FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT, 900.148.177-6

CONSIDERACIONES: 1) Que mediante oficios N. 20221200004891 del 23 de noviembre de 2022, se allegó el estudio previo, suscrito por el Jefe del Departamento de Gestión de Infraestructura y Redes, justificando la necesidad para "***CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL***", procediendo la entidad a publicar en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública en adelante **SECOP II**, El aviso de convocatoria pública, los estudios y docuemntos previos y el proyecto de pliego de condiciones el 24 de noviembre de 2022, con el fin de que los interesados en participar en el Proceso de Contratación presentaran observaciones. **2)** Que la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, cuenta con disponibilidad presupuestal para la celebración del presente contrato, hasta por la suma de **SEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS QUINCE MIL CIENTO OCHENTA Y UN PESOS M/CTE. ($6.335.415.181)** incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y los impuestos nacionales a que haya lugar, distribuido así:

NOMBRE DEL RUBRO	CONCEPTO.	VIGENCIAS	VALOR
02-02-02-008-003-01-3 Servicios de tecnología de la información (TI) de consultoría y de apoyo.	MESA DE SERVICIOS.	2022	$ 71.236.824
		2023	$ 5.877.047.033
	BOLSA DE RESPUESTOS.	2022	$ 0
		2023	$ 387.131.324
TOTAL			$ 6.335.415.181

Amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal - expedido por el Jefe del Departamento de Presupuesto y Contabilidad de la Entidad y apropiación de vigencias futuras, así:

2022	CDP 42922 del 04 de agosto de 2022
2023	Radicado No. 2-2022-038693 del 31 de agosto de 2022 No. Expedientes 977/2022/SITPRES y 6787/2022/RCO

3) Que mediante Resolución No. 0-0809 del 03 de noviembre de 2022 se asignaron al Director de Asuntos Jurídicos las funciones del Despacho de la Dirección Ejecutiva durante el 21 al 23 de diciembre de 2022, inclusive. **4)** Que mediante Resolución No. 7051 del 02 de diciembre de 2022, se dio apertura del proceso **FGN-NC-IPSE-0064-2022**. **5)** Que el día 09 de diciembre de 2022, se realizó el cierre del proceso de Selección por Subasta **FGN-NC-IPSE-0064-2022**, de acuerdo la lista de proveedores publicada en el **SECOP II,** presentando oferta los siguientes proponentes: **PEAR SOLUTIONS S.A.S. y COLSOF S.A.S**. **6)** Que surtidas todas las etapas del proceso de selección **FGN-NC-IPSE-0064-2022**, la ordenadora del gasto previa recomendación de la junta de contratación, adjudicó el Proceso de Selección, según consta en la Resolución de Adjudicación respectiva. **7)** Que con la presentación de la oferta y la suscripción del contrato electrónico, el **CONTRATISTA** manifiesta que no existe ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad y/o prohibición, de las señaladas en la Constitución Política, en la Ley, especialmente en el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes que impidan la celebración y ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA PRIMERA-OBJETO: CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL.

CLÁUSULA SEGUNDA-VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: El valor estimado del contrato es hasta por la suma de **SEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE ($6.335.413.729)** incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y los impuestos nacionales a que haya lugar, distribuidos así:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

NOMBRE DEL RUBRO	CONCEPTO.	VIGENCIAS	VALOR
02-02-02-008-003-01-3 Servicios de tecnología de la información (TI) de consultoría y de apoyo.	MESA DE SERVICIOS.	2022	71.235.944
		2023	5.877.046.461
	BOLSA DE RESPUESTOS.	2022	$ 0
		2023	$ 387.131.324
TOTAL			$ 6.335.413.729

Las obligaciones que se contraigan en desarrollo de este proceso de contratación se respaldan con recursos del presupuesto de la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, se amparan, así:

2022	CDP 42922 del 04 de agosto de 2022
2023	Radicado No. 2-2022-038693 del 31 de agosto de 2022 No. Expedientes 977/2022/SITPRES y 6787/2022/RCO

CLÁUSULA TERCERA-FORMA DE PAGO: La **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

A través de pagos mensuales vencidos, previa radicación de la factura, en donde el contratista, deberá relacionar los servicios prestados y/o los elementos suministrados (según corresponda) durante el mes correspondiente, de acuerdo con los valores unitarios relacionados en el Anexo No. 01 del presente contrato.

Nota: Se deberá señalar por parte del Contratista, los repuestos debidamente suministrados e instalados, conforme con cada mantenimiento correctivo de los equipos de propiedad de la entidad realizados en el mes correspondiente, soportado con los informes por cada mantenimiento realizado y previo recibo a satisfacción expedido por la supervisión del contrato. Adicionalmente, el presupuesto para el pago de la bolsa de repuestos podrá ser tomado de los saldos a favor correspondientes a los descuentos de ANS de la vigencia respectiva.

El pago de dichos repuestos se realizará de acuerdo con la obligación especifica No.41

Para lo anterior, se seguirá el siguiente procedimiento: Presentar al supervisor del contrato dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aportará una tercera cotización y establecerá como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos a que se obliga la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, en virtud del contrato que se celebre, se sujetarán a la situación de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, por parte de la **DIRECCIÓN GENERAL DE CREDITO PÚBLICO Y DEL TESORO NACIONAL** y a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, una vez el contratista radique la factura, acompañada de la certificación que acredite el pago por parte del contratista de las obligaciones al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF).

PARAGRAFO SEGUNDO: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para el mismo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados, las demoras que se presenten por estos conceptos, serán responsabilidad del contratista.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

PARÁGRAFO TERCERO: La cancelación del valor del contrato, por parte de la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN,** al CONTRATISTA, se hará mediante el Sistema Automático de Pagos, realizando consignaciones en la cuenta que posea el **CONTRATISTA** en una entidad financiera, de acuerdo con la información suministrada por el mismo, en el momento de suscripción del presente documento.

PARÁGRAFO CUARTO – PROCEDIMIENTO PARA EL CARGUE DE FACTURA EN EL SECOP II: Los soportes para el trámite de pago deben ser cargados por el CONTRATISTA en el SECOP II, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

1. El **CONTRATISTA** debe remitir la factura, soporte de pago de seguridad social y demás soportes que sean solicitados, al correo electrónico del **SUPERVISOR**, quien se encargara de revisar y solicitar los ajustes y aclaraciones a que haya lugar, con el fin de proceder a expedir el recibo a satisfacción.

EL CONTRATISTA, debe tener en cuenta que los documentos remitidos por correo electrónico al supervisor sean legibles, claros, limpios en su escaneo y con calidad de imagen, completos en su contenido, así mismo, cada archivo individual debe tener un tamaño de no más de 50 MB y preferiblemente en formato PDF. Lo anterior para garantizar que quienes descarguen los documentos lo vean correctamente.

2. EL SUPERVISOR, responderá el correo electrónico enviado, adjuntando la factura con asignación de radicado y soportes para pago, entre ellos el recibo a satisfacción.

3. EL CONTRATISTA una vez reciba el correo electrónico con el aval por parte del supervisor de los documentos, deberá cargar y enviar a través de la sección 7 "Ejecución – subsección plan de pagos" del contrato electrónico del SECOP II, la factura radicada, soporte de seguridad social y soportes adicionales para trámite de pago. Lo anterior, para que la Subdirección Financiera proceda a la revisión y, verificación de los documentos y pago.

Es responsabilidad del CONTRATISTA el cargue de los soportes en el SECOP II, los cuales deben corresponder a revisados y remitidos por el Supervisor.

4. EL CONTRATISTA debe confirmar a través de correo electrónico al supervisor el cargue en la sección 7 "Ejecución – subsección plan de pagos" los documentos soporte de pago.

5. La Subdirección Financiera de la Fiscalía General de la Nación procederá a revisar la factura radicada y demás soportes para pago enviados por el contratista a través de la sección 7 "Ejecución – subsección plan de pagos" del contrato electrónico del SECOP II.

Nota 1: Cuando la Subdirección Financiera apruebe en el SECOP II la factura y soportes de pago el estado de esta cambiará a "Aceptada". Caso contrario el estado cambiará a "rechazada" e informará al supervisor.

PARAGRAFO QUINTO - EMISIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: El contratista será responsable de verificar si de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes se encuentra obligado a facturar electrónicamente. En caso de que el contratista SI se encuentre obligado a facturar electrónicamente, deberá cumplir con las especificaciones vigentes para adelantar el trámite de emisión de la factura electrónica, adicionalmente, deberá seguir las instrucciones contempladas en el Modelo de emisión y recepción de facturación electrónica de la Fiscalía General de la Nación, con el fin de garantizar la correcta emisión y recepción de la factura electrónica.

CLÁUSULA CUARTA-PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del contrato será hasta el día 30 de noviembre de 2023, el cual se contará a partir de la suscripción del **acta**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, esto es a partir del registro presupuestal y aprobación de la garantía.

El contrato se ejecutará y se entregará en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional

CLÁUSULA QUINTA-OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Serán a cargo del contratista, además de las consagradas en la ley, conforme con la naturaleza del contrato a celebrar, las siguientes: **A) OBLIGACIONES GENERALES. 1)** Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato. **2)** Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el **CONTRATISTA** e incluidos en el precio de su oferta. **3)** Mantener reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato. **4)** Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993. **5)** Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato. **6)** Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** o cualquier aspecto técnico referente al mismo. **7)** Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. **8)** Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993. **9)** Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** por el incumplimiento del contrato. **10)** Autorizar a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeude al **CONTRATISTA.** En todo caso la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos. **11)** Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato. **12)** Informar cuando sea procedente, cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas. **13)** Proveer la información cuando tenga ocurrencia una situación que implique una modificación del estado de riesgos de la situación jurídica del proponente existente al momento de proponer o de celebrar el contrato, como sería el caso de la existencia de investigaciones, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero. **14)** Presentar denuncia cuando tenga conocimiento de la comisión de una conducta punible que pueda ser constitutiva de actos de corrupción. La omisión de este deber, constituye un incumplimiento grave de las obligaciones por parte del contratista, que puede dar lugar a la declaratoria de incumplimiento o al ejercicio de acciones contractuales por el perjuicio o el daño que este tipo de conductas lesivas causan al patrimonio económico de la nación, y que bien pueden exceder el valor de la contratación. **15)** Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST. **16)** Cumplir con la política de seguridad de la información y con la política de Gestión Ambiental de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato y a firmar los acuerdos de confidencialidad. **17)** Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento.

FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

B) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Realizar la reunión de inicio de proyecto (KickOff) con base en los pliegos de condiciones, una vez se suscriba el acta de inicio.

2. Presentar con la firma del acta de inicio, con base en los requisitos establecidos en los estudios previos, el pliego de condiciones y las fichas técnicas, el plan de trabajo para el desarrollo del objeto del contrato, el cual debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

   - Objetivos
   - Entregables
   - Recurso Humano
   - Actividades por desarrollar
   - Modelo de servicio.
   - Riesgos del proyecto
   - Indicadores de seguimiento, mejora continua y calidad
   - Reuniones de seguimiento
   - Cronograma.
   - Certificación de la licencia de uso del Software de borrado seguro.
   - Para los perfiles de agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio se deberán entregar a la supervisión las hojas de vida del personal que cumplirá con los roles anteriormente mencionados, así como, los títulos de formación, certificaciones de experiencia y de vínculo laboral con la empresa, copias de los títulos o actas de grado y certificaciones que demuestren tanto la experiencia como los cursos realizados. Las hojas de vida deberán ser presentadas a la firma del acta de inicio.

3. Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones, sus adendas (si fueron expedidas), las fichas y anexos técnicos, y la propuesta del contratista.

4. Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través de la supervisión del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.

5. Cumplir con las garantías de la bolsa de repuestos ofrecidas por el contratista de las partes que sean remplazadas a los equipos de la FGN, de acuerdo con lo establecido en el estudio previo, fichas y anexos técnicos.

6. Participar de manera presencial y/o virtual en las reuniones que coordinará la Supervisión del contrato y las dependencias involucradas para el desarrollo del proyecto.

7. Mantener la confidencialidad sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato, de acuerdo con el formato establecido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

8. Conforme con lo señalado en la ficha técnica N° 1 para efectos de la suscripción del acta de inicio de actividades, el contratista deberá presentar al supervisor del contarto, para aprobación el personal requerido junto con los documentos que demuestren su idoneidad y experiencia. Lo anterior, a excepción de las hojas de vida del gerente de proyecto y coordinador de mesa, las cuales deben ser presentadas con la oferta. El contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto el personal necesario para el cumplimiento de los compromisos contractuales en termino de tiempo, calidad, y demás condiciones establecidas.; el incremento del equipo humano no podrá ser catalogado como

FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

mayor valor del proyecto. En la ejecución del contrato la no presentación de los documentos o información adicional requerida por el supervisor en relación con el cambio del gerente del proyecto y coordinador de mesa sin autorización del supervisor dará lugar a la aplicación de los ANS correspondientes.

9. En caso de ser necesario el reemplazo del gerente del proyecto y/o coordinador de mesa exigidos en el pliego de condiciones y la ficha técnica, se deberá presentar la hoja de vida de un profesional que cumpla con los requisitos establecidos, en un término no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud.-En todo caso, la presentación de las hojas de vida no podrá realizarse en más de tres (3) oportunidades. Una vez se cuente con las hojas de vida, la supervisión solicitará al área competente de la Entidad una revisión en los sistemas de información de los antecedentes y anotaciones de los agentes y técnicos de soporte en sitio.

10. Informar a la supervisión del contrato de cualquier cambio en el equipo de trabajo, con el fin de que sean tramitados los estudios de seguridad y permisos de ingreso al interior de la Entidad.

11. Presentar mensualmente, para revisión y aprobación de la supervisión del contrato, los informes detallados con los avances y/o resultados de las actividades y el cumplimiento de cada una de las obligaciones.

12. Entregar la documentación creada o generada con ocasión de la ejecución del contrato, a la finalización y recibo a satisfacción de cada uno de los productos objeto del presente proceso. Lo anterior, bajo los lineamientos del PMP (Project Manangement Professional).

13. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN y que se encuentran descritos en el Anexo N° 3.

14. Brindar el soporte técnico en sitio de acuerdo con lo exigido en las fichas y anexos técnicos.

15. Realizar el soporte de los equipos de cómputo, con el fin de mantenerlos en correcto funcionamiento.

16. Divulgar a nivel nacional, a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad el proyecto de la mesa de servicios y la bolsa de repuestos a los servidores de la FGN, informando el alcance de este, las recomendaciones y acciones que deben adelantar, teniendo en cuenta los lineamientos entregados por la supervisión del Contrato.

17. Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de la entidad, para tal efecto deberá realizar las actividades necesarias para mantener continua la operación.

18. Realizar la migración de la información de los equipos de computo que sean objeto de traslado, reasignación y asignación, así como, la instalación de los aplicativos, software base y herramientas, durante la ejecución del contrato.

19. Asumir todos los costos directos e indirectos que incluyan el transporte de equipos desde y hacia las dependencias de la entidad, o donde determine la supervisión del contrato. Trasladar los equipos de la entidad de acuerdo con las necesidades de la FGN, sin costo alguno para la entidad.

20. Realizar la actualización en la herramienta de gestión DEXON la información de cada equipo de cómputo de propiedad de la entidad, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO Y ACTA DE RECIBO, esto de manera digital en la Base de datos de la Gestión de la Configuración (CMDB) en el Software de Gestión DEXON, provisto por la entidad

FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

21. Cumplir con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

22. Actualizar y mantener el inventario de todos los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáneres, plotter de propiedad de la entidad y registrarlos en la CMDB del Software de Gestión DEXON provisto por la entidad.

23. Realizar la instalación y configuración en los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación o reasignación, adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN.

24. Realizar el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.

25. Radicar la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.

MESA DE SERVICIOS.

26. Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.

27. Asegurar que la calidad de los servicios esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.

28. Garantizar el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.

29. Verificar que las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.

30. Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.

31. Prestar el servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.

32. Rendir los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio.

33. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.

34. Garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.

35. Asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.

FISCALIA
GENERAL DE LA NACIÓN

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

36. Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo los siguientes informes:

a. Presentar los informes de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.
b. Presentar los informes con los indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión DEXON donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.
c. Presentar los informes de Inventario de Hardware y Software de los equipos de la entidad.
d. Presentar la encuesta de satisfacción del servicio diligenciadas, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas.
e. Presentar bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.
f. Entregar el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL
g. Presentar los Informes con novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.
h. Presentar la hoja de Vida actualizadas de los equipos de cómputo de la entidad.

Nota: Se aclara que durante la ejecución del contrato la supervisión del contrato podrá solicitar reportes adicionales a los anteriormente mencionados, con base en las necesidades identificadas y requerimientos del servicio.

37. Poner a disposición de la Entidad, las herramientas que permitan realizar monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios así:
a. Llamadas en espera
b. Tiempos de espera
c. Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo).
d. Tiempos de las llamadas
e. Número de llamadas perdidas
f. Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente
g. Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea;
h. Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.

38. Suministrar la infraestructura tecnológica requerida en el Ficha Técnica No.1.1. Plataforma de Servidores dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. Los equipos servidores de la infraestructura tecnológica a entregar en sitio, pueden ser físicos o virtuales de conformidad con los requerimientos exigidos por los fabricantes para el normal funcionamiento del servicio.

39. Gestionar a través de los agentes de mesa el apoyo a los procesos de la entidad que se encuentran en funcionamiento en la herramienta de gestión DEXON.

BOLSA DE REPUESTOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE LA FGN ADQUIRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA 2022.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

40. Generar el informe de equipos de propiedad de la FGN (relacionados en el Ficha Técnica N°3.1.) que presentan novedades de tipo correctivo, con el diagnóstico y relación de las partes que presenten desgaste y/o daños, con el fin de que el cambio o reparación sea revisado y autorizado por la supervisión del contrato.

41. Presentar al supervisor del contrato dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aportará una tercera cotización y establecerá como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja, garantizando los tiempos mínimos requeridos en el anexo de acuerdos de niveles de servicio.

    Para lo anterior y conforme a las facultades del supervisor del contrato, el mismo realizará todas las medidas pertinentes y conducentes a la verificación de los valores cotizados respecto al mercado actual, para lo cual se dejará constancia de cada verificación y así deberá constar y soportar en el informe de supervisión.

42. Entregar los repuestos sellados y en su empaque original junto con el documento que soporte su originalidad (manifiesto de importación). En ningún caso se aceptarán repuestos de segunda.

43. Entregar a la supervisión el documento de orden de servicio firmado por el usuario final, que evidencie el retiro de la parte en daño y la instalación, configuración y puesta en servicio a entrega a satisfacción del repuesto nuevo, soportado adicionalmente en la autorización que previamente haya generado el Supervisor.

44. Entregar las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.

45. Entregar e instalar el repuesto máximo dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación del cambio de repuesto por parte de la supervisión. En caso de que el repuesto no se encuentre o haya sido descontinuado del mercado, el contratista soportará dicha situación mediante los documentos que lo avalen.

46. Entregar informes estadísticos mensuales y/o cuando lo solicite el supervisor del Contrato, sobre el consumo de repuestos del día a día, presupuesto ejecutado, pendiente y presupuesto por ejecutar y demás indicadores que se requieran.

47. Facturar mensualmente el valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos cuando en el mes se haya requerido y aprobado por parte del Supervisor del contrato. Este pago se realizará con cargo al presupuesto de la bolsa de repuestos de acuerdo con la vigencia respectiva, sin que exceda los recursos correspondientes a cada vigencia. Para este pago se debe adjuntar el acta de recibo a satisfacción del supervisor, la factura correspondiente, el cumplido y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato. Los valores máximos IVA incluido, de la bolsa de repuestos para cada vigencia son los siguientes:

PRESUPUESTO	Valor
Bolsa de repuestos presupuesto 2022	$ 0
Bolsa de repuestos presupuesto 2023	$ 387.131.324
TOTAL	$ 387.131.324

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

48. Realizar la destinación final de los elementos dañados y/o retirados de los equipos, previa aplicación de las medidas de seguridad, sanitarias, de reciclaje y destrucción que preserven sano el medio ambiente, para lo que el contratista deberá certificar la disposición final de los elementos.

49. Brindar garantía por un (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta Garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.

50. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos.

51. Responder y reparar el daño ocasionado, en caso de que el mantenimiento correctivo o el repuesto suministrado en la bolsa de repuestos, cause algún tipo de daño al equipo de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.

52. Realizar un mantenimiento preventivo por año a la plataforma de servidores ofrecidos, durante la vigencia del contrato.

C. Especificaciones Técnicas: El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con los anexos No. 2 del presente contrato.

PARAGRAFO: De acuerdo con lo establecido en el numeral 70 del anexo No. 2 del presente contrato, el cual señala: *"Incrementar de manera temporal o definitiva el número de agentes de primer nivel y técnicos de soporte de segundo nivel en sitio, en caso de ser necesario y por necesidades especiales del servicio de la entidad, previa revisión con el contratista respecto a la gestión del servicio prestado, mediante solicitud formal del supervisor del contrato, la cual se hará con 30 días de antelación con el fin de garantizar el servicio, sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación."* el supervisor y contratista suscribirán acta en el cual se informe el plazo de disponibilidad de los agentes de primer nivel y técnicos de soporte de segundo nivel en sitio de acuerdo con la disponibilidad presupuestal que generan los descuentos por aplicación de acuerdos niveles de servicio

CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN: Será de cargo de la **FISCALÍA**, además de las consagradas en la ley conforme con la naturaleza del presente contrato, el cumplimiento de las siguientes obligaciones: 1) Pagar el valor del contrato en las condiciones señaladas en el presente documento, previo recibido a satisfacción por parte del Supervisor de los elementos objeto del contrato. 2) Ejercer la Supervisión y el seguimiento permanente a los elementos objeto del contrato y obligaciones derivadas del mismo. 3) Exigir y velar por el cumplimiento del objeto del contrato y de las obligaciones derivadas del mismo. 4) Requerir los documentos que sean necesarios para aclarar cualquier duda sobre la calidad de los elementos objeto del presente contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA-GARANTÍA ÚNICA El CONTRATISTA deberá constituir a favor de la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** con NIT. 800.152.783-2, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato, garantía única que ampare los riesgos descritos, la cual debe ser cargada a la plataforma SECOP II:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	30% del valor del contrato	Por el término de ejecución y seis (6) meses más.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	30% del valor del contrato	Por el término de 3 años contados a partir del vencimiento del plazo de ejecución
Pago de salarios prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	10% del valor total del contrato	Por el término de ejecución y 3 años mas
Calidad de servicio	30% del valor del contrato	Por el término de 2 años contados a partir del vencimiento del plazo de ejecución

CLÁUSULA OCTAVA-SUPERVISIÓN. La responsabilidad del control y seguimiento de la ejecución del presente contrato estará a cargo del Supervisor, función que será desempeñada por el **Jefe del Departamento de Gestión Infraestructura y Redes**, quien cumplirá con lo consagrado en el Estatuto General de Contratación Pública y en las demás normas vigentes dispuestas para ello. El Supervisor tramitará todas las cuestiones relativas al desarrollo del contrato y será quien certifique sobre su ejecución. Además de las que le asigne la ley y el Manual de Contratación adoptado por la FISCALÍA, el Supervisor tendrá la obligación de informar a la Subdirección de Gestión Contractual sobre el cumplimiento de las obligaciones en las fechas previstas, y en el evento en que se requiera. Adicionalmente deberá: a) Hacer cumplir a cabalidad las condiciones pactadas en el presente contrato, las cuales solamente podrán ser modificadas previo cumplimiento del trámite dispuesto para tal fin por la Subdirección de Gestión Contractual, según el procedimiento establecido y una vez se alleguen los documentos pertinentes. b) Elaborar los informes requeridos para soportar los pagos que deba efectuar la Fiscalía General de la Nación. c) Exigir al **CONTRATISTA** la ejecución idónea y oportuna del contrato. d) Elaborar oportunamente y remitir a la Subdirección de Gestión Contractual las actuaciones resultantes de la ejecución contractual para que reposen en la carpeta del contrato, especialmente: i) informe de ejecución del contrato. e) Vigilar que se mantenga vigente la garantía única que ampara el contrato. f) Responder por los hechos y omisiones que le fueren imputables en los términos previstos en el artículo 53 del Estatuto de Contratación Administrativa y los artículos 83 a 86 de la Ley 1474 de 2011.

PARAGRAFO 1: En marco de la ejecución de la obligación especifica N. 41, le corresponde al supervisor del contrato realizar todas las medidas pertinentes y conducentes a la verificación de los valores cotizados respecto al mercado actual, para lo cual dejará constancia de cada verificación y así deberá constar y soportar en el informe de supervisión, lo anterior con el fin de lograr la correcta optimización y eficiencia del recurso público.

PARAGRAFO 2: Las modificaciones de la supervisión se realizarán mediante comunicación oficial suscrita por el Ordenador del Gasto, la cual será remitida tanto al nuevo designado como a la Subdirección de Gestión Contractual para que repose en el expediente contractual.

CLÁUSULA NOVENA-TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERALES. La FISCALÍA podrá terminar, modificar e interpretar unilateralmente el presente contrato, en los términos y condiciones previstos en los artículos 15, 16, y 17 de la Ley 80 de 1993 y demás normas complementarias.

CLÁUSULA DECIMA-CADUCIDAD. La **FISCALÍA** podrá declarar la caducidad si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y se evidencie, a criterio de la **FISCALÍA**, que puede conducir a su paralización, la entidad mediante acto motivado lo dará por terminado y ordenará

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0 2 7 3 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

su liquidación en el estado en que se encuentre. PARÁGRAFO: Lo pactado en esta cláusula se sujetará a lo estipulado en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA-MULTAS. Si durante la ejecución del contrato el **CONTRATISTA** incumple obligaciones a su cargo, la Fiscalía podrá imponerle multas conminatorias equivalentes a diez (10) salario mínimo legal diarios, por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el procedimiento previsto en la ley y en las normas reglamentarias correspondientes. Los valores por concepto de multas impuestas podrán ser compensados con las sumas que adeude la entidad. El pago o la deducción del valor de dichas multas no exoneran al Contratista de su obligación de ejecutar las prestaciones a su cargo. **PARÁGRAFO**: De manera previa a la imposición de multas, la **FISCALÍA** procederá de conformidad con lo señalado en artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, y en aplicación de la figura de la compensación, se descontarán de cualquier suma que **LA FISCALÍA** le adeude a EL **CONTRATISTA**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA-PENAL PECUNIARIA. En caso de declaratoria de caducidad, incumplimiento total o parcial, mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, o en firme y ejecutoriada sentencia judicial por la comisión de delitos contra la Administración pública o de cualquiera de los delitos contemplados en el literal j) del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, **EL CONTRATISTA** debe pagar a la **FISCALÍA** una suma equivalente hasta del 30% del valor total del contrato, la cual podrá ser compensada con las sumas que adeude la **FISCALÍA**. El CONTRATISTA renuncia expresamente a todo requerimiento judicial, para efectos de constitución en mora. PARÁGRAFO: De manera previa a la declaratoria de incumplimiento, la FISCALÍA procederá de conformidad con lo señalado en artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, salvo en los casos de contar con sentencia en firme y ejecutoriada por la comisión de delitos contra la Administración pública o de cualquiera de los delitos contemplados en el literal j) del artículo 8° de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA-CONTROVERSIAS CONTRACTUALES. Las partes buscarán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual, acudiendo a los mecanismos de solución de controversias contractuales previstos en la Ley 80 de 1993, sin que esto amerite renuncia a la potestad sancionatoria.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA-CESIÓN Y SUBCONTRATOS. El CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, ni sub contratar el objeto del mismo a personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, salvo autorización escrita del ordenador del gasto de la **FISCALÍA** para este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA-LIQUIDACIÓN: El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con los artículos 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA-EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL. EL CONTRATISTA se obliga a desarrollar el objeto contractual por su cuenta y riesgo bajo su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto, este contrato no genera vínculo laboral alguno entre **EL CONTRATISTA** y la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, ni éste último con relación a las personas que emplee **EL CONTRATISTA** para la ejecución del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA-COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN. El contratista manifiesta su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción. Si se comprueba el incumplimiento del contratista, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, es causal suficiente para la terminación anticipada del contrato, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° FGN-NC-0273 2022, CELEBRADO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN NIT 800.152.783-2, Y PEAR SOLUTIONS SAS CON NIT. 900.148.177-6

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - TERMINACIÓN. El contrato se terminará: a) Por mutuo acuerdo de las partes; b) Por el vencimiento del plazo del contrato; c) Por el acaecimiento de circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor que impidan de manera definitiva la continuidad de la ejecución del contrato debidamente justificada; d) Por el incumplimiento de las obligaciones adquiridas por cualquiera de las partes; e) Por decisión de autoridad competente; f) Si existiera información sobreviniente durante el plazo establecido para la ejecución del contrato, acerca de conductas relacionadas con actos de corrupción, el origen ilícito de los fondos u otras circunstancias de las cuales se derive el aumento considerable de los riesgos para la **FISCALÍA** o que vulneren los principios de la contratación estatal por parte del **CONTRATISTA** o de las personas vinculadas a éste. g) Las demás que determine la ley.
PARAGRAFO: Si se da por terminado el contrato, se pagará al Contratista los valores correspondientes a los servicios y/o productos recibidos a satisfacción por parte del Supervisor, causados previamente al conocimiento de las situaciones descritas en esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere el respectivo registro presupuestal, la aprobación de la garantía única de cumplimiento constituida por **el CONTRATISTA** y la suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA VIGESIMA– DOMICILIO. Para todos los efectos, las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.
Este complemento es aprobado por las partes con la suscripción electrónica del contrato a través de la plataforma Secop II.

CARLOS ALBERTO SABOYÁ GONZÁLEZ
Director de Asuntos Jurídicos con funciones del Despacho de la Dirección Ejecutiva

	Nombre	Firma	Fecha
Aprobó	Martha Sánchez Herrera/Subdirectora Nacional de Gestión Contractual		22/12//2022
Revisó	Laura Jicela Téllez Gonzalez, Profesional Exp. SGC		22/12//2022
Elaboró	Claudia Leticia Diaz Silva, Profesional de Gestión I SGC		22/12//2022
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			