



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

PROCOLOMBIA

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

MAYO 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: siete (7) iMac, 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.
- **AppleCare+:** Extensión Apple prioritaria.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El proveedor seleccionado deberá suministrar los equipos Apple, la garantía deberá ser de 1 año con fabricante y 2 años adicionales con el proveedor 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:

- 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

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

- **Apple iMac:** garantía de 3 años mediante esquema 1 año fabricante + 2 años proveedor, con atención remota en menos de 4 horas hábiles y reemplazo.

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.





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

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.

8. COBERTURA DE GARANTÍA

La garantía deberá cubrir, como mínimo:

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

