

CIRCULAR
AIG-AG-AF-C-No.12 -2026

PARA: LOS TITULARES DE TODAS LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN LA ADMINISTRACION PÚBLICA.

DE: ADOLFO FÁBREGA
Administrador General

Digitally signed by
FABREGA GARCIA DE
PAREDES ADOLFO JOSE
ID 8-767-2187
Date: 2026.07.09 08:48:32 COT

ASUNTO: Aclaración sobre el alcance del Servicio de Manos Remotas y Elementos Complementarios de las soluciones tipificadas de telecomunicaciones

FECHA: 06 de julio de 2026

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), en su calidad de administradora de la Red Nacional Multiservicios (RNMS), considera oportuno recordar y aclarar a las entidades públicas el alcance y las condiciones aplicables al servicio de Manos Remotas y a los Elementos Complementarios asociados a las soluciones tipificadas de telecomunicaciones.

1. Servicio de Manos Remotas

Se recuerda a las entidades públicas que el servicio de **Manos Remotas** es un servicio exclusivo para las soluciones tipificadas de Centro de Datos. En consecuencia, su utilización está destinada únicamente a los servicios alojados en un Centro de Datos Categoría Tier III, de conformidad con las características y condiciones establecidas en las especificaciones técnicas de la Red Nacional Multiservicios (RNMS). Este servicio comprende la asistencia presencial brindada al personal autorizado de los carriers en horario nocturno, fines de semana y días feriados, previa coordinación, para la ejecución de tareas físicas bajo instrucciones expresas de la entidad pública responsable.

Entre las actividades contempladas se incluyen:

- Encendido o apagado controlado de equipos.
- Reinicio forzado de dispositivos (hard reset).
- Verificación y reordenamiento de conexiones físicas.
- Inserción o retiro de medios de almacenamiento.
- Acciones sobre botones, interruptores o conectores físicos.



- Inspección visual de indicadores LED, alarmas y cableado.
- Movimiento o reemplazo de cintas de respaldo en cartucheras o robots.
- Conexión o desconexión de equipos a las PDUs del rack.
- Generación de reportes relacionados con el consumo de energía o el uso del ancho de banda.

Nota: Es importante destacar que todas las acciones descritas anteriormente serán ejecutadas únicamente mediante solicitud formal y documentada de la entidad pública responsable. Asimismo, el servicio de Manos Remotas solo podrá ser prestado por el mismo operador que suministra los servicios de Centro de Datos, por tratarse de un servicio complementario asociado a dicha infraestructura.

2. Elementos Complementarios

De igual forma, se recuerda a las entidades públicas que los **Elementos Complementarios** corresponden exclusivamente a los componentes tipificados para las siguientes soluciones:

- Puntos de Acceso WiFi (Access Points).
- Seguridad Básica (Firewall).
- Router/SD-WAN.

Estos elementos tienen como finalidad complementar y optimizar la funcionalidad de los servicios de telecomunicaciones, tales como el Servicio de Internet (No. 211) y el Servicio de Enlace de Comunicaciones con Acceso a Internet y Plataforma de Seguridad. Por su naturaleza, estos elementos complementarios únicamente podrán ser suministrados por el mismo operador que provea el servicio principal al que estén asociados, ya sea el Servicio de Internet (No. 211) o el Servicio de Enlace de Comunicaciones con Acceso a Internet y Plataforma de Seguridad.

Finalmente, se informa que, por cada sitio perteneciente a una entidad pública, únicamente se permitirá la asignación de:

- Un (1) elemento complementario de tipo **Router/SD-WAN**; y
- Un (1) elemento complementario de tipo **Firewall (FW)**.
- Diez (10) elementos complementarios Puntos de Acceso WiFi (Access Points).

Atentamente,

AF/AA/bs