



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

PROCOLOMBIA

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO SEGURIDAD PERIMETRAL FORTINET

ABRIL DE 2026

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





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

Contenido

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





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) tiene por objeto establecer las condiciones mínimas de prestación, disponibilidad, atención, solución, soporte, monitoreo, escalamiento, garantía y reporte aplicables al servicio de renovación del COTERM Fortinet para los veintiséis (26) equipos marca Fortinet propiedad de ProColombia, conforme a las condiciones definidas en el proceso de la invitación y al alcance operativo requerido para la continuidad de la seguridad perimetral institucional.

Este documento define los compromisos mínimos exigibles al contratista para la atención remota o en sitio desde Bogotá, la gestión de incidentes, requerimientos, cambios y consultas, el monitoreo continuo de la plataforma y el trámite de garantías y repuestos directamente con el fabricante, de manera que se asegure la continuidad, estabilidad y trazabilidad del servicio.

2. DEFINICIONES TECNICAS

- **ANS:** Acuerdo de Niveles de Servicio aplicable a la prestación del servicio contratado.
- **COTERM:** Esquema de soporte y garantía del fabricante Fortinet requerido para los equipos objeto del contrato.
- **RMA (Return Merchandise Authorization):** Proceso de devolución, reposición o cambio de partes y/o equipos defectuosos gestionado ante el fabricante.
- **Incidente:** Evento no planificado que interrumpe o degrada la operación normal de la solución de seguridad perimetral.
- **Requerimiento:** Solicitud formal de atención relacionada con configuraciones, ajustes, habilitaciones, validaciones o actividades operativas sobre la solución.
- **Cambio:** Modificación controlada sobre parámetros, reglas, políticas, versiones, componentes o configuraciones de la plataforma Fortinet.
- **Consulta:** Solicitud de información técnica, validación funcional o acompañamiento operativo sin afectación directa del servicio.
- **Monitoreo 7x24:** Seguimiento permanente de la salud, disponibilidad y operación de los componentes de la solución durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- **Prioridad 1:** Caída total de una o varias sedes.
- **Prioridad 2:** Intermitencias del servicio.
- **Prioridad 3:** Degradación del servicio, nuevas configuraciones o mejoras en la configuración.





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El contratista deberá suministrar la renovación de soporte y garantía con repuestos (RMA) frente al fabricante, en esquema de atención 7x24, para los veintiséis (26) equipos Fortinet ubicados en sedes de ProColombia en Colombia y en el exterior, incluyendo actualización Full UTM, actualización de firmware y soporte remoto o en sitio desde Bogotá cuando así se requiera.

El alcance incluye, como mínimo, los siguientes componentes y obligaciones operativas:

- Renovación del soporte y garantía de fábrica para FortiGate 200E, FortiGate 60F, FortiGate 60E, FortiGate 400F, FortiAnalyzer-300F y FortiManager-200G.
- Soporte remoto a oficinas regionales y oficinas comerciales en el exterior.
- Soporte del proveedor remoto o en sitio desde Bogotá, cuando así se requiera.
- Monitoreo 24x7 de los firewalls de todas las sedes de ProColombia.
- Actualización a la última versión de firmware liberada por el fabricante, previa validación y conforme a los requerimientos definidos por ProColombia.
- Actualización Full UTM que comprende IPS, Antivirus, Antispam, Web Filtering, Application Control, Wireless Controller e IoT Security.
- Entrega de documentación de la configuración efectuada en cada uno de los equipos, previa recepción a satisfacción por parte del supervisor.
- Entrega de informes mensuales de disponibilidad, relación de casos atendidos, actualizaciones realizadas y propuestas de mejora.

4. HORARIOS DE ATENCION

El servicio deberá prestarse bajo un esquema de atención de trescientos sesenta y cinco (365) días al año, veinticuatro (24) horas al día y siete (7) días a la semana, tanto para la recepción de incidentes y requerimientos como para la atención de eventos críticos asociados a la solución de seguridad perimetral.

En los casos que afecten la continuidad del servicio o la conectividad de una o varias sedes, el contratista deberá mantener la atención continua hasta restablecer el servicio o implementar una solución temporal aceptable para ProColombia.

5. CANALES DE ATENCIÓN

El contratista deberá disponer y mantener habilitados como mínimo los siguientes canales formales de atención y escalamiento:

- Correo electrónico de mesa de ayuda.
- Portal web o sistema de registro para creación y seguimiento de casos.
- Línea Telefónica de soporte.
- Canal de escalamiento para casos críticos.





- Matriz de escalamiento técnico y administrativo.

Todos los casos reportados deberán quedar registrados con número de ticket, fecha y hora de apertura, clasificación de prioridad, descripción del evento, acciones ejecutadas, responsable asignado, fecha y hora de cierre y validación de atención.

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

6.1 Clasificación de prioridades

La clasificación mínima de prioridades será la siguiente:

- **Prioridad 1 - Crítica:** caída total de una o varias sedes o indisponibilidad total del servicio.
- **Prioridad 2 - Alta:** intermitencias del servicio o afectaciones relevantes con operación parcial.
- **Prioridad 3 - Media:** degradación del servicio, nuevas configuraciones, mejoras o requerimientos operativos de administración.

6.2 Tabla de ANS

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución
Prioridad 1	Caída total de una o varias sedes	30 minutos	1 hora
Prioridad 2	Intermitencias del servicio	1 horas	2 horas
Prioridad 3	Degradación del servicio, nuevas configuraciones o mejoras en la configuración	1.5 horas	3 horas

6.3 Reglas de medición

Los tiempos de atención se contarán a partir del registro formal del caso por cualquiera de los canales habilitados.

Los tiempos de solución se medirán hasta el restablecimiento total del servicio, la implementación de una solución temporal aceptada por ProColombia o la ejecución efectiva de la actividad solicitada, según la naturaleza del caso.

Cuando el caso requiera escalamiento al fabricante, dicho escalamiento deberá realizarse sin afectar el cumplimiento de los tiempos comprometidos por el contratista frente a ProColombia.



7. GESTIÓN DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y CAMBIOS

El contratista deberá operar un proceso formal de gestión de incidentes, requerimientos, cambios y consultas, alineado con buenas prácticas de gestión del servicio, asegurando registro, categorización, priorización, diagnóstico, escalamiento, solución, cierre y trazabilidad de cada caso.

En desarrollo de este proceso, el contratista deberá como mínimo:

- Confirmar la radicación del caso y la prioridad asignada.
- Realizar diagnóstico inicial y definir plan de trabajo.
- Escalar oportunamente al fabricante Fortinet cuando aplique.
- Informar periódicamente el estado del caso al supervisor designado por ProColombia.
- Documentar las actividades ejecutadas, evidencias, cambios aplicados y resultado final del servicio.
- Mantener control sobre las versiones de firmware, configuraciones y políticas modificadas.

Toda actividad de cambio o actualización deberá ejecutarse de forma controlada, minimizando riesgos sobre la operación y dejando evidencia de respaldo, ventana de mantenimiento, validación y resultado de la intervención.

7.1. ANS Gestión de Solicitudes: Son los tiempos de atención de solicitudes que mide desde que se crea el ticket hasta que la mesa de servicio toma propiedad, así:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PORCENTAJE (%) DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de Atención	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 15 minutos.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
Tiempos de Atención	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 20 minutos.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
Tiempos de Atención	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 30 minutos.+	Incumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado

7.2. Tiempos de solución: Son los tiempos de solución se mide desde que se crea el ticket hasta que se resuelve, en caso de reapertura del ticket también se reanuda la medición del ANS:



PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

7.2.1. Incidentes

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PORCENTAJE (%) DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de Solución incidentes	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en una (1) hora.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
Tiempos de Solución incidentes	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en dos (2) horas.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
Tiempos de Solución incidentes	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en tres (3) horas.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado

7.2.2. Requerimientos

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PORCENTAJE (%) DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de Solución requerimientos	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en una (24) hora.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
Tiempos de Solución requerimientos	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en dos (48) horas.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
Tiempos de Solución requerimientos	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en tres (36) horas.	Cumplimiento < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado





PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

8. MONITOREO, REPORTES Y SEGUIMIENTO

El contratista deberá monitorear de forma continua, 7x24, los firewalls de todas las sedes de ProColombia y generar alertas, acciones preventivas y correctivas que permitan anticipar o reducir la materialización de incidentes.

Mensualmente deberá entregar un informe de gestión que incluya, como mínimo, la disponibilidad de los componentes de la solución, relación de casos atendidos, tiempos de atención y solución, actualizaciones realizadas, incidentes relevantes, análisis de comportamiento y propuestas de mejora del servicio.

El informe mensual deberá evidenciar expresamente el cumplimiento de los ANS, dado que los pagos mensuales del servicio de monitoreo y soporte están sujetos a la presentación y aprobación del informe por parte del supervisor.

9. GARANTÍAS Y GESTIÓN CON FABRICANTE

El contratista deberá renovar el licenciamiento, gestionar la garantía de soporte y repuestos y tramitar directamente con Fortinet las garantías y autorizaciones de devolución de mercancía (RMA), incluyendo la transferencia automática de contratos y servicios al nuevo firewall cuando aplique.

La gestión de garantía comprende la coordinación técnica, administrativa y logística necesaria para asegurar continuidad del servicio, reposición de partes, atención del fabricante y restablecimiento oportuno de la operación, sin trasladar a ProColombia cargas operativas adicionales.

10. EXCLUSIONES Y CONSIDERACIONES

No harán parte del incumplimiento del ANS aquellos eventos cuya causa exclusiva sea atribuible a fuerza mayor, caso fortuito, intervenciones no autorizadas por ProColombia, fallas de terceros no administrados por el contratista o indisponibilidades derivadas de ventanas de mantenimiento previamente aprobadas, siempre que exista evidencia suficiente y comunicación oportuna al supervisor del contrato.

En todo caso, el contratista deberá informar la novedad, documentar el impacto, proponer medidas de contingencia y gestionar el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible.

11. VIGENCIA DEL ANS

El presente ANS aplicará durante la ejecución del contrato derivado de la invitación, cuya duración será de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de garantías y activación y configuración de COTERMS.

Las obligaciones aquí definidas deberán entenderse como condiciones mínimas de prestación del servicio y podrán complementarse con procedimientos operativos, matriz de escalamiento, formatos de reporte y lineamientos de supervisión que se adopten durante la ejecución contractual, sin desmejorar las condiciones exigidas en este documento.

