

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN FINANCIERA		
	LISTA DE CHEQUEO PARA APLICAR A LAS SOLICITUDES DE PAGO		
	Código: ANSV-FIN-FO-01	Versión: 07	Fecha: 2023-06-29

Ítem	DOCUMENTO	REQUISITOS	CUMPLE	
			SI	NO
1	Cuenta de Cobro Primer vez	Formato de verificación de recursos y/o CDR		X
		Cedula de ciudadanía (persona natural) Certificado de cámara de comercio (personas jurídicas)		X
		RUT	X	
		Contrato / Convenio / Otro		X
		Acta de Inicio		X
		Certificación Bancaria Expedida por la entidad bancaria (menor a 30 días)	X	
2	Factura y/o cuenta de Cobro	Cuenta de cobro		X
		Factura	X	
		Planilla de pago Aportes Seguridad Social del periodo a cobrar (Persona Natural)		X
		Certificación Aportes Parafiscales (Persona Jurídica) firmado por el representante legal y/o Revisor Fiscal	X	
		Declaración Juramentada Aportes Seguridad Social (original-Personal Natural)		X
		Informe de Supervisión/ Interventoría de Contratos/Convenios y Recibo a Satisfacción, con firma de las partes (original) ANSV-CON-FO-70.	X	
		Informe de actividades de ejecución contractual CON-FO- 56 (Únicamente persona natural)		X
3	Comprobante Entrada Almacén	Firmada por el Almacenista (Aplica para adquisición de bienes)		X
4	Actas	Acta de Recibo parcial (original)		X
		Informe final de supervisión Código: ANSV-CON-FO-35, cuando se trate del último pago		X
		Acta de terminación Anticipada		X
		Acta de Liquidación		X

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN FINANCIERA		
	LISTA DE CHEQUEO PARA APLICAR A LAS SOLICITUDES DE PAGO		
	Código: ANSV-FIN-FO-01	Versión: 07	Fecha: 2023-06-29

		Designación de supervisor - en caso de modificaciones (copia)		X
5	Viáticos	Certificado de Permanencia		X
		Autorización Gastos de desplazamiento/viatico Código: ANSV-GRF-FO-03		X
		Certificado de recibo de informe y autorización de pago de viáticos o gastos de viaje ANSV-GRF-FO-05		X
		Soportes de gastos por desplazamiento		X
6	Otros soportes	Memorando a contratos (Informes y/o productos)		X
		CDR Convenios Interadministrativos		X
		Soportes para aplicación de deducciones de Retención (Medicina Prepagada, Intereses de vivienda y Dependientes)		X

Declaro que conozco las obligaciones Fiscales Vigentes derivadas del acto administrativo que soporta la solicitud de pago anexa

Nombre del supervisor: DIEGO MAURICIO MEJÍA GRANADOS	Cargo del Supervisor del Contrato: PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-16 Dependencia: SECRETARIA GENERAL - GRUPO TIC
---	---

Firma del Supervisor

Nombre ó razón social: **UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE**

NIT o CC: 901.401.558-7

Dependencia: **SECRETARIA GENERAL - GRUPO TIC**

VoBo. Angela Riveros Sierra

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

FECHA INFORME: 10 de Octubre de 2023

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83, 84 y 85 de la Ley 1474 de 2011, se procede a rendir informe de supervisión de la OC No. **101788-2022**, por medio del cual recibo a satisfacción el cumplimiento de las actividades del contratista/Entidad dentro del período respectivo y se soporta el pago/desembolso a efectuar.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO / CONVENIO:

NUMERO DE CONTRATO	OC-101788
OBJETO	LA ANSV, REQUIERE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MESA DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y DEMÁS SERVICIOS DE TI DE LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL-ANSV, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DEL GRUPO TIC.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE
NOMBRE SUPERVISOR/INTERVENTOR	DIEGO MAURICIO MEJÍA GRANADOS
PLAZO DE EJECUCIÓN	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	12/12/2022
FECHA DE INICIO	19/12/2022
PRÓRROGA No.	N/A
FECHA INICIAL DE TERMINACIÓN	18/12/2023
FECHA DEFINITIVA DE TERMINACIÓN	18/12/2023
VALOR	
VALOR INICIAL	QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$ 586.006.465,64), incluido todos los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar.
ADICIÓN No.	SI (OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CIENTO VENTICUATRO PESOS CON DOCE CENTAVOS M/CTE \$ 86.651.124,12).
REDUCCIONES PRESUPUESTALES	N/A
VALOR TOTAL	SEISCIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE (\$ 672.657.589,76), incluido todos los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar.
RESUMEN DE LAS NOVEDADES CONTRACTUALES	N/A

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

FORMA DE PAGO	De conformidad con lo establecido en la Cláusula 11 de la minuta del Acuerdo Marco para la contratación del servicio de Mesa de Servicio - No. CCENEG-023-1-2020 del contrato, la forma de pago quedó estipulada de la siguiente manera: “El Proveedor debe facturar mensualmente el valor de servicios una vez estos hayan sido prestados e incluir los gravámenes adicionales (estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora haya informado en la Solicitud de Cotización, contado desde el inicio de la Orden de Compra siempre y cuando el servicio cumpla con las condiciones establecidas en los documentos del proceso. El Proveedor debe presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
	El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago un certificado suscrito por su representante legal o revisor fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen.
	El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 60 días calendario, el Proveedor podrá suspender el servicio a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. Cuando el proveedor se vea obligado a suspender la prestación del servicio por la mora en el pago por parte de la entidad compradora, no dará lugar al inicio de procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento. Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar las facturas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de aprobación de la factura.
	Si al realizar la verificación completa de una factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de treinta (30) días empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura. La Entidad Compradora podrá exigir como parte de los requisitos para aprobar la factura que el Proveedor haya publicado la copia de estos documentos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. La Entidad compradora deberá efectuar el pago en los términos descritos en la presente cláusula o garantizar el pago de los intereses moratorios que se causen por el retardo en el cumplimiento de la obligación de pago.”
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	78,41%
No. INFORME	10
PERIODO DEL INFORME	Desde el 1 hasta el 30 de Septiembre del 2023.

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

2. INFORMACIÓN FINANCIERA

- **VIGENCIA DEL PRESUPUESTO:** 2022
- **IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** INVERSIÓN X
FUNCIONAMIENTO _____
- **PILAR / PROYECTO DE INVERSIÓN:** FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
 AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL - ANSV - 2019 NACIONAL.

VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	\$ 586.006.465,64
ADICIÓN (CUANDO APLIQUE)	\$ 86.651.124,12
VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 527.428.852,37
Valor Pagado del Contrato/Convenio antes de esta fecha	\$ 471.571.645,68
Valor del Presente Pago	\$ 55.857.206,69
Saldo por Ejecutar (SALDO DEL CONTRATO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 145.228.737,39
Porcentaje Ejecutado de recursos a la fecha %	78,41%

3. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

No.	OBLIGACIÓN	Verificación del cumplimiento de las obligaciones	Evidencias de cumplimiento	C	NC	N/A
1	Las obligaciones del contratista corresponden a las actividades requeridas por la ANSV, las cuales están incluidas en el Acuerdo Marco de Precios (CCE-183-AMP-2020) para la contratación de la Mesa de Servicio, en su respectiva cláusula 11 de Colombia Compra Eficiente.	El contratista cumple con lo estipulado en el Acuerdo Marco de Precios y según lo establecido con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del mismo. Similarmente, se cumple con las fechas pactadas para la entrega de los reportes de calidad y oportunidad, y la entrega a tiempo de los informes y la facturación (SLHW1) correspondiente con el propósito de tener normalizada la ejecución de los recursos solicitados para esta.	Para el presente mes, el contratista cumple con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos dentro del Acuerdo Marco de Precios, conforme a lo descrito en el informe detallado que se remite mensualmente (Septiembre 2023). Adicionalmente, por medio de reuniones semanales entre el Proveedor y la ANSV se hace seguimiento a la operación de la Mesa de Servicios. September 2023	X		

4. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

No se presentaron observaciones y/o recomendaciones durante la ejecución de las obligaciones asociadas al contrato durante el presente período.

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

5. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y 1562 de 2012, Decretos 1072 de 2015 y 1273 de 2018 y demás normas concordantes)

El supervisor del contrato / convenio verificó **SI X NO** el cumplimiento de las obligaciones del contratista con los sistemas de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, información que se puede constatar en la planilla o certificación de pago correspondiente al periodo aquí relacionado.

6. NOVEDADES O SITUACIONES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO

Conforme a la respuesta emitida por Colombia Compra Eficiente bajo el radicado RS20230913009942, el proveedor informó y allegó todos los documentos que soportan la constitución de la nueva **UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE**, los cuales se anexan también al presente informe.

7. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO A LA MATRIZ DE RIESGO DEL CONTRATO

Se ha realizado el monitoreo por parte de la supervisión/interventoría, de acuerdo con el tratamiento y/o control de los riesgos establecido en la matriz de los estudios previos del contrato o solicitud de contrato, evidenciándose que **SI** **NO X** hay materialización de estos.

8. CONSTANCIAS

El Supervisor **DIEGO MAURICIO MEJÍA GRANADOS**, acredita que el contrato/convenio se ejecutó en el porcentaje señalado en el presente documento y se verifica que el contratista/Entidad dio cumplimiento a las actividades respectivas para el período que se reporta, de conformidad con lo señalado en su informe de Actividades, y no se adelantaron procesos de incumplimiento.

Así mismo, en mi calidad de supervisor del contrato/convenio dejo constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de: Aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales.

9. RECIBO A SATISFACCIÓN Y AUTORIZACIÓN DE PAGO

De conformidad con las actividades de seguimientos establecidas en el manual de contratación de la ANSV y de acuerdo con las obligaciones pactadas en cada contrato, en este espacio se debe dejar expresa constancia del recibo a satisfacción de los bienes, obras o servicios que en el periodo son recibidos por la supervisión/interventoría, para lo cual se debe considerar:

- Si durante el periodo certificado se ha realizado la recepción de productos, obras, bienes o servicios, derivados de la ejecución del contrato, se debe dejar constancia de la fecha de aprobación de este, y realizar la identificación y descripción producto bien o servicio recibido, dejando constancia que el bien o producto recibido por la Entidad corresponde al contratado.
- En el caso de los contratos de obra pública, se deben identificar las obras recibidas, pudiéndose generar anexos al informe que permitan detallar el alcance de estos.
- En los contratos de suministro y compraventa las características físicas de los mismos tales como: Clase, serie, marca, estado, calidad y cantidad, valor unitario, valor total, fechas de recibo, período cobrado

 Agencia Nacional de Seguridad Vial	GESTIÓN CONTRACTUAL		
	INFORME DE SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA DE CONTRATOS/CONVENIOS Y RECIBO A SATISFACCIÓN		
	Código: ANSV-CON-FO-70	Versión: 01	Fecha: 2022-10-26

y en general todas las circunstancias de modo tiempo y lugar en que se ejecutó el contrato, dejando constancia que el bien o producto recibido por la Entidad corresponde al contratado.

Finalmente se dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones contractuales y autorizar el pago de las sumas que correspondan.

*Que teniendo en cuenta el cumplimiento de las actividades del contratista durante el período que se reporta en el presente informe, se expide el presente recibo a satisfacción y por lo tanto autorizo pagar la suma de **CINCUENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SEIS PESOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE (\$ 55.857.206,69).***

10. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR

DEPENDENCIA: **SECRETARÍA GENERAL – GRUPO TIC**

NOMBRE SUPERVISOR/INTERVENTOR: **DIEGO MAURICIO MEJÍA GRANADOS**

CARGO SUPERVISOR (CONTRATO DE INTERVENTORIA): **PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028-16**

FIRMA: _____

VoBo. Angela Riveros Sierra

NOTAS:

Nota 1. Las evidencias que soportan el cumplimiento de las obligaciones del contrato se deben aportar en físico (Si se requiere) o identificar el enlace de acceso al lugar donde se encuentra alojada virtualmente la información. Es de anotar que los contratistas que tengan la obligación de entregar productos o que sus evidencias se encuentren en planos, fotos o cualquier otro insumo como resultado de una actividad de campo, deben anexar las evidencias en disco compacto.

Nota 2. La columna Verificación del cumplimiento de las obligaciones es de obligatorio diligenciamiento, en el cual el supervisor dejará constancia tanto del cumplimiento de las actividades del contratista como de la verificación de los soportes entregados, sin perjuicio del seguimiento a los aspectos administrativos, financieros, contables y jurídicos establecidos en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Informe De Gestión Mensual



Contrato Orden de compra N° 101788

PERIODO

09 / 2023

Página 1 de 26

Informe de Gestión 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2023

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

DATOS GENERALES	
CONTRATO	OC101788
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	5 de octubre de 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Brindar información sobre el estatus del proyecto mesa de ayuda para la Agencia Nacional de Seguridad Vial, en donde se pueda evidenciar mes a mes el tratamiento de los casos escalados a la mesa y la prestación de los servicios en tecnologías de información y comunicaciones -TIC, información sobre la operación y soporte, mantenimiento y en general la gestión integral de la mesa de servicios en sus niveles 1 y 2.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023
PRESENTADO POR:	Luis Ortiz
ENTREGADO A:	Dra. Mariantonia Tabares P. Director Agencia Nacional de Seguridad Vial
INFORME NUMERO:	26

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Tabla de contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans)	4
2. Resultado medición de los indicadores (ANS) del servicio	6
3. Análisis por cada acuerdo de nivel de servicio	7
a. Calidad y oportunidad en los reportes entregados.	7
b. Rendimiento del perfil contratado.	7
c. Puntualidad del perfil contratado.	7
d. Verificación del cumplimiento del perfil exigido.	8
e. Rotación máxima.	8
f. Atención Canal Telefónico y/o línea celular.	8
g. Atención de canal (C) email y canales de autogestión.	9
h. Resolución de tickets Nivel 1.	10
i. Resolución de tickets Nivel 2.	11
j. Cierre de Tickets.	12
k. Escalamiento de Tickets.	13
l. Resolución de Tickets VIP.	14
m. Porcentaje de satisfacción de calidad.	16
n. Calidad de escalamiento del proceso de gestión de garantías.	17
o. Tickets Reabiertos.	18
p. Documentación de Tickets.	18
r. Entrega de informe de operación y gestión.	20
4. Datos generales del servicio	20
4.1 Canal Telefónico	20

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

4.2	Registro de casos de soporte	20
5.	Presentación de Aspectos Relevantes	22
6.	Acciones de mejora recomendadas:	22

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans)

En cuando se indican los ANS del Acuerdo Marco de Precios de Mesas de Ayuda que aplican medición para los servicios contratados por el cliente según Orden de compra.

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	MEDICIÓN	META ANS ORO
Calidad y oportunidad en los reportes entregados.	Devoluciones máximas por cada reporte ≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.	≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.
Rendimiento del perfil contratado.	Actividades no ejecutadas según cronograma o actividades de trabajo a ejecutar en el periodo.	0 actividades no Ejecutadas.
Puntualidad del perfil contratado.	Retraso en el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado. Incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas	<2 retrasos en el inicio y fin de las actividades.
Verificación del cumplimiento del perfil exigido	Cumple con las características que indica la ficha técnica para cada perfil.	El perfil se ajusta al definido
Rotación máxima.	Cambio en el perfil contratado inicialmente asignado.	1 rotación por cada dos (2) meses
Tiempo de asignación de un nuevo perfil en caso de rotación	Tiempo que tarda el perfil en estar disponible en sitio o virtual para atender los requerimientos de la entidad	≤ 5 días hábiles
Atención Canal Telefónico	Número de llamadas atendidas antes de (30 segundos) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo	97%/30 seg
Atención de canal (C) email	Numero de Requerimientos del Canal (Email) atendidos antes de (5 minutos) / Número Total de requerimientos del Canal.	97%/5 min
Atención de canal (C) Autogestión	Respuesta Automática.	97%
Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo. % de tickets resueltos por el nivel 1 durante el periodo	95%

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Resolución de tickets Nivel 2 (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2. % de tickets resueltos por el nivel 2 durante el periodo	95%
Cierre de tickets (C)	Número de tickets resueltos en menos de 3 Días Hábiles / número total de tickets resueltos en el periodo.	90%
Escalamiento de tickets (C)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.	95%
Resolución de tickets usuarios VIP (C)	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.	97%
Encuestas de satisfacción	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido (4 y 5 estrellas) / Total de encuestas	95% con puntuación entre 4 y 5 estrellas en satisfacción.
Calidad en la gestión en el escalamiento del proceso de gestión de garantías.	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.	100%
Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C).	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles. (aplica medición si se adquiere bolsa de repuestos)	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles
Tickets reabiertos (C).	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta	5%
Documentación ticket resuelto. (C).	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. Número de tickets sin la documentación de solución/ Número de tickets resueltos en el periodo	95%
Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicios de TI. (C).	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación RTO incidente: 43 min.	99.9%

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Entrega de informe de operación y gestión	Número de informes entregados oportunamente/número de informes que deben ser entregados	100%
Fecha de entrega del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad	Cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega en la herramienta de las parametrizaciones acordadas	<= 2 devoluciones permitidas en cada entregable

2. Resultado medición de los indicadores (ANS) del servicio

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	META ANS	RESULTADO
Calidad y oportunidad en los reportes entregados.	<= 2 devoluciones de un mismo reporte.	0 devoluciones
Rendimiento del perfil contratado.	0 actividades no Ejecutadas.	0 actividades no ejecutadas
Puntualidad del perfil contratado.	<2 retrasos en el inicio y fin de las actividades.	0 retrasos en el inicio y fin de actividades acordadas
Verificación del cumplimiento del perfil exigido	El perfil se ajusta al definido	Perfil se ajusta al definido
Rotación máxima.	1 rotación por cada dos (2) meses	0 rotación
Tiempo de asignación de un nuevo perfil en caso de rotación	<=5 días hábiles	NA
Atención Canal Telefónico.	97%/30 seg	N/A (no se recibieron llamadas durante el periodo)
Atención de canal (C) email	97%/5 min	100%
Atención de canal (C) Autogestión	97%	100%
Resolución de tickets Nivel 1 (C)	95%	98.82%
Resolución de tickets Nivel 2 (C)	95%	100%
Cierre de Tickets (C)	90%	100%
Escalamiento de tickets (C)	95%	96.99%
Resolución de tickets usuarios VIP (C)	97%	100%

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Encuestas de satisfacción	95% con puntuación entre 4 y 5 estrellas en satisfacción.	100%
Calidad en la gestión en el escalamiento del proceso de gestión de garantías.	100%	100%
Tickets reabiertos (C).	5%	0%
Documentación ticket resuelto. (C).	95%	100%
Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicio s de TI. (C).	99.9%	100%
Entrega de informe de operación y gestión	100%	100%

TABLA 2. RESULTADO DE INDICADORES PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

Fuente de información: Aranda Services Desk.

3. Análisis por cada acuerdo de nivel de servicio

a. Calidad y oportunidad en los reportes entregados.

Indicador: Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte.

Tiene relación a la devolución de los informes mensuales entregados, en donde se identifiquen inconsistencias en los documentos formalmente entregados al cliente.

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 no se presentaron devoluciones de reportes, por lo que se cumple el indicador en mención.

El supervisor del contrato no hace ninguna recomendación ni devolución de los anexos vinculados a los informes de gestión.

Calidad y oportunidad en los reportes entregados: 0 devoluciones.

b. Rendimiento del perfil contratado.

Indicador: Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad. (1 Actividad no ejecutada)

NIVEL	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES S NO EJECUTADA S

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Nivel 1	Recepción de casos	0
	Tipificación de casos	0
Nivel 2	Reporte de estado de las BD	0
	Reporte de estado de los servidores	0

TABLA 3 TABLA DE RENDIMIENTO DEL PERFIL CONTRATADO PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 no se presentaron actividades no ejecutadas por el personal dispuesto para la atención de la mesa de servicios, por lo que se cumple el indicador en mención.

Rendimiento del perfil contratado: 0 actividades no ejecutadas.

c. Puntualidad del perfil contratado.

Indicador: Hasta 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 no se presentaron retrasos en el inicio y fin de actividades el personal dispuesto para la atención de la mesa de servicios, por lo que se cumple el indicador en mención.

Puntualidad del perfil contratado: 0 retrasos.

Fuente de información: Anexo 1 - Control de horario Septiembre 2023.xlsx

d. Verificación del cumplimiento del perfil exigido.

Indicador: El perfil no se ajusta al definido.

Para este indicador y en común acuerdo con el cliente los perfiles contratados se ajustaron a sus necesidades, se cumple con el perfil exigido por la entidad.

Verificación del cumplimiento del perfil exigido: perfil se ajusta al definido.

e. Rotación máxima.

Indicador: Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2).

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 no se presentó una rotación del personal asignado para el proyecto de mesa de ayuda.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Rol	Cantidad	Personal asignado
AGENTE NIVEL 1	2	Mónica Barrera Juan Betancourt
AGENTE NIVEL 2 – BASE DE DATOS	1	Rogelio Camacho
AGENTE NIVEL 2 – ADMINISTRACIÓN DE APLICACIÓN	1	Alexis Valdiris
GESTOR	1	Luis Ortiz

TABLA 4. TABLA DE PERSONAL ASIGNADO Y ROLES PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

Rotación máxima: 0 rotaciones.

f. Atención Canal Telefónico y/o línea celular.

Indicador: Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo.

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 no se presentaron llamadas para la solicitud de un servicio o caso que haga parte la atención de la mesa de ayuda.

g. Atención de canal (C) email y canales de autogestión.

Durante el mes de septiembre se recibió un total de 133 de los cuales el 18.8% (25 casos) equivale al canal de atención vía email y un 81.2% (108 casos) equivale al canal de autogestión, a continuación, detallamos el comportamiento por cada uno de los canales.

1. **Atención de canal email:** **Indicador:** Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (5 minutos) / Número Total de requerimientos del Canal.

Durante el periodo se recibieron 25 email, de los cuales 25 registros fueron registrados en Aranda antes de 5 minutos desde la recepción en la bandeja de correo.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Recuento de Número de caso por Tipo de registro

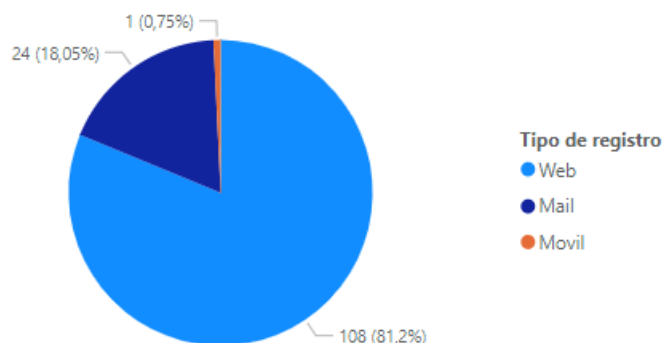


ILUSTRACIÓN 2. CASOS POR MEDIO DE INGRESO A LA MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Entre el 1 al 30 de septiembre de 2023, los correos que llegaban a la bandeja de entrada se registraron automáticamente en la herramienta de mesa de servicios Aranda,

El 100% se registraron menos de 5 min

Atención de canal email: 100%/5 min

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

2. **Atención de Autogestión:** Indicador: Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (5 minutos) / Número Total de requerimientos del Canal.

Durante el periodo de 1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023 se recibieron 108 casos por el medio de autogestión (Aranda) los cuales fueron atendidos de manera automática de acuerdo con la configuración aplicada, por lo que tenemos un indicador para este caso del 100%

Atención de canal autogestión: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

h. Resolución de tickets Nivel 1.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Indicador: Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 se realizó la medición del ANS Resolución de tickets de Nivel 1 el cual nos presentó la siguiente información:

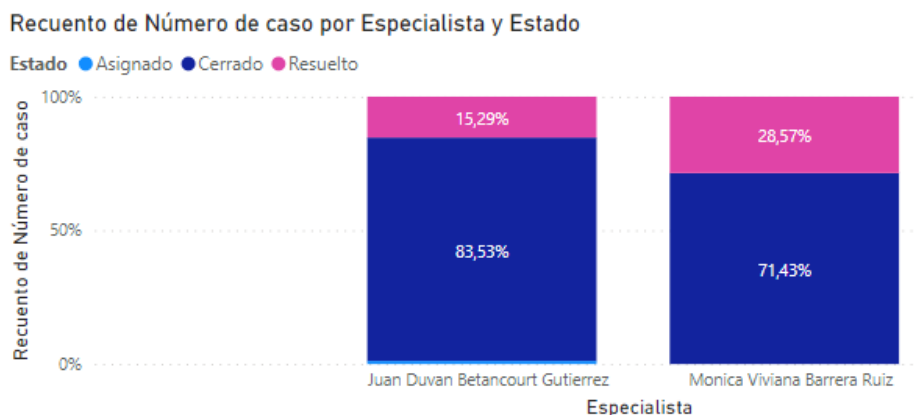


ILUSTRACIÓN 3. CASOS POR ESPECIALISTA NIEL 1 MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

En este periodo se registraron 133 casos entre incidentes y requerimientos, de los cuales el 113 fueron atendidos por los agentes de nivel 1, representando el 84.96% de los casos y 20 se atendieron por el nivel 2 representando el 15.04%. Para el indicador se obtuvieron los siguientes datos:

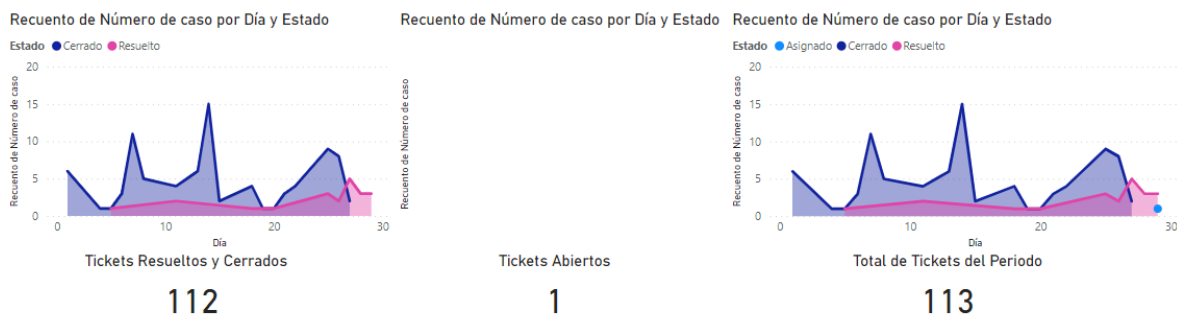


ILUSTRACIÓN 4. CASOS POR ESTADO NIVEL 1 MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

- **Casos abiertos Nivel 1:** 1 casos
- **Casos en espera:** 0 casos
- **Casos Resueltos Nivel 1:** 112 casos
- **Total de casos de Nivel 1:** 113 casos

Resolución de tickets Nivel 1: 98.82%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

i. Resolución de tickets Nivel 2.

Indicador: Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023 se realizó la medición del ANS Resolución de tickets de Nivel 2 el cual nos presentó la siguiente información:

Recuento de Número de caso por Especialista y Estado

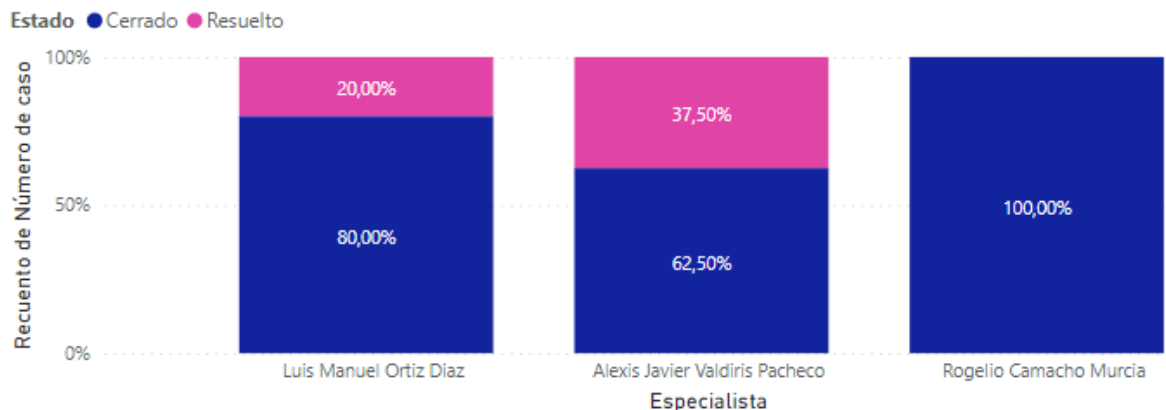


ILUSTRACIÓN 5. CASOS POR ESPECIALISTA NIVEL 2 MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Para el cálculo de este indicador se toma en cuenta la resolución efectuada por los perfiles contratados según orden de compra Nivel 2: Administración de base de datos, Administración de aplicaciones y Gestor.

En este periodo se registraron 133 casos entre incidentes y requerimientos, de los cuales el 20 fueron atendidos por los agentes de nivel 2, lo cual representa el 15.04% de los casos. Para el indicador se obtuvieron los siguientes datos:

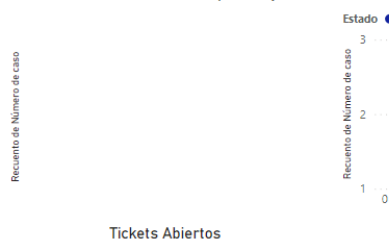
	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Recuento de Número de caso por Día y Estado



20

Recuento de Número de caso por Día y Estado



(En blanco)

Recuento de Número de caso por Día y Estado



20

ILUSTRACIÓN 6. CASOS POR ESTADO NIVEL 2 MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

- Casos abiertos Nivel 2: 0 casos
- Casos Escalado a proveedor: 0 casos
- Casos Resueltos Nivel 2: 20 casos
- Total de casos de Nivel 2: 20 casos

Resolución de tickets Nivel 2: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

j. Cierre de Tickets.

Indicador: Número de tickets resueltos en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.

Durante el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023 se presentaron 132 casos resueltos, de los cuales representa el 100% del total de casos del periodo, de estos 132 casos, 132 se resolvieron en menos de 3 días hábiles como se observa en la siguiente gráfica:

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

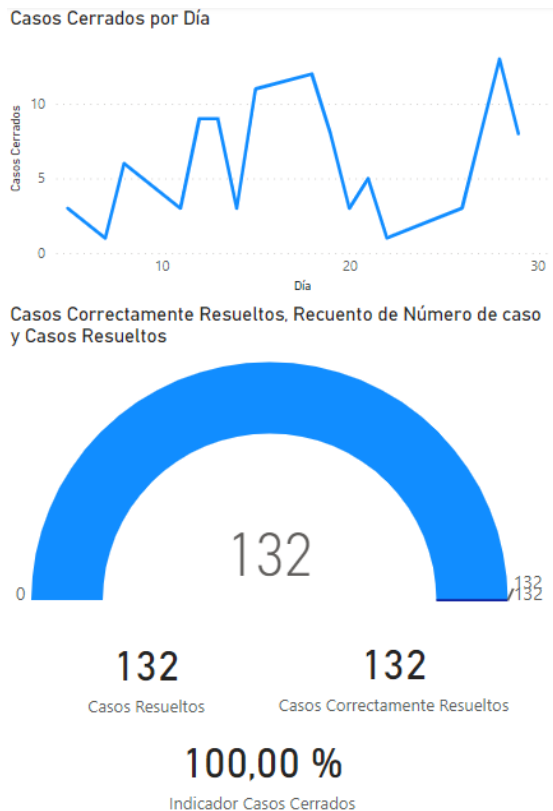


ILUSTRACIÓN 7. CASOS CERRADO ANTES DE 3 DÍAS HÁBILES MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Cierre de tickets: 100 %

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

k. Escalamiento de Tickets.

Indicador: Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

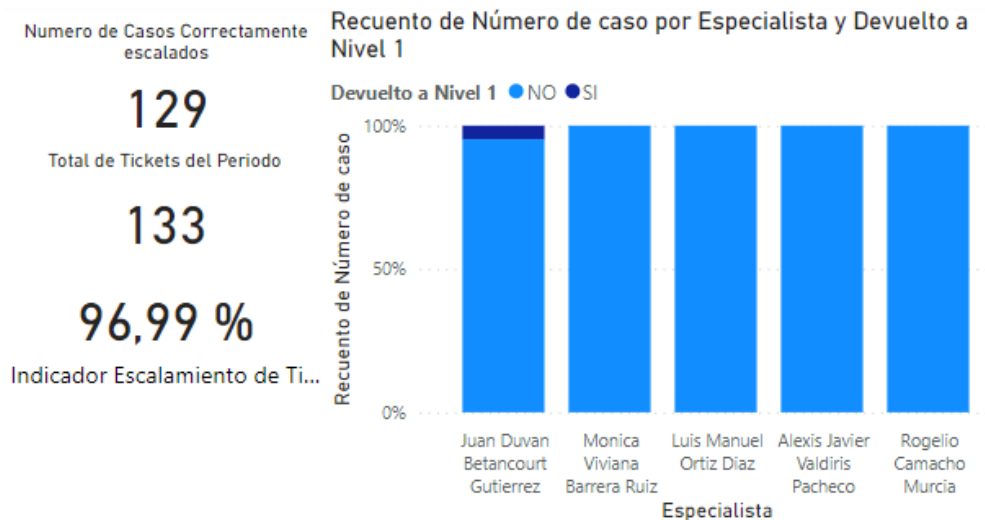


ILUSTRACIÓN 8. CASOS ESCALADOS MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Para el cálculo de este indicador se toma en cuenta el correcto escalamiento de casos efectuado por los perfiles contratados según orden de compra Nivel 2: Administración de base de datos, Administración de aplicaciones y Gestor.

Para este indicador, se identificaron los casos que fueron mal escalados y devueltos, así como los que fueron correctamente escalados, como se observa en la gráfica se obtuvieron 133 casos correctamente escalados de 129 casos durante el periodo.

Escalamiento de tickets Nivel 2: 96.99%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

I. Resolución de Tickets VIP.

Indicador: Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.

Durante el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023, se recibieron 11 casos de soporte a la mesa, de los cuales 11 fueron del alcance para la atención por parte del grupo de especialistas de la UT. El total de casos que registra los usuarios VIP representa el 8.27% de los todos los casos recibidos en el periodo (133 casos).

Casos Resueltos por Usuario

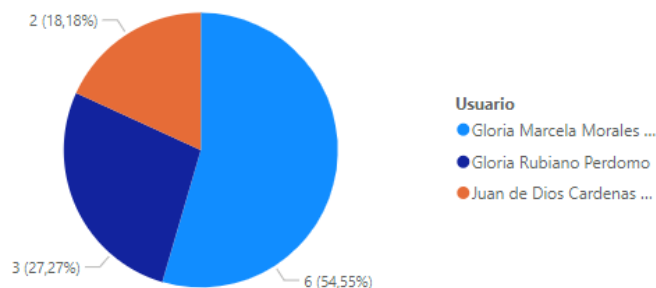


ILUSTRACIÓN 9. CASOS USUARIOS VIP MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Número de caso y Promedio de Tiempo de solución real por Usuario

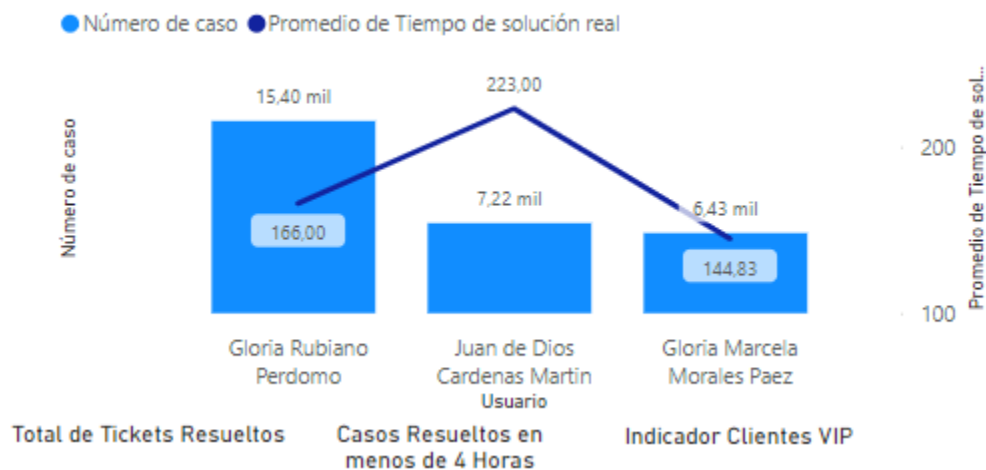


ILUSTRACIÓN 10. CASOS USUARIOS VIP VS TIEMPO DE ATENCIÓN MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

De los 11 casos presentados durante el periodo, 11 se resolvieron antes de las 4 horas definidas por el indicador.

Resolución de tickets VIP: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

m. Porcentaje de satisfacción de calidad.

Indicador: Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas

Durante el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023 se registraron 5 encuestas de satisfacción en las cuales se resolvieron 3 preguntas definidas en estas:

DESCRIPCIÓN	PREGUNTA	VALORES DE LA RESPUESTA
Encuesta de Satisfacción para los casos atendidos de TI	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención brindada por el especialista de soporte que atendió su caso?	
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso?	
	¿Su caso de soporte fue resuelto por la Mesa de servicios de IT?	SI NO

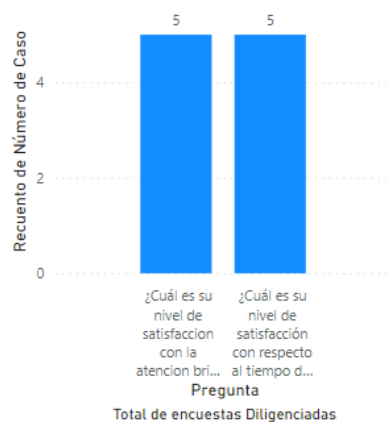
TABLA 5. PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROYECTO MESA DE AYUDA ANSV

A continuación, se muestra una relación de la calificación obtenida por las 5 encuestas resueltas para las preguntas que comprenden un nivel de calificación.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Recuento de Número de Caso por Pregunta y Respuesta

Respuesta ● 5



5

Encuestas con el nivel de aprobación exigido

5

100,00 %

Indicador Encuestas de Satisfacción

ILUSTRACIÓN 11. RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Como se observa en la ilustración, para las dos preguntas encuestadas se obtuvo un nivel de valoración de entre 4 y 5 estrellas.

Porcentaje de satisfacción de calidad: 100%

Fuente de información: Anexo 3 - Reporte de encuesta (NUEVO MODULO DE ENCUESTA).xlsx

n. Calidad de escalamiento del proceso de gestión de garantías.

Indicador: Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, durante el periodo no hubo escalamientos incorrectos ante proveedores de gestión de garantías

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Calidad de escalamiento del proceso de gestión de garantías: 100%

Fuente de información: Anexo 4 - 044.Resumen general de casos.xlsx

o. Tickets Reabiertos.

Indicador: Número de tickets reabiertos por solución incorrecta

Durante el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023 se registraron 133 casos, de los cuales ningún caso presentó reapertura.

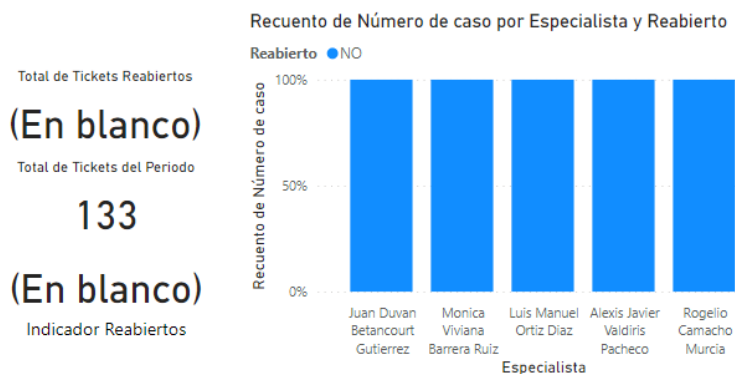


ILUSTRACIÓN 12. REAPERTURA DE TICKETS MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Tickets Reabiertos: 0%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

p. Documentación de Tickets.

Indicador: Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.

Durante el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023 se resolvieron 132 casos de los cuales ningún caso presento falta de documentación en los cierres.

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Casos sin solución documentada por Especialista



ILUSTRACIÓN 13. DOCUMENTACIÓN DE TICKETS MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

En consecuencia, el total de casos documentados correctamente durante este periodo fue de 132 casos.

Documentación de Tickets: 100%

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

q. Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicio s de TI.

Indicador: Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

- Nivel requerido: 99.9%.
- RTO incidente: 43 min.

Para soportar la información de este indicador adjuntamos la evidencia de % de disponibilidad de la herramienta entregada directamente por Aranda (Ver adjunto: Anexo 6-Seguridad Vial-ArandaCO25-1 - Informe de resumen de disponibilidad_Sep2023), en este documento se informa que no hubo tiempos de inactividad sobre la plataforma de gestión de mesa de servicios Aranda.

No se presentaron eventos de indisponibilidad durante el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023.

RTO Incidente: 0 min

Disponibilidad del software de gestión de la mesa de servicios TI: 100%

Fuente de información: Anexo 5 - Seguridad Vial-ArandaCO25-1 - Informe de resumen de disponibilidad_Ago2023

r. Entrega de informe de operación y gestión.

Indicador: Número de informes entregados oportunamente/número de informes que deben ser entregados

Se toma como medición el informe entregado para el periodo del 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2023 el cual fue entregado oportunamente dentro de los 5 primeros días hábiles del mes y se realizó la reunión de presentación de informe para socializar la gestión y resultados obtenidos.

4. Datos generales del servicio

A continuación, se detalla toda la gestión de la mesa de servicio de la Agencia Nacional de Seguridad Vial teniendo en cuenta los niveles 1, 2 y 3, dentro de ellos se abarca el número de transacciones recibidas, atendidas y abandonadas.

4.1 Canal Telefónico

Durante el periodo del 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2023 no se recibió en la mesa de servicio llamadas telefónicas para la solicitud de un servicio.

4.2 Registro de casos de soporte

Durante el periodo del 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2023 se registraron 328 casos.

5.1.1. Casos por Catálogo de servicios

Servicio atendido	Solicitudes Atendidas	Participación	Nivel de atención
Administración de Antivirus y Endpoint	5	1,52%	Nivel 2

Página 22 de 26

Informe de Gestión 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2023

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

Administración de Base de Datos	2	0,61%	Nivel 2
Administración de Licencias	2	0,61%	Nivel 2
Administración de Servidores	30	9,15%	Nivel 2
Administración de Virtualización	1	0,30%	Nivel 2
Administración de Vulnerabilidades	2	0,61%	Nivel 2
Administración Sistemas de Almacenamiento	8	2,44%	Nivel 2
Correo	56	17,07%	Nivel 2
Directorio Activo	13	3,96%	Nivel 1
Dispositivos Periféricos	3	0,91%	Nivel 1
Equipos de Computo	31	9,45%	Nivel 1
Escáner	1	0,30%	Nivel 1
Escuela Virtual	1	0,30%	Nivel 2
Firma Digital	9	2,74%	Nivel 1
Fotodetección	5	1,52%	Nivel 2
Herramienta Mesa de Servicio	1	0,30%	Nivel 2
Herramientas Ofimáticas	20	6,10%	Nivel 1
Impresión	11	3,35%	Nivel 1
ORFEO	40	12,20%	Nivel 1
Portal Institucional y Micrositios	33	10,06%	Nivel 2
Redes	7	2,13%	Nivel 2
Respaldo y recuperación de datos	7	2,13%	Nivel 2
Sistemas de Información	1	0,30%	Nivel 2
Sitios Web Institucionales	31	9,45%	Nivel 2
Software ERP, SIG	1	0,30%	Nivel 2
Telefonía	2	0,61%	Nivel 1
Videoconferencia	4	1,22%	Nivel 1
VPN	1	0,30%	Nivel 2
TOTALES	328	100%	

TABLA 6. CASOS POR SERVICIO ANSV SEPTIEMBRE 2023

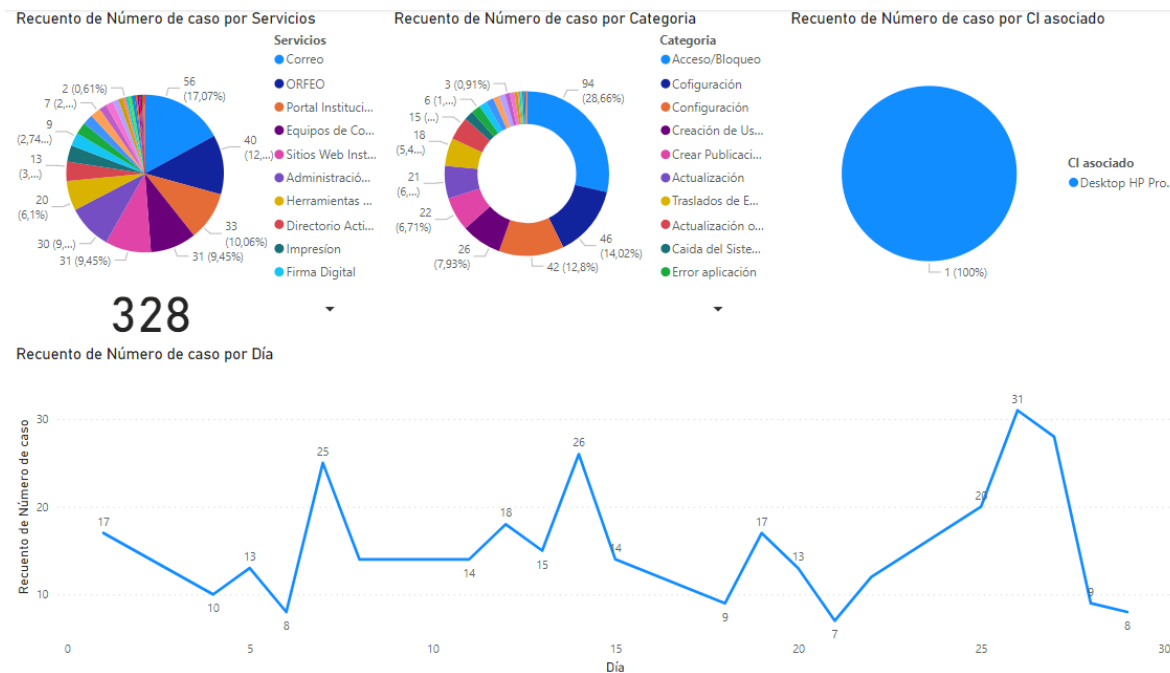


ILUSTRACIÓN 14. DATOS GENERALES DEL SERVICIO MESA DE AYUDA SEPTIEMBRE 2023

Fuente de información: Anexo 2 - 043.Resumen general de casos.xlsx

5. Presentación de Aspectos Relevantes

Para este período tenemos como aspectos relevantes los siguientes:

- Se realizaron presentaciones del estatus de los proyectos que lleva actualmente el grupo T1.
- Se realizó una verificación para el licenciamiento de Office 365, se presentaron informes de optimización del uso de licenciamiento.
- Se realizaron los aprovisionamientos de máquinas necesarias para la ejecución del proyecto de primer respondiente y se brindó acompañamiento en la implementación de la mesa de ayuda.
- Durante el mes, enfrentamos un evento de seguridad en la infraestructura de nube pública de Azure de la ANSV. Un ciberataque resultó en acceso no autorizado a una cuenta de administrador, lo que llevó al atacante a crear múltiples grupos de recursos. Se estima que aproximadamente 56,200 créditos fueron consumidos durante el ataque. Actuando de manera inmediata, bloqueamos las cuentas afectadas, notificamos a Microsoft y establecimos un equipo de respuesta. Junto con Microsoft, implementamos medidas para mitigar el incidente, restableciendo los créditos, reforzando

Página 24 de 26

Informe de Gestión 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2023

	INFORME DE GESTIÓN	
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

la seguridad, configurando MFA y realizando respaldos de información. Gracias a la pronta respuesta, logramos proteger nuestra infraestructura y seguiremos trabajando en mejorar nuestras políticas de seguridad para prevenir futuros incidentes similares.

- Durante el periodo evaluado, la Mesa de Servicio de TI ha logrado cumplir con todas las metas establecidas para la atención y resolución de solicitudes de los usuarios. En general, la Mesa de Servicio de TI ha demostrado un desempeño óptimo durante el periodo evaluado, cumpliendo con todas las metas establecidas y brindando un servicio de alta calidad a los usuarios. Se recomienda seguir trabajando en el mantenimiento y mejora continua de los procesos y herramientas utilizadas para la gestión de solicitudes y tickets

6. Acciones de mejora recomendadas:

- **Policita uso de equipos personales:** Se recomienda a la entidad la formalización de una política para el uso de equipos personales para el desarrollo de actividades al interior de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (política BYOD)
- **Plantilla de software autorizado:** Se recomienda a la entidad desarrollar una plantilla en donde se pueda consultar los softwares autorizados para la ANSV así como los software base con que se debe alistar los equipos de cómputo.
- **Políticas de altas, modificaciones y bajas:** Se recomienda a la entidad desarrollar una política y/o procedimiento para la creación, modificación o eliminación de usuarios de dominio.
- **Verificación usuarios base de datos:** Revisar los usuarios de cada una de las bases de datos, principalmente los usuarios con permisos de administrador y propietario de las bases de datos en los servidores de producción, de manera que se dejen exclusivamente como usuario administrador al respectivo DBA y a un usuario responsable de las bases en dicho servidor de cada área o dependencia de la ANSV según corresponda.
- **Reorganización y optimización base de datos:** Organizar las bases de datos existentes y moverlas a los ambientes adecuados, ya que existen las mismas bases de datos hasta en doble ambiente de desarrollo, bases de desarrollo en ambientes de producción, bases de datos de producción en ambientes de desarrollo y algunas bases de datos de producción no tienen su correspondencia en los ambientes de desarrollo, además es ideal reorganizar las bases por temática y por aplicación.
- **Base de datos GISANSV:** Mover la base de datos GISANSV a un servidor exclusivo, con mayores capacidades de almacenamiento y procesamiento, así como definir un plan de acción para mantenimiento, crecimiento y backup, ya que hasta el momento se han realizado acciones paliativas para permitir su correcto funcionamiento, pero se requiere una política de manejo ideal, principalmente para el tema de recuperación ante un desastre dado que actualmente el backup tiene retención de tres días en almacenamiento local y de cinco días en almacenamiento remoto.

	INFORME DE GESTIÓN	 
	MESA DE SERVICIOS ANSV	

- **Verificación de la arquitectura:** La revisión y reestructuración de la arquitectura, ayudara a mejorar y reducir costos de aprovisionamiento y consumos de equipos y enlaces, así como minimizar los tiempos de RTO y RPO de la plataforma al momento de su utilización.
- **Optimización de la arquitectura:** Revisión de la Arquitectura Operativa con visión de ahorros de costos, lineamientos de esta con la regulación Nacional y la gestión de Costo.
- **Depuración y actualización de los grupos creados en Microsoft 365:** Se actualizaron los grupos creados en Microsoft 365, retirando funcionarios ya retirados e ingresando los que no se encontraban en sus respectivos grupos.

100% Disponibilidad	0 Mins 0 Secs Duración total de la interrupción	0 Número de interrupciones
------------------------	--	-------------------------------

Resumen de disponibilidad de monitores		Resumen de monitores suspendidos	
Tiempo de inactividad total	0% O 0 Mins 0 Secs	Tiempo de suspensión total	0 Mins 0 Secs
Tiempo de actividad total	100% O 124 days 0 Hrs 0 Mins	Porcentaje de tiempo total suspendido	0%
TPR	0 Mins 0 Secs	Mantenimiento total programado	0 Mins 0 Secs
TPEF	124 days 0 Hrs 0 Mins	Porcentaje de mantenimiento total programado	0%

Tendencia de porcentajes de disponibilidad



Informe de tiempo de inactividad

¡Huila! No hay actividad para Seguridad Vial

Detalles generales de interrupciones

Nombre del monitor	Estado	Hora Desde	Hora Hasta	Duración
No hay interrupciones para "Last Month"				

Detalles de interrupciones del monitor

Nombre del monitor	Mostrar duración	Duración del mantenimiento	Disponibilidad (%)	Periodo de Inactividad	Etiquetas
Reporting2_DB-ArandaBE1-1	0 Mins 0 Secs	0 Mins 0 Secs	100	0	-
Reporting2_DB-ArandaBE1-1-SQLSERVER	0 Mins 0 Secs	0 Mins 0 Secs	100	0	-
Seguridad Vial-ArandaCO25-1	0 Mins 0 Secs	0 Mins 0 Secs	100	0	-
Seguridad Vial-ArandaCO25-1-IIS	0 Mins 0 Secs	0 Mins 0 Secs	100	0	-

Tiempo promedio necesario para reparar un dispositivo o un sistema para que vuelva a tener condiciones operativas aceptables. Este término también hace referencia al tiempo dedicado para restaurar una máquina a un estado operativo después de un error. Este valor debe ser lo más bajo posible. Este valor debe ser lo más bajo posible.	Tiempo promedio durante el que un dispositivo o sistema ha funcionado sin ninguna anomalía. El término puede también significar la cantidad de tiempo que un usuario puede razonablemente esperar que un dispositivo o sistema funcione antes de que se produzca un error. Este valor debe ser lo más alto posible. Este valor debe ser lo más alto posible.
--	---

**MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORAL**

SINERGY &
LOWELLS SAS
NIT.830.078.090-1
Participación 99%

HI-WARE SOLUTION
COLOMBIA S.A.S.
NIT. 900.616.637-0
Participación 1%

**UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI
WARE**

CRA 7BIS A 123 79

Bogotá, D.C., Bogotá, Colombia

NIT 901401558 - 7

Autorización de numeración de facturación electrónica

No. 18764056521002 del 21/09/2023 al 21/09/2024

Habilita numeración de:

SLHW-1 al SLHW-500

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Responsabilidad fiscal:

R-99-PN No Aplica - Otros

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Factura Electronica de Venta No. SLHW1

Fecha de emisión: 09/10/2023 09:24:23 AM

Fecha de validación DIAN: 09/10/2023 09:43:09 AM

Fecha de vencimiento: 08/11/2023

Plazo (Días): 30

Codigo de Moneda COP

Tasa de Cambio

Orden de Compra 101788

Remisión

Pedido

Asesor

Aviso de Recibo

Cliente: PATRIMONIOS AUTONOMOS DE LA SOCIEDAD
FIDUCIARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO
NIT. 830053630 - 9

Dirección: Av Esperanza Calle 24 # 60-50 Piso 9

Codigo Cliente 12

Teléfono: 3212784498

Dirección Despacho:

Contacto:

Ciudad: Bogotá, D.C

Departamento: Bogotá

País: Colombia

Item	Referencia	Descripción	Cant.	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cargos y Descuentos	Impuestos	Rte Fte	Valor Total
1	mst02--1 - IT-MS-01-73-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_ En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 5,590,102.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 5,590,102.22
2	mst02--2 - IT-MS-01-73-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses_ En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 5,590,102.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 5,590,102.22
3	mst02--3 - IT-MS-02-541-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_ En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 11,364,963.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 11,364,963.22
4	mst02--4 - IT-MS-02-379-a-	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Mensual Mayor o igual a 6 meses_ En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Especializado en Bases de Datos - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 11,364,963.22	COP 0.00	IVA(19%)		COP 11,364,963.22
5	mst02--5 - IT-MS-05-2629-a-	Agente Gestor Mensual Mayor o igual a 6 meses_ En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_ Agente Gestor en Operaciones de TI - zona 1 Jornada Ordinaria-Oro	1,00	unidad	COP 13,028,698.27	COP 0.00	IVA(19%)		COP 13,028,698.27

Este documento corresponde a la representación gráfica de una factura electrónica de venta. Confirme el CUFE mediante lectura de este código bidimensional:

CUFE 09c88e1b1897b8da671fe380f4d1379a42fdbbe59cdfa9d0fdb69e51fdc350aa813437652d670bf874d2ef0a3617680



**MIEMBROS DE LA
UNION TEMPORAL**SINERGY &
LOWELLS SAS
NIT.830.078.090-1
Participación 99%HI-WARE SOLUTION
COLOMBIA S.A.S.
NIT. 900.616.637-0
Participación 1%**UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI
WARE**

CRA 7BIS A 123 79

Bogotá, D.C., Bogotá, Colombia

NIT 901401558 - 7

Autorización de numeración de facturación electrónica

No. 18764056521002 del 21/09/2023 al 21/09/2024

Habilita numeración de:

SLHW-1 al SLHW-500

Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA

Responsabilidad fiscal:

R-99-PN No Aplica - Otros

Total de items: 5**Observaciones**

Servicio correspondiente del 01 al 30 de Septiembre de 2023

Forma de pago: Crédito**Medio de pago:** Transferencia Débito Bancaria**Subtotal:**

COP 46,938,829.15

IVA(19%)

COP 8,918,377.54

Impuestos:

COP 8,918,377.54

Retenciones:

COP 0.00

Cargos de la factura:

COP 0.00

Descuentos de la factura:

COP 0.00

Anticipos:

COP 0.00

Total

COP 55,857,206.69

Neto a pagar

COP 55,857,206.69

Este documento corresponde a la representación gráfica de una factura electrónica de venta. Confirme el CUFE mediante lectura de este código bidimensional:

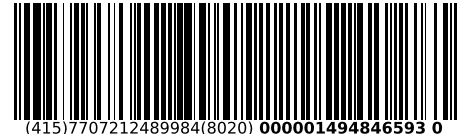
CUFE 09c88e1b1897b8da671fe380f4d1379a42fdbbe59cdfa9d0fdb69e51fdc350aa813437652d670bf874d2ef0a3617680



2. Concepto **09** Solicitud de actualización de datos de identificación

4. Número de formulario

14948465930



(415)7707212489984(8020) 000001494846593 0

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 1 4 0 1 5 5 8

6. DV

7

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

25. Tipo de documento

1

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE

36. Nombre comercial

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1

39. Departamento

Bogotá D.C.

1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CR 7 BIS A 123 79

42. Correo electrónico

isabel.rios@sinergylowells.com

43. Código postal

44. Teléfono 1

6 0 1 6 0 0 1 1 5 5

45. Teléfono 2

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

4 6 5 1

47. Fecha inicio actividad

2 0 2 0 0 7 0 3

Actividad secundaria

48. Código

9 5 1 1

49. Fecha inicio actividad

2 0 2 0 0 7 0 3

Otras actividades

1

2

6 2 0 9

8 2 2 0

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 7 1 4 4 2 4 8 5 2 5 5

07- Retención en la fuente a título de rent

14- Informante de exogena

42- Obligado a llevar contabilidad

48 - Impuesto sobre las ventas - IVA

52 - Facturador electrónico

55 - Informante de Beneficiarios Finales

Obligados aduaneros

54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Exportadores

55. Forma

56. Tipo

Servicio

1

2

3

57. Modo

58. CPC

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos

SI

NO

60. No. de Folios:

61. Fecha

2023 - 09 - 18 / 16 : 53: 21

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre ROZO GIRALDO YOLANDA CECILIA

985. Cargo Gestor III

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764056521002



(415)7707212489984(8020) 001876405652100 2

5. Número de Identificación Tributaria - NIT 9 0 1 4 0 1 5 5 8	6. DV 7	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11. Razón social UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE					
12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá					Cód. 3 2
24. Dirección CR 7 BIS A 123 79					
25. País Colombia		26. Departamento Bogotá D.C.		27. Municipio Bogotá, D.C.	

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 0042 del 05/05/2020, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el trámite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T.

Firma del funcionario autorizado

Firma del solicitante



1001. Apellidos y nombres RIOS CARREÑO EVIS ISABEL
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identificación 38289032 1004. DV 5
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE

984. Apellidos y nombres
985. Cargo
989. Dependencia SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI
990. Lugar administrativo
991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION
992. Área
993. Establecimiento

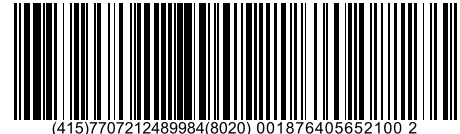
997. Fecha formalización 2 0 2 3 - 0 9 - 2 1 / 1 3 : 4 0 : 3 5

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764056521002



(415)7707212489984(8020) 001876405652100 2

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
9 0 1 4 0 1 5 5 8	7				

11. Razón social

UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

29. Establecimiento	UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE CR 7 BIS A 123 79					
1	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	SLHW	1	500	12
2	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
3	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
4	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
5	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
6	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
7	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
8	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
9	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
10	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia
11	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia

34. Tipo solicitud
AUTORIZACIÓN

Cód.
1



UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE

CERTIFICACIÓN DE CONFORMACIÓN

La Unión Temporal Sinergy - Hi Ware con Nit 901.401.558 - 7, certifica que no tiene vinculado a la unión temporal ningún trabajador, sino que cada miembro de la unión tiene sus propias contrataciones del personal.

Además se certifica que a partir del mes de junio de 2023, Sinergy & Lowells SAS con Nit 830.078.090-1 tiene el 100% del personal contratado para la UT Sinergy - Hi Ware.

Para constancia se firma a los nueve (09) días del mes de octubre de 2023

Cordialmente,

Evis Isabel Rios Carreño
Representante legal
Unión Temporal Sinergy - Microhard



UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE

Bogotá, Octubre 09 de 2023

Señores
Agencia Nacional de Seguridad Vial
Atn. Sr. DIEGO MAURICIO MEJÍA GRANADOS
Profesional Especializado GTIC
Supervisor
Ciudad

REF : Respuesta Radicado No. 20236500048251

Notificación Cesión de Posición Contractual UT Sinergy -Microhard ORDEN DE COMPRA 101788

Respetados señores:

Conforme el acuerdo marco de precios para la prestación de Mesa de Servicios No CCE-183-AMP-2020 que nos vincula, y ante el hecho sobreviniente de la orden de liquidación obligatoria que afecta a la sociedad MICROHARD S.A.S., integrante de la unión temporal, nos permitimos manifestar que de conformidad con lo establecido en el acuerdo marco, Colombia Compra eficiente mediante comunicación de radicado RS 20230913009942 que se anexa al presente documento, acepto el cambio de posición contractual del integrante Microhard SAS en liquidación con NIT 800250721 - 6 a Hi Ware Solution Colombia SAS con Nit 900.616.637-0, quedando con un porcentaje de participación en la Unión Temporal para Hi Ware Solution Colombia SAS del 1% y para Sinergy & Lowells SAS del 99%.

Basado en la aprobación por Colombia Compra Eficiente la Unión Temporal Modifica su nombre a **Unión Temporal Sinergy - Hi Ware** sin modificar el número de NIT 901.401.558 - 7.

De manera que a partir de las fecha las nuevas facturas se generan con el nuevo nombre.

Por lo anterior nos permitimos adjuntar la certificación bancaria, RUT y resolución actualizada de la Unión Temporal.

Agradecemos de antemano su colaboración y cualquier otra información adicional que requieran.

Cordialmente

Evis Isabel Rios Carreño
Representante legal - Unión Temporal Sinergy - Hi Ware

NIT. 901.401.558 - 7
6001155

FORMATO PQRS

Código: CCE-REC-FM-17

Versión: 02 DEL 31 DE AGOSTO DE 2023

Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2023.

Señora:
NINI YOJANA TÉLLEZ FLÓREZ
ANALISTA DE CONTRATOS
Sinergy & Lowells
contratos@sinergy-lowells.com
Ciudad



Colombia Compra Eficiente
Rad No. RS20230913009942
Anexos: Si Con copia: No
Fecha: 13/09/2023 09:41:43



ASUNTO: Respuesta a Petición con Número de Radicado RS20230705007022

Respetada señora Téllez,

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente-, en ejercicio de la competencia otorgada por el Decreto Ley 4170 de 2011 y 1822 de 2019, da respuesta a su solicitud de cesión en los siguientes términos:

PETICIÓN REALIZADA

Conforme a la cláusula 15 del acuerdo marco de precios para la prestación de Mesa de Servicios No CCE-183-AMP-2020 que nos vincula, el cual señala " Los Proveedores pueden ceder la calidad de proveedor derivada del Acuerdo Marco, con la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente" solicitamos a Colombia Compra Eficiente, la autorización para ceder la posición contractual de uno de los miembros de la Unión Temporal Sinergy - Microhard, que para el caso de estudio es el porcentaje de participación de la compañía Microhard SAS que corresponde al 1%.

Por ende la Sociedad que asumirá el porcentaje de participación y que se propone para su autorización, es la sociedad Hi Ware Solution Colombia SAS con Nit 900.616.637-0, el cual daría cumplimiento a los derechos y obligaciones del acuerdo marco, a partir del momento en que sea autorizada la cesión por parte de Colombia Compra Eficiente.

La solicitud de cesión de la posición contractual dentro de la Unión temporal se hace teniendo en cuenta las siguiente:

1. El día 06 de junio de 2023 por parte de la representante legal de la empresa Microhard SAS le fue informada a la representante legal de la Unión Temporal Sinergy - Microhard verbalmente que la sociedad Microhard entraría en proceso de liquidación conforme al auto No. 2023-01-420154 del 10 de mayo de 2023, emitido por parte de la Superintendencia de Sociedades.
2. A razón de esto el día 07 de Junio se desfijo de la lista el aviso de las liquidaciones a las 05:00 pm de acuerdo al radicado consultado en la Superintendencia de Sociedades con número 2023-01-46-2684 se anexa aviso folio 4-5
3. El artículo 50 de la Ley 1116 de 2006, establece los efectos que se producen por la apertura del proceso de liquidación judicial, en este sentido el numeral 4° de la disposición aludida, prescribió:
"(...) La declaración judicial del proceso de liquidación judicial produce:" La terminación de los contratos de tracto sucesivo, de cumplimiento diferido o de ejecución instantánea, no



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: CCE-REC-FM-17

FECHA: 31 DE AGOSTO 2023

PÁGINA 1 DE 6

FORMATO PQRS

Código: CCE-REC-FM-17

Versión: 02 DEL 31 DE AGOSTO DE 2023

necesarios para la preservación de los activos, así como los contratos de fiducia mercantil o encargos fiduciarios, celebrados por el deudor en calidad de constituyente, sobre bienes propios y para amparar obligaciones propias o ajenas; salvo por aquellos contratos respecto de los cuales se hubiere obtenido autorización para continuar su ejecución impartido por el juez del concurso".

4. El día 08 de Junio de 2023 fueron modificados los porcentajes de participación de la Unión Temporal del documento de constitución de la Unión Temporal y el acuerdo interno de Unión Temporal, en virtud a que Sinergy & Lowells, tuvo que asumir más del 80% de los costos y gastos de acuerdo a las actividades y requerimientos del Acuerdo Marco De Precios De Mesa De Servicio
5. El día 08 de Junio de 2023, se solicitó la cesión del cambio de posición contractual de la Unión Temporal Sinergy - Microhard a Sinergy & Lowells, según el radicado P20230608012171PETICIONES1, no obstante de acuerdo a lo revisado en reuniones del 08, 16 y 22 de Junio de 2023, no fue aprobado teniendo en cuenta que Sinergy & Lowells no puede tener el 100% de la posición contractual y las condiciones para continuar participando en los eventos de cotización así como la ejecución de las órdenes de compra vigentes que tiene la Unión Temporal Sinergy - Microhard. (folio 6-16).

Basado en lo anterior, colocamos de antemano las siguientes consideraciones, con el fin de que sea aprobada la solicitud de cesión a la empresa Hi Ware Solution Colombia SAS en aras de continuar prestando los servicio a cada una de las entidades compradoras:

1. La sede física certificada por Colombia Compra Eficiente pertenece a Sinergy & Lowells SAS, tal y como se puede evidenciar en los documentos que se aportaron en la licitación y que se adjuntan nuevamente.(Carpeta 1)
2. El 100% de los empleados a partir del 8 de junio de 2023 ya tienen contrato laboral con Sinergy & Lowells, Es decir todos los empleados que tenían vínculo laboral con Microhard a partir del 8 de junio de 2023 tendrán vínculo laboral con Sinergy & Lowells, con el propósito de asegurar la continuidad de los servicios en las órdenes de compra vigentes.
3. De acuerdo a la constitución de la Unión temporal, está solo es un vínculo para facturar; toda vez que cada miembro de la UT contrata a los empleados.
4. Sinergy & Lowells cuenta con la experiencia para continuar prestando el servicio, tal y como se puede evidenciar en las certificaciones registradas ante el Registro Único de Proponentes RUP (14 Certificaciones) de las cuales se Adjuntan como anexo a este comunicado 5 certificaciones que cumplen con el 4,836 Salarios Mínimos Legales actualizados a la fecha. (Carpeta 2)
5. La capacidad financiera de Sinergy & Lowells cumple con lo requerido para continuar prestando el servicio. Se adjunta estados Financieros comparativos a 31 de diciembre de 2022. (Carpeta 3).
6. La empresa Hi Ware Solution Colombia SAS cumple con la capacidad financiera y organización requerida para continuar prestando el servicio. Se adjunta estados Financieros comparativos a 31 de diciembre de 2022 (Carpeta 3)
7. La empresa Hi Ware Solution Colombia SAS cumple con la experiencia solicitada de acuerdo al porcentaje de participación y capacidad financiera requerida para continuar prestando el servicio.

Se adjuntan como anexo a este comunicado 3 certificaciones que cumplen con los Salarios Mínimos Legales actualizados a la fecha. (Carpeta 4).

8. La empresa Hi Ware Solution Colombia SAS, se encuentra actualmente activa, de acuerdo al certificado de existencia y representación legal, el cuál se adjunta con la respectiva cédula de ciudadanía del representante legal (Carpeta 5).

Así las cosas, solicitamos muy respetuosamente se analice la posibilidad de ceder el porcentaje de participación del miembro de Microhard SAS a Hi Ware Solution Colombia SAS teniendo en cuenta las consideraciones antes citadas.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: CCE-REC-FM-17

FECHA: 31 DE AGOSTO 2023

PÁGINA 2 DE 6

LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- ANCP-CCE RESPONDE:

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ANCP – CCE, le agradece haberse puesto en contacto con nosotros y le informa que se dará respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

I. Antecedentes

1. Que mediante Acuerdo de Cesión de Posición Contractual a la Unión Temporal Sinergy – Microhard, se protocolizó la cesión de la participación de la sociedad Microhard S.A.S. en la mencionada Unión Temporal a la sociedad HI – WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT 900.616.637-0.
2. Que el Proponente presentó solicitud de cesión el día 29 de junio de 2023, pidiéndola autorización de Colombia Compra Eficiente para efectos de ceder la participación de la sociedad Microhard S.A.S. en la Unión Temporal Sinergy – Microhard, proveedor adjudicado del Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020 a la sociedad HI – WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S., de conformidad con la cláusula 15 del Acuerdo Marco de Precios que exige que sea Colombia Compra Eficiente quien autorice dicha operación.
3. Que la cláusula 15 de dicho Acuerdo Marco de Precios indica:

“Cláusula 15 Cesión

Los Proveedores pueden ceder la calidad de proveedor derivada del Acuerdo Marco, con la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente. Para ello, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente la solicitud de cesión, la cual debe contener el posible cesionario sin que ello sea óbice para cederlo, el cual deberá contar con las mismas o mayores calidades de las que ostenta el cedente. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional. (...)

4. Que Colombia Compra Eficiente dio respuesta en dos ocasiones, solicitando información adicional, el 30 de junio de 2023 (Radicado de Salida RS20230705007022) y el 21 de julio de 2023 (Radicado de Salida RS20230725007923).



5. Que el 8 de septiembre de 2023 se remitió información suficiente que acredita que el cesionario cumple con todas las condiciones bajo las cuales fue adjudicado el cedente en calidad de miembro del proveedor plural, razón por la cual se confirmó por vía de correo electrónico el cumplimiento de dichas condiciones.
6. Que para realizar la valoración de la solicitud de cesión se tomaron en cuenta los siguientes documentos:

1	Acuerdo de cesión suscrito por todos los integrantes de la UT., con aceptación del cesionario.
2	Registro único de proponentes del cesionario HI – WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S., donde se validó que el proponente cumple con la experiencia requerida.
3	Registro de proponentes de Microhard S.A.S., para constatar que los indicadores financieros de la compañía cesionaria se encuentran iguales o superiores a los del cedente.
4	Certificado de cámara de comercio de la empresa cesionaria HI – WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S.
5	Copia de antecedentes disciplinarios de la empresa cesionaria.
6	Antecedentes de contraloría de la empresa cesionaria.
7	Antecedentes de Medidas cautelares.
8	Antecedentes judiciales.
9	Registro único tributario de la Unión Temporal.
10	Certificación de Experiencia Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario “INPEC” Nit 800-215-546-5.
11	Certificación de Experiencia Ministerio de Minas y Energía Nit 899.999.022-1.

II. Verificación de las Calidades del Cesionario

1. Evaluación Jurídica

Se evidenció que quien suscribe los documentos de cesión es el representante legal de las Sociedades cedente y cesionaria, y que sus representantes legales tienen las facultades para comprometer a la sociedad sin límite de cuantía. La sociedad cesionaria tiene registrados en el RUT las actividades requeridas por los pliegos. Se verifican los



FORMATO PQRS

Código: CCE-REC-FM-17

Versión: 02 DEL 31 DE AGOSTO DE 2023

antecedentes disciplinarios ante Procuraduría y Contraloría del cesionario, se verifica que le representante legal del mismo no se encuentra en situación de inhabilidad o incompatibilidad. En el Otrosí al acuerdo de la Unión Temporal se acredita la cesión, suscrita por los representantes legales de todas las partes involucradas.

2. Evaluación Financiera y Organizacional

Se tomaron los datos registrados en el del RUP para el año 2022, donde se evidencia que la sociedad cesionaria HI – WARE SOLUTIONS COLOMBIA S.A.S. cumple los indicadores mínimos para quedar adjudicado.

Fecha de Expedición	Verificación	Índice de Liquidez		Endeudamiento		Utilidad Operacional Sobre Activos		Utilidad Operacional Sobre Pasivos		Capacidad Financiera	Capacidad Organizacional	Evaluación Financiera
		2,03	Verificación	0,49	Verificación	0,0	Verificación	0,0	Verificación			
29/07/23	18/08/23	1,3 - 1,1, 0,97	Cumple	75 - 80 - 85	Cumple	0,10	Cumple	0,20	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Tabla 1. Evaluación económica.

3. Evaluación de Requisitos de Experiencia y Técnico

La solicitud contiene acreditación de experiencia suficiente para demostrar que cuenta con la misma o mejor experiencia que la que aportó en el momento de la adjudicación la sociedad Microhard S.A.S. a la UNIÓN TEMPORAL SINERGY – MICROHARD. En total aportó 2 contratos con experiencia sobre adquisición de repuestos de equipos tecnológicos y para el soporte y garantía para el sistema de alimentación ininterrumpida (UPS), por valor de \$28.836.870 y \$49.902.380, con lo cual se acredita experiencia suficiente para demostrar capacidad técnica de conformidad con lo indicado en los pliegos. La experiencia aportada en certificaciones suscritas por el contratante coincide con lo reportado en el RUP ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

III. Decisión



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: CCE-REC-FM-17

FECHA: 31 DE AGOSTO 2023

PÁGINA 5 DE 6

FORMATO PQRS

Código: CCE-REC-FM-17

Versión: 02 DEL 31 DE AGOSTO DE 2023

Por los motivos anteriormente expuestos, el Subdirector de Negocios Encargado de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, aprueba la cesión de la posición contractual de la sociedad Microhard S.A.S. en la Unión Temporal Sinergy – Microhard en favor de la sociedad HI – WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S., para todos los efectos pertinentes relacionados con el Acuerdo Marco de Precios CCE-183-AMP-2020.

Cordialmente,



Juan David Marín López
Subdirector de Negocios (E)

Elaboró: Silvia Patricia Méndez Alvear
Abogada Contratista

Revisó: Sergio Andrés Peña Aristizábal
Gestor Subdirección de Negocios

Aprobó: Juan David Marín López
Subdirector de Negocios



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: CCE-REC-FM-17

FECHA: 31 DE AGOSTO 2023

PÁGINA 6 DE 6

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

SINERGY & LOWELLS S.A.S

NIT 830.078.090-1

CERTIFICA

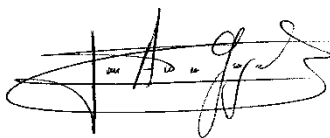
BAJO JURAMENTO:

Que la sociedad **SINERGY & LOWELLS S.A.S**, da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales ARL, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, instituto de bienestar familiar ICBF y Servicio Nacional de aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Abril 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos concepto, durante la vigencia de la sociedad, incluyendo los últimos doce (12) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

De igual manera certifico que a partir del 1 de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad –CREE.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la ley 789 de Diciembre 27 de 2002 y Art 1 de la ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá, D.C. a los (2) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023).



JOSE ANTONIO GONZALEZ C

Revisor fiscal

C.C. 19.271.355

T.P 12423-T

SINERGY & LOWELLS S.A.S

BOGOTÁ D.C. Cra 7 Bis A No. 123-79 PBX: 600 1155

MEDELLÍN Carrera 43 A # 1 SUR – 50 San Fernando Plaza Torre 1, Oficina 0620

PBX: 6041869

Información básica de la planilla

Empresa:	SINERGY Y LOWELLS SAS	NIT:	830078090
Tipo Planilla:	E	Periodo liquidación Pensiones:	agosto 2023
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	Periodo liquidación Salud:	septiembre 2023
Número de Radicación:	70600038	Total a pagar:	\$131,476,100
Fecha de vencimiento:	21/09/2023	Total de empleados:	196
Fecha de Pago:	08/09/2023	Número de Administradoras:	28

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	Nit recaudo:	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	Medio de Pago:	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.	Número Autorización:	148739179
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-7	860002503	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	195		\$0	\$2,607,100
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	43		\$0	\$21,783,800
230301	800224808	Porvenir	80		\$0	\$29,719,700
230901	800253055	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	2		\$0	\$2,277,200
231001	800227940	Colfondos	24		\$0	\$10,488,400
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	38		\$0	\$17,043,700
CCF03	890900842	Comfenalco Antioquia Caja de Compensacion Fliar	8		\$0	\$989,700
CCF07	890101994	Comfamiliar del Atlantico Caja de Compensacion	2		\$0	\$121,000
CCF16	891080005	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$80,400
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	168		\$0	\$18,326,500
CCF32	891180008	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$80,400
CCF34	892000146	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	2		\$0	\$57,400
CCF37	890500516	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	1		\$0	\$64,000
CCF40	890201578	Comfenalco Santander Caja de Compensacion	2		\$0	\$144,400
CCF56	890303093	Comfenalco Valle Caja de Compensacion Fliar	3		\$0	\$179,800
EPS001	830113831	ALIANSA LUD EPS S.A.	2		\$0	\$263,600
EPS002	800130907	Salud Total EPS	16		\$0	\$1,532,900

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
EPS005	800251440	Sanitas EPS	51		\$0	\$8,709,300
EPS008	860066942	Compensar EPS	45		\$0	\$6,329,800
EPS010	800088702	EPS Sura	21		\$0	\$3,405,200
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	50		\$0	\$4,348,700
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	6		\$0	\$368,000
EPS040	900604350	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	1		\$0	\$29,900
EPSC34	900298372	Recaudo SGP Capital Salud	1		\$0	\$145,000
ESSC07	806008394	EPS-S Mutual Ser	1		\$0	\$20,200
ESSC24	900226715	EPS-S Coosalud	2		\$0	\$80,300
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	5		\$0	\$1,367,700
PASENA	899999034	SENA	5		\$0	\$912,000
						\$131,476,100

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE

HI WARE SOLUTION COLOMBIA SAS

NIT 900.616.637-0

CERTIFICA

BAJO JURAMENTO:

Que la sociedad **HI WARE SOLUTION COLOMBIA SAS**, da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales ARL, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, instituto de bienestar familiar ICBF y Servicio Nacional de aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Abril 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos concepto, durante la vigencia de la sociedad, incluyendo los últimos doce (12) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

De igual manera certifico que a partir del 1 de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad –CREE.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la ley 789 de Diciembre 27 de 2002 y Art 1 de la ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá, D.C. a los (2) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023).



DANIEL AMAYA

Representante legal

C.C. 1.000.942.295

HI WARE SOLUTION COLOMBIA S.A.S.

NIT 900.616.637-0

Carrera 74 No. 138 – 69 PBX: 6476821 Bogotá - Colombia

DATOS GENERALES DEL APORTANTE										
Identificación	dv	Razon Social		Clase Aportante		Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900616637	0	HI-WARE SOLUTION COLOMBIA SAS		D - BENEFICIARIO LEY 1429 DE 2010		PRINCIPAL	CRA 7 BIS A 123 79	BOGOTA-BOGOTA D.E.	6001155	Si
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION										
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor	
2023-08	2023-09	165836638	9456257687	E	2023/09/11	2023/09/18	BANCOLOMBIA	7	\$8,971,700	
RESUMEN DE PAGO										
RIESGO		CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 2)					4	\$2,401,000	\$18,700	\$0	\$2,419,700	
COLPENSIONES		25-14	900,336,004	7	2	\$1,980,200	\$15,400	\$0	\$1,995,600	
PORVENIR		230301	800,224,808	8	2	\$420,800	\$3,300	\$0	\$424,100	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)					5	\$166,500	\$1,300	\$0	\$167,800	
SEGUROS BOLIVAR		14-7	860,002,503	2	5	\$166,500	\$1,300	\$0	\$167,800	
CCF (ADMINISTRADORAS: 2)					5	\$1,273,900	\$9,900	\$0	\$1,283,800	
CAFAM		CCF21	860,013,570	3	4	\$1,215,100	\$9,400	\$0	\$1,224,500	
COMFENALCO VALLE		CCF56	890,303,093	5	1	\$58,800	\$500	\$0	\$59,300	
EPS (ADMINISTRADORAS: 2)					5	\$3,658,600	\$28,100	\$0	\$3,686,700	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)		EPS010	800,088,702	2	1	\$58,800	\$500	\$0	\$59,300	
SANITAS		EPS005	800,251,440	6	4	\$3,599,800	\$27,600	\$0	\$3,627,400	
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)					2	\$841,700	\$6,500	\$0	\$848,200	
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR		PAICBF	899,999,239	2	2	\$841,700	\$6,500	\$0	\$848,200	
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)					2	\$561,200	\$4,300	\$0	\$565,500	
SENA		PASENA	899,999,034	1	2	\$561,200	\$4,300	\$0	\$565,500	
TOTAL					5	\$8,902,900	\$68,800	\$0	\$8,971,700	

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
19271355
NUMERO
GONZALEZ CASTAÑEDA
APELLIDOS
JOSE ANTONIO
NOMBRES
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 01-DIC-1956
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.65 0+ M
ESTATURA G.S. RH SEXO
17-ENE-1976 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR

INDICE DERECHO



A-1500112-42086042-M-0019271355-20010530 0060701150B 01 097068355

[Handwritten signature]

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

12423-T

JOSE ANTONIO
GONZALEZ CASTANEDA
C.C. 19271955
RESOLUCION INSCRIPCION 578 **FECHA 23/04/1985**
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

PRESIDENTE *LEONARDO SANCHEZ GARRIDO*
LEONARDO SANCHEZ GARRIDO **19955**



68736

FIRMA DEL TITULAR

DUPLICADO

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Junta Central
de Contadores.



LOGOCARD 1793 01/2008

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

5 F F 9 7 E B 8 1 C B 7 A 1 1 0

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **JOSE ANTONIO GONZALEZ CASTAÑEDA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 19271355 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 12423-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 11 días del mes de Agosto de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



Banco de Occidente
NIT. 890.300.279-4

CERTIFICADO

Mediante la presente CERTIFICAMOS que nuestro cliente **UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE** identificado con NIT. No. 901401558 es cuenta habiente en la oficina Avenida Suba desde el 13 de agosto de 2020 con la Cuenta de ahorros No 247869571, la cual se encuentra activa y ha sido bien manejada.

Por lo anterior podemos afirmar que la mejor carta de presentación de **UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE** es ser un "cliente activo del Banco de Occidente"

Expedimos esta certificación con destino **UNIÓN TEMPORAL SINERGY - HI WARE** A los (29) días del mes de septiembre del año Dos mil veintitrés (2023).

Cordialmente,

L. Morales

LAURA ALEJANDRA MORALES MENDIETA
Asesora de Soporte Comercial