Manzanares, 29 de abril del 2026

Señores
Alcaldía Municipal de Manzanares

Informe de contrato SAM-001-2026 mes 2

Contrato No: **SAM-001-2026**
Inicio de contrato: 11/03/2026
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: abril de 2026

INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora con el propósito de detallar la operatividad y gestión de la infraestructura de telecomunicaciones durante el mes de abril de 2026, correspondiente al segundo mes de ejecución del contrato. En este documento se expone el análisis de tráfico, la experiencia de conectividad en los diferentes puntos de servicio y el monitoreo proactivo de la red.

Asimismo, se documentan los requerimientos (PQRS) gestionados por nuestro Centro de Operaciones de Red (NOC), destacando las labores de soporte técnico, mantenimiento correctivo y la optimización de la topología física. Anexo a este informe se incluyen las gráficas de consumo y ocupación de canal generadas mediante la herramienta de monitoreo (MRTG), evidenciando el comportamiento del ancho de banda contratado para las distintas sedes de la Alcaldía.

FICHA TÉCNICA

Item	Especificación
1	Internet banda ancha conectada en fibra óptica para el EDIFICIO DELPALACIO MUNICIPAL, velocidad: 200 Mbps. El servicio debe incluir: -Direccionamiento IPv4/29 pública fija con dual stack operativo con IPv6/64 (pool aasignar 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: 100 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: 50 Mbps
8	Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para el COLISEO JESÚS ALBERTO HERNÁNDEZ, velocidad: 50 Mbps
9	Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para la CENTRAL DE SACRIFICIO, velocidad agregada: 50 Mbps. El servicio deberá, además, contar con un acceso a la comunidad en general mediante 1 AP exterior de alta potencia, o arreglo de AP's, tal que se garantice una cobertura mayor a 1.800 m2 y capacidad de hasta 30 conexiones WIFI simultáneas.
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 4.500 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 4.500 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 7.000 m2 (@-75db LoS) y una capacidad de hasta 60 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 4.500 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 5.000 m2 y capacidad de hasta 40 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 4.500 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 4.500 m^2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.

25	Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LA SONRISA, 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 4.500 m^2 (@-75db LoS) y capacidad de hasta 40 conexiones WIFI simultáneas.
26	Internet banda ancha para la bodega "Obras Públicas", velocidad: 50 Mbps
27	Servicio de Internet de nivel corporativo para la sede donde se llevan a cabo las actividades del Programa Centro Día y Centro de Protección. Velocidad: 100 Mbps. El servicio debe incluir los siguientes equipos (comodato) y características: 1 ONT con router WiFi incorporado e IPv6 ready para soportar configuración dual stack. 1 router de cuatro antenas omnidireccionales y capacidad de doble banda (conexiones simultáneas en 2.4GHz y 5GHz). 1 UPS que garantiza mínimo 40 minutos de flujo eléctrico, después de suspensión de energía, con la potencia de equipos a instalar.

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:

Registro de PQRS - Periodo Inicial (1 de abril – 30 de abril de 2026)

1- Secretaría de Hacienda

- **Fecha de ticket:** 07/04/2026 - 4:44:50 p. m.
- **Tipo de reporte:** Intermitencia del servicio.
- **Diagnóstico:** Inestabilidad originada por deficiencia en la acometida eléctrica (capa física).
- **Solución:** Tras múltiples reportes y validaciones de cableado UTP y espectro WiFi sin encontrar anomalías lógicas (la ONT reportaba apenas 1 hora de *uptime*), se realizó una inspección minuciosa. Se detectaron empalmes defectuosos en el tomacorriente que alimentaba las estaciones de trabajo y el módem principal, generando microcortes. Como medida de mitigación provisional, se instaló una UPS de 600VA para estabilizar el voltaje del equipo de comunicaciones, recomendando la revisión del cableado eléctrico por parte de la entidad.



2- Red Interna - Oficina de Seguimiento al Plan de Desarrollo (Piso 4)

- **Fecha de ticket:** 10/04/2026 - 5:18:37 p. m.
- **Tipo de reporte:** Solicitud de cambio de medio de transmisión (Un equipo sin conexión cableada).
- **Diagnóstico:** Transición requerida de interfaz WLAN (WiFi) a interfaz LAN (Ethernet).
- **Solución:** Visita técnica para evaluar la viabilidad de la conexión LAN. El equipo de cómputo navega sin problemas por WiFi. Se le informa al usuario que para habilitar la red Ethernet es necesario agendar una ventana de trabajo más extensa, con el fin de realizar el diagnóstico de continuidad, trazado y peinado del cableado estructurado desde el Rack principal hasta el Jack (faceplate) del puesto de trabajo.

3- Centro Cultural

- **Fecha de ticket:** 10/04/2026 - 6:03:35 p. m.
- **Tipo de reporte:** Caída de enlace (Equipos sin respuesta a ping).
- **Diagnóstico:** Dispositivos de red inoperativos por desconexión manual.
- **Solución:** Inspección en las instalaciones donde se detectó que el equipo de telecomunicaciones había sido desconectado físicamente de la toma de corriente. Se restableció la conexión eléctrica y se validó el tráfico de datos de manera inmediata.

4- Comisaría de Familia

- **Fecha de ticket:** 17/04/2026 - 9:20:18 a. m.
- **Tipo de reporte:** Host sin acceso a red.

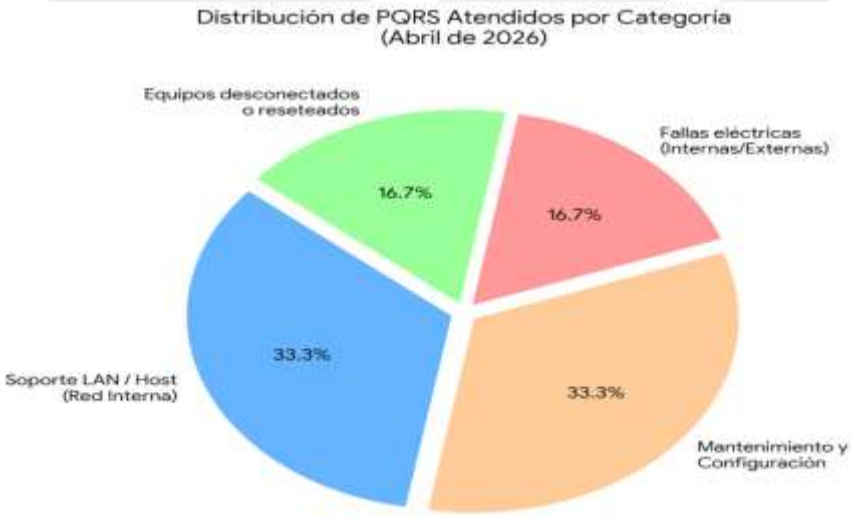
- **Diagnóstico:** Anomalía de capa de aplicación/sistema operativo en estación de trabajo.
- **Solución:** Verificación de la red LAN y los medios de transmisión. Se descarta caída del enlace de internet; el inconveniente radicaba en un bloqueo del sistema de los equipos de cómputo. Se brindó soporte básico para restablecer su funcionamiento normal.

5- Zona wifi central de sacrificio

- **Fecha de ticket:** 19/ 04/2026 11:17:19 a. m.
- **Tipo de reporte:** Sin servicio de radiodifusión.
- **Diagnóstico:** Sin respuesta de equipos de transmisión WiFi.
- **Solución:** Desplazamiento técnico in-situ. Se realizó la sustitución del enrutador (TP-Link Archer) y de la antena emisora (AP). Adicionalmente, se optimizó la topología de red retirando un switch redundante y centralizando las conexiones en los puertos del nuevo router, garantizando la operatividad de la zona.

6- Zona wifi Aguabonita

- **Fecha de ticket:** 23/ 04/2026 9:36:42 a. m.
- **Tipo de reporte:** Sin servicio
- **Diagnóstico:** Sin respuesta de equipos de transmisión WiFi por fallo de negociación de red.
- **Solución:** Revisión de capa física y lógica en terreno. Se identificó que el puerto LAN de la antena (CPE) encargada de emitir WiFi estaba negociando a baja capacidad (10 Mbps). Se corrigieron los parámetros de red y puertos, dejando el servicio completamente operativo y estable.



Análisis de Tipología de Soportes (Abril de 2026):

Durante el periodo correspondiente al mes de abril, el Centro de Operaciones gestionó un total de 6 tickets de soporte. Al igual que en el periodo de inicio, se evidencia que la gran mayoría de las incidencias (66.7%) estuvieron asociadas a factores ajenos a la disponibilidad del servicio de internet de Cadcom. Estas interrupciones derivaron de problemas en la infraestructura eléctrica de las sedes (Hacienda), equipos desconectados por los usuarios (Centro Cultural) y solicitudes de soporte relacionadas con la red LAN interna o fallas en los sistemas operativos de los computadores de la Alcaldía (Comisaría y Planeación).

El 33.3% restante correspondió a labores de mantenimiento correctivo y configuración de equipos de transmisión externa (Central de Sacrificio y Aguabonita). En estos casos, el equipo técnico se desplazó a terreno para realizar el cambio de hardware y ajustes de puertos, garantizando el restablecimiento del servicio de manera ágil y cumpliendo con los niveles de operatividad exigidos.

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.

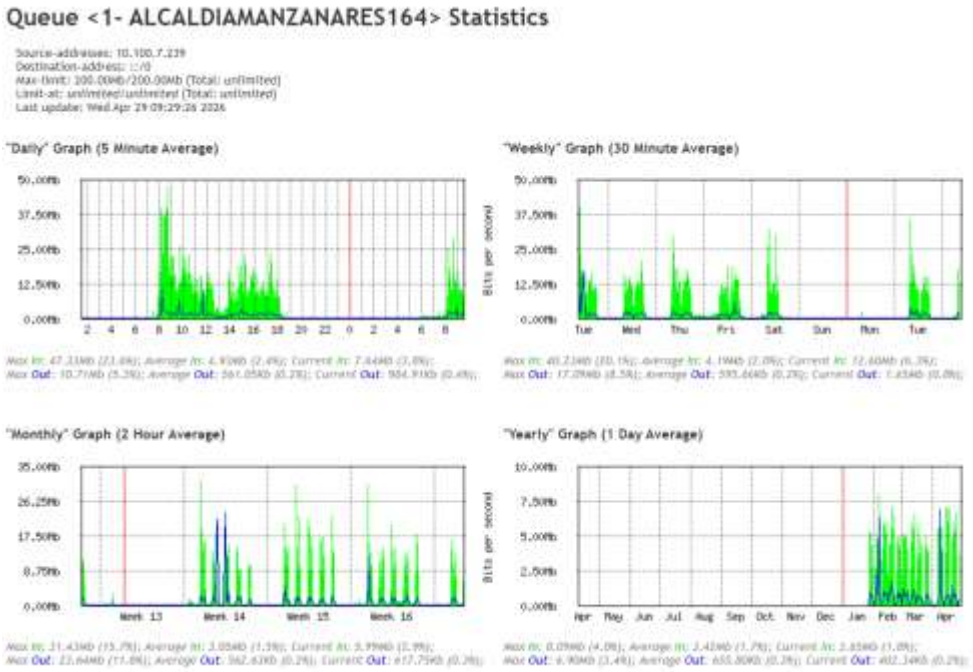
- **Evidencias Consumo de canales**

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

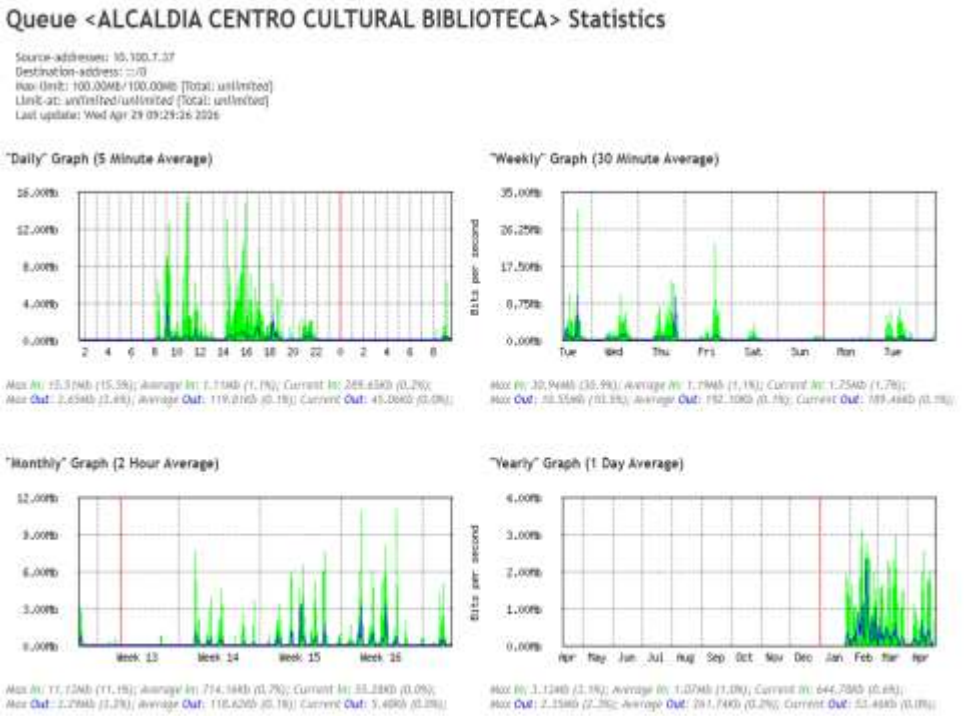
- Se adjuntan las gráficas de consumo de ancho de banda generadas mediante la herramienta de monitoreo MRTG (Multi Router Traffic Grapher) para cada uno de los puntos de servicio. Estas visualizaciones ofrecen una representación del uso del canal a lo largo del tiempo.
-

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.

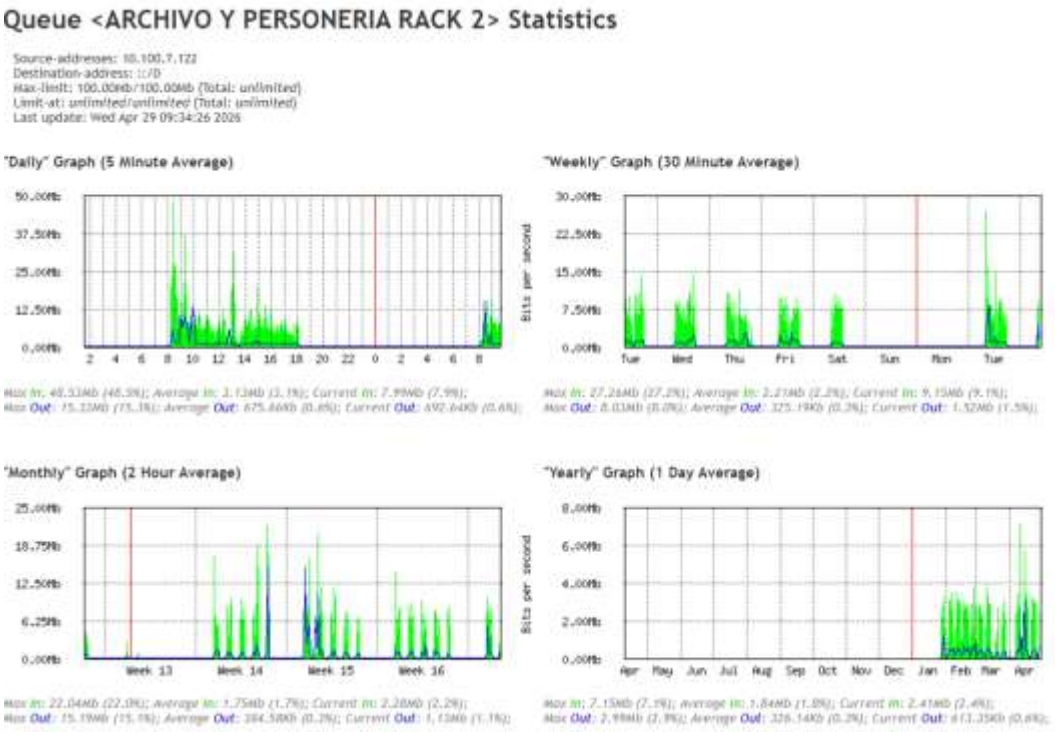
1. Ocupación promedio del canal de Internet en el edificio palacio municipal 200 Mbps



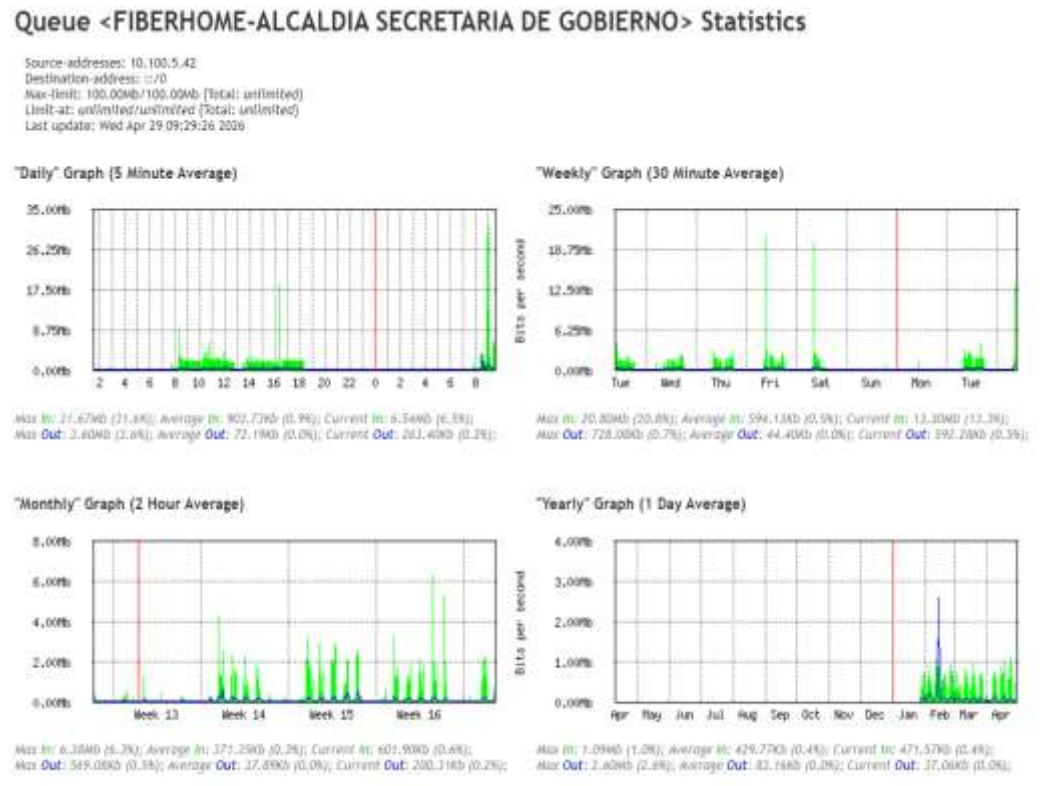
2. Ocupación promedio del canal de internet para el centro cultural (ESAP) 100 Mbps



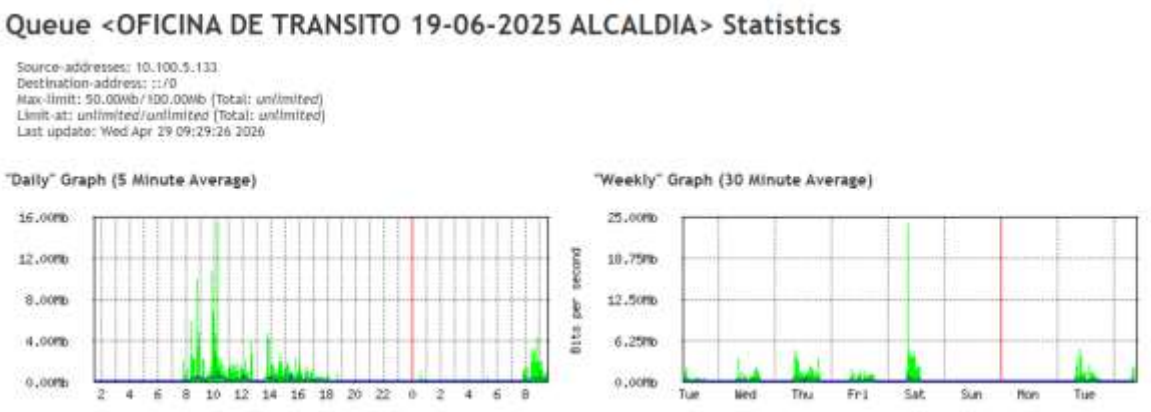
3. Secretaria de educación y biblioteca 100 Mbps

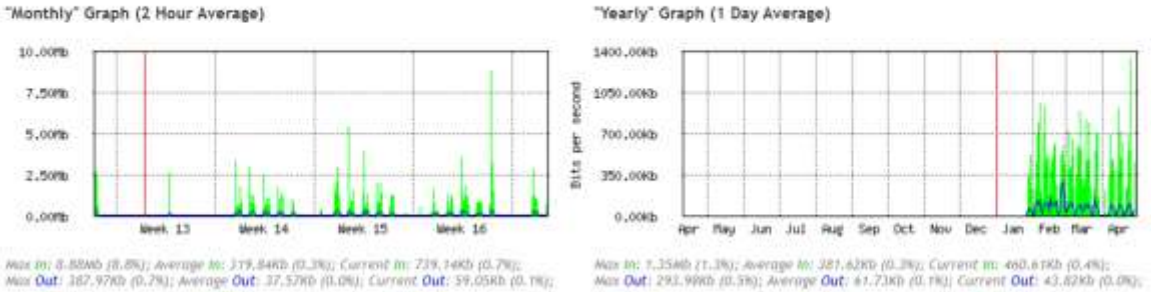


4. SECRETARIA DE GOBIERNO 100 Mbps

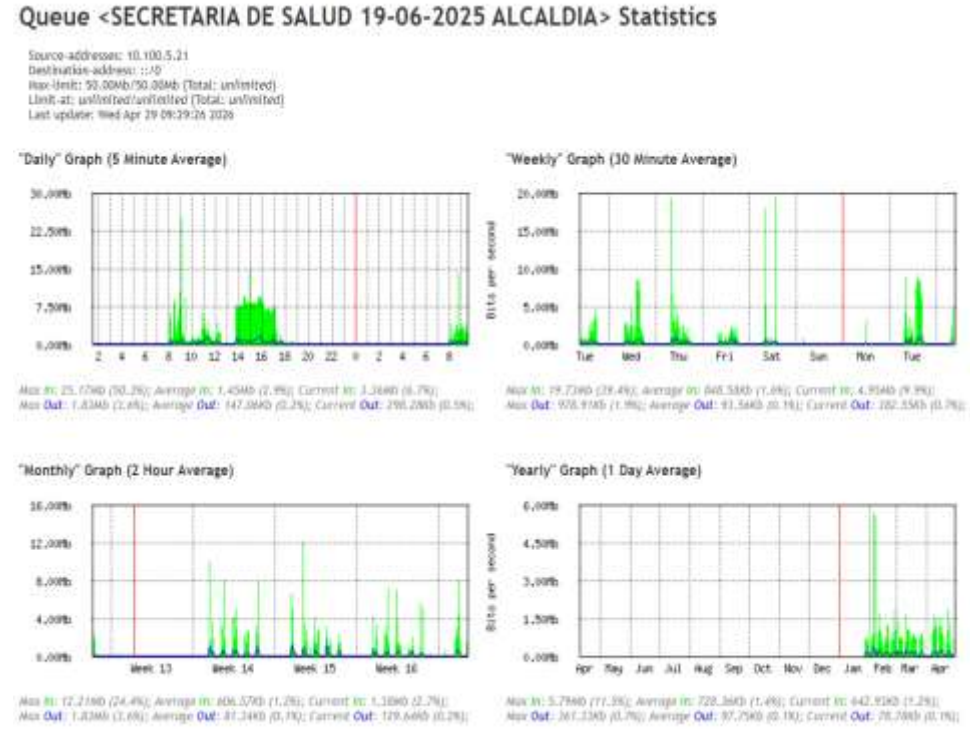


5. Oficina de transito 100 Mbps

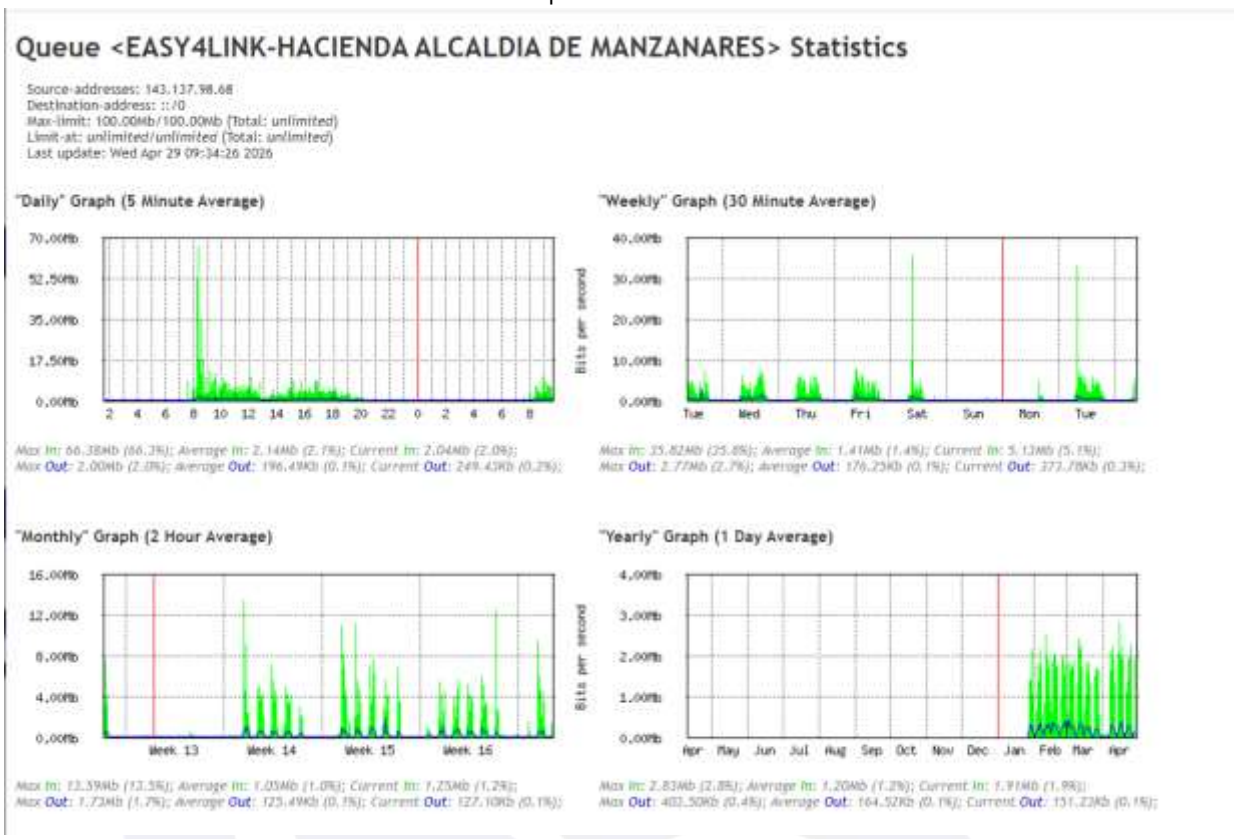




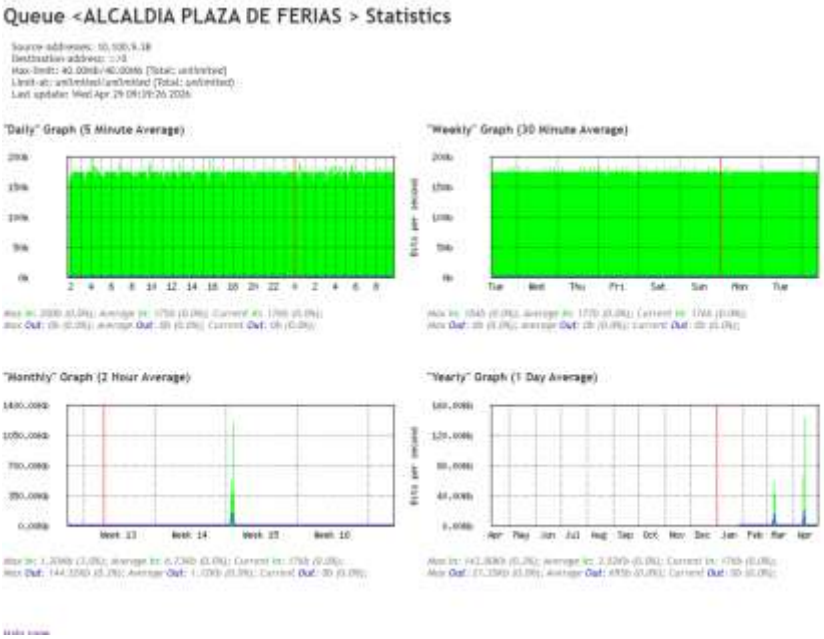
- Secretaria de salud



6. SECRETARIA DE HACIENDA 100 Mbps

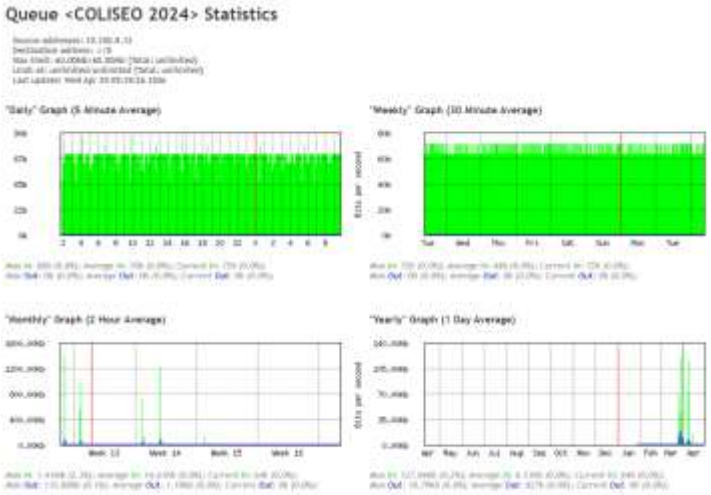


7. PLAZA DE FERIAS 50 Mbps

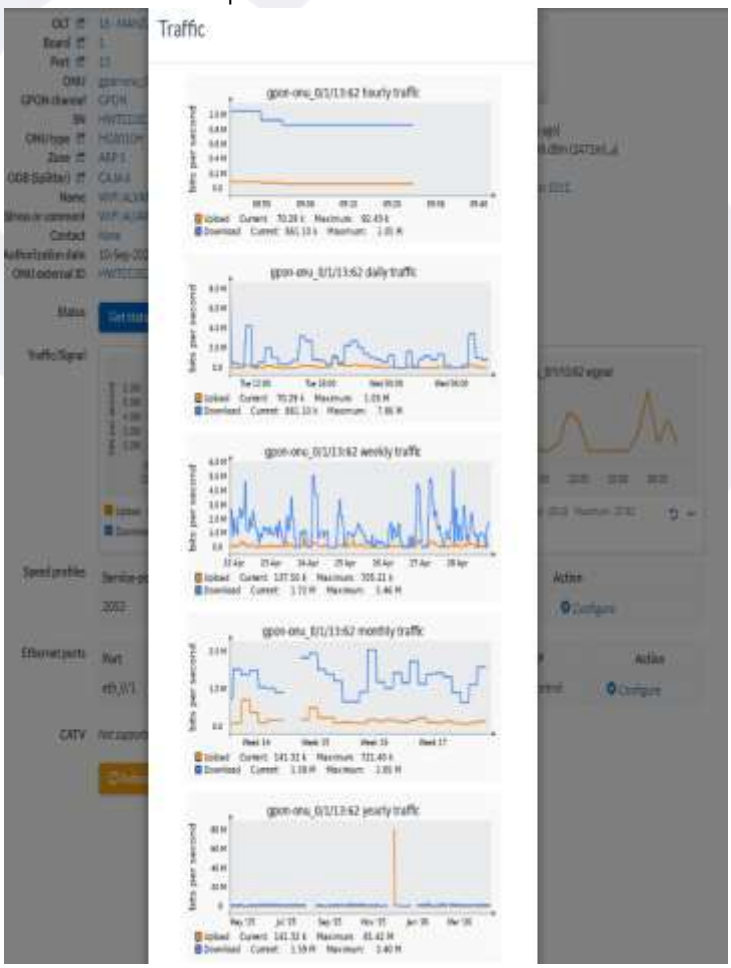


- El presente servicio solo es utilizado los segundos lunes de cada mes cuando en el municipio hay ferias.

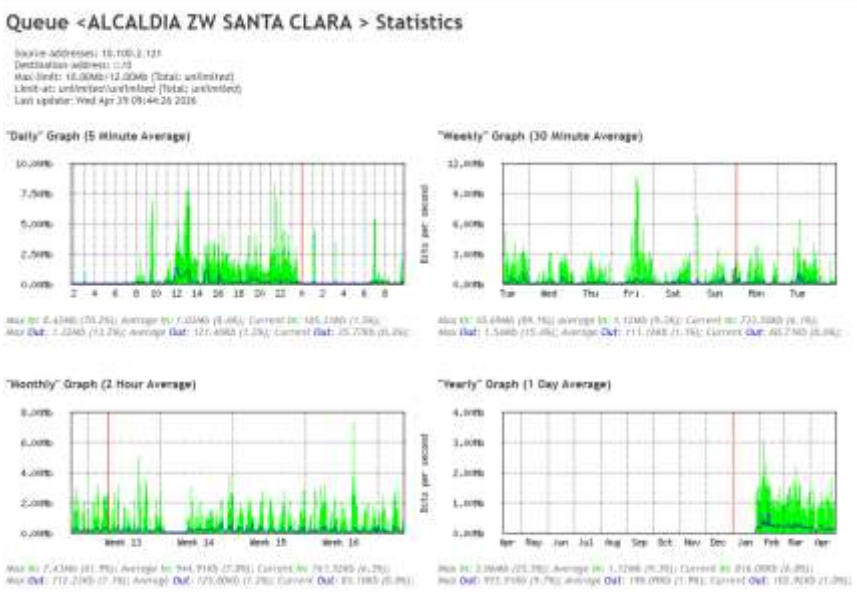
8. Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para el COLISEO JESÚS ALBERTO HERNÁNDEZ, velocidad: 50 Mbps.



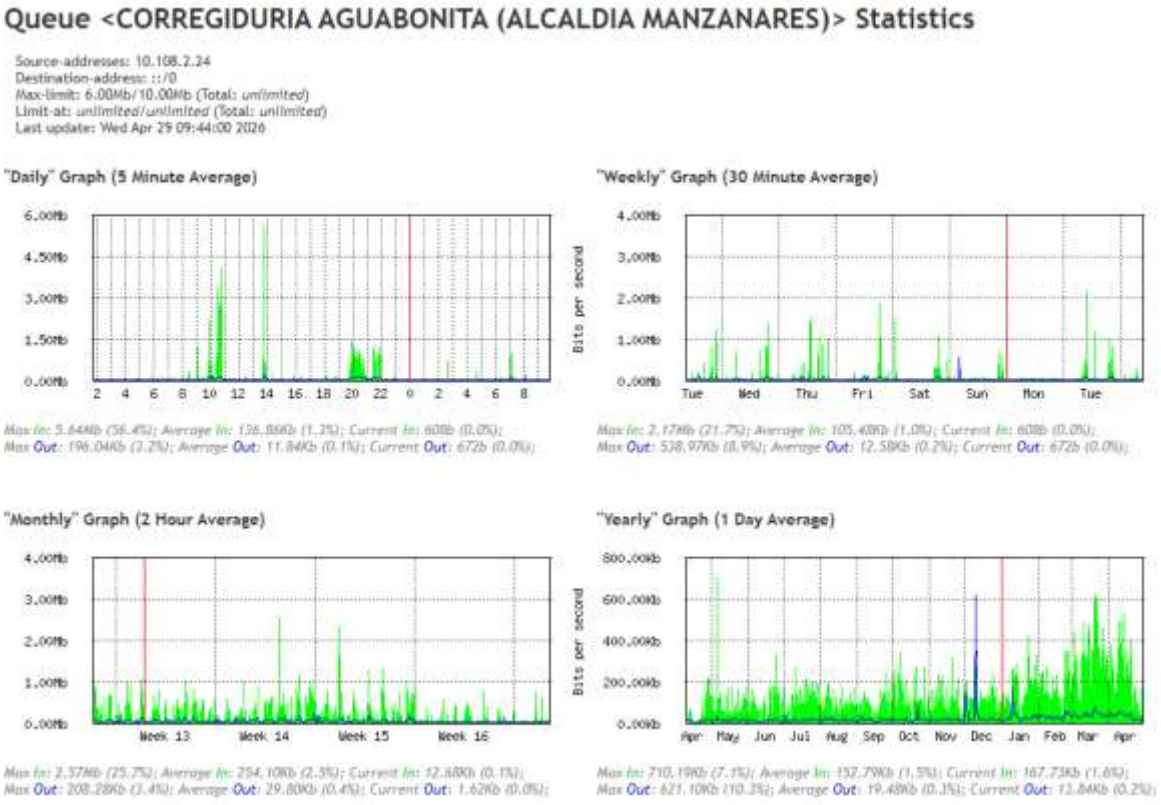
9. Internet banda ancha conectada por Fibra Óptica para la CENTRAL DE SACRIFICIO, velocidad: 50 Mbps



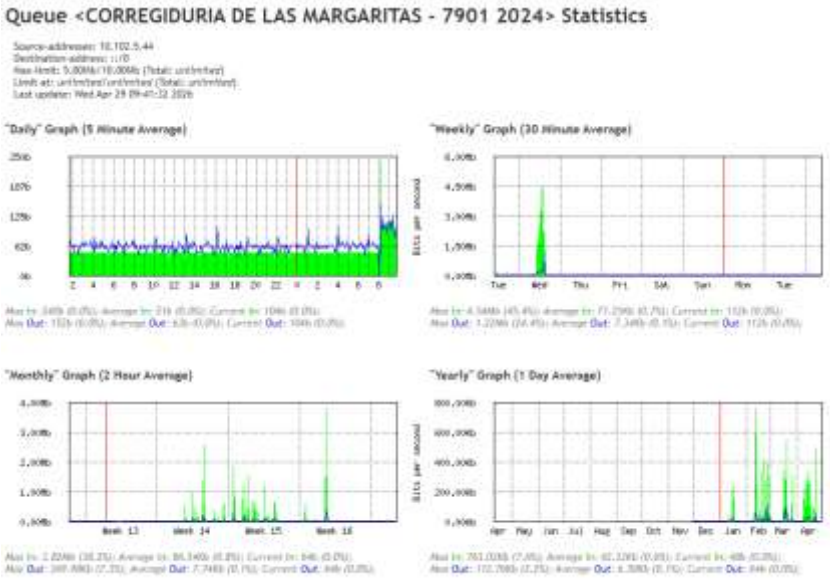
10. Internet de alta velocidad para la GRANJA SANTA CLARA, velocidad: 10 Mbps



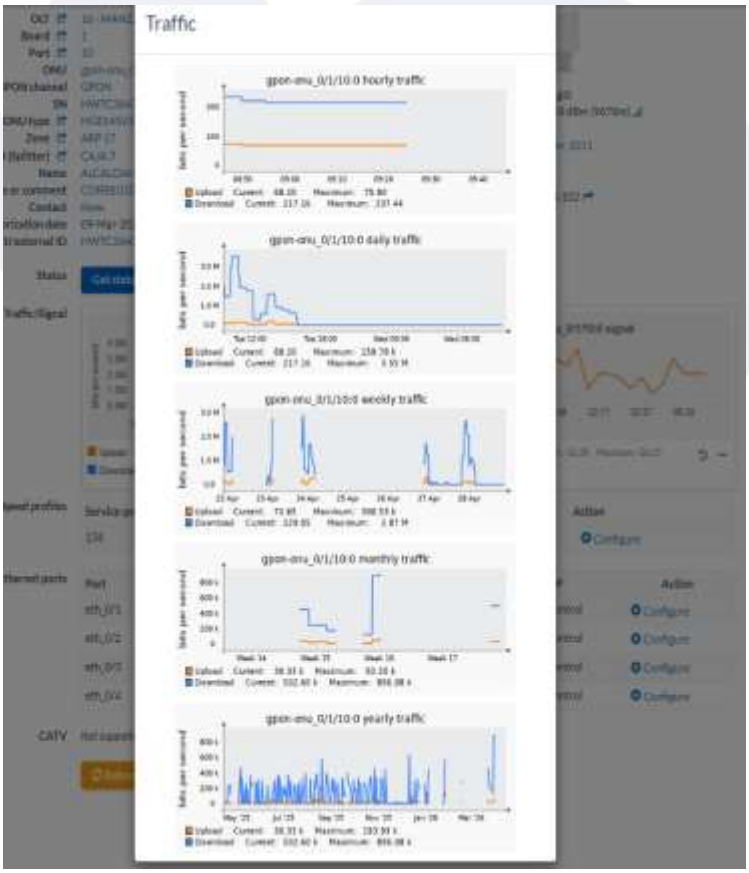
11. Internet de alta velocidad para el DESPACHO DE LA CORREGIDURÍA AGUABONITA, velocidad: 10 Mbps



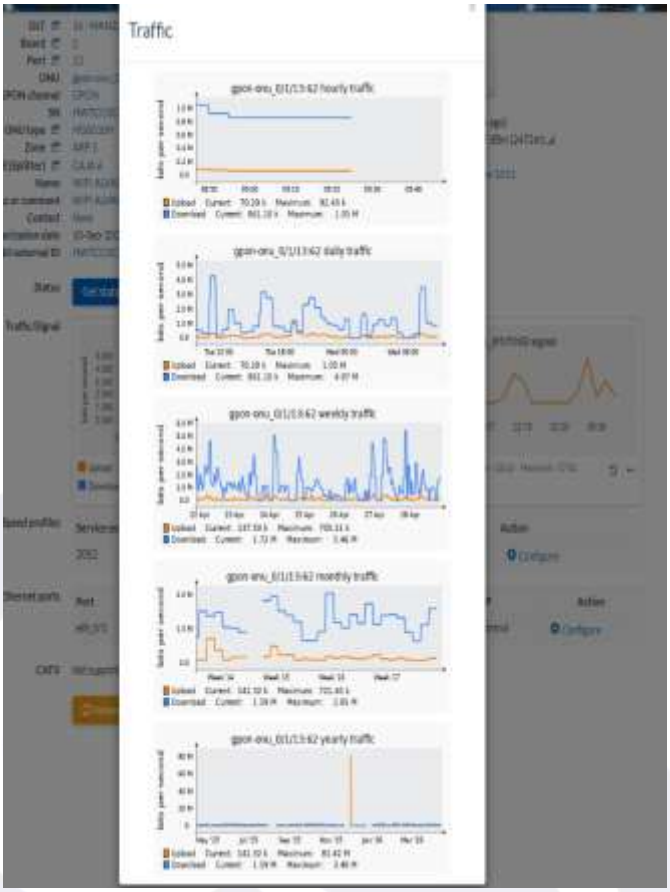
12. Internet de alta velocidad para la CORREGIDURÍA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps



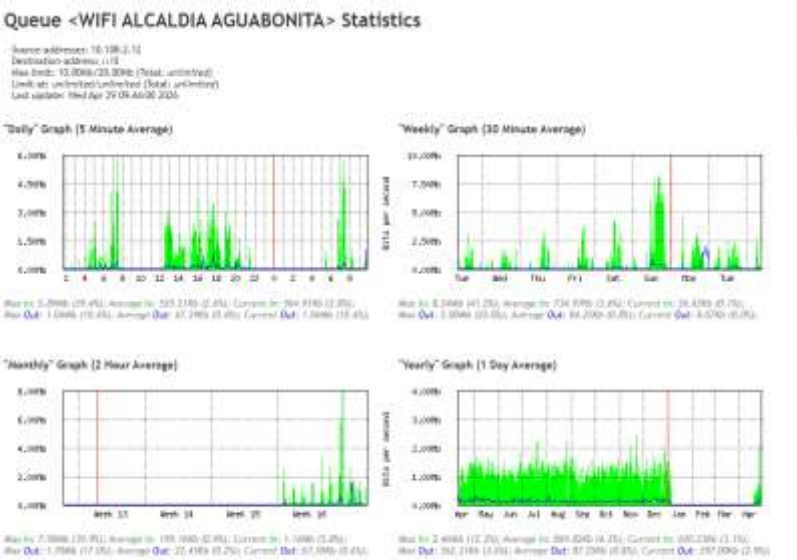
13. Internet banda ancha para los diferentes procesos centralizados en la CORREGIDURÍA LOS PLANES, velocidad: 50 Mbps



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.

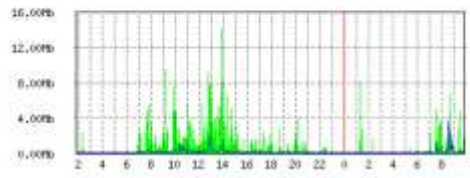


16.Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MARGARITAS, velocidad: 10 Mbps.

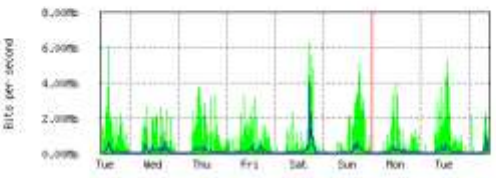
Queue <ACALDIA DE MANZANARES WIFI MARGARITAS > Statistics

- Source-addresses: 10.102.0.40
- Destination-address: ::/0
- Max-limit: 10.00Mb/15.00Mb (Total: unlimited)
- Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
- Last update: Wed Apr 29 09:47:51 2026

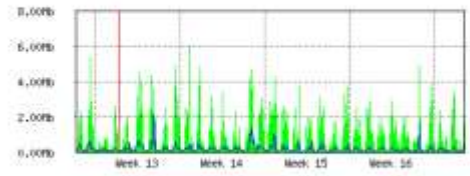
"Daily" Graph (5 Minute Average)



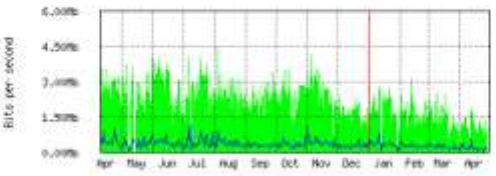
"Weekly" Graph (30 Minute Average)



"Monthly" Graph (2 Hour Average)



"Yearly" Graph (1 Day Average)

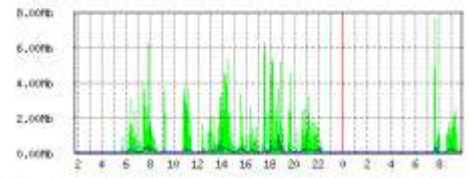


17. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA CAMPOALEGRE, velocidad agregada: 10 Mbps.

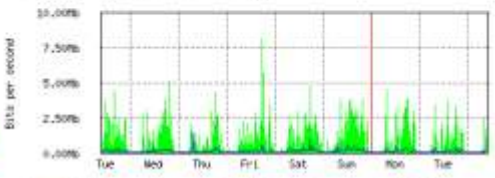
Queue <AP_ ZW_ CAMPO_ALEGRE> Statistics

Source-addresses: 10.102.5.59
Destination-address: ::/0
Max-limit: 12.00Mb/12.00Mb (Total: unlimited)
Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
Last update: Wed Apr 29 09:46:32 2026

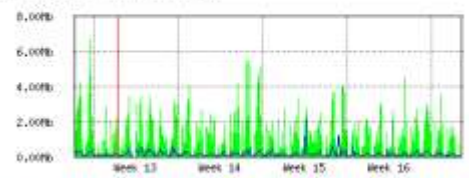
"Daily" Graph (5 Minute Average)



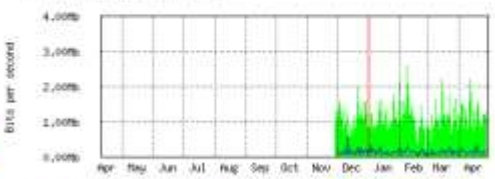
"Weekly" Graph (30 Minute Average)



"Monthly" Graph (2 Hour Average)



"Yearly" Graph (1 Day Average)

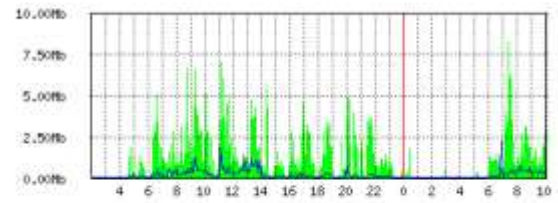


18. Servicio de Internet de banda ancha para la ZONA WIFI LLANADAS, velocidad agregada: 20 Mbps

Queue <LLANADAS WIFI> Statistics

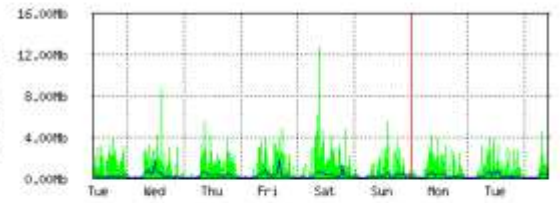
- Source-addresses: 10.108.1.10
- Destination-address: ::/0
- Max-limit: 20.00Mb/20.00Mb (Total: unlimited)
- Limit-at: unlimited/unlimited (Total: unlimited)
- Last update: Wed Apr 29 10:02:25 2026

"Daily" Graph (5 Minute Average)



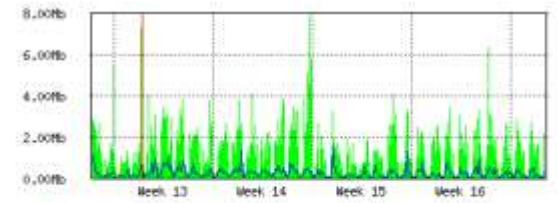
Max In: 8.30Mb (41.5%); Average In: 1.15Mb (5.7%); Current In: 2.92Mb (14.6%);
Max Out: 2.22Mb (11.1%); Average Out: 162.93Kb (0.8%); Current Out: 350.32Kb (1.7%);

"Weekly" Graph (30 Minute Average)



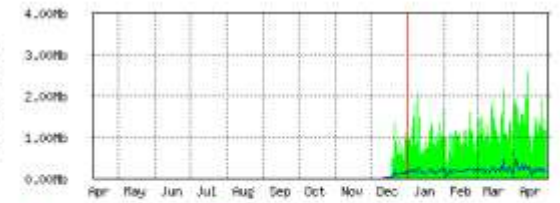
Max In: 12.72Mb (63.6%); Average In: 1.34Mb (6.7%); Current In: 1.01Mb (5.0%);
Max Out: 1.74Mb (8.7%); Average Out: 175.77Kb (0.8%); Current Out: 351.06Kb (1.7%);

"Monthly" Graph (2 Hour Average)



Max In: 7.91Mb (39.5%); Average In: 1.40Mb (7.0%); Current In: 2.12Mb (10.6%);
Max Out: 1.48Mb (7.4%); Average Out: 209.36Kb (1.0%); Current Out: 295.76Kb (1.4%);

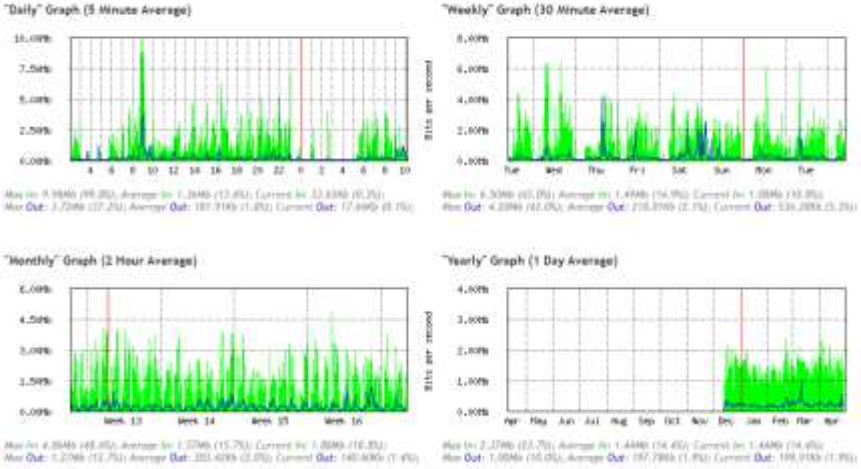
"Yearly" Graph (1 Day Average)



Max In: 2.61Mb (13.0%); Average In: 1.07Mb (5.3%); Current In: 1.17Mb (5.8%);
Max Out: 428.88Kb (2.1%); Average Out: 164.22Kb (0.8%); Current Out: 145.96Kb (0.7%);

- ZW BARRIO GOMEZ

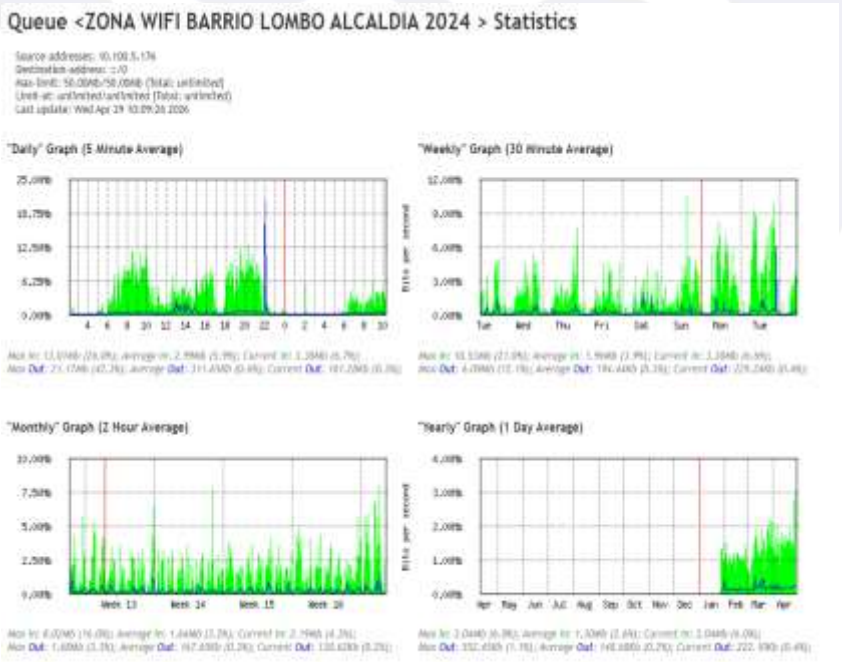
Queue <ZW BARRIO GOMEZ> Statistics



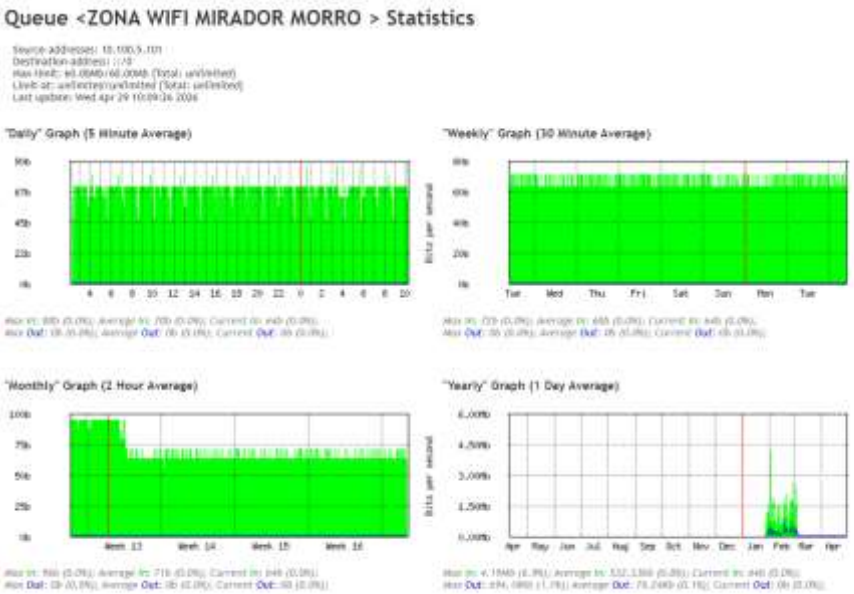
19. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI PARQUE BOLÍVAR (principal) de Manzanares, velocidad agregada: 100 Mbps.



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

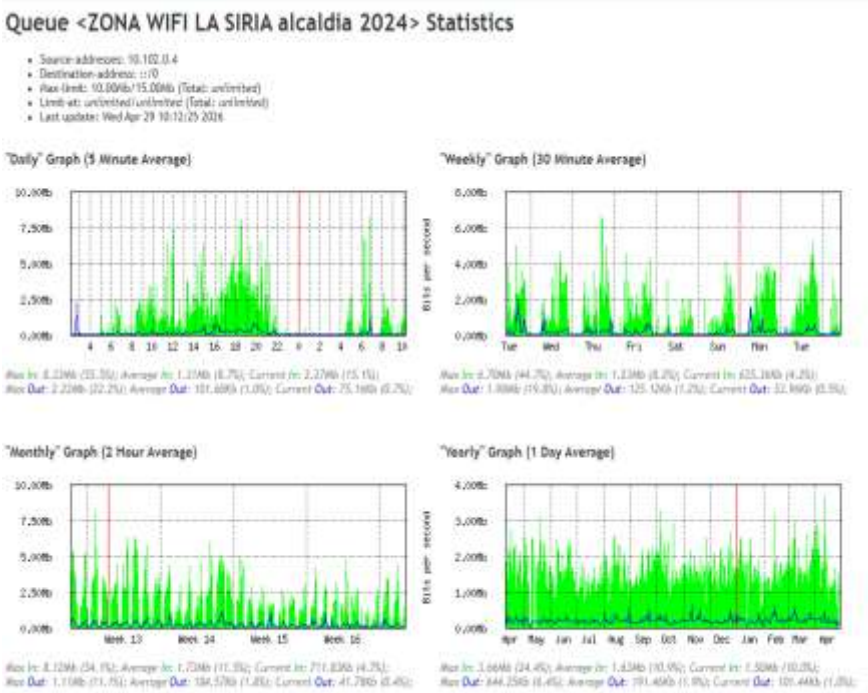


21. Servicio de Internet de banda ancha conectado por fibra óptica para la ZONA WIFI CANCHA BARRIO MIRADOR, velocidad agregada: 50 Mbps.

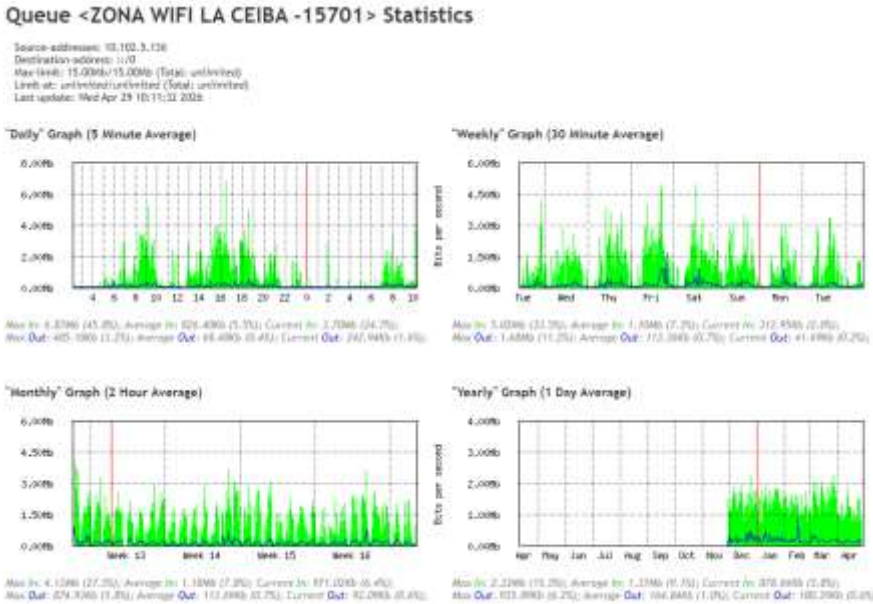


- Sin energia en el gabinete, se estan analizando variables

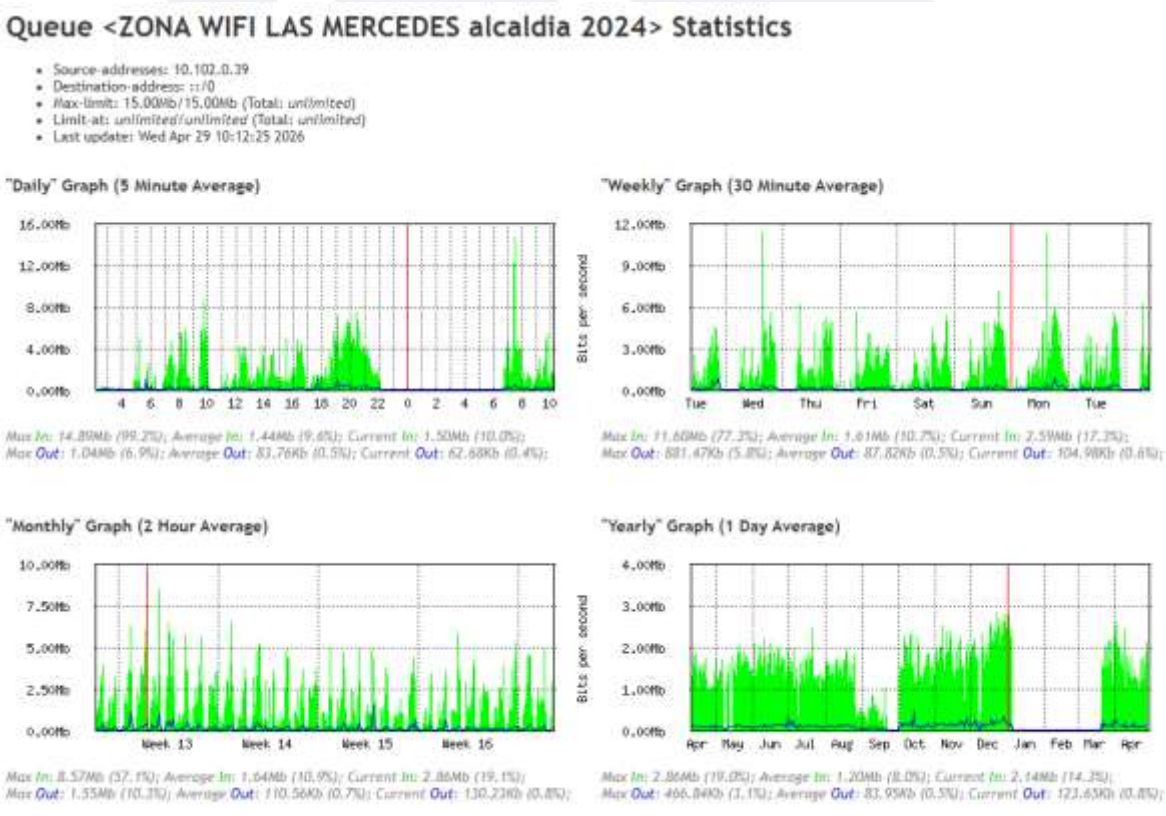
22. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI SAN JUAN LA SIRIA (caseta comunal), velocidad agregada: 10 Mbps.



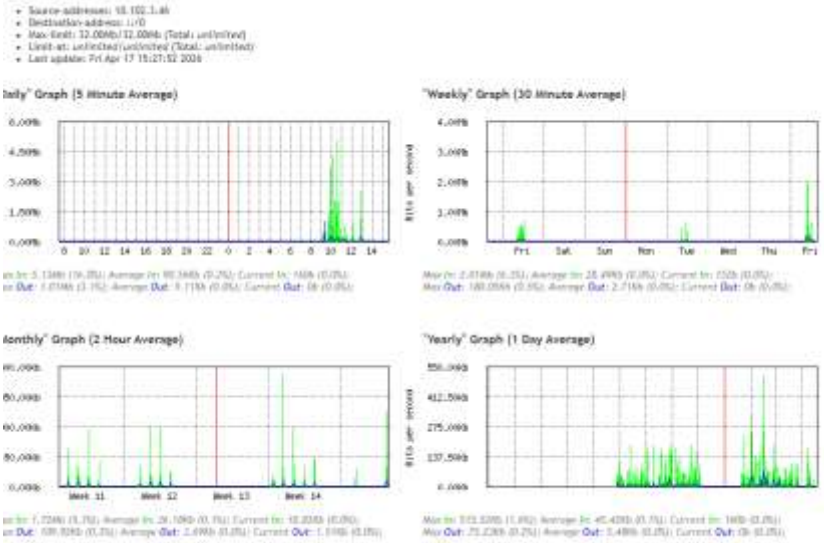
23. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LA CEIBA, velocidad agregada: 10 Mbps.



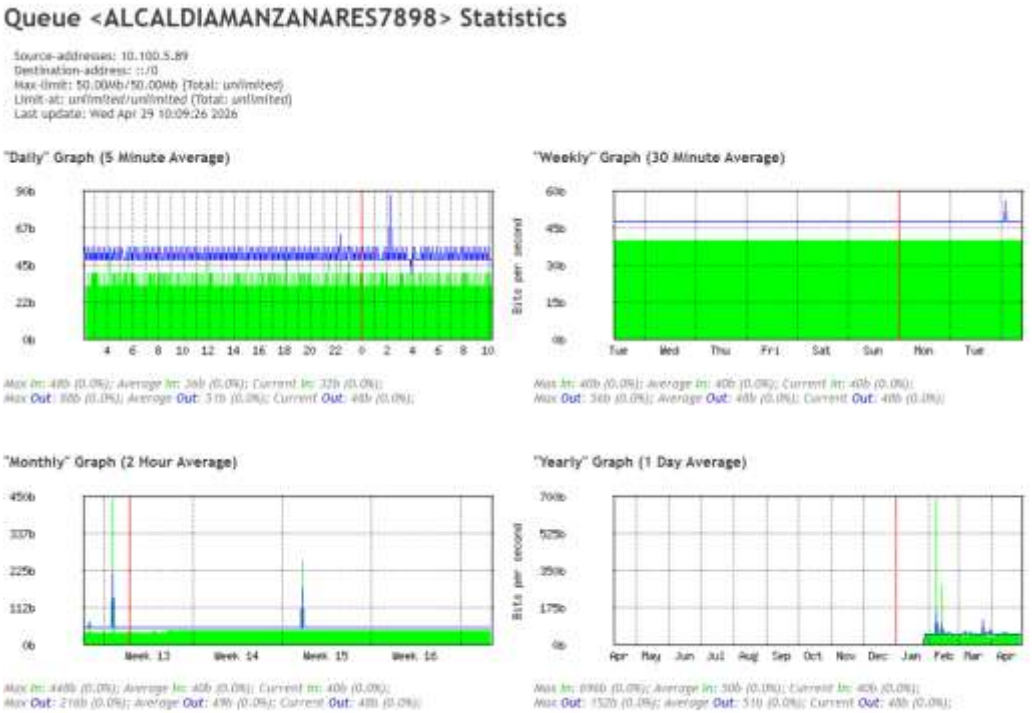
24. Servicio de Internet de alta velocidad para la ZONA WIFI VEREDA LAS MERCEDES, velocidad agregada: 10 Mbps.



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

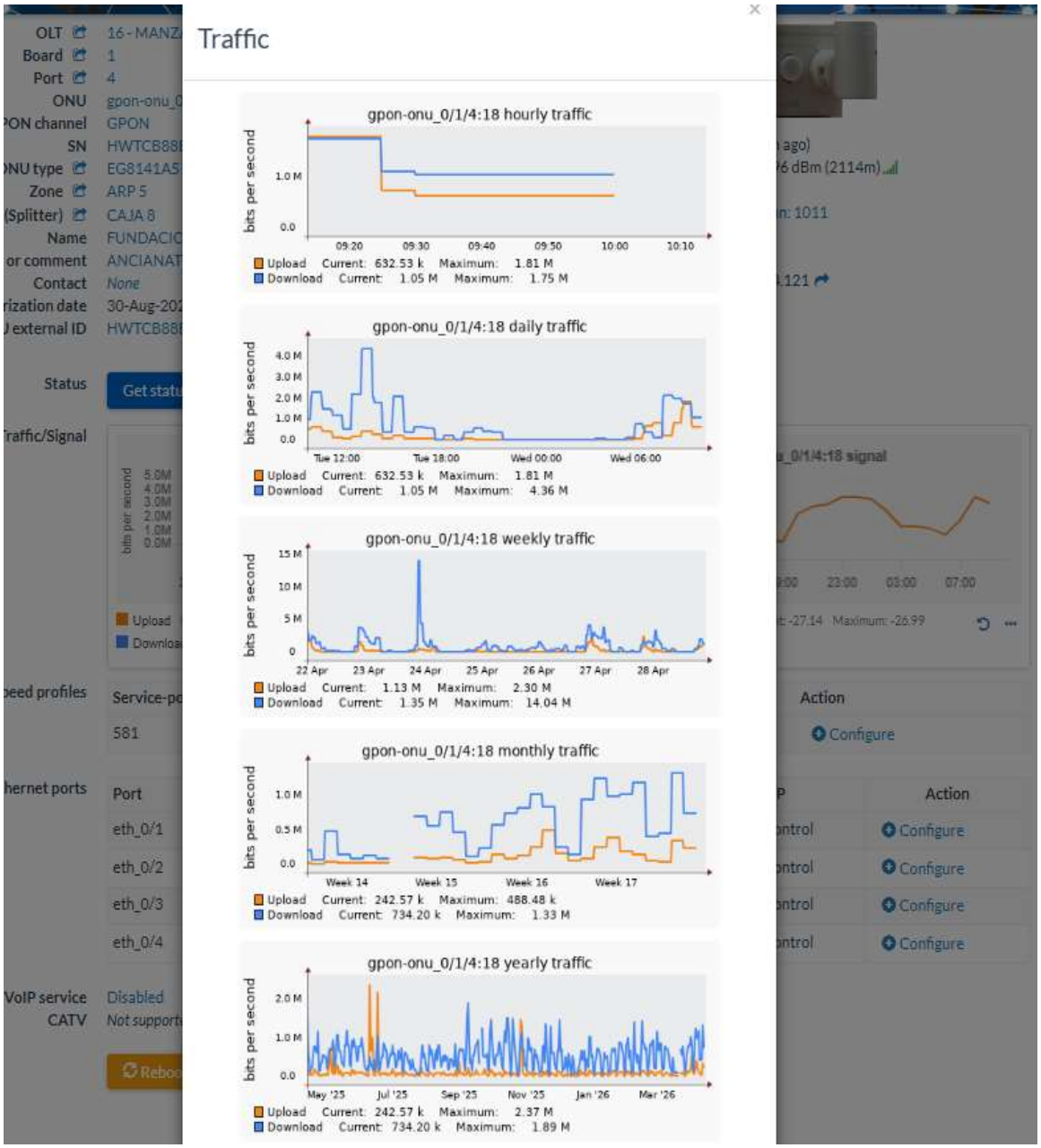


26. Internet banda ancha para la bodega "Obras Públicas", velocidad: 50 Mbps



- No se aprecia casi consumo, tal vez se use solo para cámaras

27. Servicio de Internet de nivel corporativo para la sede donde se llevan a cabo las actividades del Programa Centro Día y Centro de Protección. Velocidad: 100 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

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 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.	Mesa de ayuda: 018000-196061 310-4091679 310-4093805 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