INFORME GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
CONTRATO 2996

Entidad Contratante: Gobernación del Tolima – Secretaría de Cultura y Turismo
Contratista: Global Ingeniería de Telecomunicaciones y Sistematización S.A.S
Supervisor: Willington Arias Hernández
Periodo Evaluado: 24/05/2026 – 22/06/2026
Objeto del contrato: Servicio de Internet

Contenido

Obligaciones 2
Informe mensual 9
Conclusiones 15

Dirección:
Cll. 19 # 9-50 Oficina 1107
Edif. Diario del Otún
Pereira | Risaralda | Colombia

Teléfono:
(+57) 317 396 0696
(+57) 314 325 4034
(+57) 317 647 9450

Email:
administrativo@gintelco.com.co

WWW.GINTELCO.COM.CO

Obligaciones

N°	Obligación	Cumplimiento
1	Cumplir el objeto del contrato con el Anexo1, a la oferta presentada y todos los documentos que hacen parte integral del acto contractual, y cumplir con cada uno de los enlaces de internet dedicados.	Se realizó la instalación inicial de los canales de internet en los puntos definidos en el mes de marzo: Taquilla, Escenario, Secretaría de Cultura y Gobernación del Tolima, dando cumplimiento a las especificaciones técnicas, condiciones operativas y requerimientos establecidos en el Anexo 1 del contrato. La implementación se efectuó conforme a los lineamientos definidos para la prestación del servicio, garantizando la correcta puesta en funcionamiento de los enlaces y la disponibilidad de la conectividad en cada una de las sedes establecidas.
2	Configurar los canales dedicados de fibra óptica con capacidad de enviar y recibir simultáneamente el ancho de banda contratado en la sede de la Secretaría de Cultura y Turismo y sus dependencias.	El 25 de marzo de 2026 se realizó la instalación inicial de los canales de internet en los puntos definidos: Taquilla, Escenario, Secretaría de Cultura y Gobernación del Tolima. Se dispuso un Access Point (AP Wifi) asociado al canal de la Gobernación del Tolima, con el fin de garantizar cobertura y conectividad en las áreas administrativas correspondientes.
3	Garantizar la disponibilidad de los servicios mínimos en cada canal contratado.	Durante el periodo evaluado correspondiente a los meses de mayo y junio de 2026, el servicio presentó un comportamiento estable y acorde con los niveles de disponibilidad establecidos contractualmente. Del total de horas posibles de operación, equivalentes a 744 horas, el canal permaneció activo durante 737 horas, registrando únicamente 6 horas y 30 minutos de indisponibilidad. Como resultado, se obtuvo una disponibilidad real del 99.6%, superando el umbral mínimo del 99.6% exigido en el ANS definido para el servicio. Lo anterior evidencia el adecuado

<table>
<tr><th>N°</th><th>Obligación</th><th>Cumplimiento</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>desempeño de la infraestructura y la continuidad en la prestación del servicio durante el periodo evaluado.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Entregar la tabla de descuentos por indisponibilidad del enlace (se considera indisponible si la falla dura más de 10 segundos consecutivos).</td><td>Se elaboró y entregó la tabla de descuentos por indisponibilidad del enlace, conforme a lo estipulado en el contrato. La información presentada contempla los parámetros de medición establecidos y permite verificar la aplicación de los descuentos correspondientes en caso de presentarse indisponibilidades.

Resumen ANS por canal
<table><tr><th>Canal</th><th>Total Tickets</th><th>Disponibilidad</th><th>Estado ANS</th></tr><tr><td>S. Cultura</td><td>7</td><td>98,9%</td><td>Cumple</td></tr><tr><td>Escenario</td><td>3</td><td>99,8%</td><td>Cumple</td></tr><tr><td>Taquilla</td><td>2</td><td>100,0%</td><td>Cumple</td></tr><tr><td>G.Tolima</td><td>1</td><td>100,0%</td><td>Cumple</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Instalar, configurar y entregar en perfecto funcionamiento los servicios de internet en un plazo máximo de quince (15) días calendario desde la suscripción del contrato en SECOP II.</td><td>En el marzo de 2026 se realizó la instalación de los canales de internet en los puntos definidos: Taquilla, Escenario, Secretaría de Cultura y Gobernación del Tolima.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Configurar servidores, elementos activos y comunicaciones para implementar nuevas direcciones IP públicas y garantizar el correcto funcionamiento del servicio.</td><td>Se realizaron las configuraciones de las direcciones IP públicas en los equipos correspondientes. Posteriormente se efectuaron las pruebas necesarias, confirmando que quedaron operativas y funcionando correctamente con el servicio contratado.</td></tr>
</table>

N°	Obligación	Cumplimiento
7	Realizar obras civiles necesarias para la puesta en funcionamiento de los enlaces, entregando las áreas intervenidas en perfecto estado y disponiendo técnicamente los escombros.	Durante la instalación de los cuatro (4) enlaces de red contratados, no fue necesario realizar obras civiles, ya que la adecuación de los puntos se efectuó directamente sobre la infraestructura existente, garantizando la correcta puesta en funcionamiento del servicio sin intervenciones adicionales.
8	Suministrar, instalar, configurar, administrar y mantener en funcionamiento todos los equipos necesarios.	En la sede de la Gobernación del Tolima se llevó a cabo la instalación y configuración del equipo contratado, quedando plenamente operativo y en correcto funcionamiento con el servicio de internet establecido en el contrato. 

N°	Obligación	Cumplimiento
9	Entregar el pool de direcciones IP públicas para cada enlace contratado, configuradas y en funcionamiento, sin costo adicional.	Se realizó la entrega del pool de direcciones IP públicas, las cuales fueron configuradas en los equipos instalados para el servicio de internet. Tras la implementación, se verificó su correcto funcionamiento, garantizando la operatividad del servicio contratado.
10	Suministrar usuario y contraseña para acceso vía web a herramienta de monitoreo y reporte de ocupación de los canales contratados.	Hasta la fecha no se ha requerido el suministro de usuario y contraseña para acceso vía web a la herramienta de monitoreo, dado que el seguimiento y reporte de ocupación de los canales contratados se ha realizado mediante los informes mensuales entregados al supervisor. Estos informes han permitido verificar la disponibilidad y desempeño del servicio dentro de los tiempos establecidos, garantizando el control y la trazabilidad del contrato.
11	Entregar mensualmente informe de disponibilidad de los canales, desempeño del servicio y acciones correctivas/preventivas.	Se elaboró el informe del mes de junio con los puntos solicitados en el contrato, incorporando la información requerida sobre disponibilidad de los canales, desempeño del servicio y acciones correctivas/preventivas. Asimismo, se incluyó evidencia gráfica que respalda los aspectos contemplados en el contrato, garantizando la verificación y transparencia del cumplimiento.
12	Indicar los puertos o configuraciones que deban aplicarse al firewall y equipos de la Secretaría de Cultura y Turismo para el correcto funcionamiento de los enlaces.	Se configuró el puerto WAN 1 del dispositivo TikLine, a través del cual se estableció toda la configuración del firewall, garantizando la correcta gestión de la seguridad y el funcionamiento del servicio de internet.

N°	Obligación	Cumplimiento
13	Garantizar servicio al cliente 24/7 mediante call center y soporte técnico en sitio, con personal capacitado para atender fallas durante toda la vigencia del contrato.	Se dispuso la línea de soporte 24/7 a través del número 3180936787. Todas las llamadas recibidas han sido atendidas oportunamente y las incidencias reportadas fueron tramitadas dentro de los tiempos establecidos, asegurando la continuidad del servicio y la atención técnica en sitio cuando fue requerido.
14	Informar oportunamente al contratante sobre cualquier eventualidad que afecte el desarrollo del contrato.	Actualmente se está a la espera de la ejecución de la actualización de los equipos instalados en los cuatro enlaces, así como de la mejora de los canales de internet. Una vez estas actividades estén listas para su implementación, se informará oportunamente al supervisor del contrato mediante correo electrónico y otros canales de comunicación, tales como llamadas telefónicas y WhatsApp. Lo anterior tiene como finalidad mitigar las novedades e inconvenientes presentados durante los meses de mayo y junio.
15	Realizar el cambio de las partes o repuestos a los equipos de comunicaciones y activos de borde del operador del servicio contratado, que permitan el acceso a internet en las sedes de la Secretaría de Cultura y Turismo y sus dependencias por daños ocasionados dentro del plazo de ejecución del contrato,	El martes 9 de junio se realizó el cambio del cable correspondiente al enlace de la Secretaría de Cultura por parte de la cuadrilla de la zona. Esta intervención permitió mejorar la estabilidad de la conexión y optimizar el servicio de conectividad en dicha dependencia.

N°	Obligación	Cumplimiento
	sin costo adicional por mano de obra y/o repuestos para el Departamento. El reemplazo de las partes deberá hacerlo en el sitio requerido por el Departamento de forma inmediata y así no generar traumatismos en el normal funcionamiento de los servicios de la Secretaría de Cultura y Turismo y sus dependencias.	
16	Establecer cronogramas de mantenimiento de equipos de común acuerdo con el supervisor.	Actualmente se encuentra en ejecución el proceso de actualización de los equipos correspondientes a los cuatro enlaces. Una vez se coordinen las actividades necesarias, se realizará la debida notificación al supervisor del contrato con el fin de definir la fecha y hora para la ejecución de dicha actualización.
17	Responder por la calidad de los servicios suministrados, con la respectiva garantía.	Como se evidencia en el informe correspondiente al mes de junio, se han presentado inconvenientes en el enlace de la Secretaría de Cultura, ocasionados por diferentes factores, entre los cuales se destacan: • Daño en la regleta de energía, situación que provocaba reinicios constantes de los equipos conectados a ella. • Cambio de la clave de interconexión del enlace de la Secretaría de Cultura, lo que generó afectaciones temporales en la conectividad. • Necesidad de reiniciar el módem de la Secretaría de Cultura debido a la pérdida de conexión a la red.

N°	Obligación	Cumplimiento
		Ante estas novedades, se han realizado las acciones correctivas correspondientes con el fin de restablecer y garantizar la estabilidad del servicio.
18	Asumir todos los gastos derivados de la entrega y atención del servicio.	Durante la ejecución del contrato se han asumido en su totalidad los gastos asociados a la entrega y atención del servicio, garantizando que no se generen costos adicionales para la entidad.
19	Suscribir los documentos necesarios solicitados por el Departamento para control y pago.	Se han suscrito oportunamente todos los documentos requeridos por el Departamento para efectos de control y pago, garantizando el cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos.
20	Constituir y mantener vigente la garantía única; si se modifica el contrato las garantías deberán ampliarse o prorrogarse según corresponda.	La garantía única fue constituida conforme a lo estipulado en el contrato y se mantiene vigente durante toda su ejecución. Hasta la fecha no se han realizado modificaciones contractuales que requieran ampliación o prórroga de la garantía, por lo cual no ha sido necesario efectuar ajustes adicionales.

GINTELCO
GLOBAL INGENIERIA, TELECOMUNICACIONES Y SISTEMATIZACIÓN

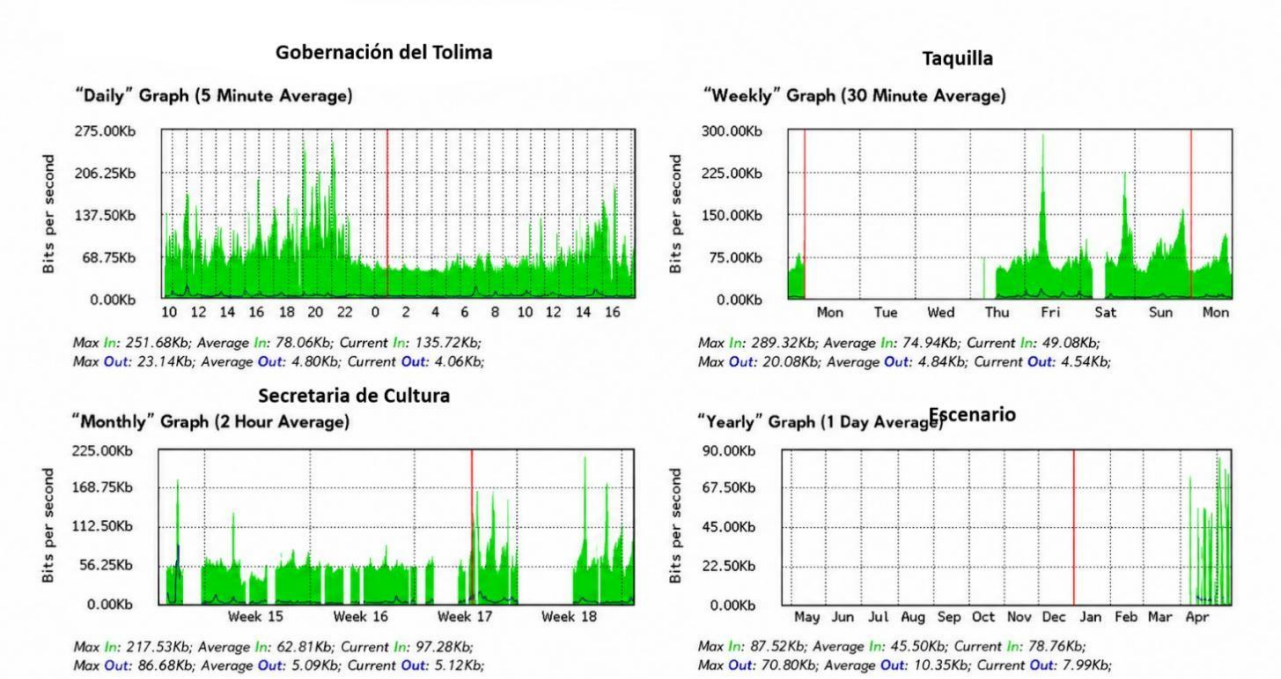
Informe mensual

El presente documento constituye el informe mensual de servicio que Gintelco S.A.S. entrega a la Gobernación del Tolima en los términos del contrato No. 2996, y contiene el registro de disponibilidad del canal, el comportamiento del uso del enlace dedicado y la relación detallada de los eventos de falla del periodo, con sus respectivas fechas de inicio, fechas de solución, causas técnicas y responsables.

- **Uso del canal:**

Esta sección presenta un análisis detallado del nivel de utilización del enlace dedicado durante el periodo evaluado, tomando como referencia las métricas de tráfico y desempeño obtenidas a través de monitoreo continuo mediante sondas SNMP instaladas sobre el equipo CPE ubicado en los 4 enlaces instalados en la Gobernación del Tolima y Teatro Tolima.

La información recopilada permite identificar el comportamiento del consumo de ancho de banda, los picos máximos de utilización, los promedios de tráfico entrante y saliente, así como la estabilidad y disponibilidad del servicio. De igual manera, el análisis facilita la detección de tendencias de uso, posibles eventos de saturación y el desempeño general del canal de comunicaciones, garantizando una visión clara sobre la capacidad operativa y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.



- Reporte de fallas:

A continuación, se relacionan los eventos de falla o degradación del servicio presentados durante el periodo evaluado. Para cada incidente se registra el número de ticket, la causa técnica identificada, el tiempo total de afectación y las acciones correctivas ejecutadas, información que sirve como soporte para el cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y para la aplicación de descuentos o reclamaciones establecidos contractualmente.

Durante el mes de mayo se presentó el siguiente incidente:

- Ticket: TK-0018
- Fecha y hora del incidente: 25 de mayo de 2026 – 08:50 a.m.
- Descripción: Se recibió reporte de pérdida de conectividad del servicio.
- Acción realizada: Se realizó el reinicio físico del modem, logrando el restablecimiento del servicio de manera satisfactoria. Posteriormente, se identificó que la afectación fue ocasionada por un corte en la fibra óptica, situación que impactó la conectividad del enlace.
- Tiempo total de afectación: 18 minutos.
- Estado: Solucionado satisfactoriamente.

- Ticket: TK-0019
- Fecha y hora del incidente: 27 de mayo de 2026 – 12:26 p.m.
- Descripción: Se recibió reporte de pérdida de conectividad del servicio.
- Acción realizada: Se realizó la validación física en el rack, evidenciando que la regleta de energía presentaba un corto eléctrico, situación que estaba afectando el funcionamiento de los equipos. Esta novedad fue informada al señor Lewin Franco y, con su apoyo, se llevó a cabo el reemplazo de la regleta, restableciendo las condiciones adecuadas para la operación de los equipos.
- Tiempo total de afectación: 60 minutos.
- Estado: Solucionado satisfactoriamente.

- Ticket: TK-0020
- Fecha y hora del incidente: 28 de mayo de 2026 – 08:12 a.m.
- Descripción: Se recibió reporte de pérdida de conectividad del servicio.
- Acción realizada: Se realizó una validación física en el rack, evidenciando nuevamente que la regleta de energía presentaba un corto eléctrico. La novedad fue reportada al señor Lewin Franco, quien informó que el reemplazo de la regleta aún no había sido efectuado.
  Teniendo en cuenta que esta situación estaba afectando el correcto funcionamiento del módem instalado por Gintelco, se solicitó al señor Lewin Franco realizar el cambio de la regleta de manera inmediata, con el fin de evitar nuevas interrupciones y garantizar la estabilidad del servicio.
- Tiempo total de afectación: 62 minutos.
- Estado: Solucionado satisfactoriamente.

Durante el mes de junio se presentó el siguiente incidente:

- Ticket: TK-0021
- Fecha y hora del incidente: 09 de junio de 2026 – 08:42 a.m.
- Descripción: Se recibió reporte de pérdida de conectividad del servicio.
- Acción realizada: Se realizó el reinicio físico del modem, logrando el restablecimiento del servicio de manera satisfactoria. Posteriormente, se identificó que la afectación fue ocasionada por un corte en la fibra óptica, situación que impactó la conectividad del enlace.
- Tiempo total de afectación: 187 minutos.
- Estado: Solucionado satisfactoriamente.

- ANS:

De acuerdo con los criterios establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), la disponibilidad exigida para cada enlace es igual o superior al 99.6% mensual, medida de manera individual sobre cada servicio contratado. La evaluación se realiza considerando el total de minutos de indisponibilidad frente al número total de minutos del periodo facturado.

Con base en los resultados obtenidos durante el periodo evaluado, se evidencia que los enlaces monitoreados han mantenido niveles de disponibilidad dentro de los parámetros establecidos contractualmente, cumpliendo satisfactoriamente con los ANS definidos. No se registran afectaciones que generen incumplimientos ni apliquen penalidades por no conformidad, ya sea en modalidad de descuento sobre facturación o compensación del servicio.

El monitoreo permanente realizado sobre la infraestructura permite confirmar la estabilidad y continuidad operativa del servicio, garantizando un desempeño adecuado y alineado con las condiciones técnicas y de calidad exigidas por la Entidad Contratante.

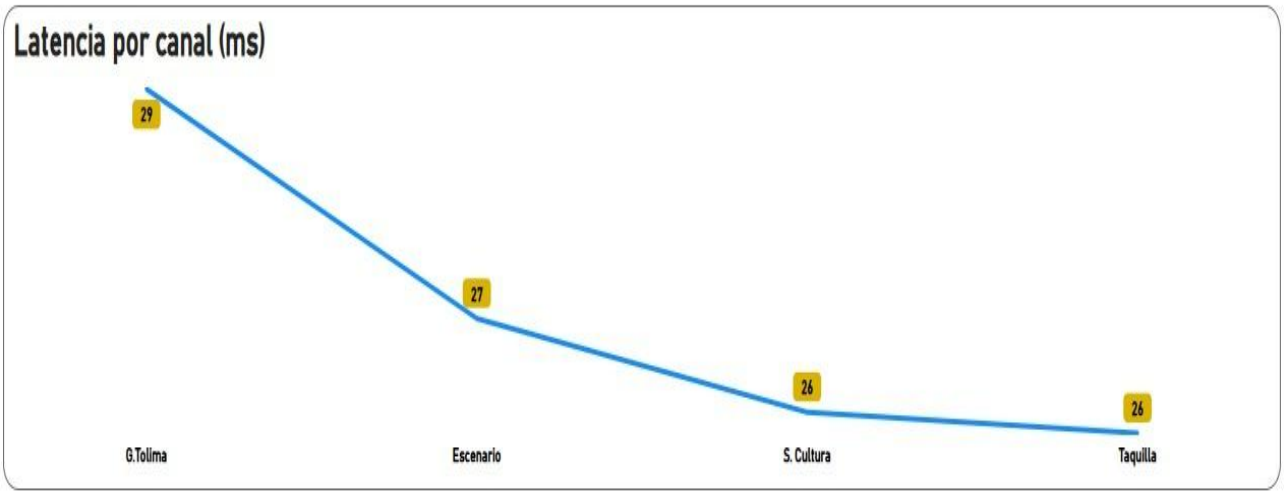
Resumen ANS por canal

Canal	Total Tickets	Disponibilidad	Estado ANS
S. Cultura	7	98,9%	Cumple
Escenario	3	99,8%	Cumple
Taquilla	2	100,0%	Cumple
G.Tolima	1	100,0%	Cumple

- Latencia:

Durante el periodo evaluado, los indicadores de latencia registrados en los diferentes canales monitoreados se mantuvieron dentro de los parámetros establecidos contractualmente, evidenciando un comportamiento estable y óptimo del servicio.

Los resultados obtenidos confirman que la latencia promedio no supera el umbral máximo de 50 ms definido en el ANS, garantizando tiempos de respuesta adecuados para la operación de los servicios de conectividad y transmisión de datos. En consecuencia, se determina el cumplimiento satisfactorio de este indicador de calidad, sin presentarse eventos que generen incumplimientos o afectaciones sobre el desempeño de la red.



Conclusiones

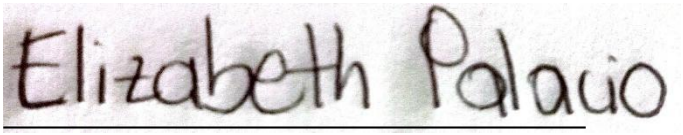
Durante el mes de mayo y junio de 2026, el servicio de conectividad se prestó de manera continua y estable, manteniendo un desempeño acorde con los parámetros técnicos y operativos establecidos contractualmente. La disponibilidad registrada alcanzó un 99.6%, superando el ANS mínimo requerido del 99.6%, lo que evidencia un adecuado nivel de confiabilidad y continuidad del servicio.

Asimismo, los incidentes y requerimientos reportados mediante tickets fueron gestionados oportunamente, cumpliendo con los tiempos de atención y solución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

De igual manera, se evidencia en el presente informe que algunos de los tickets generados durante el mes evaluado no corresponden a fallas asociadas al suministro del servicio de internet. Tal es el caso de los incidentes relacionados con problemas eléctricos presentados en el rack, los cuales afectaron el funcionamiento de los equipos, pero cuya causa raíz no estaba directamente vinculada a la prestación del servicio de conectividad.

En conclusión, durante el periodo evaluado se dio cumplimiento satisfactorio a los indicadores establecidos en el contrato, garantizando estabilidad, disponibilidad y un adecuado desempeño de la infraestructura de comunicaciones.

Para constancia de lo anterior, el presente informe es suscrito por el representante legal de la empresa contratista.



ELIZABETH PALACIO ALARCÓN
Analista de Soporte
Global Ingeniería de Telecomunicaciones y Sistematización S.A.S
Contratista

GINTELCO
GLOBAL INGENIERIA, TELECOMUNICACIONES Y SISTEMATIZACIÓN