



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

PROCOLOMBIA

**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO PARA SALA DE REUNIONES**

diciembre 2023

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





**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

## Contenido

1. PROPOSITO DEL DOCUMENTO.....	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	3
3. MEDIOS DE ACCESO .....	3
4. HORARIO DE ATENCION .....	3
6. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) .....	4
7. MATRIZ DE ESCALAMIENTO .....	6
8. Otros.....	6





**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 atención de solicitudes, soporte y mantenimiento de las salas de reuniones.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de atención de solicitudes, soporte y mantenimiento de las salas de reuniones de las oficinas de Bogotá y oficinas regionales deberá garantizar el buen funcionamiento de estos espacios asegurando el funcionamiento de los equipos y el buen estado de los mismos.

## 3. MEDIOS DE ACCESO

El proveedor deberá contar con una herramienta de casos para la gestión, control y seguimiento de tickets, el proveedor deberá responder por la solución, seguimiento y trazabilidad de los casos que sean enviados por ProColombia.

ProColombia brindará al proveedor el acceso correspondiente a las instalaciones y salas de reuniones en Bogotá y oficinas regionales para la atención de solicitudes, atención de soportes y mantenimientos requeridos y/o reportados por ProColombia.

## 4. HORARIO DE ATENCION

Para la atención de solicitudes, incidentes o requerimientos ProColombia maneja el siguiente horario para ingreso y acompañamiento a los espacios:

- Bogotá: lunes a viernes de 6:00am a 6:00pm  
Sábados: 8:00am a 6:00pm
- Oficinas Regionales: lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm

## 5. ACTIVIDADES PARA REALIZAR

- Generar la línea base de cada una de las salas de reuniones con el registro fotográfico de cada uno de los elementos que las componen y su estado actual.
- Servicio de soporte por demanda 12x5 (lunes a viernes de 6am- 6pm) nivel 1 y 2 para los sistemas de audio, video y domótica de ProColombia en Bogotá y oficinas regionales.
- Mantenimiento preventivo y correctivo para los sistemas video, audio y domótica de salas de presidencia en las oficinas de Bogotá y oficinas regionales con registro fotográfico.





- Limpieza física trimestral de los equipos que componen esta invitación.
- Mediciones eléctricas trimestrales de los sistemas que componen esta invitación y respectivo informe.
- Revisión, cambio y reparación de todas las conexiones HDMI de los diferentes auditorios y salas de reuniones de Bogotá y oficinas regionales (18 Salas de reuniones Bogotá, 10 Salas de reuniones en Regionales).
- Respuesta a requerimientos, solicitudes y/o inquietudes que ProColombia tenga con respecto a los equipos que componen esta invitación. Entrega de informe de los mantenimientos, correcciones, cambios y mejoras realizadas a los sistemas de domótica, audio y video de Bogotá y oficinas regionales.
- Entrega de Informe mensual de gestión (como mínimo debe contener hallazgos durante los mantenimientos, requerimientos, incidentes y cumplimiento de ANS).

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

El proveedor suministrará un soporte de primer y segundo nivel en sitio o remoto según los lineamientos de PROCOLOMBIA sede en Bogotá y oficinas regionales.

### 6.1. ANS gestión de solicitudes

#### 6.1.1 Tiempos de atención solicitudes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos de Atención	Prioridad Alta:	Mínimo 95% mensual en 30 minutos.
	Prioridad Media:	Mínimo 95% mensual 40 minutos.
	Prioridad Baja:	Mínimo 95% mensual 1 Hora.

#### 6.1.2. Tiempos de solución solicitudes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos de Atención	Prioridad Alta:	Mínimo 95% mensual en 1 día.
	Prioridad Media:	Mínimo 95% mensual 2 días.
	Prioridad Baja:	Mínimo 95% mensual 3 días.

### 6.2. ANS gestión de incidentes

#### 6.2.1. Tiempos de atención incidentes



**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos De Atención	Prioridad Alta:	Mínimo 95% mensual en 30 minutos.
	Prioridad Media:	Mínimo 95% mensual 40 minutos.
	Prioridad Baja:	Mínimo 95% mensual 50 minutos.

#### 6.2.2. Tiempos de solución de incidentes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos De Atención	Prioridad Alta:	Mínimo 95% mensual en 5 Horas.
	Prioridad Media:	Mínimo 95% mensual 6 Horas
	Prioridad Baja:	Mínimo 95% mensual 7 Horas

El proveedor contactará a ProColombia dentro de los tiempos mencionados anteriormente, de tal forma que los tiempos de solución de incidentes, dependerán directamente de la disponibilidad de las salas para efectuar la solución. Los Tiempos de solución se verificarán de acuerdo con los horarios hábiles descritos en el punto 4.

#### 6.3 Penalizaciones por incumplimiento de los ANS

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.

Cumplimiento de ANS Resolución de Incidentes	% de Descuento
Prioridad Alta	3% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Media	3% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Baja	3% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS

Cumplimiento de ANS Resolución de Solicitudes	% de Descuento
Prioridad Alta	3% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Media	3% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS





**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Prioridad Baja	3% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
----------------	--

PROCOLOMBIA verificará los primeros cinco (5) días del mes, la oportuna entrega del informe consolidado de las actividades realizados durante el mes.

## 7. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá suministrar un documento con datos de contacto con los niveles escalamiento a seguir por PROCOLOMBIA frente a incidentes o fallas del servicio.

## 8. OTROS

**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 en los diez (10) primeros días hábiles del mes la pre-factura del servicio junto con el informe mensual a ProColombia. Una vez recibida la información ProColombia 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.
- 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.

