



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

**PROCOLOMBIA**

**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO COMPRA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA  
PROCOLOMBIA**

**ABRIL DE 2026**





**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Contenido

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO .....	3
2.	DEFINICIONES TECNICAS .....	3
3.	ALCANCE DEL SERVICIO .....	3
4.	HORARIOS DE ATENCION .....	3
5.	CANALES DE ATENCIÓN .....	3
6.	TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) .....	4





**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

## 1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio tiene por objeto establecer las condiciones mínimas de soporte, garantía, tiempos de atención, reemplazo y solución aplicables a los equipos de cómputo objeto del proceso de compra: 8 portátiles Lenovo ThinkPad T14 Gen 5, 7 iMac 24", 3 MacBook Pro 14" y 1 MacBook Air 13", incluyendo sus accesorios y garantías asociadas.

## 2. DEFINICIONES TECNICAS

- **NBD:** Próximo día hábil onsite.
- **3/3/3:** 3 años de garantía, 3 años de soporte técnico, 3 años de servicio en sitio (on-site).
- **RMA:** Devolución partes.
- **Lenovo Premier Support:** Soporte proactivo NBD.
- **AppleCare+:** Extensión Apple prioritaria.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

El proveedor seleccionado deberá suministrar los equipos nuevos, originales, con sus accesorios de fábrica, certificados de importación y originalidad, y garantizar soporte correctivo y preventivo durante los 3 años de cobertura exigidos en el documento de compra.

Para los equipos Apple, la garantía deberá ser de 1 año con fabricante y 2 años adicionales con el proveedor; para Lenovo, la garantía mínima deberá ser de 3 años con cobertura empresarial equivalente a NBD para partes y/o atención en sitio, según aplique

## 4. HORARIOS DE ATENCION

El servicio de soporte deberá prestarse 5x8 para incidentes críticos y para incidentes estándar, con disponibilidad de canal de recepción por correo, mesa de ayuda, portal web y línea telefónica de escalamiento.

Para eventos que afecten la operación de usuarios críticos o la disponibilidad de equipos de trabajo, el proveedor deberá mantener atención continua hasta restablecer el servicio o entregar una solución temporal.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

El proveedor deberá habilitar al menos los siguientes canales:





# PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- Correo electrónico de mesa de ayuda.
- Portal web de tickets.
- Línea telefónica de soporte.
- Canal de escalamiento para casos críticos.
- Matriz de escalamiento.

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

### 6.1. Clasificación de prioridades

- **Prioridad Alta:** equipo sin funcionamiento, no enciende, falla que impide operar, pérdida total de servicio.
- **Prioridad Media:** el equipo opera con degradación significativa o falla parcial de un componente.
- **Prioridad Baja:** requerimientos de configuración, instalación, dudas operativas o incidencias sin impacto directo en la continuidad

### 6.2. ANS de atención y solución

Prioridad	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución / reemplazo
Alta	30 minutos	NBD
Media	2 horas	2 días hábiles
Baja	4 horas	3 días hábiles

### 6.3. Estándar de garantía recomendado

Para los equipos objeto de compra se recomienda manejar el siguiente estándar:

- **Lenovo ThinkPad:** garantía empresarial 3 años onsite NBD, con reemplazo de partes y atención en sitio al siguiente día hábil en modalidad equivalente a 3/3/3 para fallas críticas
- **Apple iMac / MacBook Pro / MacBook Air:** garantía de 3 años mediante esquema 1 año fabricante + 2 años proveedor, con atención remota en menos de 4 horas hábiles y reemplazo.





**PROCOLOMBIA**

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

#### **6.4. Tiempos de respuesta y escalamiento**

El proveedor deberá:

- Confirmar radicación del caso en máximo 30 minutos para prioridad alta.
- Dar diagnóstico inicial en máximo 2 horas para prioridad media.
- Escalar al fabricante cuando aplique sin afectar los tiempos comprometidos.
- Informar estado del caso al usuario y al supervisor designado hasta cierre definitivo.

#### **7. REEMPLAZO TEMPORAL O DEFINITIVO**

Cuando la falla no pueda resolverse en el tiempo comprometido, el proveedor deberá entregar un equipo de reemplazo temporal o definitivo de características iguales o superiores, especialmente en los casos de fallas críticas que afecten la continuidad del usuario.

En equipos portátiles, el reemplazo deberá incluir cargador y accesorios necesarios para la continuidad operativa.

#### **8. COBERTURA DE GARANTÍA**

La garantía deberá cubrir, como mínimo:

- Defectos de fabricación.
- Falla de pantalla.
- Falla de batería.
- Falla de teclado.
- Fallas de almacenamiento, memoria y tarjeta lógica.
- Problemas de carga, energía y adaptadores.
- Accesorios originales incluidos con cada equipo.

