



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

CIRCULAR 4142.0. 134 2016
Noviembre 01 2016

PARA: Rectores de toda las Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali

ASUNTO: Responsabilidad de los daños presentados en los equipos de comunicación instalados por Emcali en la Instituciones Educativas, para proveer el servicio de Internet.

Cordial saludo,

Se informa a todos los rectores y usuarios del sistema de conectividad a internet y nube privada, instalado por SEM a través de EMCALI en las 91 instituciones educativas, que, en adelante todo daño presentado en los equipos de comunicación, que esté por fuera de los compromisos adquiridos, la responsabilidad recae directamente sobre cada Institución, entendiéndose cómo daños los siguientes:

VANDALISMO: se presentan casos en que terceros ajenos a EMCALI, causan averías o daños a los equipos necesarios para la prestación de un servicio de calidad a los usuarios finales.

Solución: La reposición de equipos y demás que hayan sufrido averías se hará por parte de EMCALI, siempre y cuando se implemente un sistema de acceso y seguridad operado únicamente por un responsable evitando la manipulación en sitio por parte de personas ajenas al proceso de mantenimiento.

DESCARGA ELECTRICA: En zonas donde las descargas atmosféricas o las fallas de fluido eléctrico causan daño en los equipos (radios, enrutadores, Switches, AP`s, otros) de EMCALI afectando el servicio total o parcialmente.

Solución: Cuando se presenta la afectación de los equipos, reemplazarlos para no impactar la continuidad del servicio. Como medidas preventivas EMCALI instala Sistemas de Protección a Tierra para protección de descargas Atmosféricas en los radio enlaces. Se hace necesario que cada Institución Educativa, realice o gestione adecuaciones al sistema eléctrico interno de cada sede, para así, garantizar que el fluido eléctrico que alimenta los equipos de comunicaciones tenga acometidas reguladas y las protecciones eléctricas necesarias, de no estar esto presente EMCALI, no se hace responsable de la reposición de equipos.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

MANIPULACIÓN INADECUADA DE EQUIPOS Y CABLEADO: Al interior de algunas sedes educativas, se hace evidente la intervención de personal no autorizado por EMCALI que ha manipulado las conexiones de datos (patch cords, fibras, etc) entre los equipos de borde (enrutadores) y los accesos de red cableada e inalámbrica (switch de cliente y equipos de acceso inalámbrico). También se ha encontrado que se conectan equipos enrutadores adicionales no autorizados por EMCALI al interior de la red cableada. Esta situación genera conflictos de direccionamiento IP que afectan la continuidad del servicio al presentarse intermitencia e inestabilidad de la red.

Solución: El personal técnico autorizado por EMCALI hizo las respectivas revisiones y reconfiguró los dispositivos que fueron manipulados; de la misma manera, se corrigieron las conexiones erróneas, y se retiraron algunas conexiones no autorizadas que tomaban servicios de manera "No Autorizada". Las configuraciones a estos equipos que se hagan por fuera de este protocolo es responsabilidad de cada Institución al igual que los costos en que se incurran.

LENTITUD EN EL SERVICIO: generalmente, ocurre cuando las claves del servicio WIFI se extienden entre muchos usuarios, causando así, una saturación en el canal de acceso, lo que conlleva a que el servicio funcione a una velocidad menor a la que el usuario espera, pues la cantidad de equipos conectados es demasiada respecto al ancho de banda contratado.

Solución: en el caso de la "filtración" de las claves del servicio de internet WIFI, se recomienda solicitar un cambio de dicha clave con el representante técnico de la SEM, el filtrado de esta clave a personal no autorizado es responsabilidad de cada Institución Educativa.

LUZ ELENA AZCARATE SINISTERA
Secretaria de Educación.

Proyectó: Luis Nolberto Vera Arango-Profesional Universitario- Coordinador Área de Gestión Tecnológica
Revisó: William Andrés Hoyos Garzón-Profesional Universitario-Área de Gestión Tecnológica
Elaboró: Jenisse Fernanda Benitez Beltran-Auxiliar Administrativo-Área de Gestión Tecnológica