



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

ANEXO No. 15

PROCOLOMBIA

**ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO DE Y CARACTERÍSTICAS DEL
SERVICIO ALQUILER DE COMPUTADORES**

Diciembre de 2023





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Contenido

| | |
|--|---|
| 1. PROPOSITO DEL DOCUMENTO..... | 2 |
| 2. MEDIOS DE ACCESO..... | 3 |
| 3. HORARIO DE ATENCION..... | 3 |
| 4. CRITERIOS DE RECEPCIÓN/ACEPTACIÓN DE COMPUTADORES..... | 3 |
| 5. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) PARA LA ENTREGA Y/O CAMBIO DE EQUIPOS..... | 3 |
| 6. SOPORTE TECNICO..... | 5 |
| 6.1. ACTIVIDADES A REALIZAR..... | 5 |
| 6.2. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) PARA EL SOPORTE TÉCNICO..... | 6 |
| ANEXO A - SOFTWARE BASE..... | 6 |
| ANEXO B – TARIFARIO..... | 7 |

1. PROPOSITO DEL DOCUMENTO

Este documento tiene como propósito establecer los acuerdos que enmarcan la relación entre ProColombia y el proveedor con el objetivo de establecer la calidad, la disponibilidad y los acuerdos de nivel de servicio que debe tener el proponente para cumplir con los estándares definidos por ProColombia para el servicio de alquiler de computadores.





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

2. MEDIOS DE ACCESO

El proveedor debe disponer a ProColombia de los medios de comunicación para la atención, soporte y seguimiento de casos y/o actividades programadas o solicitudes de servicio que requiera ProColombia.

- Vía Telefónica
- Al correo electrónicos
- Página web (Si cuenta con ella)

El proveedor para cada solicitud deberá generar un ticket y responder por la trazabilidad del caso.

Para la comunicación con ProColombia el proveedor lo debe realizar a través del correo sostecnologia@procolombia.co o al número 601 5600100 ext 11111.

3. HORARIO DE ATENCION

El horario de atención del servicio de entrega y recibo de computadores será de lunes a viernes de 07:30am a 05:30pm.

4. CRITERIOS DE RECEPCIÓN/ACEPTACIÓN DE COMPUTADORES

- 4.1.** Los computadores deberán ser entregados al funcionario que determine ProColombia por escrito.
- 4.2.** El computador se dará por aceptado por el funcionario de ProColombia una vez se realice el checklist de validación del funcionamiento.
- 4.3.** El proveedor realizará transporte, entrega y devolución de computadores en los sitios definidos por ProColombia.

5. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) PARA LA ENTREGA Y/O CAMBIO DE EQUIPOS

| REQUERIMIENTO | SEDE | TIEMPO RESPUES TA | CANTIDA D (unidades) | DESCUENT O EN EL VALOR MENSUAL POR INCUMPLIMIENT O POR EQUIPO |
|---------------|------|-------------------------|--------------------------------|--|
|---------------|------|-------------------------|--------------------------------|--|





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

| | | | | |
|--------------------|----------------------------|--|--------------|----|
| Entrega computador | Bogotá | 24 horas (o lo indicado en el tiempo de respuesta del valor agregado) | 1 a 10 | 5% |
| Entrega computador | municipi os aledaños | 24 horas (o lo indicado en el tiempo de respuesta del valor agregado) | 1 a 10 | 3% |
| Entrega computador | Bogotá | 48 horas (o lo indicado en el tiempo de respuesta del valor agregado) | 11 o más. | 3% |
| Entrega computador | municipio s aledaños | 72 horas (o lo indicado en el tiempo de respuesta del valor agregado) | 11 o más | 3% |

El proveedor deberá cumplir con el servicio estipulado en el contrato, se requiere clarificar y revisar los siguientes puntos considerando la calidad y oportunidad del servicio como nuestro aliado:

- Los computadores deberán ser entregados con Windows 11 o superior con la última actualización estable liberada por el fabricante y las aplicaciones instaladas que ProColombia determine (ver anexo 1 - SOFTWARE BASE), así como las que solicite de forma adicional con la solicitud del equipo.
- Entregar a más tardar el quinto (5) día hábil del mes la pre-

Calle 28 No. 13A - 15 • Bogotá, Colombia
T +57 (1) 560 0100 • info@procolombia.co • www.procolombia.co





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

factura del servicio junto con el informe mensual. Una vez radicado esta información en ProColombia, quien se tomará 3 días hábiles para revisar el informe y la pre-factura confirmar novedades o no para proceder a la radicación de la factura.

- Una vez el informe sea aprobado, el proveedor procederá a generar la factura incluyendo los descuentos establecidos en caso de incumplimientos los cuales serán conciliados por las partes.
- El informe mensual será entregado en un formato acordado por las partes y debe contener como mínimo la siguiente información:
 - El listado de computadores entregados y devueltos, daños, fallas o requerimientos realizados por ProColombia detallando el cumplimiento de los ANS
 - Relación de los casos de atención con la fecha y hora de apertura y la fecha y hora de cierre. Los cierres deben tener la notificación de satisfacción por el funcionario de ProColombia.
 - Entregarlos demás informes que surjan durante la ejecución del contrato y que solicite ProColombia.
- El cobro por el alquiler de los computadores se iniciará luego del cierre de la transición con el proveedor actual y después de haber garantizado la entrega de los nuevos computadores a los funcionarios a satisfacción con la firma de actas de entrega.

6. SOPORTE TECNICO

El horario de prestación del servicio de soporte técnico será de lunes a viernes de 07:30 am a 05:30 pm de forma remota para las oficinas de PROCOLOMBIA y de 08:00 am a 06:00 pm para el soporte in situ en las sedes ubicadas en Bogotá o donde lo indique PROCOLOMBIA siempre que este cubierto en el perímetro de cobertura geográfica acordado contractualmente

6.1. ACTIVIDADES A REALIZAR

El proveedor deberá definir con ProColombia la metodología de soporte remoto y presencial que se va a utilizar durante el contrato.

- El proveedor luego del soporte realizado deberá enviar un informe con el VoBo del funcionario del servicio brindado o enviar





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

escaneado el formato de Soporte técnico que maneja el proveedor, el equipo técnico de IT con base en el informe de la visita realizará el checklist del equipo junto con el usuario y firmará el acta de recibido.

- El proveedor dispondrá de 4 computadores de contingencia sin costo entregados a ProColombia durante la prestación del servicio, de tal manera que ante fallas que requieren ser resueltas de manera urgente se asigne un equipo de contingencia al funcionario, con el objeto de mantener la continuidad del servicio, entre tanto se repara o reemplaza el equipo afectado. Una vez finalizado el contrato los computadores en custodia deberán ser devueltos en las mismas condiciones recibidas.

6.2. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) PARA EL SOPORTE TÉCNICO

| REQUERIMIENTO | SEDE | TIEMPO RESPUESTA | CANTIDAD (unidades) | DESCUENTO MES POR INCUMPLIMIENTO O POR EQUIPO |
|---------------------|---------------------|------------------|---------------------|---|
| Revisión computador | Bogotá | 4 horas | 1 | 3% |
| Revisión computador | Bogotá | 24 horas | 2 a 10 | 3% |
| Revisión computador | municipios aledaños | 24 horas | 1 a 10 | 3% |
| Revisión computador | Bogotá | 48 horas | 11 o más | 5% |

Los daños se deben calcular con base en el tarifario B con ProColombia.

En caso de que los ANS por cambio computador por falla o daño, no se cumplan la sanción indicada se calculará por equipo y por día de retraso. Esto es:

*Descuento por incumplimiento = Valor mensual del equipo * (% de descuento según tabla) * cantidad días de retraso*

ANEXO A - SOFTWARE BASE





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

El proveedor deberá entregar los computadores con el siguiente software base:

| SOTWAR E | USO | RESPONSABL E |
|---------------------------------|--|-----------------|
| Microsoft Windows 11 o superior | Actualización más reciente liberada por Microsoft a la fecha de la entrega del equipo. | Proveedor |
| FortiClient | Vpn Cliente a sitio para la conexión de los funcionarios a la red de ProColombia | Proveedor |
| SoftPhone Avaya | Extensión telefónica en el computador | ProColombia |
| Google Chrome | Navegador de internet para la navegación en aplicaciones corporativas | Proveedor |
| Microsoft Edge | Navegador de internet para la navegación en aplicaciones corporativas | Proveedor |
| TeamViewer | Software para el soporte remoto de los funcionarios | ProColombia |
| Adobe acrobat reader | Software para la lectura de archivos con extensión PDF | Proveedor |
| Antivirus Windows Defender | Antivirus para los computadores de los funcionarios | Proveedor |
| Microsoft office profesional | Office donde se configura la licencia de Microsoft 365 E3 | ProColombia |

ANEXO B - TARIFARIO

El proveedor deberá relacionar el costo de cada uno de los ítems:

| VALORES APROXIMADOS DE REPARACIÓN | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------|--|-----------------|
| Ítem | Descripción | Tener en cuenta | Observación | Tarifa Unitaria |
| 1 | Golpe en carcasa de | Si no se afecta su funcionamiento, | Los golpes y rayones leves generados por el uso no | |

Calle 28 No. 13A - 15 • Bogotá, Colombia
T +57 (1) 560 0100 • info@procolombia.co • www.procolombia.co





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | portátil o rayones fuertes | pueden continuar su uso. | se tendrán en cuenta para aplicar el cobro. | |
| 2 | Carcasa rota de portátil | Si no se afecta su funcionamiento, pueden continuar su uso. | Los equipos que hayan sido usados previamente se evaluarán detalladamente y se registrará en el checklist los daños que se encuentren. | |
| 3 | Hendiduras fuertes en carcasa de portátil | Si no se afecta su funcionamiento, pueden continuar su uso. | Las hendiduras leves generados por el uso no se tendrán en cuenta para aplicar el cobro. | |
| 4 | Bisagra de portátil dañada | | Los equipos que hayan sido usados previamente se evaluarán detalladamente y se registrará en el checklist los daños que se encuentren. | |
| 5 | Display de portátil dañado | | Los equipos que hayan sido usados previamente se evaluarán detalladamente y se registrará en el checklist los daños que se encuentren. | |
| 6 | Marco de pantalla de portátil con fisura fuerte. | Si no se afecta su funcionamiento, pueden continuar su uso. | Los golpes y rayones leves generados por el uso no se tendrán en cuenta para aplicar el cobro. | |
| 7 | Daño de teclado hasta en 3 teclas | | Los daños en el teclado se evaluarán de acuerdo con el tiempo de uso del computador, si es mayor a 3 años no se cobrará. | |
| 8 | Daño en mouse de portátil | | Los daños en el mouse se evaluarán de acuerdo con el tiempo de uso del computador, si es mayor a 3 años no se cobrará. | |

LOS DAÑOS SE COTIZARÁN A PRECIO VIGENTE EN EL MERCADO DEL RESPUESTO, EL PROVEEDOR DEBERÁ GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS PARA LOS COMPUTADORES SUMINISTRADOS A PROCOLOMBIA.

LOS EQUIPOS PORTÁTILES QUE PRESENTEN DAÑOS O GOLPES IRREPARABLES QUE AFECTEN SU FUNCIONAMIENTO, SERÁN COTIZADOS EN VENTA DE ACUERDO CON





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

LA DEPRECIACIÓN, USO Y ANTIGÜEDAD DEL COMPUTADOR.

Los equipos devueltos con daños serán revisados en las oficinas de ProColombia en el momento de recogerlos y generar el diagnóstico del daño causado y proceder a elaborar la cotización respectiva adjuntando el reporte técnico y la factura de compra.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE REPRESENTANTE:

DOCUMENTO IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE PROPONENTE:

