Oferta de Servicios de Internet, datos y WiFi

SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ALCALDIA DE BOGOTÁ

ZONA 4

Versión # 7

Pereira, 27 Febrero 2026

Señores:
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
ALCALDIA DE BOGOTÁ

Sabemos lo importante que es para nuestros clientes contar con un proveedor de soluciones integrales en tecnología y conectividad con los más altos estándares de calidad que apoye y garantice el desarrollo de su negocio.

Media Commerce desea convertirse en su aliado estratégico y le presenta de manera exclusiva la propuesta denominada **"Internet, datos y WiFi"** a la satisfacción de sus necesidades.

Andres Felipe Farfan Hernandez
Ingeniero Preventa
Móvil: 3148819277
andres.farfan@mc.net.co
Pereira, Risaralda

Ana Melissa Parra Hurtado
Consultor e-Government
Cel.: 3206888976
ana.parra@mc.net.co
Pereira - Pereira

*Este documento contiene información confidencial de **Media Commerce**. No está permitido ningún tipo de utilización de la información contenida aquí sin previo consentimiento escrito.*

1. Nuestros Servicios



QUIENES SOMOS



1. Servicios De Conectividad

1.1. Mapa de cobertura a nivel nacional



1.2. Canales de Internet

Presentamos una Nueva Forma de Conectar su Empresa con el Mundo. Conectamos tu empresa a internet a través de accesos simétricos y dedicados a contenidos nacionales e internacionales gracias a que tenemos acceso a múltiples CDNs que mejoran la experiencia del usuario al minimizar el tiempo de navegación. Con direccionamiento público IPV4/IPV6.



1.3. Beneficios y Ventajas de la Oferta

- Enlaces en Fibra óptica.
- Red multiservicios.
- Altos estándares de calidad de servicio y privacidad de la información.
- Flexibilidad para incrementar temporalmente la velocidad de transmisión y atender efectivamente eventos especiales de la empresa.
- Implementación de técnicas de calidad de servicio para el tráfico de datos permitiendo priorizar las aplicaciones en momentos de alta congestión.
- Altos niveles de disponibilidad y monitoreo permanente desde nuestro centro de gestión de red 24 horas al día 365 días al año para atender cualquier eventualidad.
- La trasmisión de datos y todos los servicios implementados en la red privada se realizan bajo el protocolo TCP/IP.
- Administración del recurso por el cliente de acuerdo con sus necesidades o prioridad.
- Atención en NOC para las incidencias

1.4. Ancho de Banda por Demanda[1]

Los clientes que adquieren los canales de Internet quedan habilitados para que sus puntos de conexión trasmitida por fibra óptica, propia de Media Commerce S.A., puedan incrementar el ancho de banda inicialmente contratado, por períodos limitados de tiempo.

1.5. Gestión y Soporte

Como parte de los servicios, MEDIA COMMERCE S.A.S ofrece un Centro de Gestión, el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año. Adicionalmente, se cuenta con un grupo técnico en las ciudades donde se ofrece el servicio, disponible para la solución de fallas que requieran desplazamiento a las instalaciones del cliente.



Contamos con la **línea gratuita nacional 01 8000 11 62 42** para atender las llamadas de cada una de las sedes con disponibilidad 7 x 24 x 365 todos los días de la semana los 365 días del año soporte técnico, peticiones quejas y reclamos (PQR's) los 365

[1] **Los incrementos podrán ser hasta por el doble de la capacidad contratada inicialmente por periodo de tiempo limitado**

días del año, su función principal es ofrecer una línea única de soporte técnico que permita resolver en el menor tiempo las interrupciones del servicio o peticiones o inquietudes manifestadas por las sedes respecto a los servicios, dar soporte técnico, entre otros, caracterizado por disponer de una serie de herramientas tecnológicas entre las cuales resalta una base de datos la cual se caracteriza por ser un sistema gestor de datos relacional de última generación, en donde se mantienen registrados los problemas y la solución dada a los mismos permitiendo mediante el sistema de tickets ofrecer a nuestros clientes un completo servicio y seguimiento a los diferentes eventos o contingencias presentadas y reportadas.

1.6. Gestión y Aseguramiento de los Enlaces

Proceso mediante el cual se llevan a cabo la ejecución de actividades proactivas y reactivas sobre mantenimiento, para asegurar que los servicios provistos a nuestros clientes estén continuamente disponibles y así lograr mantener e incluso superar los niveles de servicio y calidad contratada. Llevamos a cabo un monitoreo continuo del estado y del desempeño de los recursos para detectar proactivamente posibles fallas. Recopilamos datos de análisis y desempeño para identificar potenciales incidencias y así resolverlos sin ningún tipo de impacto al cliente.

2. Wifi

Wi-Fi como un servicio es un producto de extremo a extremo donde el hardware, la configuración, el monitoreo continuo están incluidos en una sola cuota mensual recurrente. Media Commerce evalúa, instala y administra las soluciones Wi-Fi y es propietario del equipo. Wi-Fi como servicio es rentable y escalable de calidad empresarial que ayuda a las empresas a mejorar la experiencia del usuario final.

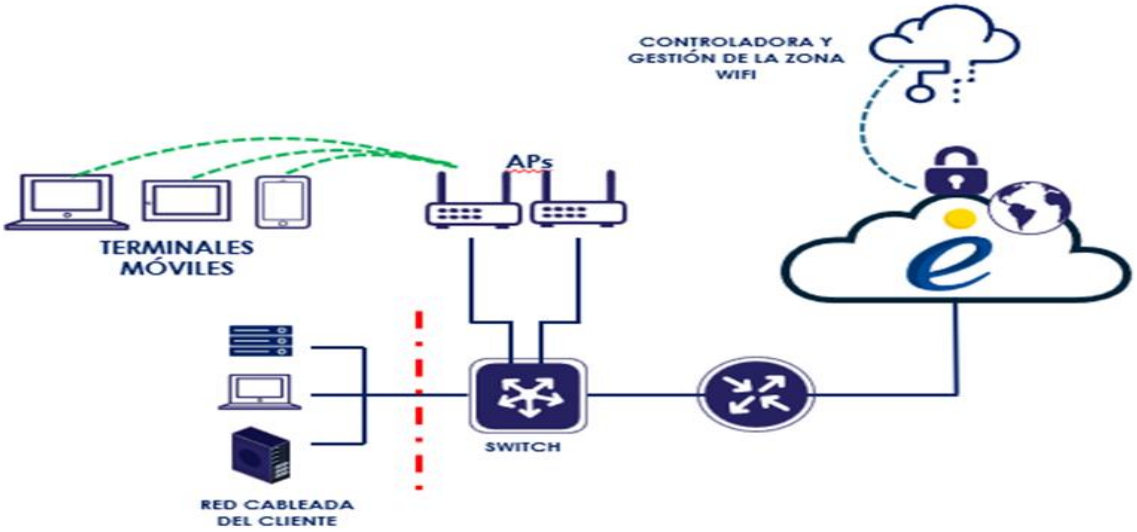


Ilustración 1. Topología General de Wifi

3. Portal Cautivo:

Un portal cautivo es una aplicación que gestiona y automatiza el acceso a redes públicas y privadas por parte de los usuarios.

¿Cómo la identificamos? Para acceder a un portal cautivo, observaremos una página de inicio de sesión personalizada, en la que los usuarios introducen sus credenciales para poder conectarse a la red Wi-Fi.

En esta página, además de introducir las credenciales, podemos ver en ocasiones las instrucciones a seguir para poder conectarse a una red en cuestión.

Por tanto, ejerce una función de filtrado de usuarios, interceptando todo el tráfico y redirigiendo las solicitudes de acceso a una página de destino.

Los portales cautivos son comunes en los establecimientos del sector Horeca, así como en aeropuertos, clínicas, bibliotecas, centros comerciales y otros espacios de concurrencia pública a través de redes de acceso abierto. Sin embargo, estos pueden ser beneficiosos para múltiples negocios y sus aplicaciones son diversas.



Ilustración 2. Diseño Ilustrativo Portal Cautivo

Algunas Características detalladas

ANALÍTICA TÉCNICA

Smart Wi-Fi (portales cautivos, integraciones, marketing y monetización Wi-Fi)
Número de sesiones (por día, últimos 7 días, últimos 30 días, bloques de tiempo específicos).
Número de usuarios (por día, últimos 7 días, últimos 30 días, bloques de tiempo específicos).
Día más concurrido (por día, últimos 7 días, últimos 30 días, bloques de tiempo específicos).
Datos del día (por día, últimos 7 días, últimos 30 días, bloques de tiempo específicos).
Gráfica de red (usuarios VS. sesiones)
Estado general de APs
Zonas activas.
Zonas inactivas
Dispositivos activos.
Promedio de usuarios.
Promedio de sesiones.
Usuarios conectados.
Sesiones iniciadas
Tráfico por hora
Tráfico de subida y bajada.

INSIGHTS GENERALES USUARIOS

Porcentaje de usuarios segmentados por género
Porcentaje de usuarios segmentados por edades
Porcentaje de usuarios por zona y género.
Reporte demográfico.
Edades.
Géneros.
Gráfica combinada de barras género + edad.
Informe demográfico avanzado
Informe de social login
Audiencia (últimos 10 login)
Visitantes top zonas.
Métricas encuestas sencillas
Métricas encuestas históricas
Sistema operativo
Tipo de dispositivos
Tipo de navegador
Modelo del dispositivo
Informe de conexiones usuarios.
Informe de usuarios nuevos.
Usuarios nuevos VS. usuarios recurrentes.
Informe detallado de usuarios únicos

REPORTES DETALLADOS

Reporte Gerencial, (Smart Locación + Smart Wi-Fi)
Reporte Estándar,(información centralizada de usuarios, sesiones y tráfico de red, entre otros).
Reporte de tráfico, (analítica detallada de datos capturados por los AP).
Reporte de analítica de visitantes.
Reporte de valoraciones NPS
Reporte de Dispositivos.
ROI (Return of investment)

LOGIN

Código de acceso
Pines
Vouchers
Encuestas
Facebook
LinkedIn
X
Correo electrónico
Formulario avanzado (nombre, apellido, género, cumpleaños y campos personalizados)
Google for education
Google workspace
Microsoft 365
API

Características Generales:

1. Portal Cautivo inteligente
2. Zonas WiFi de Invitados, Social & Premium Login
3. Gestión de cumplimiento y aceptación de privacidad
4. Programación automática de campañas por eventos
5. Valoración de servicios antes de navegar
6. Microsondeos e Identificación demográfica
7. Segmentación y perfilación de leads
8. Analítica Wi-Fi & Reportes
9. Pre-portales para invitados y funcionarios
10. Identificación de políticas a empleados (ILE).
11. Marketing progresivo (Lead nurturing)
12. Múltiples formatos de recopilación de datos.
13. Analítica y reportería avanzada.
14. Almacenamiento histórico ilimitado de registros
15. Segmentación en tiempo real
16. Analítica con IA para campañas de mercadeo
17. Sistema de backups completos cada 24 horas
18. Módulo de generación de preguntas con AI
19. Integración Microsoft 365 & Google for Education
20. Más de 30 Integraciones con plataformas externas.

4. Alcance del Proyecto

A continuación, se detallará cada uno de los componentes de la propuesta técnica hecha por Media Commerce para dar solución a las necesidades del cliente **SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL - ALCALDIA DE BOGOTÁ(SDIS)**:

# Enlace	Servicio	Dirección (CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO)	Ciudad	Capacidad	Descripción
19	INTERNET PÚBLICO CDC SAN BLAS SAN CRISTOBAL	KR 3 ESTE 18 A 85 SUR - 74,08610148 4,57063081 - (19) - CDC SLN BLLS	Bogotá	200 Mbps	LINEAL -ZONA 4 – Se entrega 1 IP Publica
46	INTERNET PÚBLICO CDC SANTA HELENITA ENGATIVA	KR 78 69 A 75 - 74,10305792 4,68943056 - (46) - CDC SLNTL HELEN	Bogotá	200 Mbps	LINEAL -ZONA 4 – Se entrega 1 IP Publica
18	INTERNET PÚBLICO CDC LA VICTORIA SAN CRISTOBAL	CL 37 BIS B SUR 2 81 ESTE - 74,09485846 4,55417169 - (18) – CDC - LL VICTORIL	Bogotá	200 Mbps	LINEAL -ZONA 4 – Se entrega 1 IP Publica

* Se usa el mismo enlace de Fibra óptica que hoy en día brinda la conexión en datos, se cambia el equipo CPE y se divide las conexiones de datos e internet.

Los enlaces de Internet dedicados ofrecidos contemplan las siguientes características:

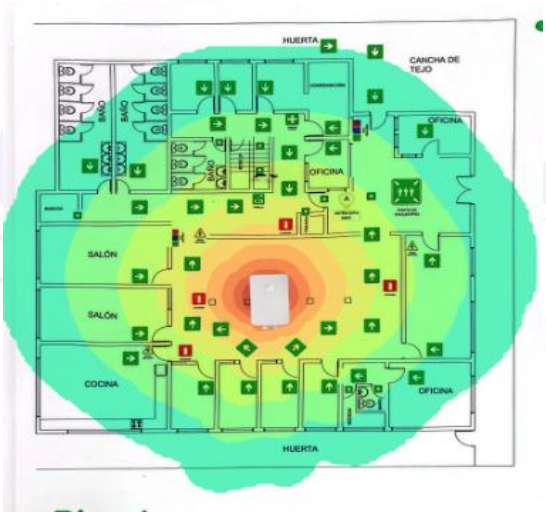
- Ancho de banda simétrico en UP/DOWN stream
- IPv6 ready mediante Dual Stack
- Conexión al NAP Colombia
- Tecnología CDN
- Medio sobre los cuales se entrega el servicio: Fibra Óptica.

De acuerdo con la solicitud del cliente SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL - ALCALDIA DE BOGOTÁ(SDIS), se diseña oferta WiFi con la marca de equipos RUIJIE.

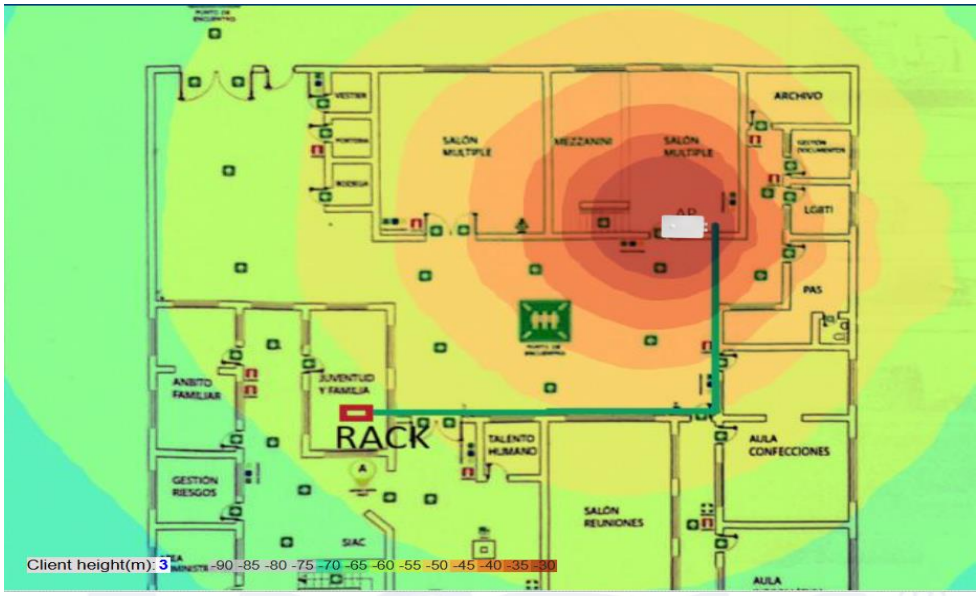
El objeto de esta propuesta tiene algunos diferenciales que la convierte en una solución flexible, escalable y de alto rendimiento.

- Puntos de Acceso con tecnología Wi-Fi 6
- Plataforma de Gestión en la Nube
- Eficiencia y alto rendimiento
- Visibilidad y Control
- Optimización basada en contextos (perfiles)
- Acceso seguro para todos los dispositivos

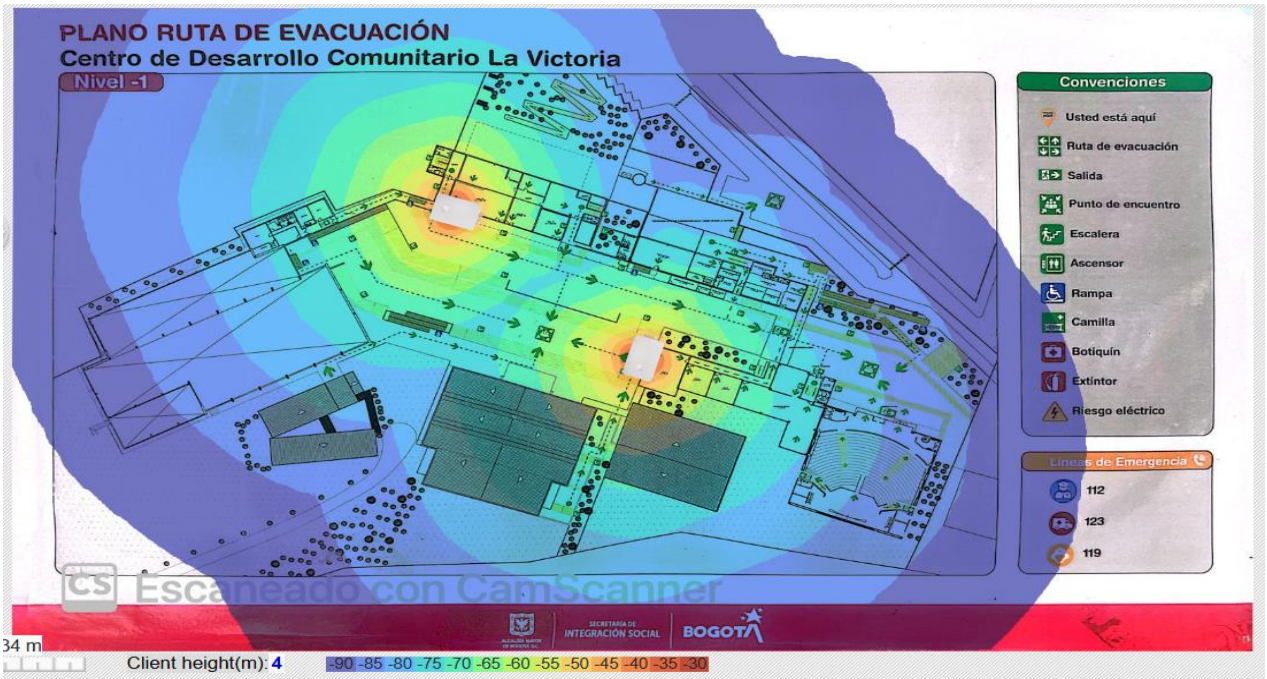
Sede: KR 3 ESTE 18 A 85 SUR -74,08610148 4,57063081 - (19) - CDC SAN BLAS SAN CRISTOBAL



Sede: KR 78 69 A 75 -74,10305792 4,68943056 - (46) - CDC SANTA HELENITA ENGATIVA



Sede: CL 37 BIS B SUR 2 81 ESTE -74,09485846 4,55417169 - (18) – CDC - LL VICTORIL



5. Oferta Económica

Capacidad 200 Mbps de Internet:

CODIGO ENTIDAD	Sede	Ancho de banda	Cantidad de APs	5 meses		6 meses	
				Instalación COP $	Recurrente mensual COP $	Instalación COP $	Recurrente mensual COP $
19	INTERNET PÚBLICO CDC SAN BLAS SAN CRISTOBAL	200	1	0	4.540.005	0	3.700.004
46	INTERNET PÚBLICO CDC SANTA HELENITA ENGATIVA	200	1	0	4.540.005	0	3.700.004
18	INTERNET PÚBLICO CDC LA VICTORIA SAN CRISTOBAL	200	2	0	8.781.614	0	7.318.012
SUBTOTAL SIN IVA					17.861.624		14.718.020
IVA 19%				$ -	3.393.709	$ -	2.796.424
TOTAL CON IVA					21.255.333		17.514.444
TOTAL CONTRATO				0	106.276.663	0	105.086.663

6. Condiciones Comerciales

- Moneda: Pesos Colombianos
- Valores mensuales con iva incluido.
- Valor de la tarifa de acuerdo con el tiempo de contratación.
- Las tarifas presentadas tendrán el incremento del IPC en cada cambio de año fiscal, acorde con la duración del servicio.
- Tiempo aproximado de instalación **35 días** posterior a la firma de la Orden de Servicio; se debe tener en cuenta que este tiempo se podrá incrementar según los procedimientos requeridos para la adquisición de equipos y suministros necesarios.
- Precios e inventarios sujetos a cambios sin previo aviso
- **La oferta está sujeta a disponibilidad de recursos de red en el momento de la ejecución del proyecto.**
- Los precios descritos en la oferta económica fueron evaluados financieramente para la totalidad del proyecto teniendo en cuenta la economía de escala para tal fin, en caso de requerirse una compra parcial se deberé recalcular el valor oferta.
- El ancho de banda de los enlaces está representado por múltiplos de 10, siendo 1 Gbps igual a 1024 Mbps. Por lo tanto, el ancho de banda efectivo sobre el CPE será máximo el 95% de la capacidad del puerto (IMIX Packet Mode).
- El tiempo de entrega puede verse afectado debido a las obras civiles o permisos que se puedan requerir ante terceros.
- El cliente debe garantizar las adecuaciones físicas (ducterias, canalizaciones, racks, etc.) para la entrega de los servicios
- Vigencia de la oferta: 30 días hábiles a partir de la emisión del presente documento.
- La prestación del servicio está sujeta a **viabilidad** técnica en sitio, verificación de disponibilidad de hilos y permisos por parte de la electrificadora encargada, para uso de la posteria y/o recámaras.
- La presente oferta **NO** incluye costos de obras civiles que puedan derivarse de la instalación del servicio
- En soluciones HA (Alta Disponibilidad), el cliente deberá contar con el equipo necesario para recibir el servicio (Switch/Router)
- Para enlaces superiores a 1.000 Mbps, se entregará capacidad en interfaz Óptica 10 Gb - SR (2 Hilos, 850 nm, multimodo) en equipo CPE. El cliente

debe garantizar el SFP+ con mismas características en sus equipos a nivel LAN para recibir el enlace.

- El pago de la solución serán las que pacten las partes en la suscripción del contrato.
- El cliente deberá notificar a Media Commerce cualquier cambio en su red o en el tráfico de ésta, ya que dichos cambios podrían afectar la prestación del servicio.
- Una vez terminado el proceso de implementación, se pondrá el servicio como operativo (facturable).
- No hace parte de la oferta el suministro de licencias y/o equipos, así como la instalación, configuración, gestión y soporte de soluciones, servicios o productos no especificados en la misma.
- Cualquier variación a las condiciones establecidas en los alcances del presente documento, deberá ser valorado nuevamente por el área de preventa y en caso de que aplique será considerado como un servicio o producto adicional, y será facturado por separado.
- Se exime de responsabilidad a Media Commerce por daños o reparaciones causadas por factores ajenos a Media Commerce como mala manipulación de equipos de cómputo, sobrecarga eléctrica y corto circuito por condiciones eléctricas deficientes, de presentarse dichas situaciones, las soluciones serán valoradas y en caso de que la garantía no opere deberán ser asumidos por el cliente.
- Esta oferta no incluye soporte técnico ni cambio de configuraciones de plataformas tecnológicas no suministradas por Media Commerce
- Esta oferta no incluye Traslados físicos o migraciones a nuevas Sedes del Cliente.
- No está incluido el código fuente de las soluciones propias de Media Commerce ni de terceros.
- No incluye ingresos, coubicación de equipos en Datacenters.
- No incluye cross-connection en datacenters
- Las tarifas no incluyen costos de administración o de instalación en centros comerciales o parques empresariales.
- El cliente debe suministrar todos los permisos para la ejecución de la actividad de instalación en sus oficinas.
- Media Commerce pondrá a disposición del cliente los canales de atención Línea gratuita 018000112862 para atención de requerimientos de soporte técnico. y a través de Internet, el correo electrónico centrodegestion@mc.net.co.

- La administración, operación y gestión la realiza el operador del servicio *Media Commerce*.
- La gestión de cambios por parte de Media Commerce se hará en horario 5x10 de lunes a viernes en el horario de 8am a 6pm con un tiempo máximo de atención de 2 horas de manera remota.
- Es responsabilidad del cliente informar cualquier cambio que considere pertinente en la oferta antes de su aceptación que obedezcan a modificaciones técnicas y/o logísticas u operativas que puedan impactar el costo (Ejemplo la ampliación en el número de usuarios, sedes, funcionalidades etc.).
- El cliente deberá proveer al menos un puerto de red LAN ethernet 100/1000, en un switch capa 2 administrable para conexión entre el CPE (propiedad de Media Commerce) y la Red del cliente. En caso de ser una solución redundante, deben suministrarse cuantos puertos 10/100/1000 sean requeridos para el correcto funcionamiento de la solución.
- Los precios anteriores no incluyen Capacitación en Sitio.
- Forma de Pago: Recurrente mensual.
- Los equipos se entregan en comodato.
- La instalación presupuestada contempla trabajo en horario diurno, sin incluir fines de semana ni jornadas nocturnas.
- Esta oferta no incluye Traslados físicos o migraciones a nuevas locaciones.
- No se incluye traslado de APs una vez instalados.
- Se realiza diseño mediante informe de site survey, cualquier variación deberá cotizarse por aparte de esta oferta.
- La red LAN es responsabilidad del cliente.
- Se usa el mismo enlace de Fibra óptica que hoy en día brinda la conexión en datos, se cambia el equipo CPE y se divide las conexiones de datos e internet.
- Están incluidas las obras civiles para la instalación de los APs descritos en la oferta económica.

7. nivel de servicios (ANS)

El servicio de soporte de Media Commerce se especializa en ofrecer asistencia técnica y atención al cliente para resolver problemas relacionados con sus productos o servicios. Esto incluye desde problemas técnicos con software o hardware hasta consultas sobre pedidos, facturación o cualquier otra cuestión relacionada con la experiencia del cliente. Generalmente, este tipo de servicios está diseñado para garantizar que los clientes puedan utilizar los productos de Media Commerce de manera efectiva y resolver cualquier inconveniente que

puedan enfrentar durante su uso, escalamiento de ticket ante fábrica y demás, personal disponible 7x24x365 de manera remota y en sitio para cualquier eventualidad.

Tiempos de Atención a fallas en sitio.					
Nivel (prioridad) De la Falla	**Efecto de la falla**	**Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 1**	**Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 2**	**Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 3**	**Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 4**
1	Desconexión Total	2,5 horas	4 horas	8 horas	De acuerdo a la situación particular
2	Operación Degradada	6 horas	8 horas	14 horas	
3	Falla no grave	12 horas	18 horas	24 horas	

Los ANS aplican por causas atribuibles estrictamente a Media Commerce y que afecten el servicio de Wi-Fi como servicio tales como: Problemas de funcionamiento de equipos asociados al servicio, vencimiento de licencias en un contrato vigente y fallas humanas que causen interrupción del servicio. Los ANS no aplican si el incidente detectado es atribuido a dolo, negligencia, mal manejo o acondicionamiento ambiental, problemas de la conectividad cuando ésta no es prestada por Media Commerce u otro tipo de fallas ajenas a la compañía y/o atribuibles al cliente.

Con el cierre de cada ticket se entregará un informe detallando los resultados de las pruebas, las posibles soluciones y los datos más relevantes de la atención del caso.

8. Escalamiento de fallas

Nivel	Tiempo De Escalamiento	Punto De Escalamiento	Nombre	Horario	Teléfono	Correo Electrónicos

1	Inmediato	Centro de Gestión	Agente de Turno	7 x 24	Línea Gratuita 018000112862	centrodegestion@mc.net.co
2	2 Horas	Subdirector de NOC y Asegura miento	Bryan Eduardo Guzman Gonzalez	7 x 24	3206777517	bryan.guzman@mc.net.co

9. Responsabilidad entre las partes

- Cancelación del servicio, si el cliente quiere dar por finalizado el servicio antes de la vigencia contractual deberá informarlo por escrito y cancelar el valor total de las mensualidades restantes.
- Renovación del servicio, si el cliente desea continuar con el servicio después de finalizado el contrato debe solicitar la renovación del servicio
- El cliente debe suministrar todos los permisos para la ejecución de la actividad de instalación en sus oficinas.
- Los equipos se entregan en modalidad de comodato, en el cual la administración y operación de gestión la realiza el operador del servicio Media Commerce
- El cliente deberá garantizar espacio en rack con energía eléctrica regulada 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra. UPS y refrigeración en el cuarto de equipos donde se instalarán los dispositivos suministrados. El voltaje AC Neutro - Tierra entre 0.3V y 0.8V. UPS on-line.
- Media Commerce pondrá a disposición del cliente los canales de atención Línea gratuita 018000112862 para atención de requerimientos de soporte técnico. y a través de Internet, el correo electrónico soporte@mediacommerce.net.co.
- El servicio de WiFi será instalado dentro de aproximadamente 35 días calendario.
- la administración, operación y gestión la realiza el operador del servicio Media Commerce.
- Se entregará un usuario con funciones de administración limitadas al cliente en caso de que lo requiera.

- Se realizarán cambios en configurarán a solicitud en horario 5x10 de lunes a viernes en el horario de 8am a 6pm con un tiempo máximo de atención de 2 horas de manera remota.