



Al contestar cite Radicado 20251502066093 Id: 2027253
Folios: 11 Fecha: 09-12-2025 11:44:34
Anexos: 0
Remitente: OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO No. 586 DE 2025, CELEBRADO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH- Y SINERGY & LOWELLS

FECHA DEL INFORME: 09 de diciembre de 2025

CONTRATO O CONVENIO NÚMERO	586 de 2025	FECHA DE FIRMA	31 DE JULIO DE 2025
		FECHA ACTA DE INICIO	05 DE AGOSTO DE 2025
NOMBRE DEL CONTRATISTA O ASOCIADO	SINERGY & LOWELLS		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD o NIT	830.078.090		
OBJETO DEL CONTRATO	Contratar el servicio de actualización, soporte y mantenimiento a la herramienta ITSM-Aranda que emplea la entidad para la gestión de casos TI.		
CDP No.	24725	FECHA CDP	2025-06-16
RP No.	94825	FECHA RP	2025-08-01
PLAZO DE EJECUCIÓN INICIAL	31/12/2025	FECHA DE TERMINACIÓN	31/12/2025
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO	05/08/2025	MODIFICACIONES, ADICIONES, PRORROGAS O SUSPENSIONES AL CONTRATO	N/A
FECHA ACTA DE INICIO	05/08/2025		
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 44.324.000	FORMA DE PAGO	La Agencia Nacional Hidrocarburos realizará dos (2) pagos conforme lo siguiente: ☐ Un primer pago equivalente al ochenta por ciento (80%) del valor del contrato, a la entrega de los

	AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	ANH-GCO-FR-153 14/05/2025 Versión N°06 Página 2 de 12
---	---	--

			soportes que acrediten la renovación a las versiones más recientes de las licencias de Aranda expedido por el fabricante y documento que acredite soporte por un periodo de doce (12) meses. Adicionalmente, se debe entregar un documento donde se relacione el esquema de soporte y mantenimiento a prestar durante los doce meses de acuerdo con lo estipulado en el anexo técnico. □ Un segundo pago equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, entrega a satisfacción de la actualización configuración y parametrización de Aranda y sus herramientas, así como la transferencia de conocimiento y entrega de la documentación de acuerdo con lo estipulado en el anexo técnico. Previa presentación de la factura o documento de cobro, el informe de actividades, cuando a ellos haya lugar la certificación de pago de seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales) y la certificación a satisfacción del supervisor del contrato, diligenciada según los procedimientos adoptados por la ANH.
MODIFICACIONES (ADICIONES, SUSPENSIONES, REINICIOS, PRÓRROGAS O CUALQUIER TIPO DE MODIFICACION GENERAL)	N/A	N/A	N/A
PERIODO DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	OCTUBRE A NOVIEMBRE 2025 – SEGUNDO PAGO		

DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DEL PERIODO

	AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	ANH-GCO-FR-153 14/05/2025 Versión N°06 Página 3 de 12
---	--	--

1. Cumplir con el objeto del contrato, las especificaciones técnicas mínimas descritas en el Anexo técnico 3 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS, y en la propuesta presentada, la cual para todos los efectos forma parte integral del contrato

Conforme al informe remitido por el contratista y radicado con el numero 20251501182172 ID 1947501 y el acta firmada por el equipo de infraestructura de la OTI se confirma que el contratista cumplió con la obligación en mención.

2. El contratista debe realizar la actualización de los productos de Aranda de acuerdo con lo establecido en el Anexo técnico 3 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El contratista realizo la actualización de los productos de Aranda de acuerdo con lo establecido con el Anexo técnico 3 y conforme al documento radicado con el numero 20251501182172 ID 1947501.



CERTIFICADO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE
ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S.

ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S., certifica que **AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS ANH** Adquirió servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento/Actualización de las herramientas Aranda Software vigente por un período de un (01) año desde el cinco (5) de agosto de 2025 hasta el cuatro (4) de agosto de 2026, para el siguiente licenciamiento:

- (8) Aranda Service Desk - Usuario Concurrente
- (2) Aranda Service Desk - Usuario Nombrado
- (1) Aranda CMDB Enterprise - 2 Consolas - 2000 Cis
- (100) Aranda Asset Management
- (1) AddOn - Consola Adicional - Usuario Concurrente

Condiciones de Actualizaciones y Soporte:

Las actualizaciones corresponderán a todas las versiones oficiales que Aranda Software saque al mercado. Las actualizaciones estarán disponibles vía Web para los clientes que tengan derecho a las actualizaciones en ese momento.

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud al respecto.

3. El contratista debe realizar la configuración y parametrización de los productos de Aranda de acuerdo con lo establecido en el Anexo técnico 3 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El contratista realizó la configuración y la parametrización de los productos de Aranda que se encuentran en funcionamiento en la ANH de acuerdo con lo establecido en el Anexo técnico 3 y radicado con el número 20251501182172 ID 1947501:



Acta de reunión

		ARANDA SOFTWARE			No Acta: «No 1»	
ACTA DE REUNION	AÑO	MES	DIA	HORA INICIAL	HORA FINAL	
	2025	8	29	3:00 pm	6:15 pm	
Ubicación: meet						
ASISTENTES:						
Nombre		Compañía			Cargo	
Luis Miguel Lugo Calderon		Agencia Nacional de Hidrocarburos			Profesional	
Fabio Enrique Martinez Medellin		Agencia Nacional de Hidrocarburos			Profesional	
Diego Andres Mateus Landinez		Agencia Nacional de Hidrocarburos			Profesional	
Tatiana Rodríguez		sinergy & lowells			Consultor	
AGENDA:						
Ambiente: Productivo						
1. Tipo de labor: Proyecto Aranda – ventana de mantenimiento actualización						
FACILITADOR:	Tatiana Rodríguez	RESPONSABLE ACTA:			Tatiana Rodríguez	

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA

RESUMEN

A continuación, se indican las actividades realizadas con el Cliente ANH- Agencia Nacional de Hidrocarburos la sesión correspondiente a la fecha indicada

DESARROLLO DE TEMAS

1. Preparación previa

- Descarga de instaladores de las herramientas.
- Backup de la base de datos con fecha y hora más cercana a la actualización.
- Snapshot del servidor de aplicaciones.
- Validación del funcionamiento previo de las consolas.

2. Ejecución de la actualización

- Detención de servicios.
- Validación de versiones actuales en panel de control.
- Validación de versión de BD: 8.0.153.
- Eliminación de aplicaciones antiguas e instalación de las nuevas versiones.
- Validación de conexión con la base de datos anterior. SV 192.168.60.95
- Parchado de la base de datos con nueva cadena de conexión SV. 192.168.60.239,49157 (credenciales tipo administrador).
- Configuración de conexión a la BD mediante AWCF, aplicando SSL y nueva cadena de conexión en todas las consolas ASDK.



Acta de reunión

3. Pruebas funcionales

- **Consola Administrador BASDK:**
acceso exitoso.
- **Consola Especialista:**
 - Acceso exitoso.
 - Visualización de solicitudes.
 - Recategorización de incidentes/requerimientos.
 - Enrutamiento de casos.
 - Cambio de prioridad.
 - Actualización de estados.
- **Consola Usuario Final:**
 - Acceso exitoso.
 - Creación de casos.
 - Recepción de notificaciones.

4. Validación final

- Confirmación con el cliente de que los requerimientos fueron atendidos.
- Verificación de que la base de datos utilizada de la entidad, mantiene continuidad y funcionamiento normal.

ACUERDOS Y COMPROMISOS		
Descripción de acuerdo / compromiso	Responsable	Estado
Realizar seguimiento funcional para el día lunes	Diego Andres Mateus Landinez	Pendiente
Levantamiento de información para realizar mejoras	Diego Andres Mateus Landinez	Pendiente

FIRMAS ASISTENTES:


Tatiana Rodríguez
Consultor


Diego Andres Mateus Landinez
Profesional

4. El contratista debe prestar el servicio de soporte y mantenimiento de los productos de Aranda de acuerdo con lo establecido en el Anexo técnico 3 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS y por un término de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato.

El contratista radico documento con el numero 20251501182172 ID 1947501, donde certifica el soporte y mantenimiento de los productos de Aranda que se actualizaron conforme a lo establecido con el Anexo 3 y por un termino de doce (12) meses.



SERVICIO DE SOPORTE ESTANDAR ARANDA SOFTWARE

Los siguientes son los términos y condiciones bajo los cuales Aranda Software proporciona los servicios, estándar de mantenimiento y soporte de software, desde el Centro de Soporte Aranda (CSA) durante el periodo de suscripción o vigencia del contrato.

1. Alcance

El servicio de soporte se brinda al cliente con el fin de resolver los defectos que se presenten con el producto contratado. La solución de un defecto puede consistir en un parche, work around o cualquier otro tipo de solución que se considere adecuada para solventar el inconveniente presentado.

Se consideran fuera del alcance del servicio de soporte las siguientes actividades:

- Servicios de implementación, configuración, integración o personalizaciones.
- Capacitación o asistencia con funciones administrativas o sobre el uso, manejo o funcionamiento del software.
- Procesos de actualización y/o parchado fuera de horario laboral, de clientes con implementación en modalidad On premises.

En caso de que el Cliente requiera dichos servicios, deberá solicitar la cotización de los mismos a su ejecutivo de cuenta o partner oficial asignado.

2. Comunicación con el centro de soporte

El cliente deberá definir un contacto técnico autorizado para el reporte de solicitudes al centro de soporte, quien deberá estar debidamente capacitado y certificado por Aranda Software para la administración y operación de la solución adquirida. El cliente deberá reportar todos los hallazgos que considere como parte del servicio de soporte y exigir la asignación de un número de caso para el seguimiento del mismo.

3. Acceso y canales de registro.

El servicio de soporte está disponible en el horario lunes a viernes de 8:00 a 18:00 (GMT – 5).

Se contará con soporte 7X24 para incidencias clasificadas como prioridad Crítica y esta se garantiza siempre y cuando el reporte de la falla se realice de forma telefónica.

Las líneas telefónicas, buzón de correo y de acceso web se definen a continuación:

Líneas telefónicas

Línea internacional: (57-1) 601 7563000 – Colombia

Chile: (56-2) 4642191

Perú: (51-1) 7027104

Argentina: (54-11) 52354248

México (52-55) 13281764

5. El contratista debe realizar la transferencia de conocimiento de acuerdo con lo establecido en el Anexo técnico 3 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS.

El contratista radica informe de actividades radicado 20251501770212 ID 2022724 del 28 de noviembre de 2025 donde reporta la transferencia de conocimiento en un termino de 30 horas especificado de la siguiente manera:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO				
Servicio:	Bolsa de Horas			
Cliente	Agencia Nacional de Hidrocarburos	Cantidad de horas	30 horas	

En este espacio, detallamos las actividades llevadas a cabo por nuestro equipo de consultores a lo largo del proceso. Este registro no solo documenta las acciones realizadas, sino que también refleja nuestro compromiso con la excelencia y la transparencia en el servicio.

Control de actividades				
Fecha	Descripción de la Actividades	Duración de la actividad	Observaciones	tipo de soporte
8/08/2025	Presentation - Visita cliente	1 hora	Se realiza visita a las instalaciones del cliente.	
11/08/2025	Assessment Actualización Aranda 2025	1 hora	Se realiza assessment y levantamiento de información.	parametrización
19/08/2025	Requerimientos para la actualización de Aranda	1 hora		soporte
21/08/2025	Mejoras Aranda	1 hora		parametrización
27/08/2025	Levantamiento de información	1 hora		parametrización
29/08/2025	Ventana de actualización	4 horas	Se realiza actualización en el servidor App Service Desk.	soporte
2/09/2025	Integraciones Aranda, Teams y Outlook	1 hora	Se realiza integración con Arbi; pruebas realizadas con éxito.	parametrización
3/09/2025	Case Creador	1 hora	Se valida y presenta bloqueos.	parametrización
4/09/2025	Configuración Case Creador	1 hora 30 min		parametrización

10/09/2025	Configuración categorías de requerimientos	2 horas		parametrización
11/09/2025	Configuración categorías de incidentes y agrupación de carpetas	2 horas		parametrización
15/09/2025	Manejo de imágenes: cargue y creación de parte de las 73 imágenes de servicio; ajuste de compañías y usuarios; branding; validación case creador para nueva categoría y carpeta	4 horas	Se crean imágenes, se cargan y se ajusta la información para las agrupaciones de servicios.	parametrización

19/09/2025	Ajuste de imagen para Teams	1 hora		parametrización
24/09/2025	Revisión ajustes Aranda	1 hora	Creación de reglas, encuesta, campos adicionales, ajustes de categorías y creación de compañía.	soporte
24/09/2025	Manual mesa de servicio	30 min	Se ajusta la parte principal del manual de usuario final.	soporte
26/09/2025	Ajustes imágenes Teams y soporte sobre la mesa	1 hora	Se realiza cambio de imagen indicada para noticias- creación de casos y reacciones positivas en teams	parametrización
07/11/2025	Capacitación	1 hora	Se brinda capacitación a usuario final	Soporte
24/11/2025	Acompañamiento modulo AQM	3 horas	Se brinda acompañamiento solicitado	Soporte
28/11/2025	Acompañamiento	3 horas	Se brinda acompañamiento solicitado	Soporte
Horas disponibles		O horas	Tota de horas consumidas	30 horas

6. Subir a la plataforma SECOP II el informe de actividades del contrato

El contratista publico el informe de actividades del contrato en SECOP II.

1. RESUMEN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE RECURSOS – DEL CONVENIO Y/O CONTRATO (EN EL CASO DE COMPROMETER RECURSOS EN DINERO)

Entiéndase como ejecución presupuestal, los recursos girados por la ANH, con ocasión de la celebración del convenio y/o contrato

REF	ÍTEM	VALOR
1	Valor Total del Contrato y/o convenio	\$ 44.324.000
2	Valor total desembolsado por la ANH, incluido IVA, del Convenio y/o Contrato (Previo al pago objeto del presente informe)	\$35.459.199,93
3	Saldo del contrato y/o convenio aún sin ejecutar (Anterior al pago objeto del presente informe)	\$8.864.800,07
4	No. de desembolsos realizados a la fecha (Previo al pago objeto del presente informe)	1
5	Pago correspondiente al presente informe de supervisión	\$8.864.800,07
6	Valor por desembolsar por la ANH (Posterior al pago objeto del presente informe)	\$0

1.1. EJECUCION FINANCIERA DEL CONVENIO Y/O CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

Entiéndase como ejecución financiera, los recursos ejecutados por el contratista, con ocasión de la celebración del convenio y/o contrato interadministrativo

RE F	ÍTEM	VALOR
1	Valor total del Convenio o Contrato Interadministrativo	N/A
2	Valor total desembolsado de la ANH al Convenio o Contrato Interadministrativo	N/A
3	Valor ejecutado acumulado último informe	N/A
4	Valor ejecutado del periodo a reportar	N/A
5	Acumulado valor ejecutado (3+4)	N/A
6	Reintegro acumulado último informe	N/A
7	Reintegro periodo a reportar	N/A
8	Acumulados reintegros (6+7)	N/A
9	Rendimientos financieros generados acumulado último informe	N/A

RE F	ÍTEM	VALOR
10	Rendimientos financieros generados informe a reportar	N/A
11	Acumulados rendimientos financieros (9+10)	N/A
12	Saldo del convenio al periodo a reportar (2-5+8)	N/A

Definiciones:

1. Valor de los aportes de la ANH establecidos en el convenio o contrato interadministrativo, incluido los otrosíes de adiciones o decrementos.
2. Desembolsos de la ANH al convenio o contrato interadministrativo.
3. Valor acumulado de los bienes y/o servicios recibidos a satisfacción por quien ejecuta el convenio o contrato interadministrativo, del último informe de supervisión aprobado y enviado a la VAF.
4. Valor de los bienes y/o servicios recibidos a satisfacción por quien ejecuta el convenio o contrato interadministrativo, en el periodo objeto de informe de supervisión. (mes, trimestre, semestre o año).
5. Formula aritmética.
6. Valor acumulado del reintegro de aportes a la ANH, del último informe de supervisión aprobado y enviado a la VAF.
7. Valor del reintegro de aportes a la ANH, en el periodo objeto de informe de supervisión. (mes, trimestre, semestre o año).
8. Formula aritmética.
9. Valor acumulado de los rendimientos generado en el convenio o contrato interadministrativo, del último informe de supervisión aprobado y enviado a la VAF.
10. Valor de los rendimientos generado en el convenio o contrato interadministrativo, en el periodo objeto de informe de supervisión. (mes, trimestre, semestre o año).
11. Formula aritmética.
12. Formula aritmética.

2. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO

2.1 Estado del Desarrollo del Contrato o convenio

	SATISFACTORIO
X	NORMAL
	DEBE HACER AJUSTES
	RETRASADO

2.2 Observaciones

El contratista mediante comunicación 20251501770212 con Id: 2022724 radico el Informe de actividades, factura No. 26497, certificado de pago de parafiscales y el RUT, para la gestión de autorización de pago del Contrato 586 de 2025 correspondiente al segundo pago entre el mes de octubre y noviembre.

2.3 Recomendaciones

De acuerdo con lo anterior certifico que he verificado a cabalidad el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del contrato (o convenio), en el marco de las funciones asignadas en el Manual de Contratación Administrativa de la ANH, vigente para la presentación del presente informe.

Así mismo, certifico que:

	AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	ANH-GCO-FR-153 14/05/2025 Versión N°06 Página 12 de 12
---	---	---

1) Dicho contrato (o convenio) se ha ejecutado con estricto cumplimiento de su objeto, obligaciones, condiciones técnicas, plazos y demás previsiones pactadas.

2) Que en desarrollo de mi función de supervisión he elaborado oportunamente y remitido para que reposen en la carpeta del contrato (o convenio) todos los informes, actas, correspondencia y documentos producidos con ocasión de la ejecución del mismo.

Atentamente,



Cristian Camilo Ramírez González
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información
Supervisor del Contrato 586 de 2025
cristian.ramirez@anh.gov.co