INGENIERÍA TELEMÁTICA S.A.S

CALIDAD O SERVICIOS
PROCESO SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA PROCESO DE CONTRATACIÓN Nº PROCESO DE CONTRATACIÓN Nº 2026-059

Pereira, 24 de junio de 2026

Señores
AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA
Ciudad

Cordial saludo

Asunto: CALIDAD O SERVICIOS : proceso de selección abreviada menor cuantía **PROCESO DE CONTRATACIÓN Nº 2026-059**.

OBJETO: "RENOVACIÓN Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA GESTIÓN DE TI, CIBERSEGURIDAD, COMUNICACIONES DIGITALES, PRODUCCIÓN MULTIMEDIA Y CONSULTA NORMATIVA, INCLUYENDO LA IMPLEMENTACIÓN Y EL SERVICIO POSVENTA PARA EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA."

Ingeniería Telemática ofrece los siguientes servicios

Soporte técnico:

Tiempos de Respuesta y Solución: Todo soporte técnico se regirá bajo los tiempos y penalidades establecidos en la "Matriz SLA" (Crítico: respuesta 30 min / Alto: respuesta 1h / Medio-Bajo: respuesta 2h). Queda proscrita la justificación de demoras no contempladas en el SLA.

Mantenimiento Preventivo: Realizar de forma mensual un mantenimiento preventivo y ajuste de políticas de configuración en caso de ser requerido por la supervisión.

- Bolsa de Horas: Disposición de cuatro (04) horas de soporte técnico especializado a demanda para diseño, instalación o reconfiguración avanzada de los servicios.
- Capacitación (Transferencia de Conocimiento):

o Sesión 1 (3 horas): Google Workspace (Políticas de seguridad, gestión de datos, administración de consola y usuarios).
o Sesión 2 (3 horas): Hosting y Plugins WordPress (Gestión del hosting, respaldos, optimización y seguridad perimetral web).
o Sesión 3 (3 horas): FortiClient (Políticas endpoint, monitoreo, VPN/ZTNA y EPP/APT).
o Sesión 4 (2 horas): Protocolo IPv6 (Fundamentos, configuración en red, mantenimiento y diagnóstico).
o Sesión 5 (2 horas): Mesa de Ayuda y Automatización (Gestión de tickets en Service Desk y flujos automatizados en Manychat/Mailtrap).

3. Atender con la mayor diligencia y brevedad posible todos los requerimientos del Aeropuerto.
4. Asesorar a la Entidad en la correcta utilización de las herramientas contratadas.
5. Los productos puestos a disposición deben contar con los más altos estándares de calidad de la industria.

1 Software de Automatización de Flujos (Versión Pro)
2 Sistema CRM (Versión Starter)
3 Licencias de Edición Multimedia Adobe Creative (1)
4 Software de Gestión de Proyectos (Versión Team)

Cordialmente,



ERCIDE LEGNEL VARELA CAMARGO
REPRESENTANTE LEGAL
CALLE 10 No. 15-861 ALPES
PEREIRA RISARALDA
NIT: 816.007.833-0