PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

PROCOLOMBIA

ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO DE TRANMISIONES EN LINEA PARA ACTIVIDADES DE PROMOCION

Febrero 2025

PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

CONTENIDO

1. PROPOSITO DEL DOCUMENTO 3
2. DESCRIPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SERVICIO DE TRANSMISIONES EN LINEA 3
3. MEDIOS DE ACCESO 3
4. HORARIO DE ATENCION 3
5. ACTIVIDADES POR REALIZAR: 4
6. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) 5
6. MATRIZ DE ESCALAMIENTO 10

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 transmisiones en línea.

2. DESCRIPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SERVICIO DE TRANSMISIONES EN LINEA

El servicio de transmisiones en línea deberá garantizar los recursos, plataformas y la correcta ejecución de las actividades de promoción virtuales, presenciales e híbridos de acuerdo con el procedimiento y protocolo establecido por ProColombia y los estándares que el proveedor tenga desde el comienzo y hasta el fin del contrato.

3. MEDIOS DE ACCESO

Correo electrónico, plataforma Web, WhatsApp y como medida de contingencia una vía telefónica.

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 para cada una de las actividades de promoción.

El número de ticket de la solicitud se entregará 30 minutos después de recibida la solicitud al correo electrónico del funcionario que realizo la solicitud.

4. HORARIO DE ATENCION

El horario de atención de la mesa de servicio es de 13 horas X 365 dias a través de atención telefónica y correo electrónico. El soporte técnico presencial, virtual o hibrido para la atención de las actividades de promoción, se brindará en las zonas horarias de los países donde ProColombia tenga presencia y conforme a las agendas de las actividades de promoción. La mesa de servicio abrirá todas las salas de reuniones virtuales, presenciales e hibridas una hora antes de la actividad de promoción.

Si ProColombia requiere un evento fuera de este horario informará con al menos dos (2) días de anticipación y no tendrá un costo adicional.

5. ACTIVIDADES POR REALIZAR:

Las siguientes son algunas de las actividades que tendrá que ejecutar el técnico principal y el técnico de contingencia durante las etapas de la actividad de promoción:

ETAPA	INDICACIONES
PLANEACIÓN	Verificar link de conexión, sonido e imagen de videos, 30 min antes de iniciar las pruebas.
	Asistir a las reuniones diarias para la preparación de las actividades de promoción con el equipo de ProColombia.
	Generar el checklist del evento para garantizar la validación de la configuración y preparación del evento.
	Conocer el protocolo y el procedimiento establecido por ProColombia para la transmisión de las actividades de promoción.
	Asegurara un internet estable para la proyección de los videos de la actividad de promoción (Preferiblemente desde la oficina del proveedor y cuente con un plan de contingencia).
	Verificar la conexión de los links de diferentes dispositivos móviles previo al evento.
	Enviar links de conexión de contingencia el día anterior para todas las actividades de promoción.
	Enviar links de embebido de contingencia el día anterior previo al evento.
	Garantizar que el técnico que se programen para las pruebas sea el mismo para el evento (no realizar cambios a última hora sin autorización de ProColombia).
EJECUCIÓN	Realizar la proyección de los videos en loop tanto al inicio como al finalizar el evento (Mientras el equipo de videoconferencias de ProColombia realiza apertura de la sala y da el acceso a los panelistas.
	Realizar monitorio del evento y estar pendiente en caso de alguna falla.

	Estar Pendiente del grupo que se haga para el evento y dar respuesta oportunamente.
CIERRE	Subir las memorias el mismo día del evento (listado de asistentes y grabación), grabar todos los eventos se deben a menos que ProColombia indique lo contrario.

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

6.1. ANS gestión de solicitudes

6.1.1. Tiempos de atención solicitudes

El tiempo de atención mide desde que se crea el ticket hasta que la mesa de servicio toma propiedad.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Tiempos de Atención	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 15 minutos.
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 20 minutos.
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 30 minutos.

6.1.2. Tiempos de solución solicitudes

El tiempo de solución mide desde que se crea el ticket hasta que se resuelve, en caso de reapertura del ticket también se reanuda la medición del ANS.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Tiempos de solución	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 1 días.
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 2 días.
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 5 días.

6.2. ANS gestión de incidentes

6.2.1. Tiempos de atención incidentes

El tiempo de atención mide desde que se genera el incidente hasta que la mesa de servicio toma propiedad.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Tiempos de Atención	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 5 minuto.
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 10 minutos.
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 15 minutos.

6.2.2. Tiempos de solución de incidentes

El tiempo de solución mide desde que se crea el ticket hasta que se resuelve, en caso de reapertura del ticket también se reanuda la medición del ANS.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Tiempos de solución**	Prioridad alta	Mínimo 95% mensual en 3 minutos.
	Prioridad media	Mínimo 95% mensual en 5 minutos.
	Prioridad baja	Mínimo 95% mensual en 8 minutos.

***El proveedor deberá tener listas y probadas las contingencias para cada una de las actividades de promoción durante las pruebas y ejecución de la transmisión y deberá entregarlas en el momento de la entrega del link y como respuesta al ticket generado.*

6.3. ANS calidad de las actividades de promoción

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Calidad de las actividades de promoción**	Calidad de las transmisiones de las actividades de promoción estándar y especiales.	mínimo 95% mensual de las actividades de promoción sin incidentes de calidad en la transmisión y/o cumplimiento del procedimiento y protocolo logístico y técnico.

***El proveedor deberá entregar el checklist de revisión de los elementos tecnológicos y las pruebas al finalizar la transmisión de la actividad de promoción donde se relacionen las fallas o novedades presentadas.*

6.4. ANS entrega de las memorias de las actividades de promoción

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Entrega de las memorias de las actividades de promoción	Entrega de las grabaciones y listado de asistentes con los campos solicitados.	mínimo 95% mensual de la entrega de las memorias en las siguientes 24 horas de finalizado la actividad de promoción.

6.5. ANS entrega de links para la transmisión de las actividades de promoción

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Entrega de links para la transmisión de las actividades de promoción	Entrega de los links en el portal web para el acceso a las actividades de promoción a través de streaming, webinar y videoconferencias.	mínimo 99.9% mensual de los links.

6.6. ANS suministro de plataformas y contingencias

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Entrega de links para la transmisión de las actividades de promoción y de las contingencias.	Entrega de los links en el portal web para el acceso a las actividades de promoción a través de streaming, webinar y videoconferencias y contingencia para ca una de las transmisiones.	mínimo 100% mensual de los links.

6.7. Pruebas y montaje para las actividades de promoción presencial, virtual e hibrida

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Pruebas y montaje para las actividades de promoción	Generar dos pruebas previas para las actividades de promoción estándar y tres pruebas previas para las actividades de promoción especial. Asignar un (1) tecnico principal y un (1) tecnico de contingencia para las trescientas (300) transmisiones de las actividades de promoción presencial, virtual o hibrida desde la aceptación y cierre. En cada una de las transmisiones presenciales o hibridas, el proveedor deberá instalar los equipos con un mínimo de (1) día de antelación.	100% mensual

6.8. ANS disponibilidad portal web

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META
Disponibilidad del portal web	Portal web seguro para agendar, descargar las grabaciones y los asistentes a las actividades de promoción y tener acceso a las plataformas de Streaming, videoconferencias y Webinar.	mínimo 99.9% mensual de disponibilidad del portal web.

6.9. ANS disponibilidad mesa de servicio

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META

Disponibilidad de la mesa de servicio	Mesa de servicio para el soporte, atención de eventos y monitoreo de las transmisiones de las actividades de promoción.	mínimo 99.9% mensual de la mesa de servicio.

1.1. Disponibilidad portal web y mesa de servicio

- Disponibilidad del portal web 99.9%
- Disponibilidad de la mesa de servicio 99.9%

El porcentaje de disponibilidad será calculado de la siguiente manera:

D = (X / Y) * 100
D = porcentaje de Disponibilidad.
Y = número total de minutos en los cuales la plataforma de telefonía IP deberá estar disponible.
Y = (Días del mes) X 24 Horas X 60 Minutos.
X = número de minutos en los cuales la plataforma de telefonía IP estuvo disponible.
X = Y – (eventos causados por ProColombia + mantenimientos preventivos programados y avisados a ProColombia con anterioridad + fuerza mayor justificable)

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 motivaron el incumplimiento, adicional se deberán tomar acciones correctivas que eviten el incumplimiento de los ANS.

Nivel de Disponibilidad	% de Descuento
99.90% a 100%	0%
97.00% a 99.89%	5%
90.00% a 96.99 %	20%
85.00% a 89.99 %	40%
80.00% a 84.99 %	70%
< a 79.99 %	100%

1.1. Penalizaciones por incumplimiento de los ANS y disponibilidad

El incumplimiento de los ANS y disponibilidad 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.

Porcentaje de descuento mensual = ∑ (%PA * peso indicador no cumplido)
Donde: % PA: porcentaje de penalización total a aplicar (10%)

En ningún caso el descuento superará el 10% de la facturación mensual. El incumplimiento por tres (3) meses consecutivos sobre el servicio será causal para la terminación del contrato.

1.2. Penalizaciones por incumplimiento en los servicios

Desde la parte técnica por el incumplimiento de los niveles de servicio se dará lugar a las siguientes penalizaciones de servicio:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PENALIZACIONES
Calidad de las actividades de promoción	Calidad de las transmisiones de las actividades de promoción estándar y especiales.	95%.	Si la calidad de las actividades de promoción no se cumple: El proveedor deberá generar planes de mejora y dictar capacitaciones a sus técnicos en las fallas recurrentes que se presente y dar a conocer el procedimiento y protocolo para la atención de las actividades de promoción.
% cumplimientos de los ANS	Mide la efectividad del soporte técnico, solución de solicitudes e incidentes.	95%	El proveedor deberá suministrar técnicos y plataformas adicionales para prestar el servicio hasta que cumpla los niveles de servicio contratados sin costo para PROCOLOMBIA.
Gestión de tickets	Atención de los tickets dentro de los ANS definidos	90%	El proveedor deberá suministrar técnicos y plataformas adicionales para prestar el servicio hasta que cumpla los niveles de servicio contratados sin costo para PROCOLOMBIA.
Entrega de las memorias de las actividades de promoción	Entrega de las grabaciones y listado de asistentes con los campos solicitados dentro de las 24 horas siguientes del evento.	95%	El proveedor deberá suministrar técnicos y plataformas adicionales hasta la entrega de las memorias (grabaciones y listado de asistentes) con la calidad y los campos solicitados, sin costo para ProColombia.
Disponibilidad del portal web	Portal web seguro para agendar, descargar las grabaciones y los asistentes a las actividades de promoción y tener acceso a las plataformas de Streaming, videoconferencias y Webinar.	99.9%	Generación de un plan de contingencia para el alojamiento de un segundo portal web en un centro alterno y porcentaje de descuento de acuerdo con el numeral 6.7 del valor de la factura con base en el tarifario anexo a la propuesta.
Disponibilidad de la mesa de servicio	Mesa de servicio para el soporte, atención de eventos y monitoreo de las transmisiones de las actividades de promoción.	99.9%	El proveedor deberá suministrar técnicos y plataformas adicionales para prestar el servicio hasta que la mesa de servicio esté disponible y porcentaje de descuento de acuerdo con el numeral 6.7 del valor de la factura con base en el tarifario anexo a la propuesta.
Suministro de plataformas y contingencias	Entrega de los links en el portal web para el acceso a las actividades de promoción a través de streaming, webinar y videoconferencias con	100%	Contratación de plataformas adicionales y contingencias para el cumplimiento de la generación de los links y contingencias para cada actividad de promoción, porcentaje de descuento de acuerdo con el numeral 6.7 del valor de la factura con base en el tarifario anexo a la propuesta.

	contingencia por cada una de las transmisiones.		
Pruebas y montaje para las actividades de promoción	Generar dos pruebas previas para las actividades de promoción estándar y tres pruebas previas para las actividades de promoción especial. Asignar un (1) técnico principal y un (1) técnico de contingencia para las trescientas doce (312) transmisiones de las actividades de promoción presencial, virtual o hibrida desde la aceptación y cierre. En cada una de las transmisiones presenciales o hibridas, el proveedor deberá instalar los equipos con un mínimo de (1) día de antelación.	100%	El proveedor deberá suministrar técnicos y plataformas adicionales para prestar el servicio hasta que las pruebas y el montaje se realice para la correcta transmisión de las actividades de promoción, descuento de acuerdo con el numeral 6.7 del valor de la factura con base en el tarifario anexo a la propuesta.

PROCOLOMBIA verificará los primeros cinco (5) días del mes, la oportuna entrega de un informe consolidado de los eventos realizados durante el mes, la estructura del informe se acordará una vez inicie el contrato, como un requisito para proceder al pago de la factura del servicio.

Le proveedor deberá enviar una pre - factura con los descuentos aplicados de acuerdo con las fallas presentadas en los eventos, una vez se encuentre aprobada la pre-factura, el proveedor emitirá factura definitiva para el pago del servicio.

6. 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:

Servicio afectado	Nivel 0-1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

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