



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

PROCOLOMBIA

**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN
DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA RED WIFI DE PROCOLOMBIA**

Enero de 2024





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Contenido

1. PROPOSITO DEL DOCUMENTO.....	3
2. MEDIOS DE ACCESO	3
3. HORARIO DE ATENCION	3
4. ACTIVIDADES PARA REALIZAR	3
5. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)	4
5.1 Disponibilidad del servicio de red WIFI	5





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

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 red Wifi

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
- Correos 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 página sostecnologia.procolombia.co

3. HORARIO DE ATENCION

El soporte del servicio será 7x24 en Bogotá y en oficinas regionales 8x5. El soporte presencial se realizará cuando el caso lo requiera.

El horario de atención en oficinas regionales es de lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm.

4. ACTIVIDADES PARA REALIZAR

- Escalamiento con el fabricante ante fallas o incidentes de los dispositivos de red Wifi (hardware y software).
- Realizar seguimiento y gestión de los casos escalados al fabricante.
- Atención, gestión, diagnóstico y resolución de fallas e incidentes que se presenten en el servicio de la red Wifi.
- Soporte y acompañamiento para configuración y/o afinamiento de los equipos de red Wifi.





- Realizar y entregar la documentación que sea requerida durante la prestación del servicio por parte de ProColombia.
- Ejecutar dos (2) mantenimientos anuales preventivos lógico y físico de los equipos de la solución de red Wifi.
- Realizar la actualización de parches o firmware de los equipos a la versión más reciente liberada por el fabricante de acuerdo con las políticas de ProColombia.
- Se requiere que el proveedor entregue los reportes correspondientes, de acuerdo con el servicio o servicios prestados a ProColombia
- Monitoreo constante de la solución

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

PRIORIDAD 1 – CRITICO

- Ha ocurrido una falla que inhabilita por completo la ejecución de todas las funcionalidades y los servicios implementados sobre los dispositivos de la solución de equipos de red wifi objeto del alcance.

PRIORIDAD 2 – ALTA

- Ha ocurrido una falla que impide la ejecución de al menos una funcionalidad de los dispositivos de la solución de equipos de red wifi, objeto del alcance afectando la operación de PROCOLOMBIA.

PRIORIDAD 3 – MENOR

- Ha ocurrido una falla de medio o bajo impacto que ocasiona que al menos una de las funcionalidades no opere bajo los parámetros de los dispositivos de la solución de equipos de red wifi, objeto del alcance sin impedir la operación del PROCOLOMBIA.

PRIORIDAD 4 – INFORMACIÓN

- Atención de fallas

PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ESCALAMIENTO A FABRICANTE	DESCUENTO EN EL VALOR MENSUAL POR INCUMPLIMIENTO
1	30 MINUTOS	2 HORAS	5%
2	2 HORAS	4 HORAS	3%
3	4 HORAS	8 HORAS	3%
4	12 HORAS	24 HORAS	3%

Descuento por incumplimiento =



*Valor mensual del servicio * (% de descuento según tabla)
* cantidad de horas de retraso*

5.1 Disponibilidad del servicio de red WIFI

La disponibilidad del servicio de red WIFI de ProColombia debe ser del:

- Bogotá: 99.9% que son 8.76 horas de indisponibilidad en el año de la solución
- Regionales: 99.5% que son 44 horas de indisponibilidad en el año de la solución

El porcentaje de disponibilidad de la plataforma será calculado de la siguiente manera:

$$D = (X / Y) * 100;$$

D = porcentaje de Disponibilidad.

Y = número total de minutos en los cuales la plataforma de WIFI deberá estar disponible.

Y = (Días del mes) X 24 Horas X 60 Minutos.

X = número de minutos en los cuales la plataforma de WIFI estuvo disponible.

X = Y – (eventos causados por ProColombia + mantenimientos preventivos programados y avisados a ProColombia con anterioridad + fuerza mayor justificable)

El incumplimiento de los ANS de disponibilidad de la solución de red WIFI 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.

Nivel de Disponibilidad	% de Descuento Servicio en Bogotá	% de Descuento Servicio en Regionales
99.9% a 100%	0%	0%
99.5% a 99.89%	5%	0%
97.0% a 99.49%	10%	5%
90.00% a 96.99 %	20%	20%
85.00% a 89.99 %	40%	40%
80.00% a 84.99 %	70%	70%
< a 79.99 %	100%	100%

El incumplimiento por tres (3) meses consecutivos sobre el servicio no justificados será causal para la terminación del contrato.



PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

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:

- Entregar a más tardar el quinto (5) día hábil del mes la pre-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:

- 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.
- Los ANS podrán ser ajustados durante la ejecución del contrato si así se requiere, a través de actas de acuerdo entre las partes, y deberán responder a políticas vigentes en ProColombia y/o acorde a las actualizaciones del producto durante la ejecución del contrato.

