Alcaldía de
IBAGUÉ

SECRETARÍA CULTURA
DESPACHO

MEMORANDO

1900 - 010205

Ibagué, 24 de Febrero de 2026

PARA: VILMA YANETH RIVERA MARROQUIN
Secretaria de las Tics

DE: SECRETARIO DE CULTURA

ASUNTO: Solicitud Revisión especificaciones tecnicas internet para la red de bibliotecas y designación de profesional para apoyo tecnico a la supervisión.

Teniendo en cuenta que la red de bibliotecas publicas tiene a su cargo 20 sedes en el municipio de Ibagué, y de conformidad con las metas del plan de desarrollo resulta necesario para esta dependencia adelantar un proceso contractual que garantice el servicio del internet en dichas sedes. Dado que en el personal adscrito y contratado por este despacho no se encuentra un perfil profesional idoneo para evaluar los aspectos tecnicos de las futuras propuestas presdentadas asi como tampoco para acompañar tecnicamente a la supervisión del contrato , le solicito muy respetuosamente me colabore delegando un profesional que cuente con la idoneidad para integrar el comité evaluador y apoyar tecnicamente la supervisión del mismo.

De la misma manera, le solicito me colabore apoyando la revisión tecnica de las condiciones que a continuación se relacionan a fin de proceder con las cotizaciones que haya lugar para adelantar el proceso de selección pertinente

Actividad	Requerimientos Técnicos
Generalidades	A. La Comunicación y Tecnologías empleadas para proveer el servicio de internet, deben estar en la capacidad de permitir la navegabilidad en Internet, para lo cual puede utilizar tecnología de **radio enlace, fibra óptica o satelital** que permitan esquemas de conexión tipo red LAN y otros esquemas de conectividad inalámbrica, con capacidad de conexión entre PC de escritorio, Portátiles y Dispositivos Móviles Inteligentes. Para lo cual se requiere la contratación de canales de Internet en las condiciones establecidas en el **anexo 02, bibliotecas públicas.** B. El Contratista debe entregar los servicios a través de una interfaz tipo Ethernet 10/100/1000 base T, conectada a la red LAN yWireless LAN. C. Para las sedes del **anexo 02, bibliotecas publicas** que no tienen infraestructura de red alambrada (cableado estructurado) el medio debe ser radio enlace o satelital. D. Para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato, el contratista debe proveer el servicio de internet y realizar las configuraciones necesarias para garantizar que cada uno de los equipos de la red provisto por el proveedor del servicio, permitan que los computadores y demás dispositivos inteligentes pertenecientes a las bibliotecas públicas o los de propiedad de los visitantes tengan acceso a Internet.

	E. El contratista debe realizar y garantizar las obras civiles para el montaje del servicio de Internet en las diferentes sedes que conforman el **anexo 02. biblioteças publicas** y entregar en perfecto estado los mismos tanto a nivel interior como exterior de los inmuebles afectados sin costo adicional para la Alcaldía de Ibagué – Secretaria de Cultura. F. La Alcaldia de Ibagué, en cada sitio dispondrá de un lugar ó espacio físico para la instalación de los equipos y sobre este, si el contratista lo cree conveniente y previa autorización del supervisor del contrato, podrá hacer las modificaciones y adecuaciones que requiera para el normal funcionamiento de la solución ofrecida.
Condiciones del Servicio	G. **Ampliaciones de la Capacidad:** El Contratista favorecido deberá estar en capacidad de aumentar las velocidades de cada sitio, una vez la Alcaldía de Ibagué lo requiera previa negociación entre las entidades Contratante y Contratista. H. **Ampliaciones de Sitios:** La red podrá ampliarse hasta en un 50% la infraestructura (sitios, ampliación ancha de banda) estas ampliaciones serán notificadas al menos quince (15) dias de anticipación al proveedor por parte del supervisor del contrato, con base en esta información de crecimiento se deben dimensionar los equipos a instalar, previa negociación entre la partes I. El contratista deberá estar en capacidad técnica de poder realizar traslados de última milla, dentro de la misma ciudad según requerimiento de la Alcaldía de Ibagué. J. **Disponibilidad del servicio:** Se entiende por disponibilidad del servicio de internet, el porcentaje de tiempo durante el cual se prestan los servicios en las condiciones de funcionamiento pactadas, con periodicidad mensual. El mínimo exigido de disponibilidad el 99.6% para el servicio de Internet, medido con base en la siguiente formula: ND= (T/720) X 100 Donde ND: Es el nivel de disponibilidad del periodo Mensual 720: Es el total de horas mensuales que debe estar disponible el enlace. T: Es la numero de horas efectivas disponibles durante un periodo mensual (30) días, las cuales se calculan restándole al número0de horas que debería estar disponible, el número de horas de indisponibilidad por factores pertinentes al proveedor. K. **Indisponibilidad del servicio**: Se comenzara a contabilizar el tiempo de indisponibilidad a partir de la notificación por cualquiera de los siguientes medios: llamada telefónica, correo electrónico o a través del Help Desk del proveedor, medios que deben ser notificados por el contratista al supervisor del contrato, acción que debe generar una incidencia o tickets y finalizará una vez quede solucionado el problema definitivamente, situación que debe informar elcontratista a la Alcaldía de Ibagué. También puede generarse una indisponibilidad cuando la Alcaldía de Ibagué por alguna razón genere una solicitud de suspensión del servicio por cierre temporal o definitivo o traslado de alguna de las dependencias para las cuales se contrató el internet. L. En caso de presentarse una indisponibilidad por fallas de equiposdel canal activo de propiedad del contratista, deberá ofrecer equipos con las

	mismas o mayores características técnicas que los afectados. M. Cuando se presente una **INDISPONBILIDAD** del servicio por parte del proveedor de Internet en cualquiera de las sedes descritas en el **anexo 02. bibliotecas públicas**, el contratista (ISP) deberá verificar que esta novedad no se encuentre dentro de la excepción descrita en el literal **Q** de los contrario debe dar aplicabilidad a los ANS descritos en los literales **W Acuerdo Niveles de Acuerdo de servicio (ANS).** N. El contratista deberá indicar la eventual reserva de horas mensuales para mantenimientos preventivos y actualizaciones de hardware, Software, firmware de los equipos o fenómenos atmosféricos etc, esta reserve tendrá una duración máxima de 4 horas por año para cada canal los cuales7 4deberán ser distribuidos máximo en 2 mantenimientos preventivos. Estos eventos se programarán de común acuerdo con la Alcaldía de Ibagué en horas y días no hábiles, procurando el mínimo impacto sobre la operación normal de los canales. O. La indisponibilidad del servicio no aplica para las siguientes novedades, en los casos que se menciona a continuación, previo aviso del contratista (ISP) al supervisor al menos 24 horas al supervisor. ✓ Cuando se requiera realizar una prueba de un canal, aunque no se hubiere detectado o reportado falla. ✓ Cuando el canal deba ser modificado por requerimiento del cliente, de acuerdo con lo especificado en el contrato. ✓ Por falta o falla de los equipos del cliente o por otras causas no imputable de fallas técnicas de los equipos del proveedor. ✓ En caso que al contratita (ISP) asista al sitio donde reportaron la falla y no tenga acceso a los equipos por que la biblioteca pública este cerrada o no le permitan el acceso a los equipos del canal de proveedor de servicio (ISP) ✓ Caso fortuito o fuerza mayor a causa de la alteración del orden público, desastres naturales, incendios, tormentas eléctricas, vendavales P. El Contratista debe realizar todas las actividades que sean necesarias para corregir cualquier tipo de falla de hardware o de software que presenten los equipos de comunicaciones provistos por el proveedor del servicio (ISP), sin importar la razón por la cual se presente el problema. El reporte de un problema, será notificado a través del sistema de atención de incidencia o mesa de ayuda (línea telefónica, Help Desk en internet) con una disponibilidad de 7x24 durante el tiempo de ejecución del contrato. Q. El tiempo máximo de solución a fallas para el servicio de acceso al servicio de Internet (contado a partir de la generación de la incidencia o ticket), una vez notificada la incidencia y descartadas las validaciones de primer nivel por parte del contratista no podrán ser superior a DOS (2) horas en la zona urbana, para la zona rural en caso de necesidad de desplazamiento físico, por parte del contratista el tiempo máximo son CUATRO (4) horas. El contratista deberá contar en la ciudad de Ibagué con el apoyo de un centro técnico con capacidad logística y operativa para prestar el soporte en sitio. Para la acreditación de este requerimiento deberá aportar el certificado de cámara de comercio en el que demuestre que el domicilio del centro técnico es la ciudad Ibagué y que la actividad principal corresponde a la prestación de servicio de internet.

R. Para la prestación del servicio de soporte, generada por alguna indisponibilidad del servicio de Internet, es necesario que la empresa contratista diagnostique y disponga de personal en sitio donde ocurrió la incidencia reportada o ticket, lo anterior para que sea restaurado en el menor tiempo posible el servicio contratado por la Alcaldía de Ibagué, de acuerdo a los tiempos establecidos para solución de problemas en este documento.

S. Informar a la Alcaldía de Ibagué, por lo menos con 48 horas de anticipación acerca de los nuevos servicios, mejoras, actualizaciones ó cambios sobre éstos (previa autorización de la Alcaldía de Ibagué), relativos a la conectividad, equipos y potencia etc. Con el fin de verificar las vulnerabilidades y los riesgos que el cambio pueda generar a la Alcaldía de Ibagué.

T. El contratista deberá especificar el procedimiento a seguir para la atención y la ejecución de los mantenimientos preventivos, también los procedimientos para mantenimientos correctivos; especificando claramente la metodología a utilizar en cada sitio o servicio. Se debe indicar mecanismos efectivos que permitan escalar y resolver problemas en forma ágil y eficiente.

U. Acuerdo Niveles de Acuerdo de servicio (ANS)

Criterios para medir la indisponibilidad

Disponibilidad del servicio exigida 99.6% mensual	Descuento en la facturación sobre el valor del servicio
Mínimo	
99.6%	0% no aplica descuento
99%	10% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
98%	20% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
97%	50% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
	100% de descuento sobre el valor del servicio afectado.

Descuento en la facturación sobre el valor del servicio	
El RTO es el tiempo máximo que el enlace de Internet puede estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. (ZONA URBANA)	
Menor a 120 minutos	0% no aplica descuento
Entre 121 y 240 minutos	10% de descuento sobre el valor del servicio afectado.

	Entre 241 y 360 minutos	20% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
	Entre 361 y 480 minutos	50% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
	Mayores a 481 minutos	100% de descuento sobre el valor del servicio afectado.

Descuento en la facturación sobre el valor del servicio	
El RTO es el tiempo máximo que el enlace de Internet puede estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. (ZONA RURAL)	
Menor a 240 minutos	0% no aplica descuento
Entre 241 y 480 minutos	10% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Entre 481 y 720 minutos	20% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Entre 721 y 1440 minutos	50% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Mayores a 1441 minutos	100% de descuento sobre el valor del servicio afectado.

El contratista debe entregar a la supervisión de contrato los niveles de servicio (disponibilidad del servicio y RTO) para cada una de las sedes durante un periodo de tiempo (facturación mensual del servicio). Tal como se describe en el literal **Al. Generar reporte de indicadores**. La aplicación de los indicadores de servicio (ANS) deberán versen reflejados en el valor de la factura de pago, documento que debe ser entregado junto con la prefectura para conciliación entre las partes y aprobación por parte del supervisor del contrato.

Condiciones eléctricas y ambientales	X. Será responsabilidad del contratista, verificar, adecuar y garantizar que el sitio en donde se instalaran los equipos de comunicaciones de propiedad del (ISP), las condiciones eléctricas y ambientales estén dentro de los parámetros con los que trabajan, óptimamente dichos equipos. Por ningún motivo este punto será causal de retraso de la ejecución o cumplimiento del Contrato por parte del Contratista. Esta verificación debe hacerla el proveedor una vez haga la factibilidad. Y. Los equipos deben ser instalados en condiciones Físicas Seguras y ambientales óptimas que impidan su exposición a inundaciones, calor

	excesivo o acceso no autorizado. Deben quedar instalados con sus respectivos mecanismos de protección y las conexiones y configuraciones básicas (dirección IP, interfaces, etc.) deben ser documentadas y rotuladas de manera que se permita una identificación rápida de las conexiones. El contratista debe entregar esta documentación y fotos de la instalación en todas las sedes, que conforman el **anexo 02, bibliotecas públicas.** Z. El contratista estará en libertad de usar las instalaciones eléctricas de la Entidad, pero la Alcaldía de Ibagué, no será responsable por los daños o indisponibilidades que esto pueda ocasionar durante el periodo de instalación e implementación del servicio.
Equipos	AA. Los equipos ofrecidos dentro de la solución deben ser de última tecnología, no deben haber sido descontinuados por el proveedor o casa fabricante. Se debe garantizar que su funcionamiento al 100%. El contratista es responsable de prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo por la vigencia del contrato para todos los equipos en la solución y todos los demás elementos suministrados. Los costos derivados de fletes, transporte, seguros, bodega y movimiento de personal técnico serán asumidos por el contratista. El servicio soporte podrá ser prestado por el oferente y/o fabricante directamente. El supervisor del contrato podrá solicitar en cualquier momento durante la ejecución del contrato la actualización de hardware (mejoramiento o reemplazo) que garanticen la calidad del servicio y confiabilidad de la solución. AB. El contratista debe garantizar que de toda la capacidad instalada de servicio **anexo 02, bibliotecas públicas,** cuenta con un mínimo del diez (10%) de elementos de respaldo que garanticen el funcionamiento de la zona wifi y la continuidad del servicio de internet. AC. Todas las bibliotecas que conforman el **anexo 02, bibliotecas públicas,** adicionalmente deben tener instalado un sistema Wireless LAN mínimo con dos (2) equipos access point (AP) tipo rompe muros, administrables que permitan la navegabilidad en internet, estos equipos deben ser configurados y administrados dentro del mismo canal provisto por el proveedor de internet. La ubicación de los (AP): Uno debe quedar para cobertura interna de la biblioteca y el otro dispositivo con cobertura al corredor comunitario contiguo a la Biblioteca es decir que funcione como un espacio de conexión inalámbrica de libre acceso. AD. Para ejecutar las pruebas descritas en periodo de estabilización el contratista deberá suministrar los equipos de medición necesarios y entregar cada canal certificado. El oferente debe entregar documentadas las pruebas de aceptación realizadas. AE. Cualquier elemento de hardware, software y servicio que no se haya contemplado en la invitación Publica que se requiera para la instalación del servicio de conectividad e Internet, debe ser provistos por el proponente favorecido sin costo adicional para la Alcaldía de Ibagué AF. Todos los equipos de propiedad del proveedor a utilizar en la implementación del proyecto, deben estar asegurados contra (robos, vandalismo, incendios, inundaciones o toda aquella externalidad que pueda afectar la prestación del servicio). De acuerdo a lo anterior el proveedor debe garantizar el remplazo del dispositivo en las condiciones y los tiempos establecidos a fin de no interrumpir el servicio de Internet en las sedes.

Derecho Verificación del funcionamiento	AGI. Generar reporte de indicadores al final de cada mes, con estadísticas de usabilidad. Además los tickets sobre las incidencias reportadas por casos de fallas o indisponibilidad del servicio con fecha hora de inicio y hora final de solución, por cada sede que conforman el **anexo 02, bibliotecas publicas** AH. La solución ofrecida debe ser integral, es decir debe contener todos los elementos de software, hardware, conectividad y la consultoría necesaria para que los servicios contratados queden instalados y operando, para esto se realizaran pruebas de aceptación con los equipos de cómputo configurados y funcionando correctamente tanto del servicio de Internet. Esta prueba que se realizara con el 50% de los equipos de cómputo que estén operando en cada sede administrativa para donde se contrató el servicio. AI. La entidad se reserva el derecho de verificar el pleno funcionamiento de todo el servicio instalado en cada una de las sedes **anexo 02, bibliotecas publicas, verificando** anchos de banda, fallas del servicio por sede, tiempos de respuesta, intermitencia entre otros.
Capacitación	AJ. Se debe dar capacitación para dos (2) personas, funcionarios de la Alcaldía de Ibagué, con una intensidad horaria mínimo de 4 horas, en los siguientes temas: • plataforma router instalada. • Herramientas de gestión y monitoreo • Manejo e interpretación de herramientas de monitoreo e interpretación de ANS. Lo anterior garantiza pleno conocimiento de las condiciones de funcionamiento del servicio de internet instalado y provisto por el Contratista
Control Parental	AK. El contratista debe garantizar que a través del servicio de internet contratado contemplen el fortalecimiento del filtrado de contenido para la protección de los menores de edad a la hora deluso y acceso a Internet. **Para esto se requiere contemplar, la detección, filtrado, clasificación, eliminación y bloqueo de contenido periudiciales e inadecuado para menores de edad, al menos en las siguientes categorías en un sistema de filtrado que administre el contenido y la búsqueda web preferiblemente con detección en múltiples lenguajes y de imágenes, considerando los siguientes aspectos:** ✓ Pornografía, Pornografía infantil, Imágenes Adultas, Alcohol y abuso de sustancias, violencia, armas, actividades ilegales, entrenamiento criminal, apuestas, discurso de odio, extremismo,

	terrorismo y reclutamiento de menores, sitios de parejas, ocultismo y sectas, profanidad. ✓ Herramienta de detección de amenazas en la entrada a la red como capa de seguridad adicional, filtrado de sitios clasificados como peligrosos (phishing, malware, virus, etc.) mediante una base de datos (lista) dinámica y actualizada en tiempo real preferiblemente, para evitar las configuración constante y desactualizada de sitios peligrosos en listas estáticas y manuales. ✓ En caso de ser requerido por el Contratante, la generación de estadísticas / reportes de uso de URLs para verificar el tiempo utilizado en contenido categorías no educativas, peligrosas o prohibidas y de alto consumo de ancho de banda. ✓ Posibilidad de protección en la red de las bibliotecas o en los dispositivos prestados o repartidos para el desarrollo de las actividades. ✓ Posibilidad de Monitoreo de actividad en línea (OCR documentos/ reconocimiento óptico, chats, mensajes) alertas en palabras, imágenes, frases tecleadas, escritas o vistas (prevención del suicidio, bullying/acoso, actividades criminales o subversivas, predadores sexuales, desórdenes alimenticios, saludmental, etc.) ✓ Posibilidad de inserción de mensajes institucionales, bloqueo de publicidad y ahorro de ancho de banda.
Plazo Instalación	AM. El contratista debe tener en cuenta los factores que puedan llegara presentar sobre los permisos necesarios para realizar las conexiones (utilización ducteria, redes de postería externas, instalación de antenas entre otros). En este sentido se hace claridad que el plazo de ejecución del contrato será XXX meses (XX) a partir de la firma del acta de inicio, previo cumplimiento de requisitos de legalización yperfeccionamiento. Se aclara que los primeros quince (15) días calendario corresponden a la etapa de instalación y configuración del servicio de internet en las sedes que hacen parte del **anexo 02, bibliotecas publicas, verificando** y los XX meses restantes corresponden a la prestación del servicio de internet de acuerdo a lo establecido por la Alcaldía de Ibagué – Secretaria Cultura.
Operación efectiva del servicio	AN. La etapa de operación efectiva de la prestación del servicio de internet en las bibliotecas públicas, inicia una vez aprobadas las instalaciones en cada sede de las bibliotecas públicas hasta elvencimiento del plazo final establecido en el contrato. Duranteeste periodo se debe asegurar que el servicio se encuentra en condiciones técnicas y funcionales para su uso según los requerimientos establecidos, deben tomarse en consideración todos los elementos propios de una operación, por lo tanto, el contratista deberá garantizar que el operador del servicio de internet deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

	a) Disponibilidad del servicio durante la operación y administración, con los niveles de servicio establecidos en el presente Lineamiento Técnico. b) Garantizar la administración, monitoreo y operación de los servicios que hacen parte del contrato. c) Garantizar el monitoreo y alerta automatizada para controlar el funcionamiento continuo de los servicios. d) Contar con una herramienta y procesos necesarios para el seguimiento de los ANS. e) Garantizar soporte en sitio con personal técnico con experiencia en las diferentes tecnologías a ser implementadas para el servicio de conectividad. f) Disponibilidad de recursos de conectividad necesarios (canales, equipos, otros) g) Monitoreo y gestión de ancho de banda en los enlaces de comunicaciones. h) Generar reportes mensuales de la administración y operación de los servicios de conectividad., incluida la medición de los indicadores establecidos en el presente documento. i) Mantener actualizada la documentación indicada en el numeral anterior.

ANEXO 02. BIBLIOTECAS PUBLICAS

Por lo anterior, se requiere proveer la instalación y el servicio de internet en las bibliotecas públicas que conforman la Red de bibliotecas Públicas del municipio de Ibagué, que se encuentra en las siguientes ubicaciones;

	NOMBRE DE LA BIBLIOTECA	DIRECCIÓN	BARRIO	BANDA-ASIMETRICA	REUSO	COBERTURA
1	Biblioteca y Ludoteca SoledadRengifo	Cll 10 # 4-55	Centro	30	1.4	POSITIVA
2	Biblioteca ClaritaBotero	Cll 15 # 20-10	Clarita Botero	30	1.4	POSITIVA
3	Biblioteca JorgeEliecer Gaitán	Cra 11 # 38-4	Gaitán	30	1.4	POSITIVA
4	Biblioteca Alberto Santofimio Caicedo	Cra 9 Cll 72 Av. Guabinal	Jordán Et. 8	30	1.4	POSITIVA
5	Biblioteca Oviedo	Manzana E casa 7	Oviedo	30	1.4	POSITIVA
6	Biblioteca Casa de la Cultura El Salado	Cra 8 Cll 146	El Salado	30	1.4	POSITIVA
7	Biblioteca AlvaroMutis	Cll 86 Cra 3 sur	Ciudadela Simón Bolivar	30	1.4	POSITIVA

8	Biblioteca InésRojas Luna	Mz 1 Cs 1	Nuevo Armero Et. 1	30	1.4	POSITIVA
9	Biblioteca GermánUribe	Cra 4 sur Dg 106	La Cima	30	1.4	POSITIVA
10	Biblioteca Estación del tren	Cra 45 #146-30	picaleña	30	1.4	POSITIVA
11	Biblioteca TitaHuertas	Cra 2 # 59-14	Av. La Floresta	30	1.4	POSITIVA
12	Biblioteca Ismael Santofimio Trujillo	Mz F Cs 13	Galán	30	1.4	POSITIVA
13	Biblioteca Comuna12 Ricaurte	Cra 10 # 31a-17	Kennedy	30	1.4	POSITIVA
14	Biblioteca Guámbitos	Calle 11 y 12 N° 1 sur antiguo CAI	Combeima	30	1.4	POSITIVA
15	Biblioteca Stella Roa	Calle 66 no. 22-71 Barrio Ambala	Ambala	30	1.4	POSITIVA
CORREGIMIENTOS						
	NOMBRE DE LA BIBLIOTECA	**DIRECCIÓN**	**VEREDA**	**BANDA-ASIMETRICA**	**REUSO**	COBERTURA
16	Biblioteca de Toche	Corregimiento 6	Toche	30	1.4	POSITIVA
17	Biblioteca Combayma	Corregimiento 7	Juntas	30	1.4	POSITIVA
18	Biblioteca Cañón del Combeima	Corregimiento 8	Villa Restrepo	30	1.4	POSITIVA
19	Biblioteca de SanJuan de la China	Corregimiento 11	San Juan de la China	30	1.4	POSITIVA
20	Biblioteca San Bernardo	Corregimiento 12	San Bernardo	30	1.4	POSITIVA

Finalmente, me permito respetuosamente solicitarle referencias comerciales con correos y numero de contacto de empresas que presten el servicio de internet en el municipio a fin de proceder con las cotizaciones pertinentes.

Cordialmente,

MAURICIO HERNÁNDEZ CALA
Secretario de Cultura

Proyectó: Carol Lizeth Rodriguez Rojas / Abogada contratista / Secretaria de Cultura

Alcaldía de
IBAGUÉ

Secretaría de las TIC
Infraestructura Tecnológica

2502 -2026 - 015203 -

MEMORANDO

Ibagué, 17 MAR 2026

PARA: Mauricio Hernández Cala, Secretario de Cultura

DE: Secretaria de las TIC.

ASUNTO: Respuesta memorando numero 1900-010205 de fecha 24/02/2026

De acuerdo a su solicitud de revisión de las especificaciones técnicas para la instalación del servicio de internet para la red bibliotecas públicas que hacen parte del ANEXO 02. BIBLIOTECAS PUBLICAS. Revisados los requerimientos técnicos, nos permitimos recomendar los siguientes ajustes:

Literal O, el cual debe quedar de la siguiente manera:

O. La indisponibilidad del servicio no aplica para las siguientes novedades, en los casos que se menciona a continuación, previo aviso del contratista (ISP) al supervisor al menos 24 horas al supervisor.

✓ Cuando se requiera realizar una prueba de un canal, aunque no se hubiere detectado o reportado falla.

✓ Cuando el canal deba ser modificado por requerimiento del cliente de acuerdo con lo especificado en el contrato.

✓ Por falta o falla de los equipos del cliente o por otras causas no imputable de fallas técnicas de los equipos del proveedor.

✓ En caso que el contratista (ISP) asista al sitio donde reportaron la falla y no tenga acceso a los equipos por que la biblioteca pública este cerrada o no les permitan el acceso a los equipos del canal de proveedor de servicio (ISP)

✓ Caso fortuito o fuerza mayor a causa de la alteración del orden público, desastres naturales, incendios, tormentas eléctricas, vendavales,

✓ Por eventos de vandalización, atribuibles a hechos externos

✓ Cortes parcial o permanente del suministro de energía por fallas atribuibles a la empresa de energia

Literal U, se recomienda dejar de la siguiente manera:

U. Acuerdo Niveles de Acuerdo de servicio (ANS)

Descuento en la facturación sobre el valor del servicio	
El RTO es el tiempo máximo que el enlace de Internet puede estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. (ZONA URBANA)	
Menor a 120 minutos	0% no aplica descuento
Entre 121 minutos y 240 minutos	10% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Entre 241 minutos y 360 minutos	20% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Entre 361 y 480 minutos	50% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Mayores a 481 minutos	100% de descuento sobre el valor del servicio afectado.

Descuento en la facturación sobre el valor del servicio	
El RTO es el tiempo máximo que el enlace de Internet puede estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. (ZONA RURAL)	
Menor a 240 minutos	0% no aplica descuento
Entre 241 minutos y 480 minutos	10% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Entre 481 minutos y 720 minutos	20% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Entre 721 y 1440 minutos	50% de descuento sobre el valor del servicio afectado.
Mayores 1441 minutos	100% de descuento sobre el valor del servicio afectado.

El contratista debe entregar a la supervisión de contrato los niveles de servicio (RTO) para cada una de las sedes durante un periodo de tiempo (facturación mensual del servicio). Tal como se describe en el literal **Al. Generar reporte de indicadores**. La aplicación de los indicadores de servicio (ANS) deberán versen reflejados en el valor de la factura de pago, documento que debe ser entregado junto con la prefectura para conciliación entre las partes y aprobación por parte del supervisor del contrato.

Las demás especificaciones técnicas contenidas en el memorando se encuentran ajustadas a la necesidad, permitiendo dar trámite al proceso contractual para garantizar el servicio de internet en las sedes respectivas.

La Secretaría de las TIC está siempre a su disposición, seguimos trabajando para brindar apoyo, capacitar y fomentar procesos de aprendizaje. ¡Trabajamos unidos para potenciar el conocimiento tecnológico y seguir avanzando en la innovación!

Cordialmente,

VILMA YANETH RIVERA MARROQUÍN
Secretaria de las TIC

Proyecto: Jaime Jaramillo, Profesional Universitario
Reviso: Edwin Giovany Sanchez Jaramillo, Profesional Universitario