Manzanares, 18 de diciembre 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: diciembre-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 configurado 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 configurado 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- Central de sacrificio
Fecha de ticket: 3/12/2025 7:28:13 a. m.
Tipo de reporte: Instalacion de router para una oficina de las nuevas instalaciones de la central
Diagnóstico: Instalación de router
Solución: Desplazamiento de personal en donde se instala switch y router doble banda





1- Zona wifi llanadas
Fecha de ticket: 16/12/2025 7:28:13 a. m.
Tipo de reporte: Sin servicio
Diagnóstico: Radio no responde
Solución: Desplazamiento de personal en donde se encuentra antena quemada, se realiza cambio de antena y se activa servicio.

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.

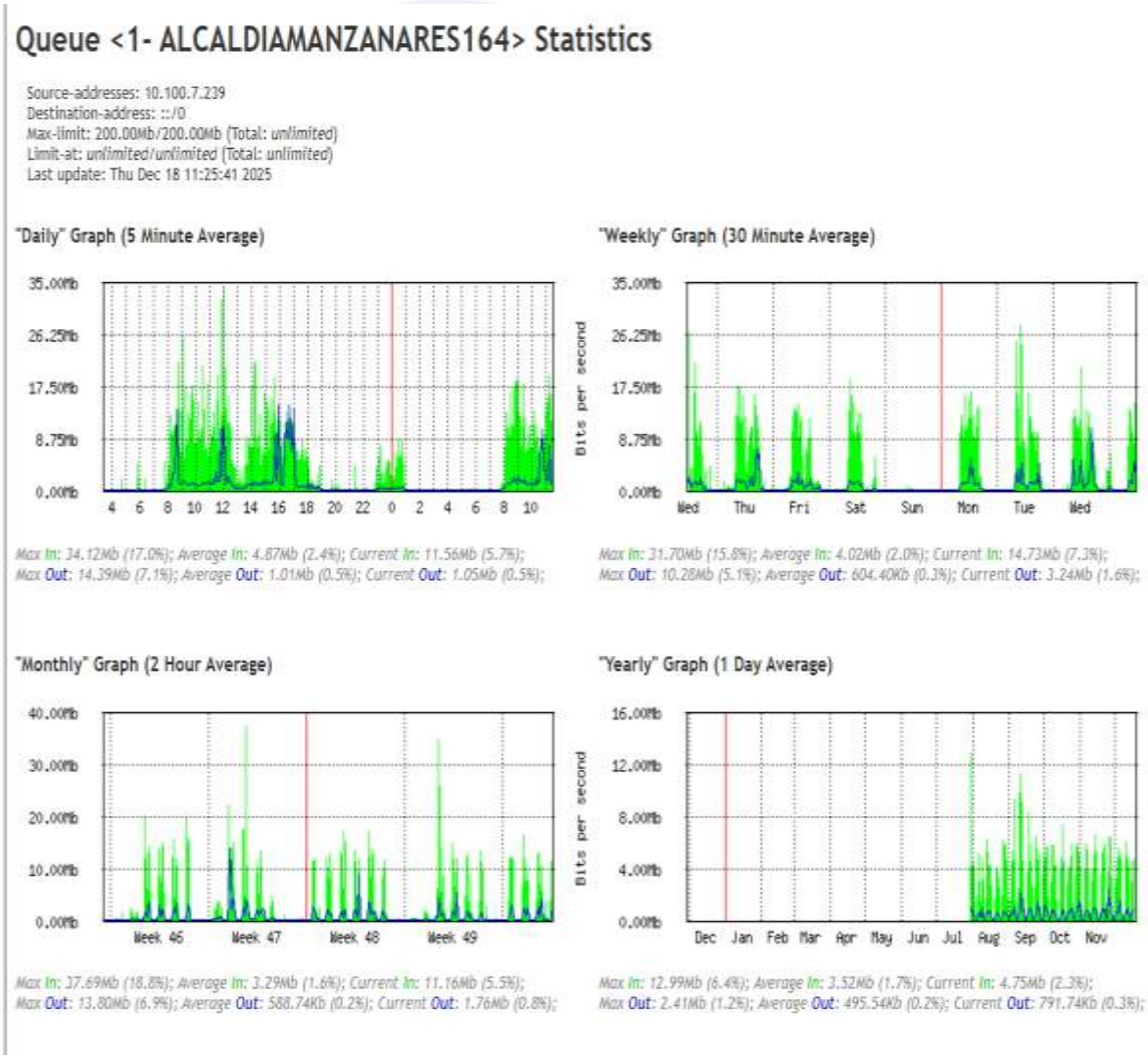
- **Evidencias Consumo de canales**

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

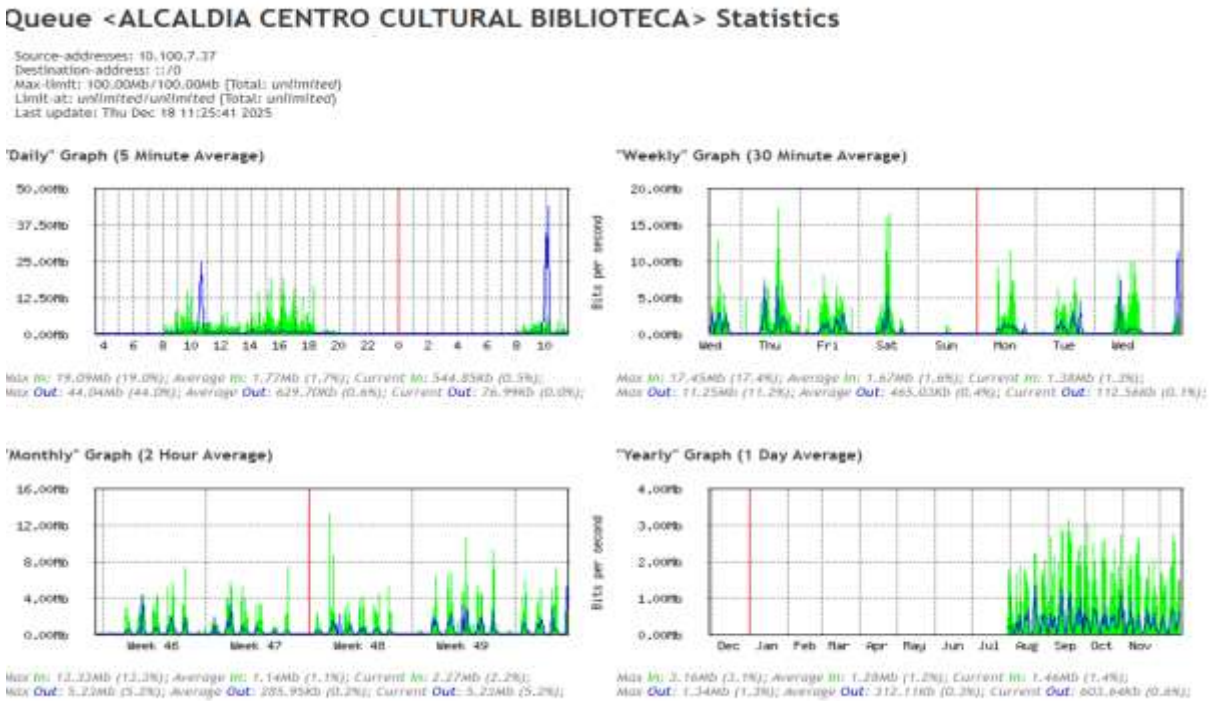
• A continuación, compartimos las gráficas de consumo de cada uno de los puntos, estas graficas tienen como finalidad mostrar de cierto modo el uso que se le da a cada servicio.

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.

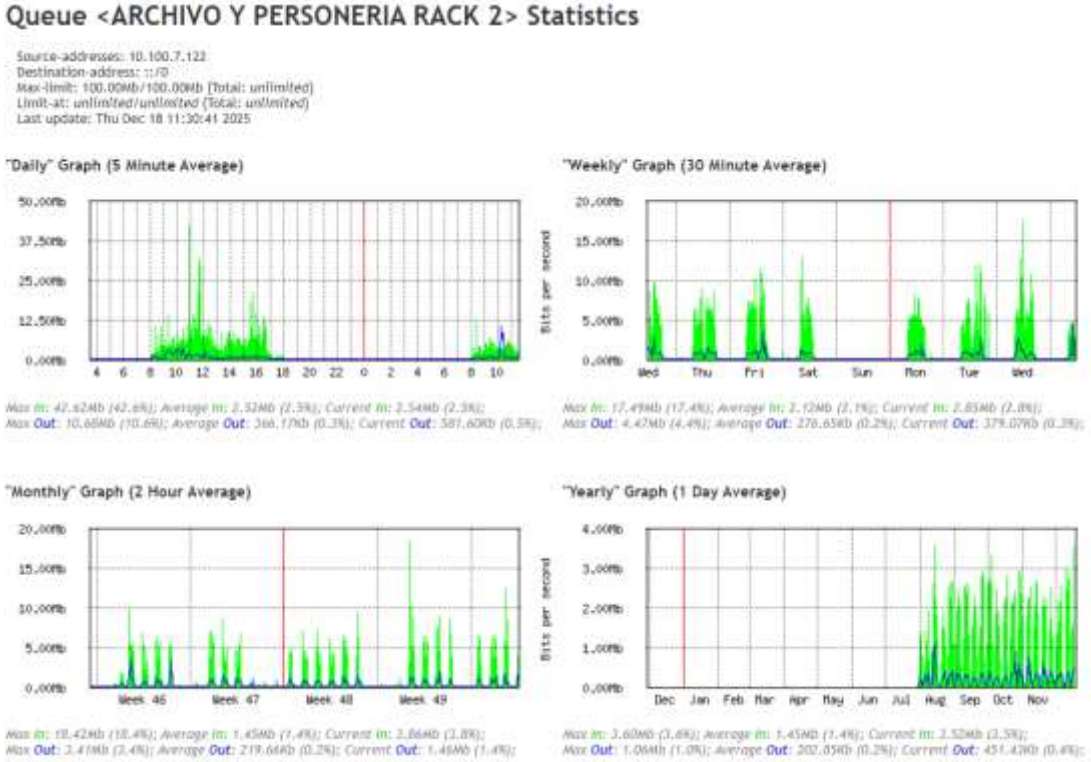
1. Ocupación promedio del canal de Internet en el edificio palacio municipal 200 Mbps



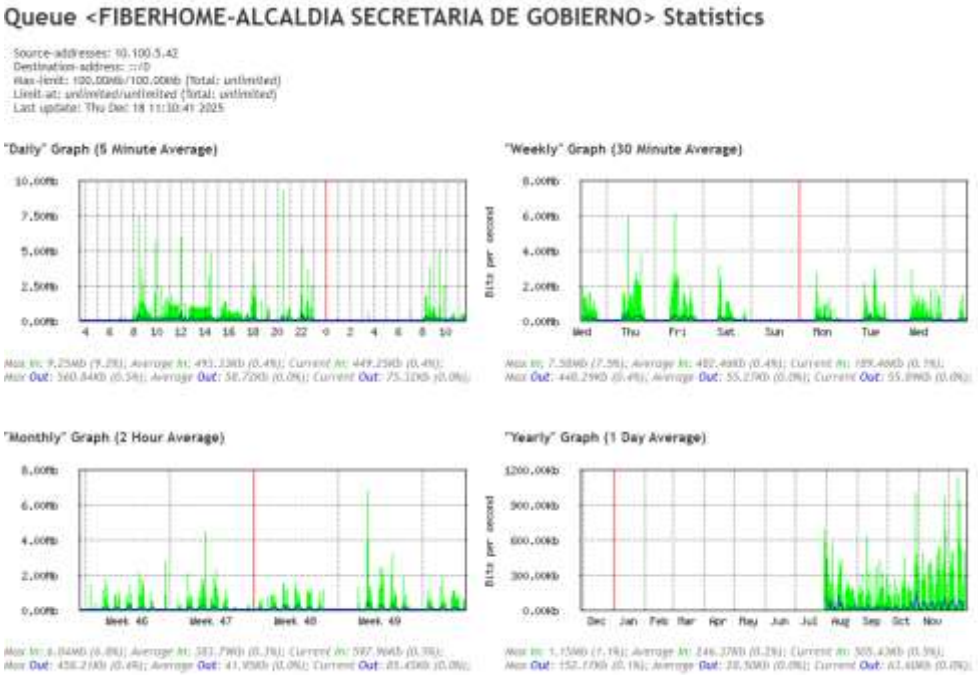
2. Ocupación promedio del canal de internet para el centro cultural (ESAP) 100 Mbps



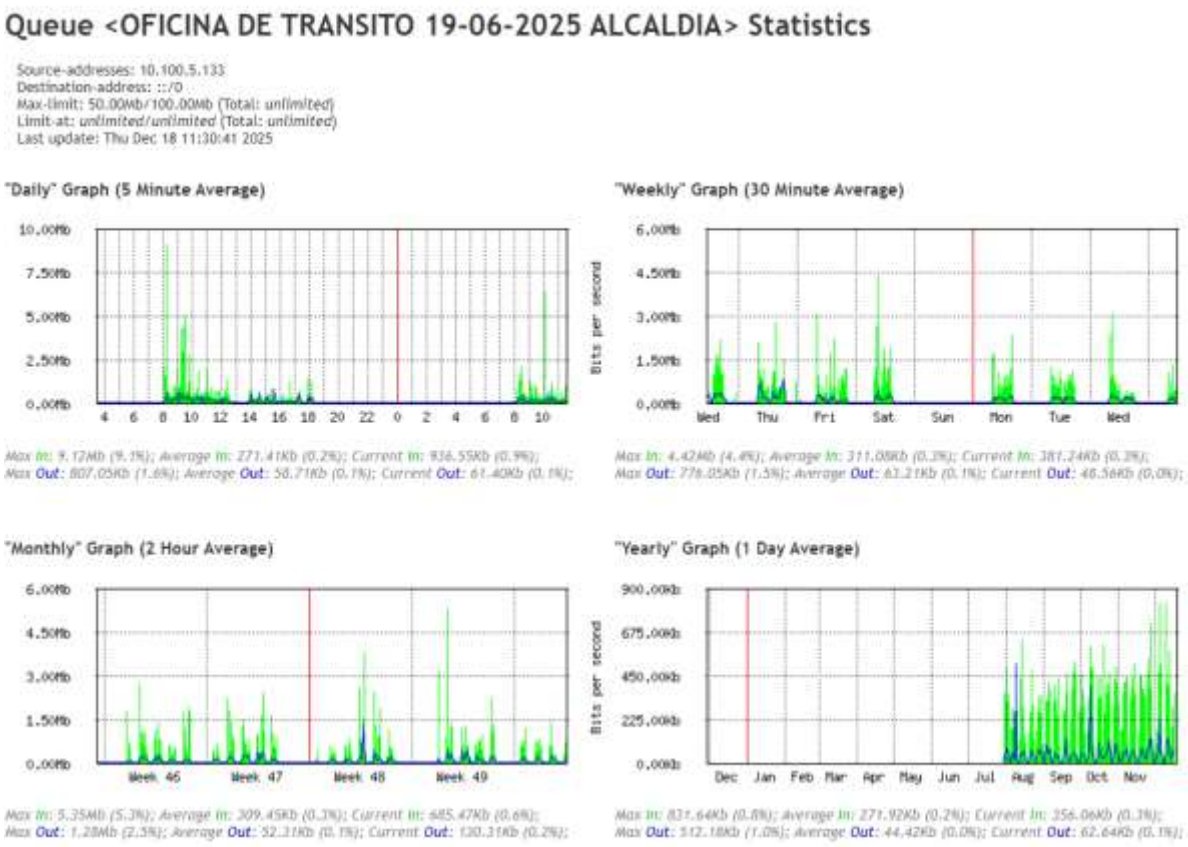
3. Secretaria de educación y biblioteca 100 Mbps



4. SECRETARIA DE GOBIERNO 100 Mbps



5. Oficina de transito 60 Mbps

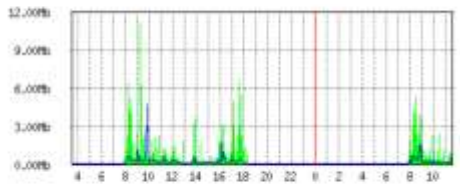


- Secretaria de salud

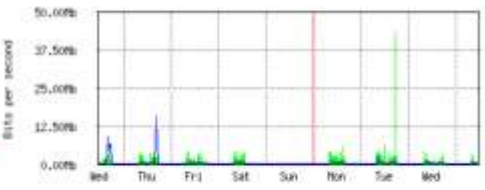
Queue <SECRETARIA DE SALUD 19-06-2025 ALCALDIA> Statistics

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: Thu Dec 18 11:30:41 2025

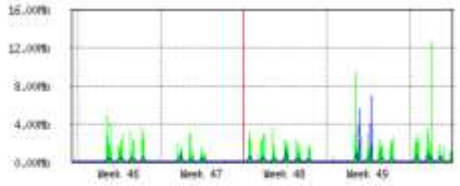
"Daily" Graph (5 Minute Average)



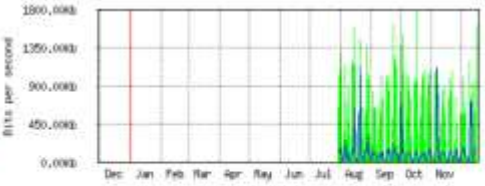
"Weekly" Graph (30 Minute Average)



"Monthly" Graph (2 Hour Average)



"Yearly" Graph (1 Day Average)

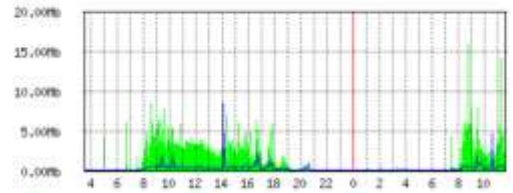


6. SECRETARIA DE HACIENDA 100 Mbps

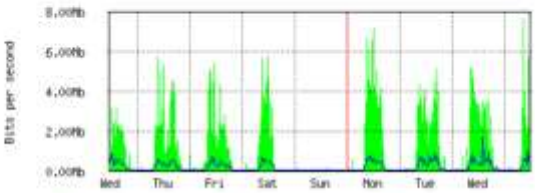
Queue <EASY4LINK-HACIENDA ALCALDIA DE MANZANARES> Statistics

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: Thu Dec 18 11:30:41 2025

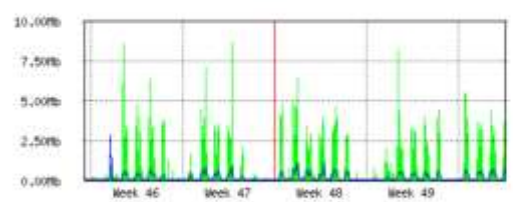
"Daily" Graph (5 Minute Average)



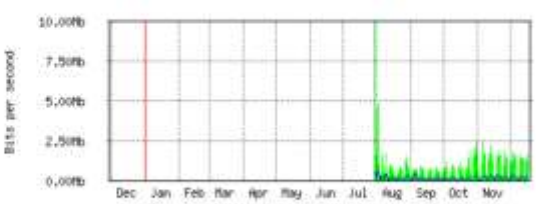
"Weekly" Graph (30 Minute Average)



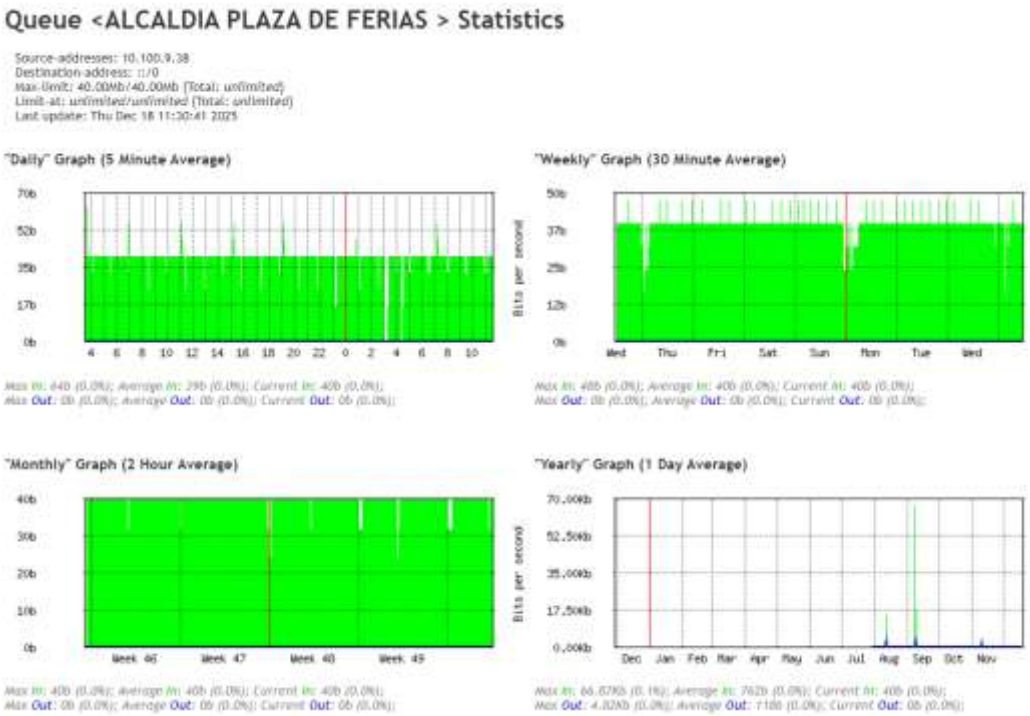
"Monthly" Graph (2 Hour Average)



"Yearly" Graph (1 Day Average)

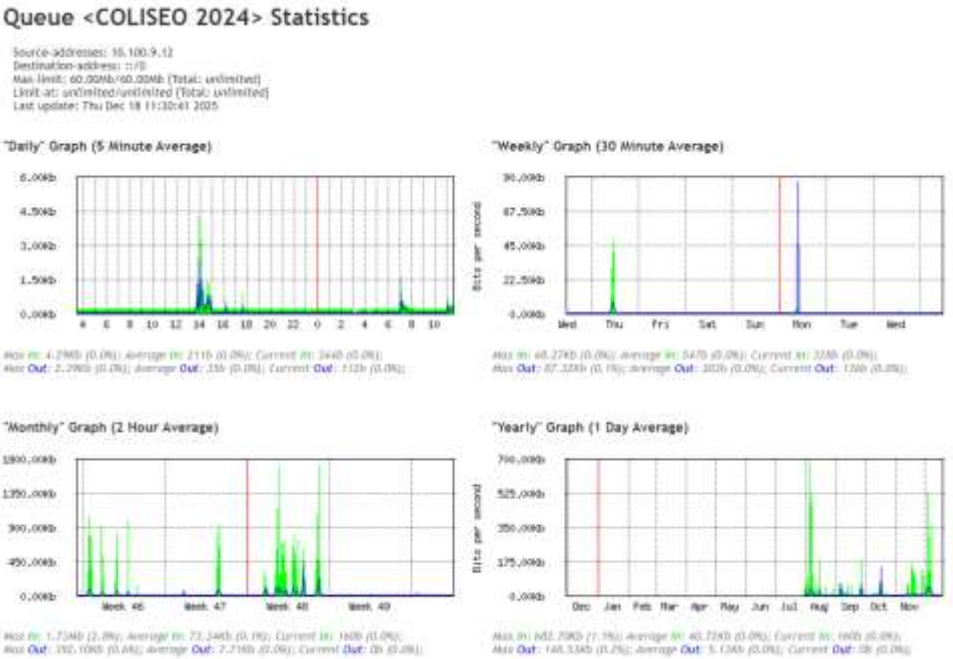


7. PLAZA DE FERIAS 40 Mbps

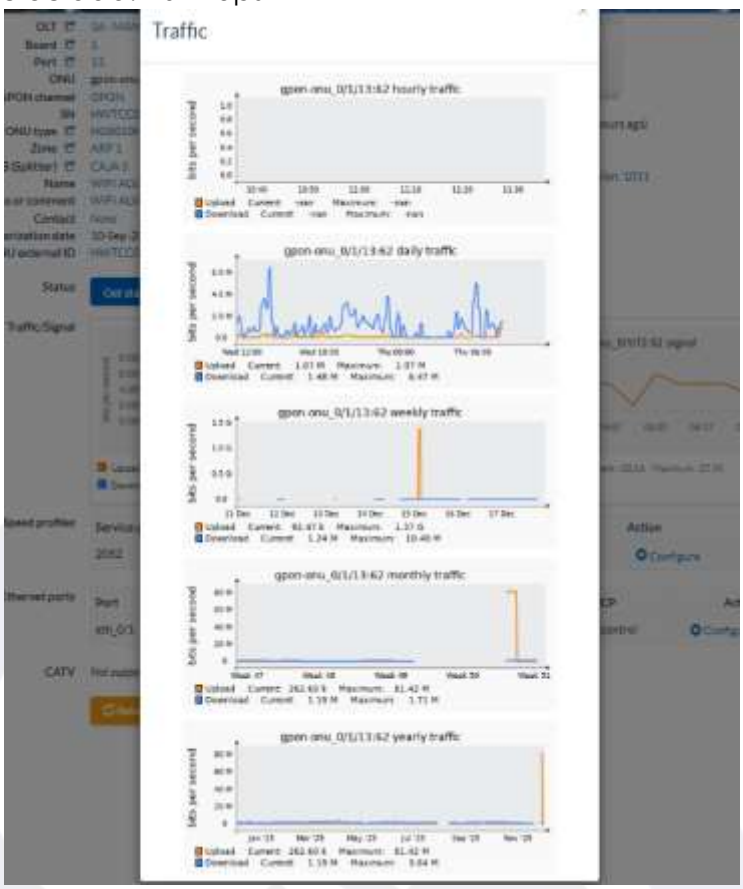


- El presente servicio solo es utilizado los segundos lunes de cada mes cuando en el municipio hay ferias.

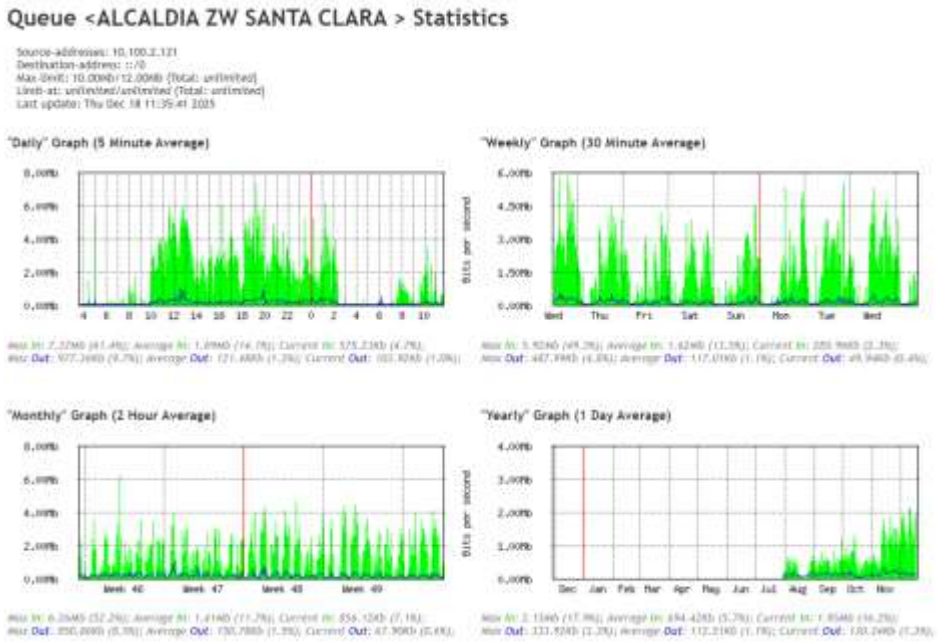
8. Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para el COLISEO JESÚS ALBERTO HERNÁNDEZ, velocidad: 40 Mbps.



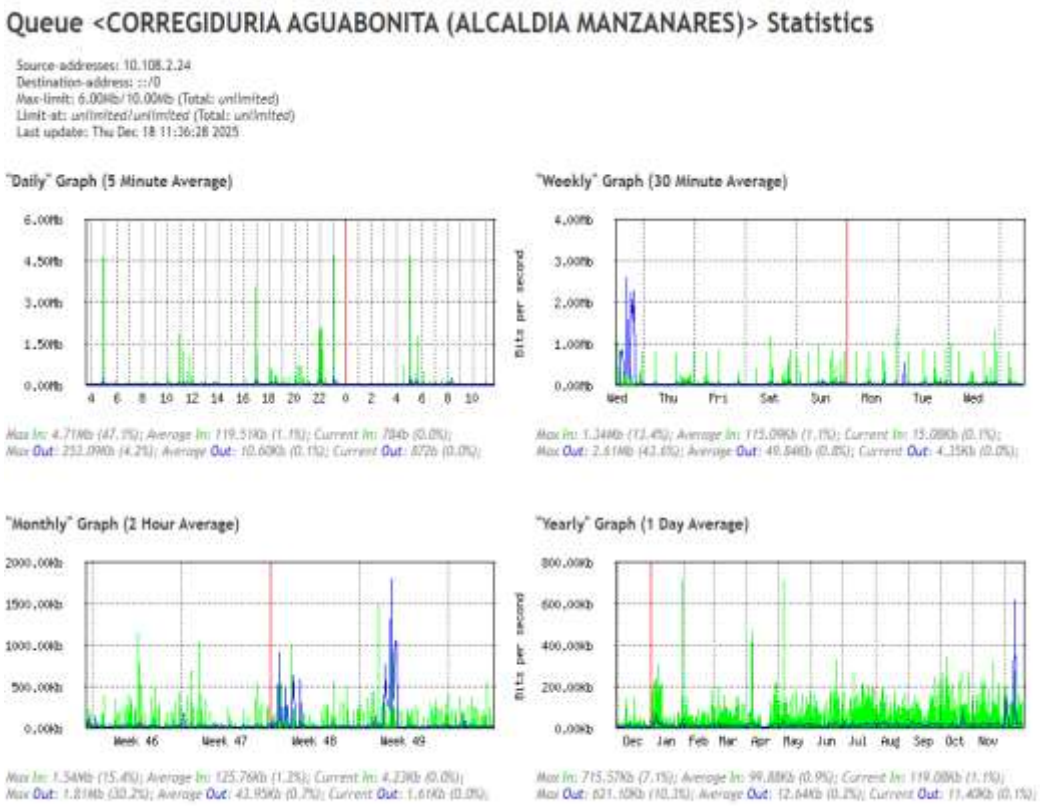
9. Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para la CENTRAL DE SACRIFICIO, velocidad: 40 Mbps



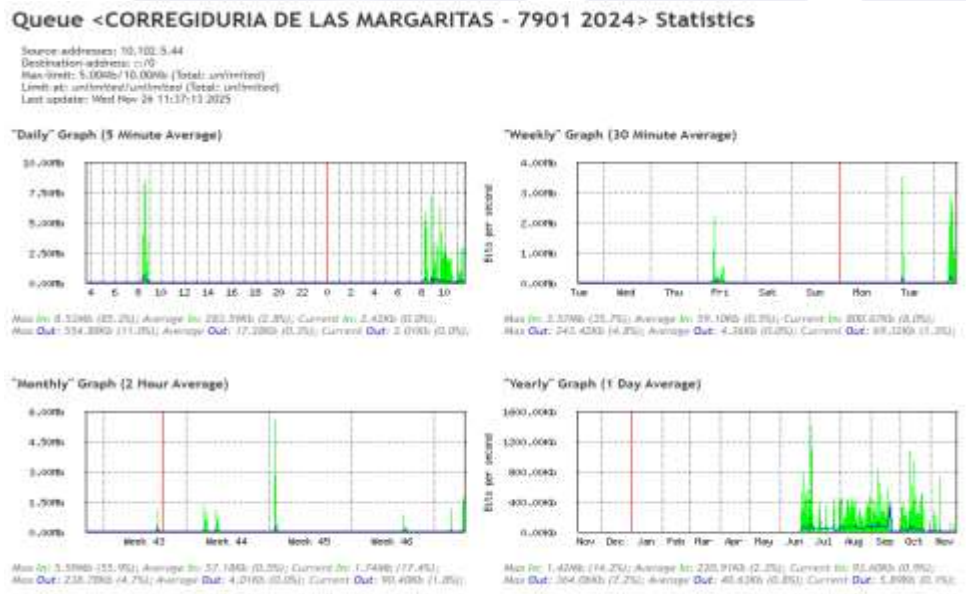
10. Internet de alta velocidad para la GRANJA SANTA CLARA, velocidad: 10 Mbps



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



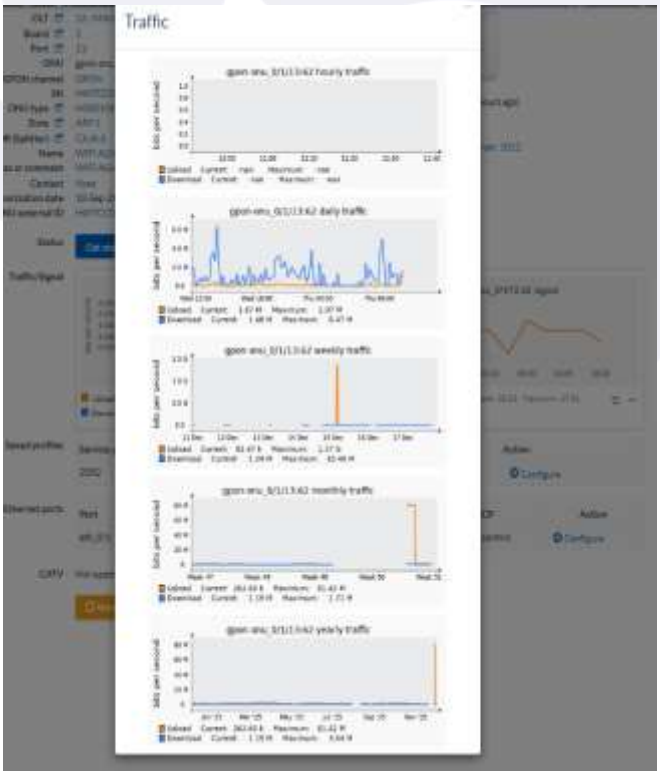
12. Internet de alta velocidad para la CORREGIDURÍA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps



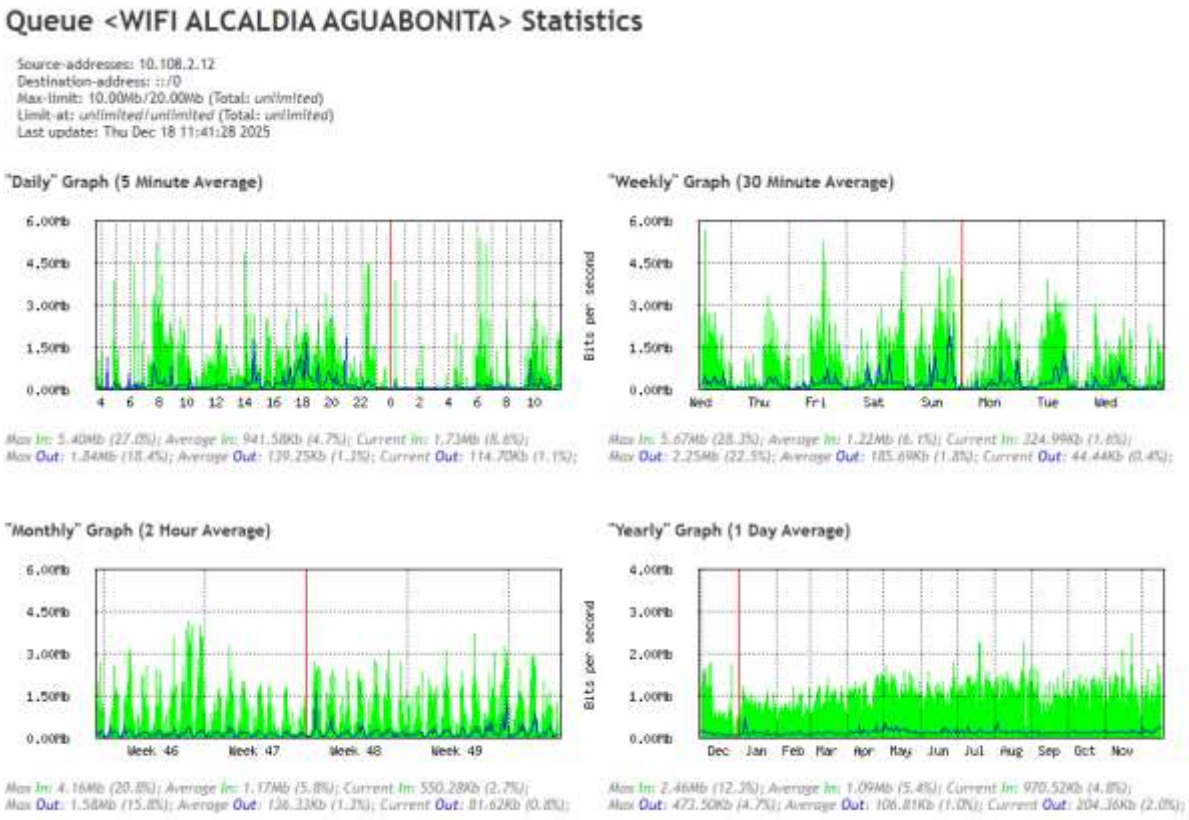
13. Internet banda ancha para los diferentes procesos centralizados en la CORREGIDURÍA LOS PLANES, velocidad: 50 Mbps



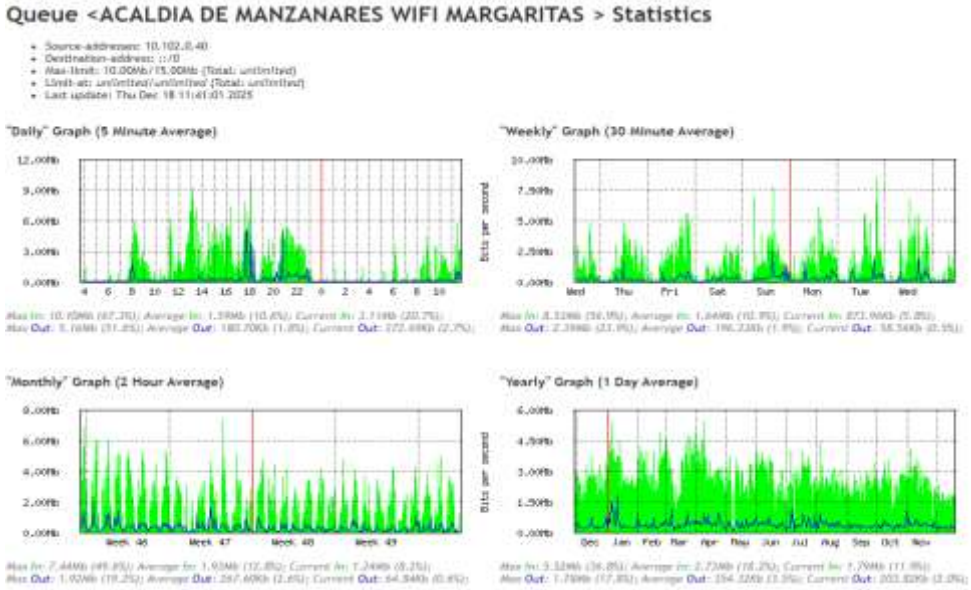
14. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI BARRIO ÁLVARO REY, velocidad agregada: 50 Mbps



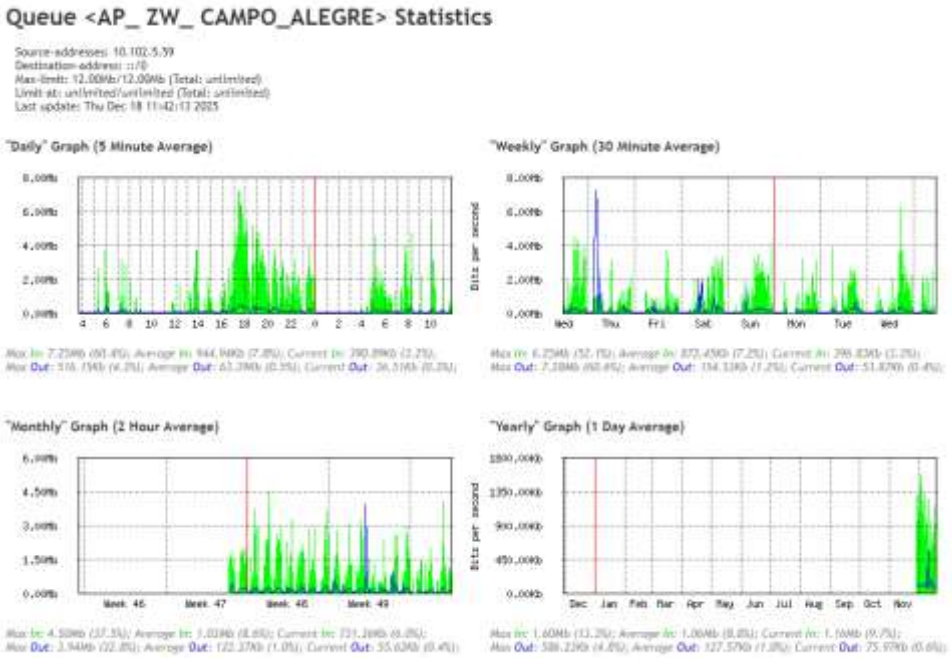
15. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA AGUABONITA, velocidad agregada: 10 Mbps.



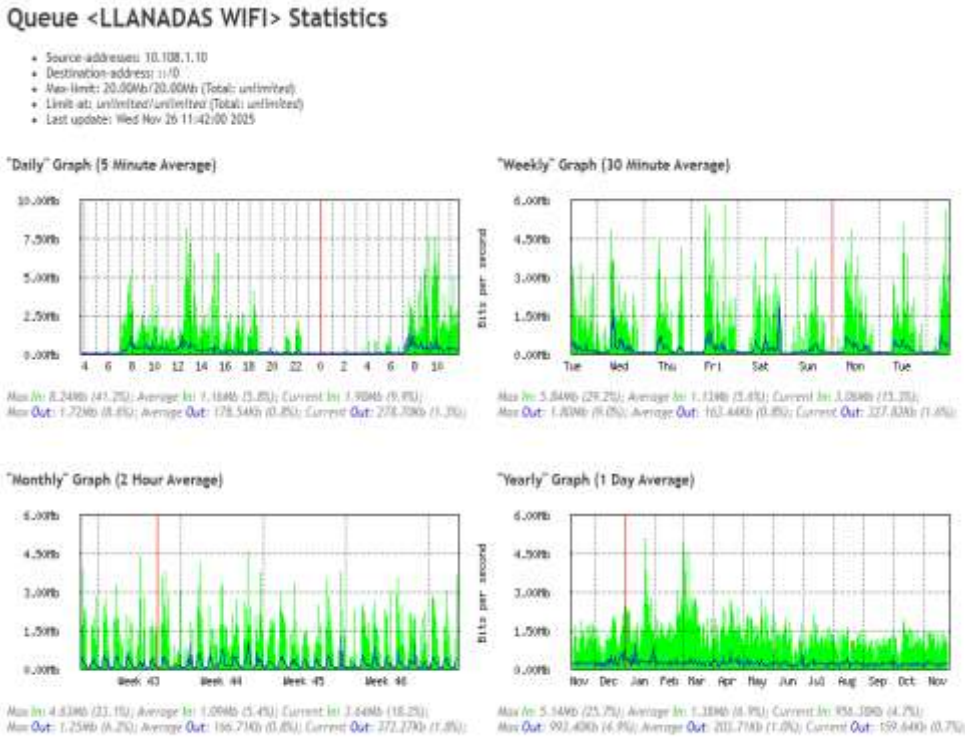
16.Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps.



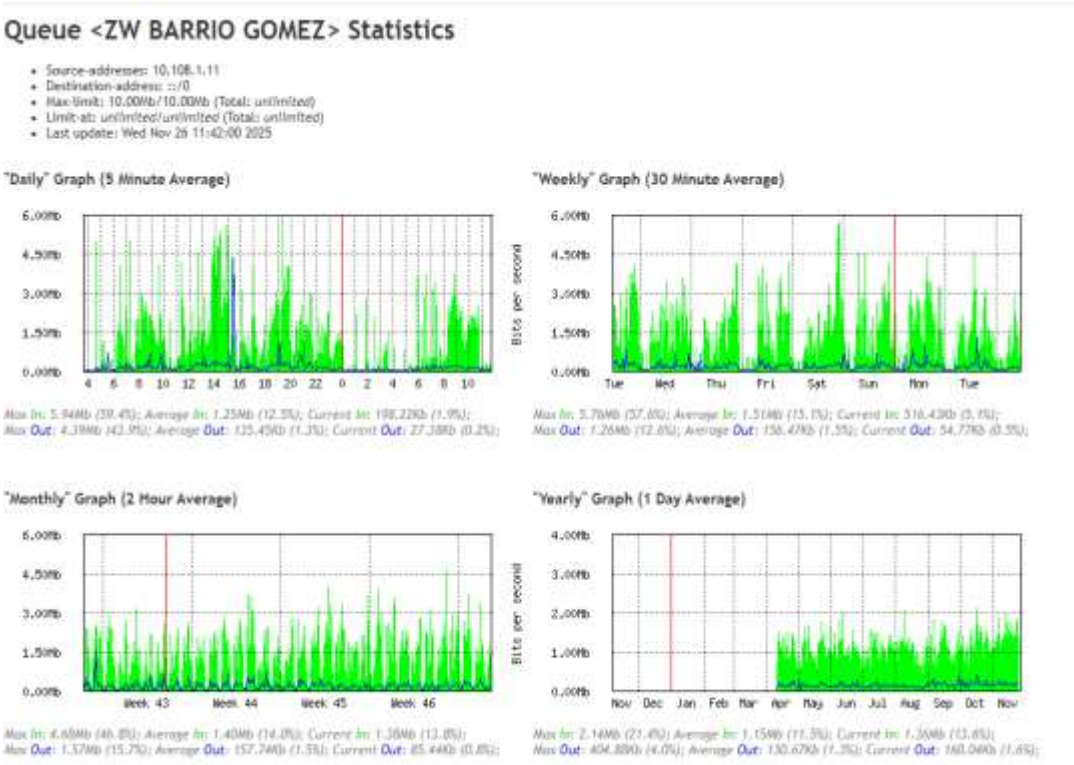
17. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA CAMPOALEGRE, velocidad agregada: 10 Mbps.



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



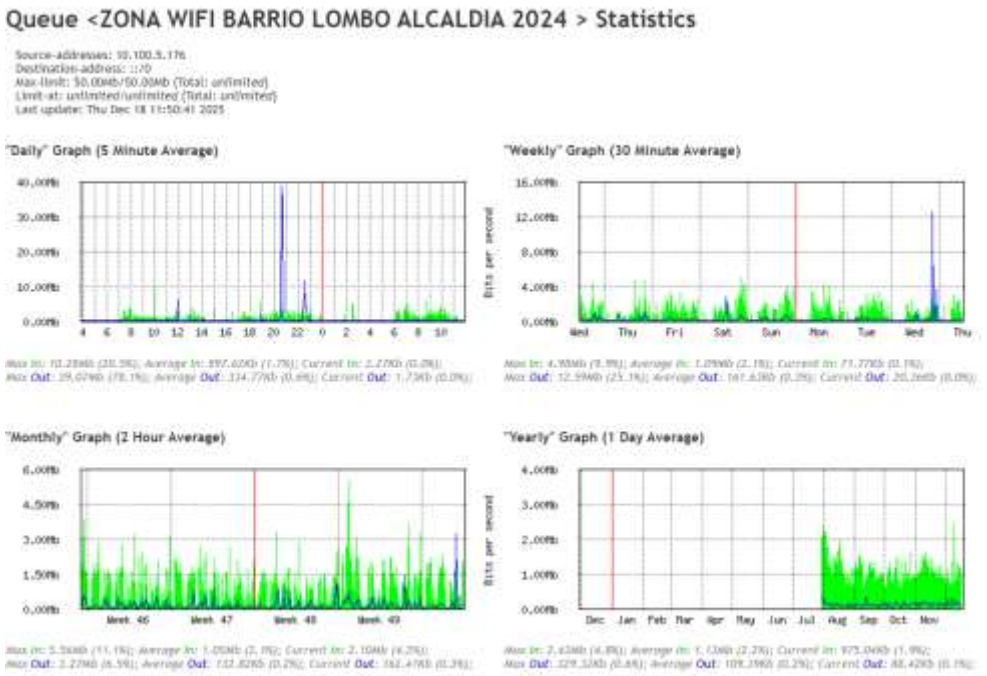
- ZW BARRIO GOMEZ



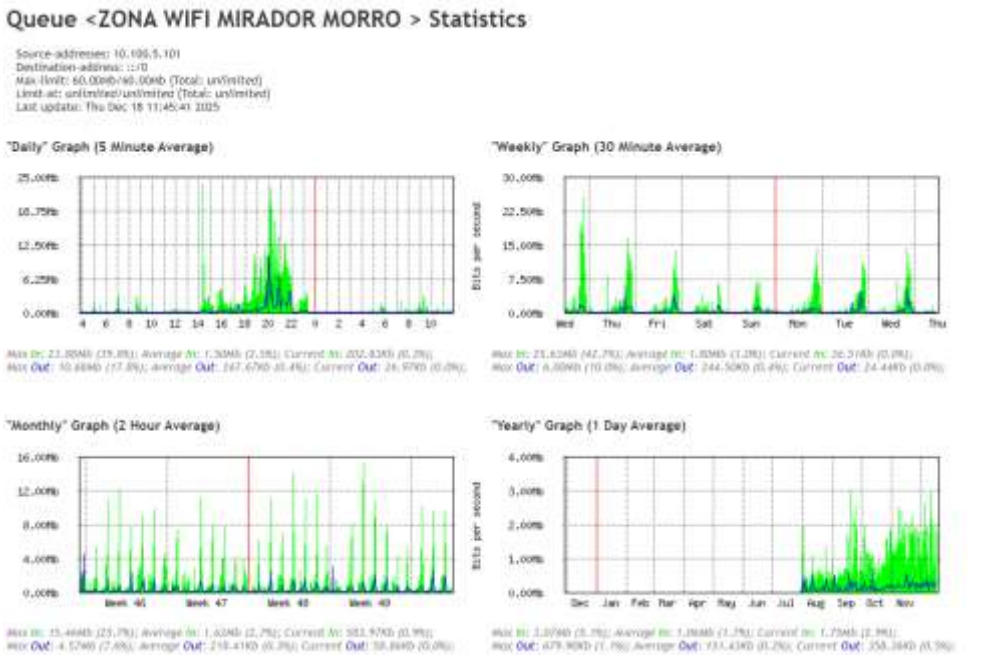
19. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI PARQUE BOLÍVAR (principal) de Manzanares, velocidad agregada: 100 Mbps.



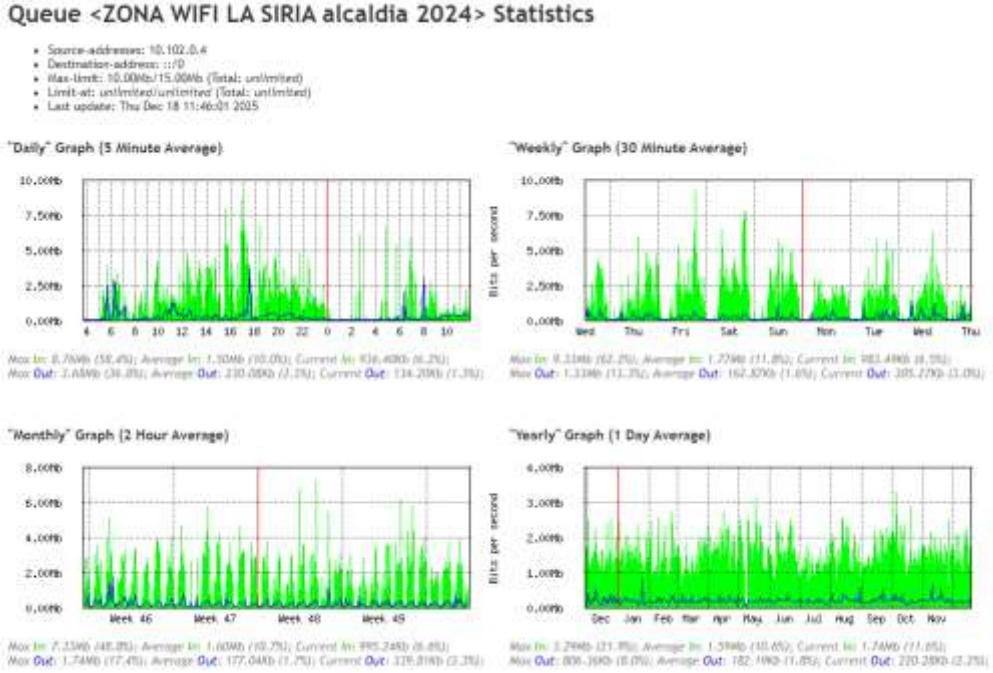
20. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI BARRIO LOMBO, velocidad agregada: 50 Mbps.



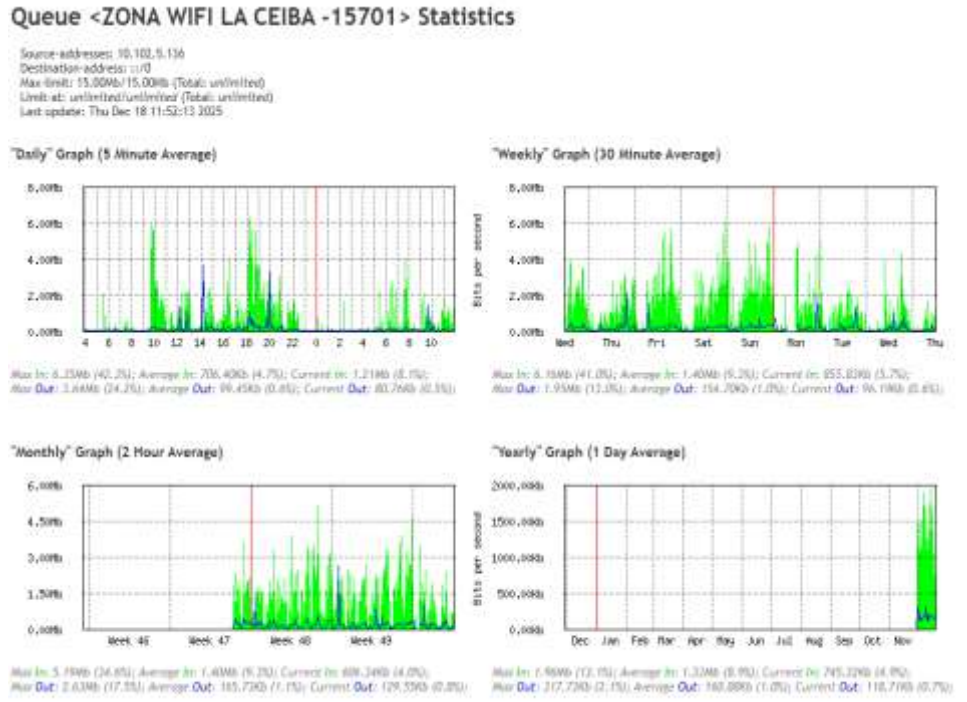
21. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI CANCHA BARRIO MIRADOR, velocidad agregada: 50 Mbps.



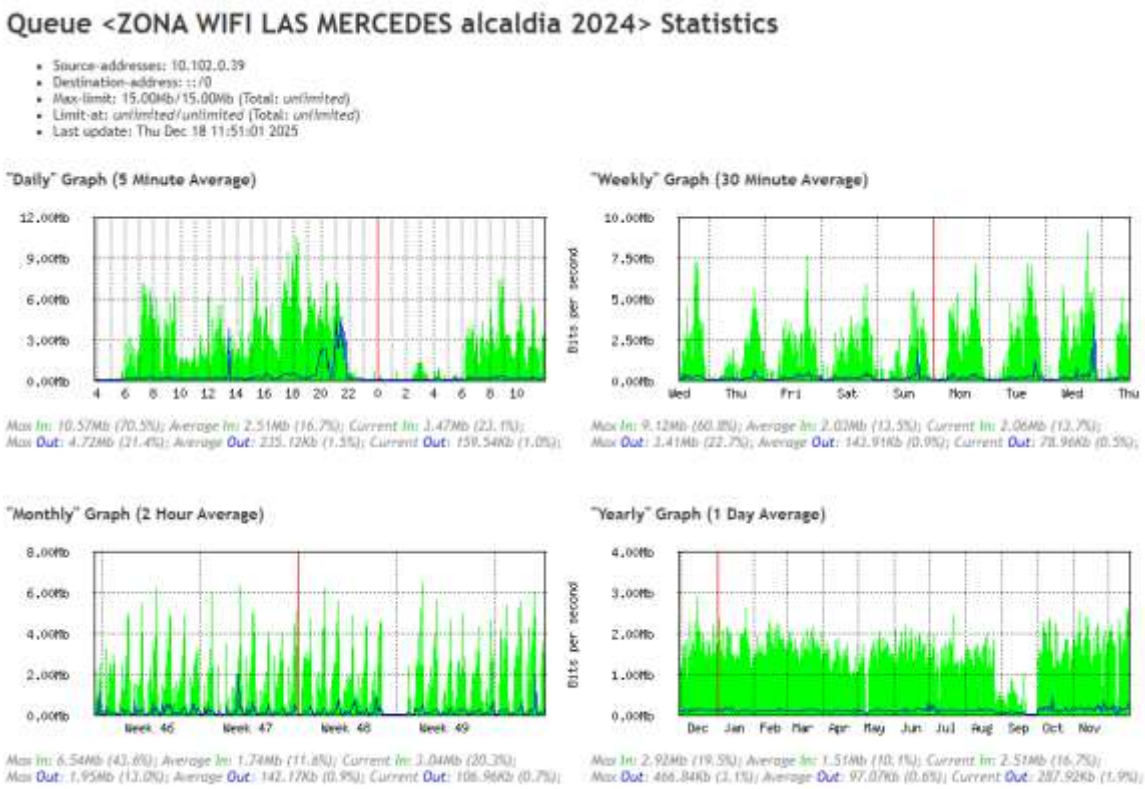
22. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI SAN JUAN LA SIRIA (caseta comunal), velocidad agregada: 10 Mbps.



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	facturacion@cadcom.co 312-2476300
1	-Atención básica mesa de ayuda, telefónica, chat o correo electrónico. -Recibir o detectar una incidencia. -Clasificar incidencia. -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	Mesa de ayuda: 018000-196061 310-4091679 310-4093805 WhatsApp: 3193365048 soporte@cadcom.co

Atención/ Escalamiento Nivel	Descripción procesos ITIL	Teléfono/Whatsapp
	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.	
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