



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

PROCOLOMBIA

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO SOPORTE TÉCNICO Y
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LAS UPS

mayo 2024





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
5. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)	4
5.1. ANS gestión de solicitudes	4
5.1.1. Tiempos de atención solicitudes.....	4
5.1.2. Tiempos de solución solicitudes	4
6. Penalizaciones por incumplimiento de los ANS.....	6
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 mantenimiento preventivo y correctivo para el buen funcionamiento de las UPS.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA, está interesado en recibir una propuesta para el mantenimiento preventivo y correctivo para el buen funcionamiento de las UPS (uninterruptible power supply) ubicadas en los centros de cómputo o cuartos técnicos de: Bogotá, Pereira, Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín y Cali. Estas unidades "UPS" garantizan el flujo eléctrico a los servidores y demás dispositivos conectados a ellas en caso de interrupciones del fluido eléctrico de las instalaciones. El mantenimiento preventivo permite extender la vida útil de estos equipos.

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.

4. HORARIO DE ATENCION

Para la atención de soporte técnico, mantenimiento correctivo o preventivo el proveedor deberá contar con un horario 7x24 de lunes a domingo de 8:30 am a 5:30 pm para las sedes ubicadas en Bogotá y para las oficinas regionales se realizará en horario hábil 5X8 de lunes a viernes en el horario 8:30 am a 5:30 pm.





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

El proveedor suministrará un soporte de nivel 0, segundo nivel y tercer nivel sobre los servicios suministrados.

5.1. ANS gestión de solicitudes

5.1.1. Tiempos de atención solicitudes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos de Atención	Prioridad Alta:	60 minutos.
	Prioridad Media:	120 minutos.
	Prioridad Baja:	180 minutos.

5.1.2. Tiempos de solución solicitudes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos de Atención	Prioridad Alta:	60 minutos.
	Prioridad Media:	120 minutos.
	Prioridad Baja:	180 minutos.



PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

5.2. ANS gestión de incidentes

5.2.1. Tiempos de atención incidentes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos De Atención	Prioridad Alta:	60 minutos.
	Prioridad Media:	120 minutos.
	Prioridad Baja:	180 minutos.

5.2.2. Tiempos de solución de incidentes

Nombre	Descripción	Meta
Tiempos De Atención	Prioridad Alta:	60 minutos.
	Prioridad Media:	120 minutos.
	Prioridad Baja:	180 minutos.

Nota: El proveedor deberá suministrar una UPS de respaldo en caso de la UPS de Procolombia deba ser reemplazada en Bogotá y regionales en caso de la UPS deba ser reemplazada por algún daño.





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

6. 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	5% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Media	5% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Baja	5% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS

Cumplimiento de ANS Resolución de Solicitudes	% de Descuento
Prioridad Alta	5% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Media	5% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS
Prioridad Baja	5% de descuento en la factura por el incumplimiento en los ANS

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 cinco (5) días después de finalizado los mantenimientos el informe consolidado.





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

- 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.

PROCOLOMBIA verificará la oportuna entrega de un informe trimestral de los mantenimientos realizados y el consolidado del cumplimiento de los ANS y la disponibilidad del servicio, como un requisito para proceder al pago de la factura del servicio soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a las UPS.

