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

TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	

1	**ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO**									
1.1	**Informe No.**					17				
1.2	**Período del informe**	**Del**	01	10	2025	**Al**	31	10	2025	
1.3	**Contrato #**	FGN-NC-0081	**Fecha**	23	05	2024	**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.co				
1.8	**Dirección**					1.9	**Teléfono**			
Carrera 12 No. 96 - 81 piso 4						6015082339				
1.10	**Fecha de Inicio**		27	05	2024					
1.11	**Requisitos de ejecución del contrato** *(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")*									
Acta de Inicio	X		Registro Presupuestal	X						
Aprobación Garantía	X		Suscripción del Contrato	X						
1.12	**Fecha terminación** *(Aplica solo para el informe final)*	Aplica		No Aplica	X	Fecha				

2.	**DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES)** *(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)*		
2.1	**Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es)** *(Agregar las filas que se requieran)*		
DAGOBERTO ENRIQUE GIRALDO TORRES GISELLE VIVIANA MUÑETÓN LARA			
2.2	**Dependencia**	2.3	**Número de Extensión o teléfono**

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

Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		5702000 ext 11019 5702000 ext 10717	
2.4	**Correo electrónico**	dgiraldo@fiscalia.gov.co guiselle.muneton@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)*		
N.A.			
2.6	**Dependencia**	**2.7**	**Número de Extensión o teléfono**
N.A.		N.A.	
2.8	**Correo electrónico**	N.A.	

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**	**X**

Cuadro 1 - Vigencias Futuras

AÑO	NÚMERO	VALOR
2025	725	$ 7.484.805.723.22
TOTAL		$ 7.484.805.723.22

(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	08/04/2024
0725	03/01/2025
37625	31/10/2025

(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	23	05	2024
625	03	01	2025

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

1787825						31	10	2025	
(Agregar tantas filas como se requieran)									
3.5	**Cesión**	**SI**		**NO**	**X**	**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 de que aplique	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
30/06/2024	$12.363.088.241,66	$0	$0	$12.363.088.241,66
31/07/2024	$12.363.088.241,66	$0	$0	$12.363.088.241,66
16/08/2024	$12.363.088.241,66	$0	$775.885.739,14	$11.587.202.502,52
31/08/2024	$12.363.088.241,66	$775.885.739,14	$691.897.961,15	$10.895.304.541,37
16/10/2024	$12.363.088.241,66	$1.467.783.700,29	$664.398.240,40	$10.230.906.300.97
31/10/2024	$12.363.088.241,66	$2.132.181.940,69	$627.534.193,01	$9.603.372.107,96
30/11/2024	$12.363.088.241,66	$2.759.716.133,70	$670.630.840,46	$8.932.741.267,50
11/12/2024	$12.363.088.241,66	$3.430.346.974,16	$683.105.359,03	$8.249.635.908,47
30/12/2024	$12.363.088.241,66	$4.113.452.333,19	$669.527.793,02	$7.580.108.115,45
31/01/2025	$12.363.088.241,66	$4.782.980.126,21	$682.582.941,20	$6.897.525.174,25
28/02/2025	$12.363.088.241,66	$5.465.563.067,41	$662.492.688,41	$6.235.032.485,84
31/03/2025	$12.363.088.241,66	$6.128.055.755,82	$664.216.937,14	$5.570.815.548,70
30/04/2025	$12.363.088.241,66	$6.792.272.692,96	$672.897.290,04	$4.897.918.258,66
31/05/2025	$12.363.088.241,66	$7.465.169.983,00	$737.639.555,51	$4.160.278.703,15
30/06/2025	$12.363.088.241,66	$8.202.809.538,51	$ 699.670.387,08	$ 3.460.608.316,07
31/07/2025	$12.363.088.241,66	$ 8.902.479.925,59	$ 697.037.211,72	$ 2.763.571.104,35
31/08/2025	$12.363.088.241,66	$ 9.599.517.137,31	$671.662.065.,95	$2.015.693.686,34
30/09/2025	$12.363.088.241,66	$10.271.179.203,26	$653.070.976,11	$1.362.622.710,23
31/10/2025	$12.363.088.241,66	$10.924.250.179,37	$690.026.146,00	$672.596.564,23

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

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7 Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción
06/08/2024	1					Modifica parcialmente la cláusula Segunda - **VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO** - en el sentido de distribuir el valor del contrato en la vigencia 2024 y 2025, conforme al plazo de ejecución de cada vigencia fiscal, la cual queda así: *"(...) CLAUSULA SEGUNDA- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: El valor del contrato corresponde a la suma de DOCE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS CON SESENTA Y SEIS CENTRACOS M/CTE **($12.363.088.241,66)** incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y los impuestos nacionales a que haya lugar, conforme a los valores unitarios ofertados por el Contratista en su oferta económica final la cual hace parte del presente contrato mediante **ANEXO 1**, y el cual se encuentra distribuido por vigencias de la siguiente manera:* **CONCEPTO** / **VIGENCIA 2024 siete (7) meses y cinco (5) días** / **VIGENCIA 2025 Once (11) meses** VALOR MESA DE SERVICIOS: $4.708.282.518,44 / $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 *(...)"*
31/10/2025	2					Prorrogar el plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2025, con el fin de continuar con la prestación del servicio en las mismas condiciones contratadas. De acuerdo con lo anterior, modificar la **CLÁUSULA CUARTA - PLAZO Y LUGAR DE EJECUCION** del contrato de Prestación de Servicios No. **FGN-NC-0081-2024**, la cual quedará así:

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

						*"CLÁUSULA CUARTA- PLAZO Y LUGAR DE EJECUCION DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del contrato irá **hasta el día el 31 de diciembre 2025**, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, esto es a partir del registro presupuestal y aprobación de la garantía y suscripción del acta de inicio (...)".* Con ocasión de la prórroga, adicionar la suma de **SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS CON DOS CENTAVOS M/CTE ($669.527.793,02)**. Por lo que el valor total del contrato corresponde a la suma de **TRECE MIL TREINTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS DIECISÉIS MIL TREINTA Y CUATRO PESOS CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE ($13.032.616.034,68)** incluido IVA
(Agregar tantas filas como se requieran)						

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**	93.94%
(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 de que aplique) x 100		
4.3	**Estado de avance físico a la fecha (%)**	% N.A.
(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100		
4.4	**Persona natural** *(Si no aplica, colocar N/A)*	

Cuadro 5 – Persona Natural

Obligaciones	Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
N.A.	N.A.

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

(Si no aplica colocar N/A)

4.5 Persona jurídica

Fecha de Certificación	Fecha	07	11	2025

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.

Fecha de Certificación (07/11/2025): 07 de noviembre de 2025
LUZ DARY ZULETA SUAREZ
Revisor Fiscal
TP 146.144 – T
Por delegación de Kreston R.M.S.A.S.

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	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El servicio prestado por Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos durante este periodo	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El servicio de Pear Solutions, 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 • Línea Fija: (601) 7422733 • Línea 01800: 018000189943 • Línea Celular: 3164373382	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato	X		Para el período del 1 al 31 de octubre de 2025, el contratista presentó el informe mensual de Gestión, el informe de análisis y encuesta de satisfacción y el informe mensual de auditorías. De igual manera se llevaron a cabo las reuniones semanales de seguimiento junto con el equipo de apoyo a la supervisión del contrato. Para este período se realizaron reuniones durante los días 2, 9, 16, 24 y 30 de octubre de 2025.	

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

Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		El servicio prestado por Pear Solutions ha cumplido con la calidad exigida contractualmente. A la fecha, tenemos la información correspondiente a los monitoreos realizados a los diferentes agentes en el cierre del mes de octubre, en los cuales se observa que 10 de 20 agentes mantienen el desempeño de las auditorías del protocolo de atención telefónica con un cumplimiento del 100%. Igualmente, al corte del mes de octubre, la escucha de llamadas se evidencia que los 20 agentes auditados de la Mesa de Servicios mantienen el cumplimiento al 100% de la precisión de error crítico (PEC).	
Los bienes fueron ingresados al almacén			No hay bienes que deban ser suministrados por el contratista, para el caso de los servidores, estos no se ingresan al almacén, por ser de propiedad del contratista.	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.			No se requiere transferencia de conocimientos o capacitación no está indicado en el contrato.	X
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.	X		Se relacionan algunas de las actividades realizadas con los servidores del 1 al 31 de octubre de 2025. Se realiza el traslado del servidor de Cali, se programa configuración con el técnico para direccionamiento IP en el servidor. Se realizó el concatenado de bases de datos a nivel de Directorio Activo, SIAF, EntraID y Dexón, con información más real de la notificación de equipos de FGN, se evidencia que el reporte Dexón está incompleto, hacen falta varios equipos y antivirus aun no arroja inventario debido a que no ha terminado la implementación en todos los equipos de FGN. Se revisa servidor de Orinoquia debido a que se presentan apagados constantes, se realiza caso a Lenovo para revisión del servidor y soporte de garantía. Las políticas en los endpoints, por medio de la GPO de WSUS no está tomando correctamente en varios equipos, se hacen pruebas y se evidencia que es un problema en el servidor de dominio, se escala el caso a UT y FGN para revisión.	

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

			Se genera despliegue de actualizaciones del mes de octubre para equipos de FGN. Se genera correo a FGN por el reporte de Dexón, debido a que hay varios equipos que no reportan en la consola de Dexón. Se genera correo a FGN, debido a que los equipos que reportan en la consola Dexón muestran reporte de notificación de años anteriores y meses anteriores lo cual muestra que la información de Dexón no es fiable para reportes. Se evidencia que, en la consola de Intune, hay unos equipos repetidos, lo cual no debería pasar, se realiza reporte a FGN por correo para revisión. Se encuentran problemas en actualización de Windows 11 versión 25H2, no se despliega hasta que no esté corregida. Se envía nuevamente correo reportando que los dispositivos de FGN están dejando de sincronizar con WSUS por la plataforma de Microsoft Intune que los está administrando. Se envía nuevamente correo a la UT y a FGN reportando errores de sincronización de equipos con el dominio. Se inicia proceso de actualización de Windows 11 en todo FGN.	
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.	X		Del 1 al 31 de octubre, tenemos que se gestionaron 696 repuestos adquiridos por la bolsa de repuestos.	
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		Se ha cumplido con los tiempos establecidos.	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		Pear Solutions, ha cumplido en un gran porcentaje 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	

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

			No obstante, para el mes de octubre se presentó incumplimiento en lo relacionado con los ANS del numeral 1.6 (personal mínimo contratado para la prestación del servicio) anexo técnico 3, equivalentes a $13.055.569,19. El numeral 1.7 (ausencia temporal del personal contratado para la prestación del servicio) anexo técnico 3, no presentó descuentos.	

Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato

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 de recibo de ingreso a almacén.
- Soporte documental donde se evidencie la prestación del servicio objeto del contrato.
- Documentos o actas suscritas en virtud del recibo del bien o servicio prestado a entera satisfacción de cada una de las entregas.
- Listas de asistencia a la transferencia de conocimientos o capacitación.
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

Informes anexos	**SI**		**NO**	**X**	**N/A**	
Tipo y detalle del informe:	N.A.					

5.1	**El contratista "CUMPLIÓ**	**Si Cumplió**	**X**	**No Cumplió**	

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

OBLIGACIONES GENERALES

OBLIGACIÓN	ACTIVIDAD
1. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.	El contratista se encuentra cumpliendo 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.	El contratista cumplió el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral correspondientes al mes de septiembre de 2025, del personal que tiene contratado para la ejecución del contrato, conforme a lo certificado por Revisor Fiscal en el documento de fecha noviembre 7 de 2025.

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

3. Mantener reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.	El contratista ha cumplido esta obligación, para lo cual tienen suscritos los correspondientes acuerdos de confidencialidad, diligenciados en el formato FGN-AP02-F-17 V3 establecido por la FGN y cargados en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMqufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link Durante las reuniones de seguimiento del período, se recuerda al contratista realizar las actualizaciones de los documentos solicitados que apliquen y que sean cargados en el drive.
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.	El contratista cumplió con esta obligación y los soportes se encuentran cargados en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMqufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
5. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.	El contratista cumple a satisfacción con esta obligación.
6. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución de este, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.	El contratista ha cumplido con la asistencia a las reuniones que han sido convocadas, para constancia se reportan las actas de reunión de seguimiento semanal diligenciadas en el formato FGN-SP01-F-06 V2, las cuales se encuentran cargadas en el repositorio del contrato. Durante este mes se llevaron a cabo 5 reuniones con periodicidad semanal, durante los días 2, 9, 16, 24 y 30 de octubre de 2025. D:\Usuarios\amparo.castilla\OneDrive - Fiscalia General de la Nacion\Contrato FHN-NC-0081-2024\Actas de reunión semanal\Octubre
7. Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.	Durante este periodo se radicaron las facturas: PEA 1125 por concepto de mesa de servicios del mes de septiembre de 2025 y las facturas PEA 1127 y PEA 1128 por concepto de bolsa de repuestos del mes de septiembre de 2025.
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	N.A. para este periodo.

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

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.	N.A. para este período.
10. Autorizar a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeuda al CONTRATISTA. En todo caso la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos.	N.A. para este periodo.
11. Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.	El Contratista ha cumplido, para tal efecto aporta la certificación de aportes parafiscales firmada por Revisor Fiscal con fecha noviembre 7 de 2025.
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.	N.A. para este período.
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.	N.A. para este período.
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.	N.A. para este período.
15. Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.	La información correspondiente al formato FGN-AP01-F-166 - lista de verificación de cumplimiento de las obligaciones del SGSST para contratistas practicantes JUD V01, se

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

	encuentra actualizada y con sus correspondientes soportes.
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 viene cumpliendo esta obligación, para lo cual tienen suscritos los correspondientes acuerdos de confidencialidad, diligenciados en el formato FGN-AP02-F-17 V3 establecido por la FGN y cargados en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link El contratista viene realizando la actualización de los documentos solicitados, cargados en el drive. En cuanto a la gestión ambiental, periódicamente se cumple con los procedimientos establecidos para lo cual se emite certificación por parte del contratista.
17. El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido en el 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 acuerdo con lo informado en su oferta. 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.	El contratista ha cumplido con lo establecido en el Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021
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 esta obligación.
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	
OBLIGACIÓN	**ACTIVIDAD**
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 y la supervisión realizaron el 27 de mayo de 2024 la reunión de inicio de proyecto (KickOff) con base en los pliegos de condiciones, una vez se suscribió 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	El contratista cumplió con la presente obligación, aportando la información requerida, la cual está cargada en el repositorio del contrato.

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

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 licencia de uso del software de borrado seguro	https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
3. 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.	El contratista cumplió con la presentación de las hojas de vida del personal y sus correspondientes soportes, para revisión y verificación del grupo de apoyo a la supervisión. A 31 de octubre de 2025, se presentaron los siguientes movimientos: Personal retirado: Personal nuevo:
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.	Total, de ANS para el mes de septiembre fue de: $18.437.495,23
5. Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través de la supervisión	Cumplió

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

del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.	
6. Cumplir con las garantías de la bolsa de repuestos ofrecidas por el contratista de las partes que sean reemplazadas a los equipos de la FGN, de acuerdo con lo establecido en el estudio previo, fichas y anexos técnicos.	Para este periodo no hubo cobro de ANS por bolsa de repuestos
7. 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.	El contratista participó de manera presencial y/o virtual en las reuniones que coordina la Supervisión del contrato.
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.	Para el cumplimiento de esta obligación, se han suscrito los acuerdos de confidencialidad, diligenciados en el formato FGN-AP02-F-17 V3 establecido por la FGN y cargados en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMqufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
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.	Cumplido en la reunión de KickOff
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.	Durante este período se presentaron para revisión, verificación y aprobación las hojas de vida las personas relacionadas a continuación: [illegible]
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) días 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	N.A. para este período

NOMBRE INGRESO	CARGO	FECHA INGRESO	SEDE
VALDIVIA GUACANENE CRISTIAN RAUL	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	17/10/2025	Bogotá
GONZALEZ CRUZ JUAN SEBASTIAN	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	17/10/2025	Bogotá
PALACIOS CORDOBA YORK MICHAEL	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	20/10/2025	Quibdó
LOPEZ QUETENGRO ROBIN ALEJANDRO	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	22/10/2025	Bogotá
PRIETO BELTRAN DANIELA	AGENTE MESA DE SERVICIOS	20/10/2025	Costa Rica 2
RODRIGUEZ QUINTERO JULIO CESAR	AGENTE MESA DE SERVICIOS	20/10/2025	Costa Rica 2
CHACHAL MESA OSCAR ALEXANDER	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	20/10/2025	Bucaramanga
CAMACHO HERNANDEZ EDUARD OSWALDO	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	20/10/2025	Medellín
CORDERO CARMONA JOSE CARLOS	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	27/10/2025	Sincelejo
FORERO POTOSI ANDRES	PERSONAL TECNICO Y OPERACION EN SITIO	20/10/2025	Cali

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

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.	
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.	Acorde con lo relacionado en la obligación No. 10, se enviaron para estudio de seguridad al área correspondiente, los documentos de identidad de las personas que ingresaron dentro del período, igualmente se realizó la verificación de estudios y experiencia.
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.	Para el período del 1 al 31 de octubre de 2025, el contratista presentó el informe mensual de Gestión, el informe de análisis y encuesta de satisfacción y el informe mensual de auditorías. En estos informes el contratista plasma cada una de las actividades realizadas durante el mes y los diferentes resultados obtenidos. De igual manera se llevan a cabo reuniones semanales de seguimiento junto con el equipo de apoyo a la supervisión del contrato. Para el mes de octubre se realizaron reuniones durante los días 2, 9, 16, 24 y 30. Todos estos informes y actas se encuentran cargados en el repositorio del contrato: https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
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).	Estos documentos se encuentran cargados en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
15. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN los cuales se encuentran descritos en el respectivo anexo.	El valor de ANS para este periodo fue por la suma de: $18.437.495,23
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.	Para el periodo en cuestión, el contratista brindó el soporte requerido.
17. Divulgar a nivel nacional, por lo menos de forma trimestral, el proyecto de la mesa de servicios y la	Para este período, el Contratista solicitó autorización a la Supervisión del Contrato, con el fin de realizar divulgación del proyecto y

Este documento es copia del original que reposa en la intranet. Su impresión o descargo no controlado a una Copia No Controlada.

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.	Generar cultura para identificar la Mesa de Servicio, a través de correo de la Dirección de Comunicaciones.
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.	Esta garantía se refleja en la atención oportuna de las solicitudes de la bolsa de repuestos. Para este período no se presentó descuento de ANS por bolsa de repuestos
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.	Entre el 1 y el 31 de octubre de 2025, se gestionaron 690 requerimientos por traslados de equipos.
20. Asumir todos los costos directos o 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.	Para este ANS se establece los siguientes tiempos de máximo de movimiento e instalación (TMM) a partir del registro del caso: **Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación.** / **Tiempo Máximo de Movimiento** Entre dependencias de la misma sede / 4 horas hábiles Entre sedes de la misma ciudad / 8 horas hábiles Entre ciudades o municipios a nivel nacional. / 40 horas hábiles El cálculo para este período es el siguiente: **ANS 3.0** TeIE: Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación. NED: Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención = 2 NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo = 690 VTCA: Valor total de la mesa de servicios. = $669.527.793,02 **TeIE= (10%VTCA) *(NED/NEM)** TeIE: = (10% 669.527.793,02) *(2/690) **TeIE: = $194.066,03** Porcentaje de cumplimiento = 99.71% No Cumple. Si Aplica descuento. El nivel requerido para este ANS es 100%.

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

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 CÓMPUTO 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	A continuación, se relaciona el avance de actualización de equipos a Windows 11 en las diferentes plataformas: CONCATENACIÓN DE BASES DE DATOS SIAF / ENTRAID / AD / INTUNE / DEXON TOTAL EQUIPOS: 27843 / 26623 / 25984 / 8874 / 24368 REPETIDOS: 259 / 723 / 0 / 241 / 962 WINDOWS 11: 24556 / 24443 / 8370 / 21793 CUMPLIMIENTO: % / 92,2 / 94,1 / 94,3 / 89,4 Windows 7: 24 / 10 / 12 / 12 Windows 8: 20 / 9 / 12 / 12 Windows 10: 1915 / 1497 / 482 / 2481 SERVERS: 154 / 20 / 0 / 1 Otros Linux MAC: 251 / 48 / 0 / 1 TOTAL: 2364 / 1584 / 506 / 2547 ACTIVE DIRECTORY / WINDOWS 10 / WINDOWS 11 / OTROS JULIO: 45 / 152 / 4 AGOSTO: 75 / 359 / 5 SEPTIEMBRE: 190 / 1182 / 35 OCTUBRE: 1187 / 22750 / TOTAL: 1497 / 24443 / 44 ENTRA ID / WINDOWS 10 / WINDOWS 11 / OTROS 2023: 83 / 0 / 1 2024: 304 / 60 / 0 2025: 851 / 10580 / 41 NO REGISTRADO: 727 / 13916 / 110 TOTAL: 1915 / 24556 / 152 El porcentaje de actualización general es del 89,9% de acuerdo al reporte Dexón.
22. Cumplir con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	La información correspondiente al formato FGN-AP01-F-166 - lista de verificación de cumplimiento de las obligaciones del SGSST para contratistas practicantes JUD V01, se encuentra actualizada y con sus correspondientes soportes.
23. 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.	Se presenta el inventario a octubre de 2025: SECCIONAL / ESCANER / IMPRESORA / MULTIFUNCIONAL / PLOTTER / Total general ANTIOQUIA: 7 / 50 / 7 / 64 BOLIVAR: 1 / 15 / 21 / 37 CAQUETA: / 10 / / 10 CASANARE: / / 16 / / 16 CAUCA: 1 / 15 / 1 / 17 CHOCO: 15 / 52 / / 77 CORDOBA: 2 / 5 / 1 / 8 CUNDINAMARCA: 1 / / / 1 LA GUAJIRA: 4 / 57 / 43 / 104 MAGDALENA MEDIO: 8 / 77 / 39 / 1 / 125 NARIÑO: 2 / 147 / 2 / 151 PUTUMAYO: 19 / 23 / / 1 / 43 QUINDIO: 49 / 96 / 40 / 1 / 186 RISARALDA: 1 / / / / 1 SANTANDER: 5 / / 7 / / 12 VALLE DEL CAUCA: 1 / 96 / / / 97 Total general: 125 / 663 / 136 / 3 / 929

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

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.	**ANS 3.0** TelE: Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación. NED: Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención = 2 NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo = 690 VTCA: Valor total de la mesa de servicios. = $669.527.793,02 **TelE= (10%VTCA) *(NED/NEM)** TelE: = (10% 669.527.793,02) *(2/690) **TelE: = $194.066,03** Porcentaje de cumplimiento = 99.71% No Cumple. Si Aplica descuento. El nivel requerido para este ANS es 100%.
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.	**ANS 2.5** PTSRP= (NISA / TICPPAL) *100% PTSRP= (51/52) * 100% PTSRP= 98.08% Si Cumple. No aplica descuento. De conformidad según el Nivel de Servicio mayor o igual a 98% no aplica descuento. **ANS 2.6** RICPPAL = (NICR / TICPPAL) *100% RICPPAL = (51/52) * 100% RICPPAL = 98.08% Si Cumple. No aplica descuento. De conformidad según el Nivel de Servicio mayor al 98% no aplica descuento.
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.	Durante este periodo se radicaron las facturas: PEA 1125 por concepto de mesa de servicios del mes de septiembre de 2025 y las facturas PEA 1127 y PEA 1128 por concepto de bolsa de repuestos del mes de septiembre de 2025.

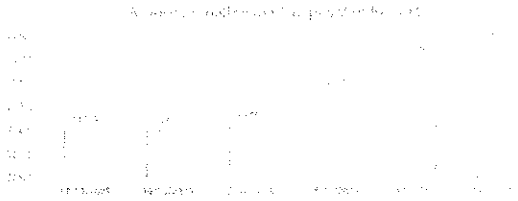
Este documento es copia del original que reposa en la Entidad. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

27. Garantizar dentro de la ejecución del contrato el cumplimiento de todas las normas y permisos ambientales necesarios para el desarrollo del objeto contractual.	Certificación de Pear sobre el cumplimiento de la norma y se carga en el repositorio. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
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 el 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, Chía, Cajicá y Cota.	La mesa de servicios está ubicada en la Calle 99 #49-53 piso 4, Bogotá D.C, instalaciones de Pear Solutions S.A.S.
29. Garantizar que los agentes, técnicos y el personal que interactúa con la mesa de servicios gestione los casos mediante la Herramienta de Gestión DEXON, provista por la FGN.	**ANS 2.3** Durante el mes de agosto se atendieron un total de 2.716 casos en primer nivel (extraídos del reporte 4.2.3. de la herramienta de gestión DEXON), de los cuales 2.708 casos cumplieron, por lo anterior los Número de Casos Solucionados son 2.708. RCPN= (NCS / NCA) *100% RCPN= (2.708/2.716) *100% RCPN= 99.71% SI Cumple. No aplica descuento. De conformidad según el Nivel de Servicio RCPN <= a 98% **ANS 2.4** Durante el mes de agosto 2025 se atendieron en total 6.596 casos en segundo nivel extraídos del reporte 2.4. de la herramienta de gestión DEXON), de los cuales 6.043 casos se atendieron en los tiempos estipulados para el segundo nivel. **RCSN= (NCS / NCA)) * 100%** **RCSN**= (6.043/6.596)) *100% **RCSN**= 91,62%

Para documentos en papel original que reposan en la entidad: Una vez impreso o descargado este documento pasa a ser Copia No Controlada

	Valor mensual del rol técnico de soporte en sitio: $518.786.009,03 **RCSN**=$518.786.009,03*0,01%=$5.187.860,09 No Cumple. Aplica Descuento. El nivel requerido para este ANS es RCPN >=98%.
30. Velar porque aquellas solicitudes de servicio que así lo requieran, cuenten con los formatos de Sistema de Gestión Integral de la entidad debidamente diligenciados.	Para el cumplimiento de esta obligación, el contratista realiza el seguimiento a los casos que requieren del diligenciamiento de formatos específicos, se categorizan y mensualmente se genera reporte sobre estas categorías y se carga en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
31. Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en la Ficha Técnica No. 1.	Cumplimiento del personal debidamente aprobado como consta en sus hojas de vida con soportes y en la aprobación emitida por parte de la supervisión para cada uno de ellos.
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.	**ANS 2.3** Durante el mes de agosto se atendieron un total de 2.716 casos en primer nivel (extraídos del reporte 4.2.3. de la herramienta de gestión DEXON), de los cuales 2.708 casos cumplieron, por lo anterior los Número de Casos Solucionados son 2.708. RCPN= (NCS / NCA) *100% RCPN= (2.708/2.716) *100% RCPN= 99.71% SI Cumple. No aplica descuento. De conformidad según el Nivel de Servicio RCPN <= a 98% **ANS 2.4** Durante el mes de agosto 2025 se atendieron en total 6.596 casos en segundo nivel extraídos del reporte 2.4. de la herramienta de gestión DEXON), de los cuales 6.043 casos se atendieron en los tiempos estipulados para el segundo nivel.

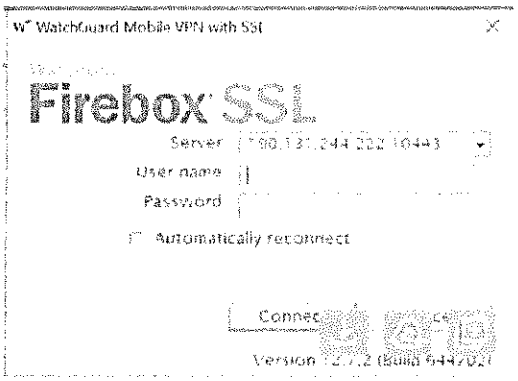
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	RCSN= (NCS / NCA)) * 100% **RCSN=** (6.043/6.596)) *100% **RCSN=** 91,62% Valor mensual del rol técnico de soporte en sitio: $518.786.009,03 **RCSN=**$518.786.009,03*0,01%=$5.187.860,09 No Cumple. Aplica Descuento. El nivel requerido para este ANS es RCPN >=98%.
33. Cumplir con los acuerdos de niveles del servicio (ANS) descritos en el respectivo anexo.	Para este periodo no hubo valor a descontar por concepto de ANS de bolsa de repuestos.
34. Verificar y mantener actualizados los servicios 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 de Equipos de Cómputo.	Se presenta el avance de actualización de equipos a Windows 11: 
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.	**ANS 1.6** Durante el mes de octubre 2025 se presentó 28 días de ausencia sin remplazo por renuncia de 4 técnicos de soporte en sitio y 6 días de ausencia sin remplazo de 2 agentes de mesa de servicio. MULTA PARA EL ROL AGENTE DE MESA DE SERVICIOS Y PERSONAL TECNICO DE SOPORTE EN SITIO MES OCTUBRE CV = NDSP * ROL *10% CV = (6*4.087.738,96) +(13*3.786.759,19)*10% CV TOTAL= $ 13.055.569,11 No cumple. Después de 5 días hábiles de haberse presentado la novedad de retiro o renuncia, se aplicará un descuento del 0,1% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo.

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

	ANS 1.7 Durante el mes de octubre 2025 no se presentaron ausencias para este ANS. RPSM = PS / PR * 100% APJ = NDPACNJ*PCNJ*ROL*5% APJ = (0*3.786.759,19)+(0*4.087.738,96)* 5% APJ=$0 Cumplió.
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.	Para este período el equipo de apoyo a la Supervisión del Contrato informa al contratista, Que acorde con el reporte efectuado por los Analistas Seccionales en los informes mensuales y por lo que se registra en las actas de reuniones semanales, el personal de soporte en sitio a nivel nacional continúa sin contar con los elementos tecnológicos y la dotación obligatoria necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones. Se hace el respetivo llamado de atención al cumplimiento de lo establecido contractualmente.
37. Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo los siguientes informes: 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. 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. c. Informe de Inventario de Hardware y Software de los equipos de la entidad. d. Informe de encuesta de satisfacción del servicio, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas. e. Bitácora de cambios de repuestos, partes y equipos de cómputo. Todo esto, debe quedar soportado en la herramienta de gestión DEXON	a. Mensual - informe cargado en repositorio b. Mensual – informe cargado en repositorio c. Mensual – informe cargado en repositorio d. Mensual cargado en repositorio e. Se reporta en informe de gestión mensual f. Se reporta en el informe de gestión mensual cargado en el repositorio

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

con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final. 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 g. Informes con las novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.	g. Catálogo actualizado mensualmente y cargado en el repositorio https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMqufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
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 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 pérdidas 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 mediante medios de display los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.	Para la conexión a la planta Issabel es necesario que los funcionarios cuenten con el cliente para conexiones VPN SSL para autenticarse en nuestro entorno y en tal sentido poder acceder a las URL´s. Para realizar la descarga del agente, por favor realizar desde el siguiente link: https://cdn.watchguard.com/SoftwareCenter/Files/MUVPN_SSL/12_7_2/WG-MVPN-SSL_12_7_2.exe Luego de realizar la instalación se debe digitar la dirección del servidor VPN SSL con el debido puerto (190.131.244.222:10443), tal como se muestra en la imagen, junto a las credenciales indicadas. 
39. Suministrar la infraestructura tecnológica requerida en el 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.	Se relacionan algunas de las actividades realizadas con los servidores del 1 al 31 de octubre de 2025.

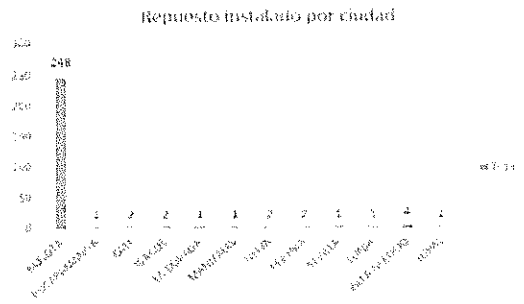
Este documento es copia del original que reposa en la intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

		Se realiza el traslado del servidor de Cali, se programa configuración con el técnico para direccionamiento IP en el servidor. Se realizó el concatenado de bases de datos a nivel de Directorio Activo, SIAF, EntralD y Dexón, con información más real de la notificación de equipos de FGN, se evidencia que el reporte Dexón está incompleto, hacen falta varios equipos y antivirus aun no arroja inventario debido a que no ha terminado la implementación en todos los equipos de FGN. Se revisa servidor de Orinoquia debido a que se presentan apagados constantes, se realiza caso a Lenovo para revisión del servidor y soporte de garantía. Las políticas en los endpoints, por medio de la GPO de WSUS no está tomando correctamente en varios equipos, se hacen pruebas y se evidencia que es un problema en el servidor de dominio, se escala el caso a UT y FGN para revisión. Se genera despliegue de actualizaciones del mes de octubre para equipos de FGN. Se genera correo a FGN por el reporte de Dexón, debido a que hay varios equipos que no reportan en la consola de Dexón. Se genera correo a FGN, debido a que los equipos que reportan en la consola Dexón muestran reporte de notificación de años anteriores y meses anteriores lo cual muestra que la información de Dexón no es fiable para reportes. Se evidencia que, en la consola de Intune, hay unos equipos repetidos, lo cual no debería pasar, se realiza reporte a FGN por correo para revisión. Se encuentran problemas en actualización de Windows 11 versión 25H2, no se despliega hasta que no esté corregida.	

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

	Se envía nuevamente correo reportando que los dispositivos de FGN están dejando de sincronizar con WSUS por la plataforma de Microsoft Intune que los está administrando. Se envia nuevamente correo a la UT y a FGN reportando errores de sincronización de equipos con el dominio. Se inicia proceso de actualización de Windows 11 en todo FGN
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 Ficha Técnica No. 3.1.) 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.	Para este periodo los ANS relacionados con esta obligación tuvieron los siguientes resultados: **ANS 2.5** PTSRP= (NISA / TICPPAL) *100% PTSRP= (51/52) * 100% PTSRP= 98.08% Si Cumple. No aplica descuento. De conformidad según el Nivel de Servicio mayor o igual a 98% no aplica descuento. **ANS 2.6** RICPPAL = (NICR / TICPPAL) *100% RICPPAL = (51/52) * 100% RICPPAL = 98.08% Si Cumple. No aplica descuento. De conformidad según el Nivel de Servicio mayor al 98% no aplica descuento.
41. Presentar al servidor delegado por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien fungirá como gestor de la 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	

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

mercado de la parte que se requiere reemplazar. El valor final de la parte a reemplazar será la cotización más baja. La Supervisión del contrato, verificará los valores cotizados respecto al mercado actual dejando constancia en 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.	
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.	
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.	Para cada uno de los casos atendidos, está documentado, junto con las respectivas cotizaciones, en la herramienta dexon. En el resultado mensual de ANS se refleja el porcentaje de cumplimiento de 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.	
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.	Para el mes de octubre se gestionaron 696 repuestos adquiridos por la bolsa de repuestos de la fiscalía, así:

Repuestos	Cantidad
DisplayPort	300
Adaptador 2.5 a 3.5	40
Adaptador 2.5 a 3.5	3
Base Refrigerante	1
Cable HDMI 15 Metros	2
Cable USB Impresora o Escáner	1
Cinta de Trasferencia	1
DisplayPort	241
Memoria RAM 16GB	5
Mini DisplayPort	20
SSD 1TB	70
SSD 1TB	12
Total, general	**696**

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

	personal técnico del contratista durante el proceso de diagnóstico e instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, la calidad de servicio de mantenimiento correctivo, reparación y reconfiguración de los equipos tecnológicos.	para el mes y cargado en el repositorio del contrato. De igual manera, a esta obligación se le realiza seguimiento semanal, como consta en las respectivas actas de reunión cargadas en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
	51. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra por el diagnóstico errado que implique la compra de un repuesto.	N.A. para este periodo
	52. Suministrar 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.	Para el periodo en cuestión, el contratista suministró lo requerido y no fue objeto de descuentos de ANS por concepto de bolsa de repuestos.
	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.	N.A. para este periodo, no tenemos casos en los que se haya presentado un daño.
	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con el anexo No. 3 del contrato.	Cumple.

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES

Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los items 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
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

(*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".

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

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: PRESUPUESTO — VALOR Bolsa de repuestos presupuesto 2024 — $ 80.000.000 Bolsa de repuestos presupuesto 2025 — $ 120.000.000 TOTAL — $ 200.000.000	Durante este periodo se radicaron las facturas: PEA 1125 por concepto de mesa de servicios del mes de septiembre de 2025 y las facturas PEA 1127 y PEA 1128 por concepto de bolsa de repuestos del mes de septiembre de 2025.
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 delegado para su disposición final en el punto de acopio de residuos que se indique.	
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 indique.	Este ítem se cumple de acuerdo con lo establecido en cada una de las sedes de la FGN
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 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.	Certificación que reporta el listado de lo entregado al gestor en cada una de las sedes de la FGN, así como los residuos manejados por el área respectiva de Pear Solutions. Información cargada en el repositorio del contrato. https://drive.google.com/drive/folders/11BnJ40ELKWyo6aMgufnLoGdxjz18wbYb?usp=drive_link
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	Para el mes de octubre de 2025 se solucionaron 306 casos escalados por garantías, el reporte de cada uno de ellos se encuentra dentro del informe de gestión presentado por el contratista

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

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**	X

Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

N.A.

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

Con el oficio de radicado No. 20251200006053 del 10 de octubre de 2024, fue designada como Coordinadora del Grupo de Seguridad de la Información, la ingeniera GISELLE VIVIANA MUÑETÓN LARA.

Acorde con lo estipulado en la cláusula octava del contrato:

> 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 podrá designar profesionales de apoyo a la supervisión, así como por EL COORDINADOR DEL GRUPO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, (

A partir de la designación, la ingeniera Giselle Viviana Muñetón Lara, asume la supervisión de este contrato, junto con el ingeniero Dagoberto Enrique Giraldo Torres.

FIRMA RESPONSABLES

Interventor (es) / Supervisor (es)

Nombre			**Cedula**		
Dagoberto Enrique Giraldo Torres			78.716.033		
Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	**fecha**	9	12	2025

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	Cedula
Giselle Viviana Muñetón Lara	1.016.013.103

Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	fecha	9	12	2025

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Amparo Natalia Castilla Aldana		9/12/2025
Revisó:	Lady Patricia Bautista		9/12/2025
Revisó:	Rosa Bertha Vélez Salcedo		9/12/2025
Revisó:	Daniel Armando Murcia Acevedo		9/12/2025
Revisó:	Miguel Ángel Gómez Cuan		9/12/2025
Revisó:	Aurelio Martínez Sanmiguel		9/12/2025

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