"Se recomienda leer el instructivo, ubicado al final del documentos antes de diligenciar el presente formato"

TIPO DE INFORME	INFORME PARCIAL

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.	1				
1.2. Período del informe	Del	26/05/2023			
	Al	20/06/2023			
1.3. Contrato #	FGN-NC-0081	Fecha	23/05/2023	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1.4. Objeto					
CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE REPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL					
1.5. Nombre del contratista					
PEAR SOLUTIONS S.A.S					
1.6. Cédula o NIT			1.7. Correo electrónico		
900.148.177-6			LUZ.ALARCON@PEARSOLUTIONS.COM		
1.8. Dirección			1.9. Teléfono		
CARRERA 12 96-81 PISO 4			6015082339		
1.10. Fecha de Inicio			27/05/2024		
1.11. Requisitos de ejecución del contrato *(múltiple respuesta si aplica)*					
☑ Acta de Inicio			☑ Registro Presupuestal		
☑ Aprobación de la Garantía			☑ Suscripción del Contrato		
1.12. Fecha terminación *(Aplica solo para el informe final)*	NA		NO APLICA		Pulse para escoger la fecha.

2. DATOS DEL SUPERVISOR(ES) *(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)*	
2.1. Nombre(s) del supervisor (es) o interventor (es)	
• Dagoberto Enrique Giraldo Torres • Samuel Paez Pisco	
2.2. Dependencia	2.3. N° Extensión o teléfono

Subdirección Nacional de Tecnologias y las Comunicaciones	570702000 Ext. 11019
2.4. Correo electrónico	dgiraldo@fiscalia.gov.co Samuel.paez@fiscalia.gov.co

2.5. Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s)
(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)

NA

2.6. Dependencia	**2.7. N° Extensión o teléfono**
NA	NA
2.8. Correo electrónico	NA

3. RESUMEN FINANCIERO

3.1. Valor inicial del contrato

Es hasta por la suma de	$12.363.088.241.66	Pesos M/CTE
3.2. Vigencias futuras	◉ SI	○ NO

Cuadro 1 - Vigencias Futuras

AÑO	NUMERO	VALOR
2025	4824	8.154.333.516.24
Elija la vigencia o el n/a.	Acá número vigencia futura	Escriba acá el valor
TOTAL		12.363.088.241.66

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.3. Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
17724	4.208.754.725.42
Escriba acá el número del CDP	Pulse acá para buscar la fecha.
Escriba acá el número del CDP	Pulse acá para buscar la fecha.

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.4. Número y fecha de registro presupuestal

Cuadro 3 – Registro Presupuestal

No. De Registro Presupuestal	Fecha de expedición de Registro Presupuestal
430924	4.208.754.725.42
Escriba acá el número del RP	Pulse acá para buscar la fecha.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Escriba acá el número del RP	Pulse acá para buscar la fecha.

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5. Cesión	○ SI	◉ NO	Fecha	Si es un SI busca acá la fecha

3.6. Resumen histórico (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)

Cuadro 4 - Resumen Histórico

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
20/06/2024	12.363.088.241.66	0	0	12.363.088.241.66
Aquí puedes buscar la fecha.	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor
Aquí puedes buscar la fecha.	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor	Escriba acá valor

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio	Adición	Prórroga	Suspensión	Reanudación	Descripción
Aquí puedes buscar la fecha.	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Acá puedes escribe la descripción
Aquí puedes buscar la fecha.	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Acá puedes escribe la descripción

(Adicionar todas las filas que sean necesarias)

4. OTROS ASPECTOS

4.1. Acta de liquidación: (Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).

4.2. Estado de avance presupuestal a la fecha	0%

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) /(VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

4.3. Estado de avance físico a la fecha (%)	% NA

(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4. Persona natural

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Cuadro 5 – Persona Natural

OBLIGACIONES	número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	Pulsa acá para dar respuesta, si no aplica colocar N/A

(Si no aplica colocar N/A)

4.5. Persona jurídica

Fecha de Certificación (07/06/2024): Pulse acá para buscar la fecha.

La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.

LUZ DARY ZULETA SUÁREZ, Revisor Fiscal, TP 146.144 – T

Por delegación de Kreston R.M. S.A

5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor

ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	EXPLIQUE	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El servicio prestado por Pear Solutions se ha cumplido de acuerdo a las obligaciones del contrato.	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	x		El servicio prestado por Pear Solutions, se ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos: ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de mesa de servicios ✓ 25 Agentes de mesa ✓ 137 Técnicos de soporte en sitio ✓ medios de comunicación: • **Línea Fija:** (601) 7422733	

			• **Línea 01800:** 018000189943 • **Línea Celular:** 3164373382		
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato	x		Pear Solutions ha cumplido con la entrega del personal requerido en el contrato		
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		El servicio prestado por Pear Solutions ha sido satisfactorio con las obligaciones requeridas		
Los bienes fueron ingresados al almacén			Los servidores requeridos son de propiedad del contratista	NA	
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.			No se requiere transferencia conocimiento y capacitación	NA	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			El contratista tramita la entrega de los servidores de propiedad del contratista.	NA	
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.	x		El Contratista atiende las necesidades de mantenimiento correctivo de los requerimientos solicitados.		
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	x		El contratista ha prestado el servicio a los requerimientos dentro de los tiempos mínimos requeridos.		
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El contratista ha cumplido con la obligación con el recurso humano requerido: ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de mesa de servicios ✓ 25 Agentes de mesa ✓ 137 Técnicos de soporte en sitio		

(*Agregar las casillas que sean requeridas. Si no aplica coloca N/A)

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):

- Soporte documental donde se evidencie la prestación del servicio objeto del contrato.
-
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

Informes anexos	○ SI	◉ NO	○ N/A
Tipo y detalle del informe:			

5.1. El contratista "CUMPLIÓ"	◉ Si cumplió	○ No cumplió

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

Pulse aquí para escribir la justificación.

OBLIGACIONES GENERALES CONTRATO	CUMPLIMIENTO
A) OBLIGACIONES GENERALES.	
1) Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
3) Mantener reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato	El contratista ha cumplido con la obligación
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 4º y 5º de la Ley 80 de 1993.	El contratista ha cumplido con la obligación
5) Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
6) Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para visar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.	El contratista ha cumplido con la obligación
7) Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.	El contratista ha cumplido con la obligación
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 articulo 52 de la Ley 80 de 1993.) Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN por el incumplimiento del contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
9) Presentar a la supervisión para aprobación, el personal requerido junto con los documentos que demuestren su idoneidad y experiencia con excepción de las hojas de vida del gerente de	El contratista ha cumplido con la obligación

proyecto y coordinador de mesa de servicios, las cuales deberán ser presentadas con la oferta, conforme con lo señalado en la ficha técnica Nº 1, lo anterior para efectos de la suscripción del acta de inicio de actividades.	
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
11) Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
15) Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.	El contratista ha cumplido con la obligación
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
17) El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 *"Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional"*, de	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

acuerdo con lo informado en su oferta, según anexo 2 del presente contrato. El supervisor del contrato verificará el cumplimiento de las condiciones definidas en el mencionado decreto. NOTA: Para la acreditación de la condición de pobreza extrema, el contratista deberá acreditar dicha situación a través de la afiliación en el SISBEN, en el Grupo A- pobreza extrema- conforme al Anexo 2 del presente contrato.	
18) Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento.	El contratista ha cumplido con la obligación
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.	El contratista ha cumplido con la obligación
2. Presentar a la firma del acta de inicio, el plan de trabajo para el desarrollo del objeto del contrato, (con base en los requisitos establecidos en los estudios previos, el pliego de condiciones y las fichas técnicas) el cual debe contener como mínimo los siguientes aspectos:	El contratista ha cumplido con la obligación
Objetivos. Entregables (actas de reunión, informes de ejecución mensual, análisis mensual de encuesta a satisfacción del cliente). Recurso Humano. Modelo de servicio. Riesgos del proyecto.	
Certificación de la licencia de uso del Software de borrado seguro.	El contratista ha cumplido con la obligación
3. Para los perfiles de agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio deberá entregar a la supervisión a la firma del acta de inicio 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
4. 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
5. 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
6. 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.	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

7. Participar de manera presencial o virtual, según disponga la supervisión, en las reuniones del contrato para el desarrollo del proyecto.	El contratista ha cumplido con la obligación
8. 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, el cual debe ser suscrito por la totalidad del equipo de trabajo que se encuentre vinculado por parte del Contratista para la ejecución del contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
9. Presentar a la supervisión para aprobación, el personal requerido junto con los documentos que demuestren su idoneidad y experiencia con excepción de las hojas de vida del gerente de proyecto y coordinador de mesa de servicios, las cuales deberán ser presentadas con la oferta, conforme con lo señalado en la ficha técnica Nº 1, lo anterior para efectos de la suscripción del acta de inicio de actividades.	El contratista ha cumplido con la obligación
10. Vincular a la ejecución del proyecto, el personal necesario para el cumplimiento de los compromisos contractuales en términos de tiempo, calidad, y demás condiciones establecidas; el incremento del recurso humano que hará parte del proyecto no podrá ser catalogado como mayor valor del contrato. En la ejecución del contrato la no presentación de los documentos o información adicional requerida por la supervisión del contrato en relación con el cambio del gerente del proyecto y coordinador de mesa de servicios sin autorización de la supervisión dará lugar a la aplicación de los ANS establecidos.	El contratista ha cumplido con la obligación
11.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, el contratista deberá presentar en un término no mayor a tres (3) dlas hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud la hoja de vida de un profesional que cumpla con los requisitos establecidos. En todo caso, la presentación de las hojas de vida no podrá realizarse en más de tres (3) oportunidades. Una vez la Fiscalía General de la Nación cuente con las hojas de vida del personal que formará parte del proyecto, la supervisión solicitará al área competente de la Entidad, una revisión en los sistemas de información de los antecedentes y anotaciones de dicho personal.	El contratista ha cumplido con la obligación
12. Informar a la supervisión del contrato, cualquier cambio que se presente en el equipo de trabajo, con el fin de que sean tramitadas las consultas en los sistemas de información de los antecedentes y anotaciones de estas personas, los permisos de ingreso al interior de la Entidad y la activación y bloqueos de los accesos a las plataformas tecnológicas dispuestas por la entidad.	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

13.Presentar mensualmente, para revisión y aprobación de la supervisión del contrato, los informes detallados de seguimiento con los avances y/o resultados de las actividades realizadas durante el mes de ejecución y el cumplimiento de cada una de las obligaciones contractuales.	El contratista ha cumplido con la obligación
14. 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).	El contratista ha cumplido con la obligación
15. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN, los cuales se encuentran descritos en el respectivo anexo.	El contratista ha cumplido con la obligación
16. Brindar el soporte técnico en sitio de acuerdo con lo exigido en las fichas y anexos técnicos con el fin de mantener los equipos tecnológicos en correcto funcionamiento.	El contratista ha cumplido con la obligación
17. Divulgar a nivel nacional, por lo menos de forma trimestral, el proyecto de la mesa de servicios y la bolsa de repuestos a los servidores de la FGN, a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad (Fiscalnet, correo electrónico masivo), informando el alcance del proyecto, teniendo en cuenta los lineamientos entregados por la supervisión del Contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
18. Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos tecnológicos de la entidad, para tal efecto deberá realizar las actividades necesarias para mantener continua la operación.	El contratista ha cumplido con la obligación
19. Realizar la migración de la información de los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, reasignación y asignación, así como, la instalación de los aplicativos, software base y herramientas, durante la ejecución del contrato.	El contratista ha cumplido con la obligación
20. 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
21. Realizar la actualización en DEXON de 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 dgital en la base de datos de la Gestión de la Configuración (CMDB) en el software de Gestión DEXON, provisto por entidad.	El contratista ha cumplido con la obligación
22. Cumplir con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	El contratista ha cumplido con la obligación
23, Actualizar y mantener el inventario de todos los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáneres, plotter de propiedad de	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

la entidad y registrarlos en la CMDB del Software de Gestión DEXON provisto por la entidad.	
24. 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
25. 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
26. Radicar la factura electrónica durante los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.	El contratista ha cumplido con la obligación
27. Garantizar durante la ejecución del contrato el cumplimiento de todas las normas y permisos ambientales necesarios para el desarrollo del objeto contractual.	El contratista ha cumplido con la obligación
ANEXO MESA DE SERVICIOS.	
28. 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), lo anterior conforme con lo estipulado en la Ficha Técnica No. 1. La mesa de Servicios debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá o en municipios aledaños como: Mosquera, Funza, Madrid, Chia, Cajicá y Cota.	El contratista ha cumplido con la obligación
29, Garantizar que los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios gestione los casos mediante la Herramienta de Gestión DEXON, provista por la FGN.	El contratista ha cumplido con la obligación
30. Velar porque aquellas solicitudes de servicio que así lo requieran, cuenten con los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad debidamente diligenciados.	El contratista ha cumplido con la obligación
31, Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en la Ficha Técnica No. 1.	El contratista ha cumplido con la obligación
32, Prestar el servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel a todos los equipos de la entidad y escalar los casos de tercer nivel a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	El contratista ha cumplido con la obligación
33, Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el respectivo anexo.	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

34, Verificar y mantener actualizados los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo) de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica 1. Mesa de Servicios y la Ficha Técnica 1.1. Actualización Equipos de Cómputo.	El contratista ha cumplido con la obligación
35, 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
36, Garantizar 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
37 Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo los siguientes informes:	El contratista ha cumplido con la obligación
a. Informe de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios.	El contratista ha cumplido con la obligación
b. Informe de 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
c. Informe del Inventario de Hardware y Software de los equipos de la entidad.	El contratista ha cumplido con la obligación
d. Informe de encuesta de satisfacción del servicio, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas.	El contratista ha cumplido con la obligación
e. Bitácora de cambios de repuestos, partes y equipos de cómputo. Todo esto, debe quedar soportado en la herramienta de gestión DEXON con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.	El contratista ha cumplido con la obligación
f. Plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados y análisis de los indicadores y acuerdos de niveles de servicio con la finalidad de evaluar periódicamente, las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL.	El contratista ha cumplido con la obligación
g. Informe con las novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

38, Poner a disposición de la Entidad, herramientas (tableros de control) que permitan realizar el monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios asi: Llamadas en espera. Tiempos de espera. Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo). Tiempos de las llamadas,	El contratista ha cumplido con la obligación
Número de llamadas perdidas. Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos limites de cada Agente. Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea; Visualizar de diferentes formas mediante medios de Display los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.	
39. Suministrar la infraestructura tecnológica requerida en la Ficha Técnica No.1.1. Actualización Equipos de Cómputo 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, deben ser físicos de conformidad con los requerimientos exigidos por los fabricantes para el normal funcionamiento del servicio.	El contratista ha cumplido con la obligación
ANEXO BOLSA DE REPUESTOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE LA FGN ADQUIRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA 2024.	
40. Atender los servicios requeridos para aquellos equipos de propiedad de la FGN (relacionados en la	El contratista ha cumplido con la obligación
Ficha Técnica Nº3.1.) que presenten novedades de tipo correctivo, emitiendo el diagnóstico y la relación de las partes que presenten desgaste y/o daños , para la revisión y autorización de cambio por parte de la supervisión del contrato.	
41.. Presentar al servidor delegado por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien fungirá como gestor de bolsa de repuestos, en máximo tres (3) días hábiles a la aprobación de la solicitud de cotización del repuesto, dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. El valor final de la parte a remplazar será la cotización más baja. La Supervisión del contrato, verificará los valores cotizados respecto al mercado actual dejando constancia en el informe de supervisión. En caso de que por motivos ajenos al contratista no pueda presentar las dos (2) cotizaciones exigidas, podrá presentar como mínimo una cotización justificando las causas y la debida diligencia por las cuales no presenta las dos cotizaciones.	El contratista ha cumplido con la obligación
42. Adjuntar en la herramienta de gestión DEXON, las cotizaciones y orden de servicio firmada por el usuario final, documentos a través de los cuales se evidencie la gestión, cambio del repuesto, retiro de la parte defectuosa y la instalación del nuevo repuesto.	El contratista ha cumplido con la obligación

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

43. Garantizar que las partes y/o repuestos sean originales del fabricante, los cuales deben ser nuevos y no remanufacturados. El manifiesto de importación o documento que certifique la originalidad del repuesto (si así se requiere) deberá adjuntarse como soporte al caso creado en la herramienta de gestión DEXON.	El contratista ha cumplido con la obligación
44. Entregar e instalar el repuesto, máximo dentro de los cinco (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.	El contratista ha cumplido con la obligación
45. Entregar informes estadísticos mensuales y cuando lo solicite la supervisión del contrato, sobre la demanda de repuestos, el presupuesto ejecutado, pendiente por ejecutar *y* demás indicadores que se requieran.	El contratista ha cumplido con la obligación
46. Facturar mensualmente el valor utilizado por concepto de repuestos. 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 el pago de la factura de este servicio, el contratista deberá adjuntar la factura correspondiente al mes facturado *y* el informe de gestión de la bolsa de repuestos. Los valores máximos IVA incluido de la bolsa de repuestos para cada vigencia son los siguientes:	El contratista ha cumplido con la obligación, en proceso.
47. Realizar el embalado *y* rotulado de cada tóner que se reemplaza, según lo indicado en el Plan de Gestión Integral de Residuos de la FGN vigente, *y* ponerlos a disposición del supervisor o su delgado, para su disposición final en el punto de acopio de residuos que se indique.	El contratista ha cumplido con la obligación
48.. Realizar la separación de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos *y* pilas y acumuladores (baterías, no industriales), de los residuos aprovechables tales como plástico, elementos metálicos, chatarra *y* demás elementos de ser susceptibles de ser aprovechados, los cuales deben entregarse debidamente separados, embalados y rotulados, según lo indica el Plan de Gestión Integral de Residuos de la FGN vigente, y puestos a disposición del supervisor o su delegado, para su aprovechamiento en el punto de acopio de residuos que se inddique.	El contratista ha cumplido con la obligación

PRESUPUESTO	Valor
Bolsa de repuestos presupuesto 2024	$ 80.000.00
Bolsa de repuestos presupuesto 2025	$120.000.00
TOTAL	$200.000.00

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

49. Entregar al supervisor del contrato la certificación de disposición final de los residuos peligrosos generados durante la ejecución del contrato (diferentes a los especificados anteriormente), cuya disposición final debe tramitarse con una empresa que cuente con los permisos o licencias ambientales para el aprovechamiento o disposición final de los residuos generados. La relación de los residuos entregados al gestor ambiental, junto con su clase y peso en kg debe entregarse a la supervisión del contrato mensualmente.	El contratista ha cumplido con la obligación
50. Brindar garantía por un (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta Garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, desconocimiento técnico por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de diagnóstico e instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, la calidad del servicio de mantenimiento correctivo, reparación y reconfiguración de los equipos tecnológicos.	El contratista ha cumplido con la obligación
51. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra por el diagnóstico errado que implique la compra de un repuesto.	El contratista ha cumplido con la obligación
52. Suministre e instalar 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.	El contratista ha cumplido con la obligación
53. 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. PARAGRAFO: El soporte en sitio para los equipos de cómputo que se encuentren en garantía, se limita a la entrega de un primer diagnóstico respecto de la falla que reporte el usuario. Si el diagnóstico entregado por el técnico hace referencia a la necesidad de cambio de alguna de las partes o componentes tecnológicos de los equipos, esta será escalada al fabricante para su atención y solución, a través del contratista de mesa de servicios.	El contratista ha cumplido con la obligación
C. **Especificaciones Técnicas: El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con el anexo No. 3 del presente contrato.**	El contratista ha cumplido con la obligación de los anexos del contrato

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes

ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
	NA	NA		
	NA	NA		
	NA	NA		

(*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A)
(si el número de bienes recibido es muy amplio, debe venir como documento adjunto)

7. RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato

Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8. REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)

○ MALO ○ REGULAR ○ BUENO ◉ N/A

Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

Escribir acá las razones por las cuales se otorga la calificación de malo, regular o bueno para el informe final si es parcial colocar N/A

OBSERVACIONES *(Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)*

- La supervisión del contrato solicito modificación al contrato de prestación de servicios FGN-NC-0081-2024, el cual tiene por objeto "***CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE REPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL",*** con el fin de ajustar la distribución del valor del contrato, que corresponde a ***DOCE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE ($12.363.088.241,66),*** para la vigencia 2024 y 2025, el cual quedará de la siguiente manera:

CONCEPTO	VIGENCIA 2024	VIGENCIA 2025

- La supervisión del contrato solicito modificación al contrato de prestación de servicios FGN-NC-0081-2024, el cual tiene por objeto "***CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE REPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL",*** con el fin de ajustar la distribución del valor del contrato, que corresponde a ***DOCE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE ($12.363.088.241,66),*** para la vigencia 2024 y 2025, el cual quedará de la siguiente manera:

CONCEPTO	VIGENCIA 2024	VIGENCIA 2025
VALOR MESA DE SERVICIOS	$ 4.798.282.518,44	$7.364.805.723,22
BOLSA DE REPUESTOS	$80.000.000,00	$120.000.000,00
VALOR TOTAL POR VIGENCIA	**$4.878.282.518,44**	**$7.484.805.723,22**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	***$12.363.088.241,66***	

Lo anterior, en virtud del documento presentado por el Coordinador del Grupo de Análisis del Sector y de los Oferentes de la Subdireccion de Gestion Contractual en el que se informa que para la vigencia 2024 se calcularon por 6 meses y 5 días y en la vigencia 2025 se calcularon 12 meses, siendo correcto 7 meses y 5 días para la vigencia 2024 y 11 meses para el año 2025.
Teniendo en cuenta lo anterior se solicita la adición del CDP 17724 del 08 de abril de 2024, por la suma de $669.527.793,02, y la consecuente disminución en el mismo valor en la vigencia 2025.

Se adjunta la aprobación del contratista Pear Solutions S.A.S, al modificatorio requerido.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Dagoberto Enrique Giraldo Torres		78.716.033	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	20/06/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		**Cédula**	
Samuel Paez Pisco		79.472.385	
Ciudad	BOGOTA	**Fecha**	20/06/2024

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Edgar Arnulfo Garzón Guillermo		20/06/2024
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		20/06/2024

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Pear Solutions

Bogotá D.C., 19 de junio de 2024.

Señores,
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – FGN.
E.S.D.

Asunto: Aceptación a modificación contractual Contrato de Prestación de Servicios No. FGN-NC-0081 de 2024, Celebrado entre la Fiscalía General de la Nación NIT 800.152.783-2 y PEAR SOLUTIONS S.A.S. NIT 900.148.177-6

Reciban un cordial saludo,

Por medio de la presente comunicación, yo, Francisco Javier Barato Moreno, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.870.233 actuando en mi calidad de Representante Legal de la sociedad PEAR SOLUTIONS S.A.S., adjudicataria del contrato de Prestación de Servicios No. FGN-NC-0081 de 2024, me permito brindar las siguientes manifestaciones, las cuales son absolutamente libres, espontaneas y sin ningún tipo de vicio:

1. Aceptar la solicitud de modificación contractual propuesta por el Supervisor del contrato en cuestión, la cual se centra en lo siguiente:

   Efectuar un ajuste de los meses de vigencia del contrato, pues, de forma errónea en el contrato se indicó que la vigencia sería así:

   - Para la Vigencia 2024 serían 6 meses y 5 días.
   - Para la vigencia 2025 serían 12 meses.

   No obstante, las vigencias correctas son:

   - Para la Vigencia 2024 serían 7 meses y 5 días.
   - Para la vigencia 2025 serían 11 meses.

2. Se acepta que la modificación es relativa únicamente a la vigencia, y en nada tiene que ver con el valor del contrato, por ello no existirá modificación frente al particular; esto, en la medida que el valor del contrato corresponde al valor ofertado en la subasta inversa realizada el cual contemplaba un valor para servicio contado a partir desde el 27 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2025, por ello, el valor del servicio asciende a DOCE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES MILLLONES OCHENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS. ($12.363.088.241,66).

Atentamente,

Francisco Javier Barato Moreno.
C.C. 79.870.233
Representante Legal
PEAR SOLUTIONS S.A.S.

PBX (60-1) 5082339
comercialpear@pearsolutions.com.co
www.pearsolutions.com.co

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN