I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO

1. No. Contrato o convenio y año	No. 2238 año 2023			
2. Nombre del contratista o conviniente	PEAR SOLUTIONS S.A.S.			
3. C.C o Nit	900.148.177-6			
4.Objeto	Prestar los servicios de gestión del centro de servicios, gestión global de servicios de TI, gestión de infraestructura de usuario final, gestión del servicio la red LAN /WLAN, gestión de telefonía IP, gestión y monitoreo de servicio de TI (NOC) y gestión y monitoreo de seguridad (SOC), gestión de activos tecnológicos, gestión de operaciones de servicios de TI, gestión de servicios de transformación digital, gestión de servicios conexos, con una bolsa para servicios adicionales y repuestos, de conformidad con las características establecidas en los anexos técnicos.			
Fecha de Suscripción:	22/12/2023			
Fecha de inicio:	28/12/2023			
Fecha de terminación:	31/07/2026			
Tipo Modificación	**Número**	**Tiempo (mes y días)**	**Fecha de Suscripción**	**Fecha de Finalización**
N/A				

II PLAZO Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN

PORCENTAJE AVANCE EN TIEMPO	**13,18%**
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN (en relación a los bienes y/o servicios recibidos)	**13,18%**
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Seguimiento mensual

III AVANCE FINANCIERO

Concepto	
1.Valor Inicial del Contrato o convenio	$ 33.338.572.684,20

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de http://www.reincorporacion.gov.co

2. Valor Adición (es) y/o liberación (es)	$ 0
3. Valor Total del Contrato o convenio	$ 33.338.572.684,20
4. Pagos Acumulados	$ 620.159.847,46
5. Valor a Pagar	$ 1.059.252.807,90
6. Saldo del contrato	$ 31.659.160.028,84
Porcentaje de pagos realizados	1.86%
Porcentaje de pagos a realizar	3.18%

IV AVANCE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

1. Actividad establecida en el contrato o convenio	Desarrollo de la Actividad
Actividad No 1.Metodología	**Seguimiento y control**: Informes de los servicios Al inicio del contrato se pactó con el proveedor la entrega de los informes del servicio los 5 primeros días hábiles de cada mes vencido. Revisión de informes por parte de la ARN Se comunica los lideres de línea de la OTI y a las personas del Grupo de Sistemas de Informacion la revisión de los informes entregados por el proveedor para validar si existen observaciones, errores de calidad y ANS que no se cumplan. Si no se reciben observaciones por parte del líder de la OTI se da por aceptado el informe. Seguimiento semanal Para el seguimiento y control de las actividades realizadas en el contrato se tienen programadas reuniones semanales en cada uno de los servicios descritos en los anexos del contrato, en donde la agenda es variable de acuerdo con la operación de los servicios. De manera regular se revisa la gestión del Centro de

	servicios, el soporte en sitio y los eventos más relevantes de la operación de la semana. Seguimiento mensual del servicio Para el seguimiento y control de las actividades realizadas durante todo el contrato se tienen programadas reuniones mensuales para la revisión del comportamiento de los servicios del contrato y el cumplimiento de los ANS, esta reunión se realiza posterior a la recepción de los informes. Análisis de los ANS y las penalizaciones Se realiza por parte de la supervisión el diligenciamiento de la plantilla interna de control para el "*ANÁLISIS DE ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO DEL ANEXO C Y PENALIZACIONES",* el proveedor envia la proyección de cada uno de los costos de los servicios de acuerdo con la oferta económica propuesta en SECOP. El envio del análisis se realiza por parte del supervisor mediante correo electrónico para dar el visto bueno de la prefactura al proveedor. Seguimiento mensual de la matriz de riesgos del contrato en ejecución El proveedor debe enviar la revisión mensual del seguimiento a la matriz de riesgos que debe realiza el Director de Servicios del contrato y se debe socializar a la supervisión del contrato. Seguimiento Ejecutivo Se realiza un seguimiento ejecutivo mensual con la Jefatura de la OTI, la supervisión del contrato, el gerente del proyecto de la ARN, el Director de Servicios, el líder de calidad del contrato y el representante legal del proveedor. **ITIL:** Todos los servicios prestados por la OTI se prestan bajo el marco de la metodología ITIL, en cuyo **PUC** -Punto Único de Contacto- es el Centro de servicios.

	Informes: Mensualmente **PEAR** está en la obligación de entregar un informe general de la prestación de servicios**,** en este informe se deben reportar como mínimo los casos más relevantes de la operación de todos los servicios contratados y el cálculo de los ANS correspondientes a cada uno de los servicios. Adicional a lo anterior, por cada uno de los servicios se debe entregar un informe detallado que servirá de soporte al informe principal y el contratista deberá entregar los anexos o información necesaria para evidenciar la gestión y la información y datos que fueron utilizados para la elaboración del informe y el cálculo de los indicadores. Por último, en caso de que la supervisión requiera información adicional o informes no establecidos, estará facultado para hacer el requerimiento a través del Centro de Servicios y PEAR de responder con la oportunidad indicada en los ANS. **ANS**: La definición y metodología del cálculo de los ANS esta descrito en el archivo denominado "*ANEXO C - ANS*" para cada uno de los servicios. La gestión de la supervisión del contrato es asignar por cada uno de los ANS un líder responsable técnico de la **ARN**, quien está a cargo del seguimiento y control mensual del ANS de acuerdo con la definición dada por la supervisión del contrato. El responsable de los ANS por parte del contratista a corte del mes de abril de 2024 es Paola Calderon. En el Centro de Servicios se están automatizando algunos de los indicadores para que sea mucho más expedito el cálculo y revisión posterior por la supervisión del contrato. **Documentación:** En la carpeta compartida del contrato está toda la documentación definitiva relacionada con el proyecto en el SharePoint del contrato. En la subcarpeta INFORMES reposan los informes mensuales agrupados por mes. El último informe es el de abril de 2024 (1 al 30 de abril) y reposa en la carpeta correspondiente al mes de abril de 2024. En cuanto a los informes detallados por

	cada uno de los servicios reposan en cada de las subcarpetas agrupadas por mes. En el siguiente numeral se da un estado general de cada uno de los servicios con las actividades realizadas. Así mismo, con el fin de facilitar al trabajo colaborativo en simultaneo, se creó el grupo de SharePoint ***Contrato_2238_2023*** En esta ruta se realizan las observaciones a los informes y entregables derivadas de los lideres funcionales que apoyan la gestión de la supervisión.
Actividad No 2. Servicios Gestión Global – Anexo B-2-1	De acuerdo con el seguimiento realizado a los servicios del mes de abril de 2024, de acuerdo a la Gestión Global se precisa los ítems relavantes en cada uno de los informes de los servicios de: • Gestión ITIL-Portafolio • Gestión de Cambios • Gestión de Incidentes • Gestion de Riesgos en los Servicios de TI • Gestión ITIL –Gestión de Continuidad • Gestión ITIL-Gestión de Capacidad • Gestión ITIL-Gestión de Demanda • Gestión ITIL-gestión de disponibilidad • Gestión ITIL- gestión de servicio de arquitectura y estándares de servicios • Gestión ITIL-Gestión de Eventos -Aranda • Gestión ITIL-Gestión de Conocimiento
Actividad No 3. Servicios Gestión del Centro de Servicios – Anexo B-2-2	• Se realiza seguimiento al número de llamadas discriminadas por día en horario hábil al Centro de Servicios. • Se realiza seguimiento a los casos atendidos directamente y escalados al Centro de Servicios. • Se realiza seguimiento a los casos ingresados vs los casos gestionados en el Centro de Servicios. • Se realiza seguimiento a los casos que se encuentran en la categoría del top 5 de los mas gestionados por servicio. • Se realiza seguimiento al estado de los casos ingresados por el Centro de Servicios. • Se realiza seguimiento a los casos gestionados desde soporte nivel 2 de acuerdo con el informe detallado del Centro de Servicios.
Actividad No 4. Servicios Gestión de Monitoreo de Seguridad – Anexo B-3	Para el mes de abril del 1 al 30, La trazabilidad de la Operación de la gestión de monitoreo de seguridad

	(SOC), comprende la disponibilidad y oportunidad del servicio a través de las diferentes herramientas de seguridad que proporciona el cliente ARN y Pear Solutions para lograr una efectiva atención de los casos del servicio durante el periodo del 1 al 30 de abril del 2024. Durante el periodo de abril, se da cumplimiento del 100% al ANS de Oportunidad para los requerimientos reportados en el informe del servicio, mediante el cual desde el SOC, realiza el análisis técnico, se brindan recomendaciones y se gestiona el debido informe técnico, adicional se realiza escalamiento a los administradores de antivirus, firewall y correo electrónico office 365 a través de nuevos requerimientos para que se apliquen las recomendaciones dadas y así posteriormente solucionar cada requerimiento desde la herramienta de gestión Aranda. **GESTIÓN SEM** Se realizaron análisis unificados y correlacionados desde las diferentes fuentes de información teniendo en cuenta los niveles de criticidad de los eventos colectados por SEM. **PREVENCION FUGA DE INFORMACIÓN – DLP**
Actividad No 5. Servicios Gestión de Red LAN / WLAN– Anexo B-4	Para el mes de abril se realizaron las siguientes actividades detalladas de acuerdo con el informe mensual del servicio.
Actividad No 6. Servicios Gestión de Operación de Servicios – Anexo B-5-1	Para el mes de abril se realizaron todas las actividades detalladas de acuerdo con el informe mensual de cada uno de los siguientes servicios: • SERVICIO GESTIÓN DE CAPA DE PROCESAMIENTO DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA • SERVICIO SOPORTE NIVEL III • GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA • SERVICIO DE PROYECTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN TRANSVERSALES EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

	• APOYO APLICACIONES • SERVICIO DE ARQUITECTURA DE LOS SERVICIOS MISIONALES, COLABORATIVOS Y DE APOYO • GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CONECTIVIDAD Y NUBE PRIVADA • CAPA DE PROCESAMIENTO DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA • SERVICIO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN APLICACIONES MISIONALES Y DE APOYO
Actividad No 7. Servicios de Transformación Digital – Anexo B-5-2	Para el mes de abril se realizaron todas las actividades detalladas de acuerdo con el informe mensual de cada uno de los siguientes servicios: • GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, APLICACIONES Y ANALÍTICA DE NEGOCIOS • SERVICIO CHAT BOT • BACKUP USUARIO FINAL
Actividad No 8. Servicios Gestión de Infraestructura de Usuario Final– Anexo B-6	En el mes de abril del periodo del contrato se realiza seguimiento a la gestión de garantías de acuerdo con lo indicado en el informe del servicio entregado por el proveedor.
Actividad No 9. Servicios Conexos – Anexo B-7	En el mes de abril del periodo del contrato se realiza seguimiento a la gestión de garantías de acuerdo con lo indicado en el informe del servicio entregado por el proveedor.
Actividad No 10. Servicio Gestión de Activos Tecnológicos – Anexo B-8	En el mes de abril del periodo del contrato se realiza seguimiento a la gestión de garantías de acuerdo con lo indicado en el informe del servicio entregado por el proveedor.
Actividad No 11. Servicio Gestión Monitoreo de Servicios de TI – Anexo B-9	En el mes de abril del periodo del contrato se realiza seguimiento a la gestión de garantías de acuerdo con lo indicado en el informe del servicio entregado por el proveedor.
Actividad No 12. Servicios de Telefonía– Anexo B-10	En el mes de abril del periodo del contrato se realiza seguimiento a la gestión de garantías de acuerdo con lo indicado en el informe del servicio entregado por el proveedor.

V LOGROS O METAS CUMPLIDAS

1. Producto o Servicio	Relación de las evidencias

Producto y/o servicio No 1. Servicios Gestión Global – Anexo B-2-1	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 2. Servicios Gestión del Centro de Servicios – Anexo B-2-2	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 3. Servicios Gestión de Monitoreo de Seguridad – Anexo B-3	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 4. Servicios Gestión de Red LAN / WLAN– Anexo B-4	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 5. Servicios Gestión de Operación de Servicios – Anexo B-5-1	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 6. Servicios de Transformación Digital – Anexo B-5-2	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 7. Servicios Gestión de Infraestructura de Usuario Final Digital – Anexo B-6	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 8. Servicios Conexos – Anexo B-7	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 9. Servicio Gestión de Activos Tecnológicos – Anexo B-8	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 10. Servicio Gestión Monitoreo de Servicios de TI – Anexo B-9	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion
Producto y/o servicio No 11. Servicios de Telefonía– Anexo B-10	Informe del servicio del mes de abril 2024 Ruta: W:\GESTION_TI\Gestion Oficina TI\CONTRATOS\2023\2238-23_Servicios TI_2024\3_Ejecucion

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de http://www.reincorporacion.gov.co

Se realiza un seguimiento ejecutivo al contrato, con la respectiva matriz de riesgos desde la perspectiva de ejecución del proyecto con el siguiente análisis. Se continua trabajando en la actualización de la matriz de riesgos del proyecto.

Para el mes de abril de 2024 en el marco de lo dispuesto en el Anexo C del contrato de servicios tecnológicos 2238 de 2024 se presenta la socialización de los ANS en la sesión de seguimiento mensual del 14 de mayo de 2024, en la cual no se presentó afectación en los ANS del servicio.

Por otro lado, en el mes de abril el proveedor de servicios tecnológicos no presentó el servicio de GESTIÓN DE SERVICIOS CONEXOS PLATAFORMAS DE FIRMA ELECTRÓNICA.

Ahora bien, si bien no existe un ANS directamente asociado a la no prestación total de un servicio, se requirió al contratista PEAR Solutions descontar el valor ofertado del servicio para los días del mes de abril de 2024 y se exhorto el cumplimiento de este, toda vez que la Entidad no recibió el servicio por tanto no puede pagar lo no recibido.

VII CERTIFICACIÓN

En mi calidad de supervisor del contrato o convenio, certifico que el objeto y obligaciones se cumplieron a satisfacción a excepción de los descuentos aplicados al servicio de GESTIÓN DE SERVICIOS CONEXOS PLATAFORMAS DE FIRMA ELECTRÓNICA, por lo cual se autoriza el pago con las penalizaciones realizadas.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe a los 05/06/2024

MERLY YOLIMAR PARRA SOSA

Firmado digitalmente por MERLY YOLIMAR PARRA SOSA

MERLY YOLIMAR PARRA SOSA

FIRMA

C.C No. 60.449.044