



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**PROCOLOMBIA**

**ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO DE OUTSOURCING TECNOLÓGICO**

**MARZO 2024**





**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

## Contenido

<b>1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO</b> .....	3
<b>2. DESCRIPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	3
<b>3. MEDIOS DE ACCESO</b> .....	3
<b>4. HORARIO DE ATENCIÓN</b> .....	3
<b>5. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)</b> .....	4
5.1. ANS Mesa de Servicio y soporte en sitio .....	4
5.1.1. Tiempos de atención .....	4
5.1.2. Tiempos de solución incidentes y requerimientos .....	5
5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega .....	6
5.1.4. ANS base del conocimiento .....	7
5.1.5. ANS gestión de proveedores .....	7
5.1.6. ANS alertas y fallas en la continuidad y disponibilidad del servicio .....	7
5.1.7. Informe de resultado del mantenimiento preventivo .....	7
5.1.8. Encuesta de satisfacción del servicio.....	8
<b>6. Informe mensual de gestión de los servicios contratados</b> .....	8

## 1. PROPÓSITO 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 el cumplimiento de la prestación del servicio 7\*24 de administración de plataformas de la infraestructura tecnológica con especialistas, soporte técnico de **PROCOLOMBIA** en sus oficinas en Colombia y el exterior y soporte de primer nivel a las aplicaciones, mediante la modalidad de Outsourcing.

## **2. DESCRIPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de outsourcing tecnológico deberá garantizar los recursos, plataformas y la correcta ejecución de las actividades de administración y soporte con la metodología ITIL y los estándares internacionales que el proveedor tenga desde el comienzo y hasta el fin del contrato del servicio contratado.

## **3. MEDIOS DE ACCESO**

Correo electrónico, Web, Chatbot, telefónico y como medida de contingencia una línea de celular dedicada.

El proveedor deberá contar con un software alojado en la nube (preferiblemente o en su infraestructura), alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo el ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos.

## **4. HORARIO DE ATENCIÓN**

### **4.1. Mesa de servicio**

El horario de prestación del servicio de mesa de ayuda es de 7x24x365 telefónico (teléfono: 5600100 ext. 11111 y en atención de correo electrónico ([sostecnologia@procolombia.co](mailto:sostecnologia@procolombia.co))).

### **4.2. Soporte en sitio**

El horario de prestación del servicio de soporte en sitio es 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (estos valores harán parte del servicio y no generará horas extras).

### **4.3. Soporte de aplicaciones 1.5**

El horario de prestación del servicio de soporte en sitio es 5x10 (08:00 am – 06:00 pm) de lunes a viernes.



## 4.4. Gestión de activos

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

El horario de prestación del servicio de soporte en sitio es 5x10 (08:00 am – 06:00 pm) de lunes a viernes.

## 4.5. Especialistas

El horario de prestación del servicio de los especialistas es 5x10 (08:00 am – 06:00 pm) de lunes a viernes. En casos que se presenten incidentes con la infraestructura tecnológica el horario de atención deberá ser 7x24x365 o en caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (estos valores harán parte del servicio y no generará horas extras).

## 5. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)

### 5.1. ANS Mesa de Servicio y soporte en sitio

#### 5.1.1. Tiempos de atención

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION (descuento factura mensual)
Tasa de abandono telefónico	Cantidad de llamadas no contestadas	Máximo 5% mensual.	2%
Velocidad de respuesta telefónica	Tiempo promedio de contestación	Mínimo 90% mensual por 20 segundos.	1%
Solución en primer contacto telefónico	Tiempo promedio de contestación	Mínimo 90% mensual en 30 minutos.	2%
Tiempo de Escalamiento por cualquier medio de contacto	Tiempo máximo para escalar a soporte en sitio en Bogotá.	Mínimo 90% mensual en 30 minutos.	2%





Tiempo de Escalamiento por cualquier medio de contacto	Tiempo máximo para escalar el soporte de las aplicaciones.	Mínimo 90% mensual en 30 minutos.	2%
Tiempo de atención	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 15 minutos.	3%
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 20 minutos.	3%
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 30 minutos.	2%

### 5.1.2. Tiempos de solución incidentes y requerimientos

A continuación, se relacionan los tiempos máximos esperados por ProColombia, en todo caso, y con base en la experiencia del proveedor se estima poder brindar menores tiempos de solución, estos serán acordados en el acta del servicio o mediante acta durante la prestación del servicio.

#### 5.1.2.1. Tiempos de solución de incidentes

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Tiempos de solución.	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 2 horas.	8%
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 4 horas.	5%
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 8 horas.	3%

#### 5.1.2.2. Tiempos de solución a requerimientos

Estos tiempos se empezarán a medir al segundo mes de servicio una vez firmada el acta de inicio. A continuación, se relacionan los tiempos máximos esperados por ProColombia, en todo caso, y con base en la experiencia del proveedor se estima poder brindar menores tiempos de solución, estos serán acordados en el acta de inicio del servicio o mediante acta durante la prestación del servicio.



**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Tiempos de solución.	Prioridad alta	Casos en el backlog no superior a 3 días hábiles.	7%
	Prioridad media	Casos en el backlog no superior a 5 días hábiles.	6%
	Prioridad baja	Casos en el backlog no superior a 10 días hábiles.	5%

### 5.1.2.3. Tiempos de solución a novedades de ingreso, modificación y retiro de funcionarios

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Tiempos de solución.	Prioridad alta	máximo un (1) día hábil	2%
	Prioridad media	máximo tres (3) días hábiles	3%
	Prioridad baja	máximo cinco (5) días hábiles	5%

### 5.1.3. ANS gestión de inventario y bodega

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACIÓN
Confiabilidad de la información	Calidad y exactitud de los datos del inventario.	Mínimo 90% mensual.	8%
Administración de los elementos tecnológicos	Buena custodia y buen cuidado del inventario (tal como fue recibido).	Mínimo 0 pérdidas o daños de los elementos en custodia, con respecto al acta de recepción.	5%

En caso de una pérdida o daño de un elemento tecnológico aplicará lo estipulado en las políticas de daño y pérdida de ProColombia.



**5.1.4. ANS base del conocimiento**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Numero de documentos cargados a la base de conocimiento.	Documentos generados y cargados a la base de conocimiento	Mínimo un documento mensual por plataforma y soporte en sitio.	5%

**5.1.5. ANS gestión de proveedores**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Trámite de garantías	Tiempo máximo para el trámite de la garantía ante el proveedor.	Mínimo 90% mensual en 8 horas.	5%
Matriz de proveedores	Nivel de actualización de los proveedores.	Mínimo 95% mensual.	5%

**5.1.6. ANS alertas y fallas en la continuidad y disponibilidad del servicio.**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Tiempos de notificación.	Prioridad alta	Mínimo 100% mensual de alertas y fallas reportadas a los proveedores y ProColombia dentro de los 10 minutos próximos al incidente.	10%

**5.1.7. Informe de resultado del mantenimiento preventivo.**

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Informe de resultado del mantenimiento preventivo.	Informe final del mantenimiento realizado en el año vs el cronograma definido al inicio del año.	98%	5%



**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Encuesta de satisfacción del servicio

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Encuesta de satisfacción del servicio.	Encuestas en la atención del servicio.	95%	5%

**6. Informe mensual de gestión de los servicios contratados**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACION
Reporte de gestión mensual.	Tiempo máximo para la entrega del reporte.	Antes del décimo día hábil del mes.	10%

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la aplicación de un descuento consolidado que se aplicará sobre el valor de la facturación mensual, previo análisis de las razones que lo motivaron para solicitar la aplicación de las acciones correctivas.

**Porcentaje de Descuento Mensual** =  $\Sigma$  (% PA \* Peso Indicador no cumplido)

Dónde: % PA: Porcentaje de penalización total a aplicar (10%)

En ningún caso el descuento superará el 10% de la facturación mensual. El incumplimiento por 3 meses consecutivos sobre el servicio será causal para la terminación anticipada del contrato.

