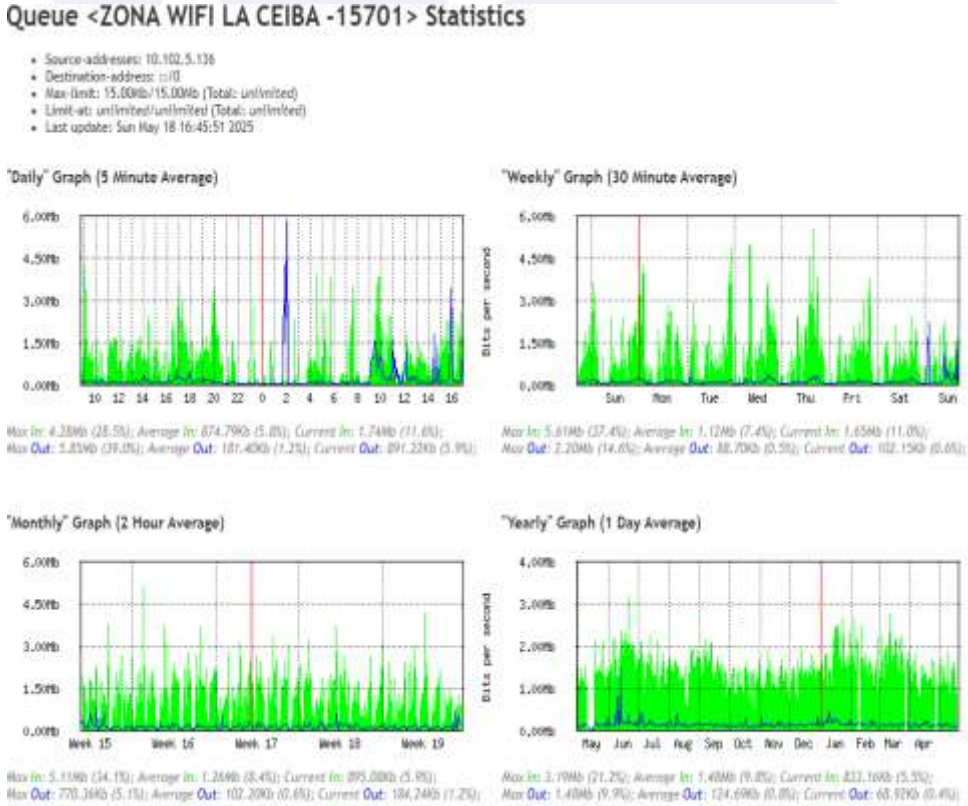
21. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI CANCHA BARRIO MIRADOR, velocidad agregada: 50 Mbps.



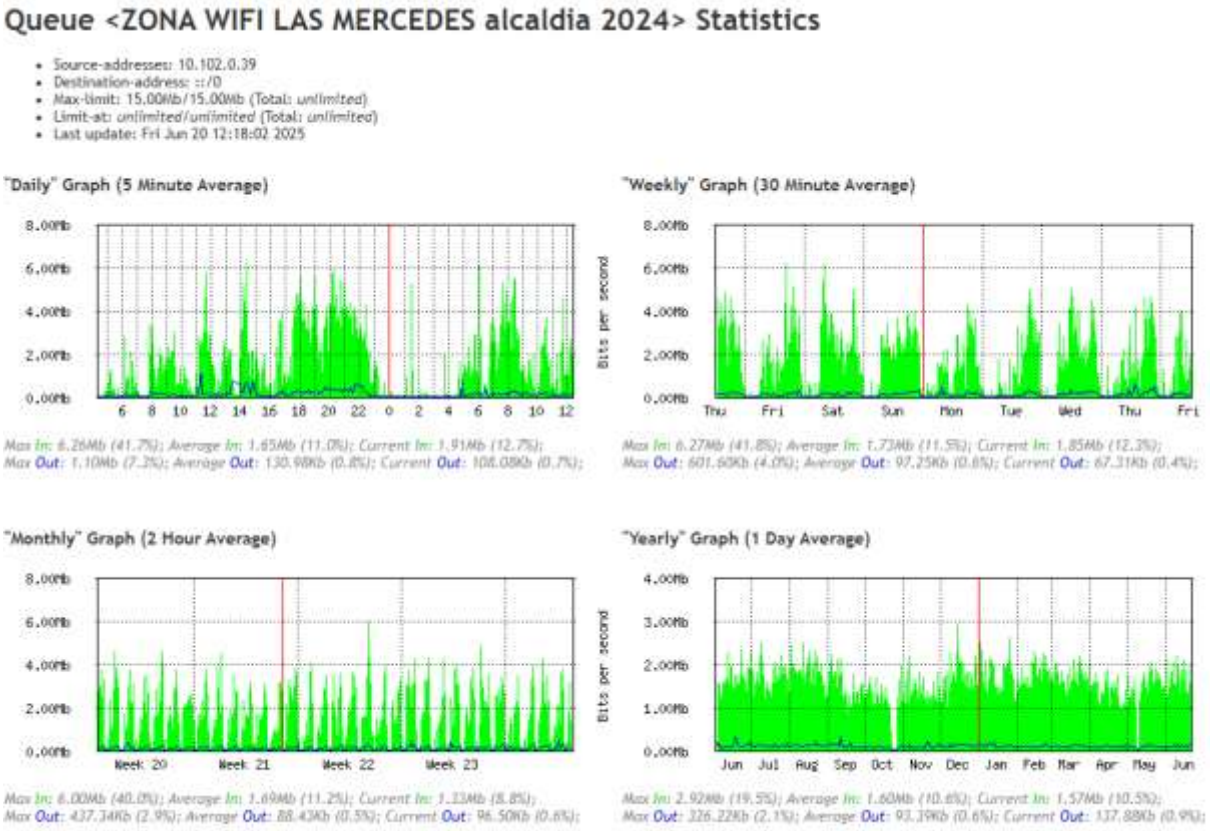
22. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI SAN JUAN LA SIRIA (caseta comunal), velocidad agregada: 10 Mbps.



23. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LA CEIBA, velocidad agregada: 10 Mbps.



24. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MERCEDES, velocidad agregada: 10 Mbps.



Destacado

CADCOM además de los puntos instalados bajo el contrato con la alcaldía, instalo zonas wifi en distintas veredas y corregimientos en pro de ayudar a la población, algunas de estas zonas son:

- Zona wifi Naranjal
- Zona wifi la Sonrisa

ESCALAMIENTO CADCOM – OFICINA PRINCIPAL CALDAS

Atención/ Escalamiento Nivel	Descripción procesos ITIL	Teléfono/Whatsapp
Contable	Administración/Contabilidad/Tesorería	mercadeo@cadcom.co facturacion@cadcom.co 312-2476300
1	-Atención básica mesa de ayuda, telefónica, chat o correo electrónico. -Recibir o detectar una incidencia. -Clasificar incidencia.	Mesa de ayuda: 018000-196061 310-4091679 310-4093805

Atención/ Escalamiento Nivel	Descripción procesos ITIL	Teléfono/Whatsapp
	-Brindar soporte inicial a la incidencia. -Priorizar el reporte de acuerdo a su impacto y urgencia -Creación del ticket en el sistema con la respectiva documentación del caso -Revisión básica: Conexión de cableado local, suministro eléctrico de equipos, configuración de equipos, redes wifi, navegador Web, direccionamiento IP local, DHCP, redirección de puertos.	WhatsApp: 3193365048 soporte@cadcom.co
2	-Diagnosticar reporte de fallos -Resolver y restaurar el servicio -Cerrar el caso / Ticket -Mantener gestión, monitoreo, seguimiento y comunicación de los incidentes -Configuración y modificaciones de parámetros de VPN, tunneling y MPLS Conectividad a internet -Pruebas de conectividad radio o FTTH	soporte2@cadcom.co soportecorporativo@cadcom.co
3	-Gestionar con las diferentes cuadrillas, con inventario, personal de agendamiento y técnicos las acciones a tomar para restablecer el servicio -Supervisión de procesos -Cierre de Ticket en el último nivel de escalamiento -Mediciones de calidad del servicio	rramirez@cadcom.co 311 5791492 p.noriega@cadcom.co 310 4090634 agendamiento@cadcom.co 3216232335

Atentamente,



ANDRÉS FELIPE AYALA PARRA
ÁREA DE OPERACIONES– CADCOM LTDA
3216232335
agendamiento@cadcom.co