Oferta de Servicios de Conectividad

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

5 de agosto 2026
Versión # 1

BOGOTÁ, 5 DE AGOSTO 2026

Señores:
FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA
BOGOTÁ D.C.

Asunto: Oferta de Servicios de conectividad

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.

En el desarrollo de sus negocios, cada vez más la oportunidad de la información se convierte en factor clave de éxito. Es inminente contar con sistemas de información en línea que permitan la interacción con los clientes, la toma inmediata de decisiones y la posibilidad de estar siempre con la información disponible para facilitar que el negocio fluya ágilmente.

En este contexto Media Commerce S.A.S se convierte en un aliado ideal para el sector corporativo gracias a sus modernos productos que permite a las empresas mantener funcionando todos sus sistemas de información en línea, con servicio permanente, con excelente calidad de transmisión y con elementos diferenciadores que de manera real ofrecen información para un manejo óptimo e inteligente de la información que cursa entre los sistemas y los recursos de comunicaciones.

DANIEL LEONARDO RODRIGUEZ
Ingeniero de preventa
Móvil: 3017382835
daniel.rodriguez@mc.net.co
Bogotá D.C.

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. QUIENES SOMOS

MEDIA COMMERCE S.A.S Es una empresa dedicada a la prestación de Servicios de Valor Agregado en Telecomunicaciones, soportada sobre una moderna plataforma de Fibra Óptica y Microondas, para que las empresas en Colombia tengan la oportunidad de tener contacto con el futuro de las comunicaciones y el aporte que estas hacen a su productividad y competitividad.

MEDIA COMMERCE S.A.S cuenta con amplia experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, desde el año 2000, en la creación y atención de una de las más grandes redes privadas de telecomunicaciones de Colombia, la cual interconectada con otras importantes redes que operan en el país, permite una cobertura total a nivel nacional y garantizar así un servicio de óptima calidad.

Somos uno de los operadores con mayor capacidad en fibra óptica instalada del país. Estamos interconectados con la Red de la Alianza en Colombia, compuesta por tres (3) plataformas tecnológicas complementarias y redundantes entre sí, una red de fibra óptica de más de 16.000 km con cubrimiento nacional y una red de microondas de respaldo.

2. NUESTROS SERVICIOS



2.1. Canales de Internet

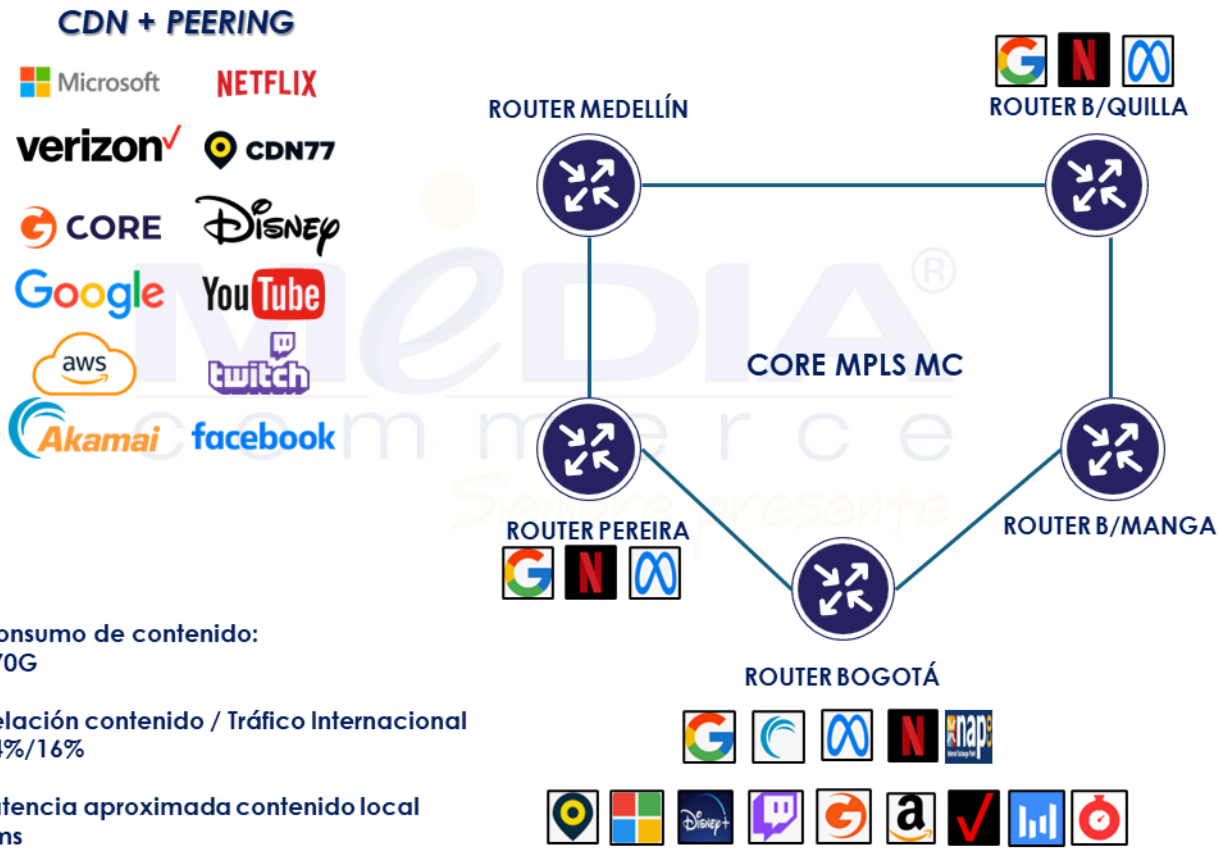
Presentamos una Nueva Forma de Conectar su Empresa con el Mundo
Conectamos tu empresa a internet a través de accesos simétricos y dedicados a contenidos nacionales e internacionales gracias a que tenemos acceso a múltiples CDNs que mejoran la experiencia del usuario al minimizar el tiempo de navegación.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

Capacidades de Internet

Posibilidad de entregar capacidades de Internet Dedicado en conexiones de n x 1G, n x 10G y n x 100G, con conexión al NAP Colombia y Contenido Nacional disponible en la Red de Media Commerce, CDN y Peering usando nuestra red MPLS/IP o la red de transporte DWDM con Lambdas Dedicadas.

Las capacidades podrán ser entregadas en la ubicación geográfica Informada por el cliente o en los Centros de Datos (teniendo en cuenta la cobertura compartida por Media Commerce).

Entes de contenido local:

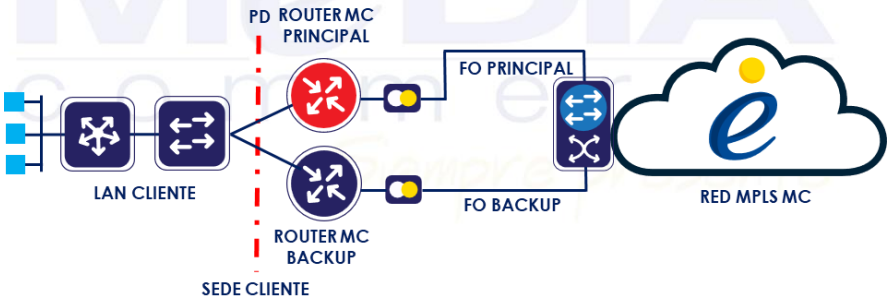


3. PROPUESTA TÉCNICA – ALCANCE

A continuación, se detallará cada uno de los componentes de la propuesta técnica hecha por Media Commerce para dar solución a las necesidades de conectividad del cliente **FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA**

ÍTEM	CANAL DEDICADO	TIPO DE SERVICIO	CIUDAD	BW	DIRECCIÓN
1	Canal Principal	Canal principal	ORO	100 Mbps Re-uso: 1:1 Simétrico	Carrera 10 24-55 piso 3 Edificio World Service
2		Canal redundante		100 Mbps Re-uso: 1:1 Simétrico	Carrera 10 24-55 piso 3 Edificio World Service

Se requiere un canal principal de Internet de 100Mbps y un canal de conectividad de internet redundante de 100Mbps. Se entregan servicios en ultima milla distinta y router distintos:



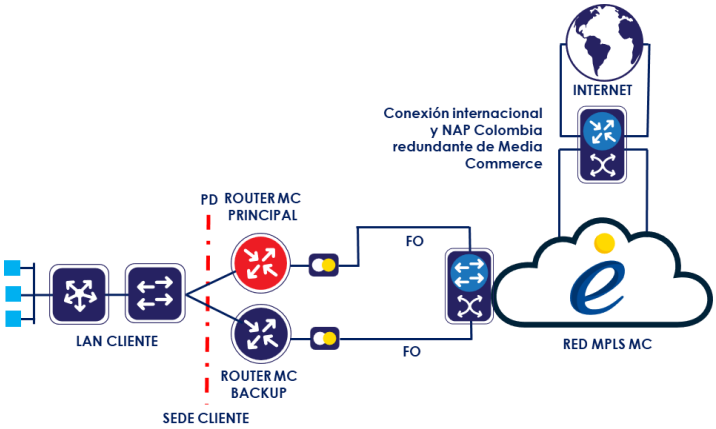
4. ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN:

Se presenta la siguiente topología para la solución a la medida diseñada de acuerdo con la necesidad del cliente

4.1. SEDES TIPO ORO DISPONIBILIDAD 99.98%

Se entrega en la sede principal canal de Internet la cual contarán con canal backup para garantizar alta disponibilidad de servicios 99.98%. El canal

principal y canal backup tendrán el mismo ancho de banda, utilizaran rutas y equipos diferentes para evitar puntos únicos de fallas que pue-dan afectar la disponibilidad total del servicio.



5. OFERTA ECONÓMICA

ÍTEM	CANAL DEDI-CADO	TIPO DE SERVI-CIO	PLAN	BW	DIRECCIÓN	RECURRENTE MENSUAL A 12 MESES	IVA	RECURRENTE MENSUAL IVA INCLUIDO
1	Canal Principal	Canal princi-pal	ORO	100 Mbps Re-uso: 1:1 Simétrico	Carrera 10 24-55 piso 3 Edificio World Ser-vice	$1.900.000	$ 361.000	$ 2.261.000
2		Canal redun-dante		100 Mbps Re-uso: 1:1 Simétrico	Carrera 10 24-55 piso 3 Edificio World Ser-vice			

ÍTEM	CANAL DEDI-CADO	TIPO DE SERVI-CIO	PLAN	BW	DIRECCIÓN	RECURRENTE MENSUAL A 24 MESES	IVA	RECURRENTE MENSUAL IVA INCLUIDO
1	Canal Principal	Canal princi-pal	ORO	100 Mbps Re-uso: 1:1 Simétrico	Carrera 10 24-55 piso 3 Edificio World Ser-vice	$1.800.000	$ 342.000	$ 2.142.000
2		Canal redun-dante		100 Mbps Re-uso: 1:1 Simétrico	Carrera 10 24-55 piso 3 Edificio World Ser-vice			

5.1. Condiciones comerciales específicas

1. Moneda: pesos colombianos
2. Los servicios se incrementarán con el IPC una vez vencida su anualidad.
3. Tiempo aproximado de instalación **30 a 45** días posterior a la firma de la Orden de Servicio; se debe tener en cuenta que este tiempo se podrá incrementar según los procedimientos y trámites ante Terceros y electrificadoras, además de los requeridos para la adquisición de equipos y suministros necesarios.
4. La prestación del servicio está sujeta a viabilidad técnica en sitio, verificación de disponibilidad de recursos de red y permisos por parte de la electrificadora, para uso de la posteria y/o recámaras.
5. 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).
6. El cliente debe garantizar las adecuaciones físicas (ducterias, canalizaciones, racks, etc.) para la entrega de los servicios
7. Vigencia de la oferta: 30 días hábiles a partir de la emisión del presente documento.
8. Las obras civiles que puedan derivarse de la instalación del servicio, correrán por cuenta del CLIENTE.
9. Esta oferta se limita a garantizar el servicio ofertado y no contempla 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.
10. Cualquier variación a las condiciones establecidas en los alcances del presente documento, deberá ser valorado nuevamente.
11. Esta oferta no incluye soporte técnico ni cambio de configuraciones de plataformas tecnológicas no suministradas por Media Commerce, ni incluye ingresos, coubicación de equipos ni cross-connection.*

6. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Para la adecuada instalación de los equipos es responsabilidad del cliente todo el acondicionamiento en cableado estructurado dentro de sus instalaciones El tiempo de instalación inicia una vez se haya terminado este acondicionamiento.

MEDIA COMMERCE, configurará e instalará los equipos ofrecidos en la cotización.

EL CLIENTE debe cumplir con los siguientes requisitos para la entrega de la solución de conectividad:

- Poner a disposición el espacio en rack para la instalación del equipo si fuere el caso, en caso de no haber, un espacio adecuado y seguro para la instalación el cliente deberá notificar a MEDIA COMMERCE.
- Suministrar todos los permisos para la ejecución de la actividad.
- Suministrar energía eléctrica regulada 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra. El voltaje AC Neutro - Tierra entre 0.3V y 0.8V. UPS on-line.
- Garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada (entre 0° y 30° C)
- Informar en la solicitud de soporte si requiere alguna condición especial para la instalación como normas de seguridad, procedimientos especiales, documentos de ingreso, cumplimiento de HSEQ, entre otros.

6.1. Instalación del servicio

Una vez se ha legalizado correctamente la adquisición del servicio, se asignará un Ingeniero de proyectos, quién será la persona encargada de coordinar todas las acciones necesarias para la instalación del servicio. El Ingeniero de proyectos contactará al cliente para validar los parámetros del servicio adquirido y coordinará con él los tiempos y recursos requeridos para la entrega a satisfacción. Para realizar la entrega del servicio se debe tener en cuenta:

Compromiso del Cliente
Envió de Información técnica para la configuración del Servicio.
Garantizar permisos de Ingreso para las Visitas: con las administraciones de edificios, Centros Comerciales e Industriales, parqueaderos, predios vecinos o terceros, entre otros.
Visita Factibilidad: Personal de Media Commerce se desplazará a sus instalaciones para determinar la ruta de Ingreso del medio (Fibra óptica o enlace inalámbrico), hasta el punto donde se instalarán los equipos. Se visualizará si hay que realizar Obra Civil en sitio y se le informará previamente para la aprobación de los costos.
Visita de Habilitación de Medio. Personal de Media Commerce se desplazará a sus instalaciones para realizar la instalación de los elementos necesarios en la habilitación de

la Última Milla que permitirá seguir a la etapa de aprovisionamiento, se debe garantizar en la sede del cliente.
· Espacio en rack: Habilitar bandeja o superficie para ubicación de equipo internos
· Tomas Reguladas: 2 o UPS
· Voltaje Neutro-Tierra: Menor a 1V
Visita Aprovisionamiento y Entrega Servicio. Personal de Media Commerce se desplazará a sus instalaciones para entregar el servicio contratado.

Una vez terminada la instalación de los servicios se hace entrega de estos al cliente.
A partir de este momento, el cliente dispone de un lapso máximo de cuarenta y ocho (48) horas para presentar sus objeciones al servicio que, de no presentarse, se considera como recibido a entera satisfacción. La facturación del servicio se inicia en ese momento.

7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los Acuerdos de Nivel de Servicios" (ANS) o "Service Level Agreement" (SLA) a los que hace referencia este documento, corresponden a los tiempos de disponibilidad del servicio de CONECTIVIDAD exclusivamente, los procedimientos de solicitud de soporte, los tiempos de respuesta ante incidencias o solicitudes con los servicios, los puntos de contacto, el personal involucrado, los procedimientos de instalación del servicio y las penalidades en que incurre MEDIA COMMERCE en el caso de tiempos mayores de indisponibilidad superiores a las estipuladas.

ORO>= 99,98% con un máximo de interrupciones de 8,63 minutos al mes
PLATA>= 99,9% con un máximo de interrupciones de 43,2 minutos al mes
BRONCE>= 99,7% con un máximo de interrupciones de 172,8 minutos al mes

Los tiempos de indisponibilidad aplican únicamente para eventualidades atribuibles a Media Commerce. Dentro de estos tiempos se pueden incluir los mantenimientos preventivos y correctivos, programados o no programados. Los eventos de fuerza mayor, ajenos al control de Media Commerce, quedarán por fuera de los tiempos de indisponibilidad desde el momento en el que se genera el evento hasta el momento en el que el evento finaliza. Por

ende, sobre estos tiempos no aplican reclamaciones de incumplimiento de ANS.

Eventos de fuerza mayor y caso fortuito serán los actos o acciones terroristas, sabotajes, actos malintencionados de terceros, guerra, insurrección civil, revueltas, tormentas, terremotos, incendios, explosiones, vientos huracanados, inundaciones, avalanchas, deslizamientos de tierra, tormentas eléctricas, descargas atmosféricas y en general en cualquier otra circunstancia que escape al control de Media Commerce y ante la cual sea imposible resistir.

Por tiempos de indisponibilidad, se entiende la suspensión total de cada servicio contratado de forma individual. Los eventos con servicios disponibles o servicios degradados no acumulan tiempo de indisponibilidad.

Mantenimientos preventivos corresponden a todas aquellas actividades de carácter pro-activo, que se aplican sobre la infraestructura a fin de minimizar riesgos en la operación del cliente. Estos mantenimientos pueden o pueden no afectar la operación normal del cliente. Algunos mantenimientos preventivos requieren la autorización del cliente, pero otros no.

Mantenimientos correctivos corresponden a todas aquellas actividades requeridas para solucionar problemas que se hayan detectado con la prestación del servicio. Debido a su naturaleza, los mantenimientos correctivos afectan la operación normal del cliente y no requieren autorización para su realización.

Los tiempos de atención corresponden al tiempo máximo transcurrido entre dos acciones involucradas en el proceso de atención a un incidente o una solicitud. Son independientes de los ANS en el sentido en que pueden o pueden no estar involucrados en un evento que involucre indisponibilidad en el servicio. El presente acuerdo de nivel de servicio maneja dos tiempos de atención diferentes:

- El tiempo transcurrido entre la notificación de la eventualidad o solicitud por parte del cliente y las respuestas o notificaciones del estado del ticket de servicio por parte de Media Commerce.

- El tiempo interno de Media Commerce en el que el ticket escalará los diferentes niveles de soporte según la complejidad del evento o solicitud.

7.1. Disponibilidad de servicio

El cálculo se realiza de la siguiente forma:

$$Disponibilidad = \frac{T - Tc}{T} \times 100\%$$

Donde:

Disponibilidad = % de disponibilidad del servicio.
T = Tiempo total mensual (43.200 minutos)
Tc = Tiempo con pérdida total del servicio

El número de minutos no programados fuera de servicio (Tc), corresponde al tiempo acumulado de reportes de corte de servicio confirmados por Media Commerce mediante tickets de reclamo por parte del cliente, a lo largo de un mes. El tiempo comienza a computarse a partir de la apertura del ticket y finaliza en el momento que el servicio es restablecido. Media Commerce garantiza, el siguiente porcentaje de disponibilidad para el Producto de CONECTIVIDAD:

ORO>= 99,98% con un máximo de interrupciones de 8,63 minutos al mes
PLATA>= 99,9% con un máximo de interrupciones de 43,2 minutos al mes
BRONCE>= 99,7% con un máximo de interrupciones de 172,8 minutos al mes

7.2. Créditos otorgados

Se otorgará un monto de crédito sobre el servicio afectado cuando la falla se produzca en el backbone de Media Commerce y el tiempo acumulado fuera de servicio pueda ser verificado y confirmado por Media Commerce. En los casos que el porcentaje de disponibilidad se encuentre debajo del nivel acordado en este SLA, Media Commerce bonificará al cliente de la siguiente forma:

Rango de % de Disponibilidad	Compensación Sobre Tarifa Mensual

100.0 >DI>= 99.7	0%
99.7 >DI>= 99.0	5%
99.0 >DI>= 97.0	10%
97.0 >DI>= 95.0	20%
95.0 >DI>= 90.0	30%
90.0 >DI>= 85.0	50%
85 >DI	100%

DI: Disponibilidad en Fibra

Rango de % de Disponibilidad	Compensación Sobre Tarifa Mensual
100.0 >DI>= 99.98	0%
99.98 >DI>= 99.9	10%
99.9 >DI>= 97.8	20%
99.8>DI>= 99.7	50%
99.7 >DI	100%

DI: Disponibilidad en Fibra

Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 10 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de MEDIA COMMERCE.

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por MEDIA COMMERCE Las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de

acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

7.3. La Latencia del servicio de Internet.

Se medirá desde el enrutador de acceso del cliente hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de MEDIA COMMERCE, En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por MEDIA COMMERCE, las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

7.4. Valores máximos de Latencia:

Internet: 100 milisegundos (ms), desde el enrutador de MEDIA COMMERCE hasta un enrutador de borde en Estados Unidos.

8. Procedimiento de solicitud de Soporte.

Todas las fallas en el servicio deben ser reportadas por el cliente a Media Commerce. Las solicitudes de soporte para reportar incidencias con el servicio o modificaciones en el mismo pueden realizarse mediante la línea de atención al usuario:

Línea de atención al usuario: Una vez detectada una eventualidad, informar inmediatamente la situación a la línea de atención al usuario. El agente de la línea de atención al usuario solicitará los siguientes datos:

- Contacto para realizar pruebas (en caso de requerirse)
- Empresa de la cual llama
- Número de Servicio Media Commerce
- Servicios afectados
- Números de contacto (celular y fijo)
- Correo electrónico
- Ubicación geográfica del servicio afectado (dirección, ciudad y país)

- Cualquier acción que se haya realizado previamente a la llamada para restablecer el servicio
- Horario de atención
- Permisos de ingreso (en caso de requerirse)
- Descripción del problema

8.1. Procedimiento de Acceso al Centro de Gestión MEDIA COMMERCE

Para la comunicación con el Centro de Gestión de MEDIA COMMERCE, se tiene habilitada para los clientes la línea gratuita 018000112862 y a través de Internet, el correo electrónico: **centrodegestion@mc.net.co**

8.2. Escalamiento de fallas

Corresponde a los niveles y tiempos para el escalamiento en caso de fallas los cuales pueden ser tenidos en cuenta por los Clientes, según las prioridades asignadas a esas fallas.

8.3. Tiempos de atención

Los servicios de soporte tienen horario 7 X 24 X 365. Una vez notificada la solicitud o incidencia se iniciarán las pruebas inmediatamente o en un lapso no superior a treinta (30) minutos. Con la llamada a la línea de atención al usuario se proporcionará al cliente un número de ticket con el que podrá solicitar informes acerca del avance o solución del problema.

El cliente debe suministrar los datos solicitados por la línea de atención al usuario de Media Commerce. El cliente estará dispuesto ejecutar un procedimiento de primer nivel indicado por Media Commerce e indicará los resultados obtenidos según el medio de atención usado. Durante la comunicación del incidente o solicitud Media Commerce entregará al cliente un número de ticket con el cual se dará seguimiento al caso, se asignará el nivel de criticidad de acuerdo con los siguientes parámetros:

Clasificación de las Fallas	
Prioridad de la Falla	**Tipo de Falla**

1	**Desconexión total:** Los eventos que afectan gravemente a los servicios, capacidades de tráfico y requieren de acciones correctivas inmediatas en cualquier momento, tales como: ▪ Pérdida de servicio que es comparable a la pérdida total de la capacidad funcional efectiva de un cambio o de todo el sistema. ▪ Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente.
2	**Operación degradada:** Este tipo de evento afecta seriamente la operación del sistema. Los eventos requieren atención inmediata. Su severidad implica una inestabilidad de funciones críticas de la operación del sistema: ▪ Reducción de cualquier función de medición de tráfico/capacidad. ▪ Cualquier pérdida de visibilidad funcional y/o capacidad de diagnóstico. ▪ Interrupciones cortas del sistema o del subsistema con una duración acumulada de más de 15 minutos en un periodo de 24 horas o que continúen, repitiéndose durante períodos más prolongados. ▪ Acceso restringido para actividades administrativas de rutina. ▪ La degradación de acceso para las operaciones de mantenimiento o recuperación. ▪ La degradación de la capacidad del sistema para proporcionar una notificación de error crítica o mayor.
3	**Falla no grave:** Mínimo impacto en las principales operaciones del negocio. ▪ El cliente proporcionará los recursos disponibles dentro de horarios normales con capacidad de brindar información requerida. ▪ Preguntas sobre el manejo de la plataforma que tiene el contrato de soporte.

	▪ Tickets con relación a documentación, solicitudes de información o asistencia en configuración actual. ▪ Nuevas configuraciones o adicionales ▪ Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. ▪ No se presenta indisponibilidad en los servicios.

Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento Correctivo
Este mantenimiento es programado entre las partes mediante ventana de mantenimiento. En caso de que el cliente no acepte la programación y por esto se genere indisponibilidad del servicio, no se realizará descuento alguno de ANS.	Se realiza una vez se presentan fallas reportadas por el cliente o detectadas por MEDIA COMMERCE, esta actividad se ejecuta con el fin de dar solución a fallas registradas y establecer operación normal del servicio.

9. Pruebas de Aceptación y de Certificación de enlaces de Internet

Para servicios de conectividad (Canales de Datos, Canales de Internet) se dará como aceptado el servicio, una vez se realicen y garanticen las pruebas del servicio como ping de conectividad hacía internet, pruebas de saturación a la capacidad contratada, direccionamiento público, IPV 4, IPV 6, DNS y se haga entrega formal del enlace mediante acta.

Si pasados 2 días de enviada el acta de entrega formal al cliente no se ha recibido aceptación por su parte el servicio se dará como recibido bajo aceptación tácita.