Sistemas ARIES S.A.S.
Somos conocimiento que acerca el estado al ciudadano

Medellín, Enero 02 de 2026

Señores
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TÁMESIS E.S.P S.A.**
Gerente

Respetados Señores:

Con el propósito de seguir fortaleciendo el acompañamiento tecnológico de las áreas administrativas y financieras de su entidad y orientados en lograr una interacción más eficiente y humana con la comunidad, así como en obtener mejores resultados de gestión ante los diferentes entes de control, presentamos nuestra propuesta de actualización y soporte técnico en la Plataforma Ariesnet, especificando las políticas, los servicios, el valor y el alcance que ésta cubre para la vigencia 2026.

El actual documento y el anexo técnico Nro. 1 adjunto a la presente, formarán parte integral del contrato que se pueda suscribir con su entidad, aclarando que las políticas, aspectos técnicos, notas y recomendaciones, deben ser tenidas en cuenta durante la ejecución de este.

Para el 2026 seguiremos afianzando y robusteciendo el contenido de nuestra plataforma de soporte Wolkvox, con más instructivos, videos y manuales de uso, a los que podrá accederse fácilmente en nuestro menú de Whatsapp con la ayuda de la inteligencia Artificial **IA.** Por otra parte, queremos contarles que continuaremos enriqueciendo nuestro canal de ***Youtube,*** para que sus funcionarios puedan visualizar los importantes videos que vienen preparando nuestros colaboradores sobre los temas más críticos y sobre aquellos módulos que hemos identificado como los más solicitados en el área de soporte.

Para los radicados (Tickets) que por su complejidad deben ser escalados a un nivel superior y que por tanto no se resuelven en un soporte telefónico, permanecerá el uso de la plataforma Zendesk, en la cual se hace todo el

seguimiento y control de cada caso (emails con avances). Mediante estas plataformas de mesa de ayuda y soporte técnico que ofrecemos en esta propuesta se continuará, además, con las calificaciones en nuestros servicios, ya que, gracias a sus aportes, hemos podido detectar y corregir aspectos que potencian positivamente nuestra relación técnica y comercial.

A continuación, les describimos los aspectos más relevantes de la propuesta referida:

## 1. Políticas del servicio:

- Mesa de Ayuda - Incidentes:
  Incidente: Interrupción no planeada de un servicio o del software, que impide su operación parcial o total y que se debe al aplicativo mismo. Las solicitudes de soporte deberán ser registradas por parte de la entidad contratante en el software de mesa de ayuda provisto por el contratista. Este registro es indispensable para la correcta gestión y trámite de los incidentes de acuerdo con la naturaleza y complejidad de cada petición. El soporte se brindará en tres niveles, asegurando un manejo adecuado y escalable de cada solicitud:

  Nivel 1: Soporte básico que se resuelve con un audio, instructivo o video, atención vía Teamviewer, correo electrónico o comunicación telefónica moderada (máximo 30 minutos).
  Nivel 2: Soporte escalado por nuestros Asesores al grupo de Operaciones cuando el incidente puntual requiera de una mayor intervención por su grado de complejidad y tiempo de respuesta.
  Nivel 3: Solicitud que requiere la participación del grupo de desarrollo para modificar algún módulo o proceso ya existente en la plataforma y cuyo resultado desencadenará una actualización básica para el Contratante.

- Requerimientos: Módulo o proceso no contemplado dentro de la plataforma para el cual se analizará y se presentará propuesta económica y tiempo de desarrollo para que sea aprobado por el Contratante.

- Soporte Telefónico y Remoto (TeamViewer) en el horario: Lunes a Viernes de 8:00 am – 11:00 am y de 2:00 pm – 5:00 pm. La solicitud de soporte se recibirá en una línea central de Whatsapp dispuesta e informada por Sistemas Aries y, desde allí, se registra y se traslada al líder de soporte para definir el tema a tratar y los niveles de criticidad, para agendar la atención según la disponibilidad del equipo de soporte. Posteriormente se establece la comunicación desde nuestra área de recepción entre sus funcionarios y el asesor asignado. De este soporte se graban las llamadas (1 mes) y también las sesiones remotas (teamviewer-1 mes), cuyos accesos hayan sido autorizados previamente por el Contratante, en cada comunicación telefónica. Se recomienda el monitoreo permanente del Cliente sobre las acciones de nuestros Asesores para estar seguros de que nuestros Asesores sólo hacen procesos autorizados por el mismo.

  Los teléfonos celulares desde los cuales se comunicará la entidad contratante deberán estar autorizados y registrados en nuestra plataforma de soporte ("Wolkvox") por seguridad del contratante y para asegurarnos de que corresponde a un empleado o contratista validado por el supervisor del contrato.

  Los Asesores de Sistemas Aries no pueden hacer modificaciones a registros de las bases de datos sin causa técnica claramente definida y sin autorización escrita del Contratante. Los perfiles de acceso de los Asesores de Sistemas Aries están restringidos y no contemplan las acciones de Agregar/Eliminar/Modificar sobre las bases de datos; sus claves sólo autorizan consultas en las tablas para análisis de las situaciones descritas por el Contratante.

  Nuestros asesores brindarán orientación en las tareas, pero no realizarán la digitación de datos en los equipos del Contratante, ni llevarán a cabo parametrizaciones o configuraciones. Sistemas Aries no ofrecerá asesoría jurídica o legal en la interpretación de conceptos de esta naturaleza. La entidad contratante será responsable de estudiar los conceptos técnicos aplicables en cada materia, mientras que nuestros asesores se limitarán a explicar la aplicación de dichos conceptos en el software.

El Contratante permitirá la transferencia de archivos totales o parciales de la base de datos – Ariesnet, hacia la infraestructura informática propia de sistemas Aries S.A.S. para procesos de revisión de información ante eventuales pruebas que así lo requieran.

- Actualizaciones regulares de la plataforma *Ariesnet/Smart* en todos sus componentes de acuerdo al plan de entregas (release) de Sistemas Aries: Ejecutables, Web Services y Reportes. Estos procesos se realizarán por internet de manera automática cada que haya novedades en: Estructuras de las bases de datos, Módulos creados, Rutinas existentes que requieran ajustes. Además, se harán actualizaciones en las diferentes sesiones de soporte por Teamviewer, previa explicación del Asesor sobre los cambios a encontrar. El plan de entregas (release) será informado gradualmente dentro de la misma plataforma, en el menú superior derecho, haciendo click sobre el número de la versión, cada que se tenga constituido.

- Notificaciones enviadas vía email, utilizando únicamente los correos corporativos registrados en nuestra base de datos, y a través del menú de noticias de la plataforma Ariesnet. En estas se proporcionará información sobre las últimas actualizaciones y novedades de las aplicaciones, así como sobre los aspectos más relevantes para optimizar la experiencia dentro de los programas. Estas comunicaciones no se enviarán a correos personales, asegurando así la seguridad y pertinencia de la información compartida.

- La plataforma Ariesnet genera copias automáticas de los archivos de la base de datos; sin embargo, la programación de los horarios para estas copias debe ser realizada por la entidad contratante. Es responsabilidad exclusiva de la entidad contratante gestionar el almacenamiento externo y la custodia adecuada de estas copias de seguridad, ya que Sistemas Aries no asume ninguna responsabilidad por la integridad, disponibilidad o gestión de dichas copias.

Se recomienda seguir la regla de copias de seguridad 3-2-1-1-0: mantener al menos 3 copias de seguridad, almacenarlas en 2 medios diferentes, asegurar que al menos 1 copia esté fuera de las oficinas de la entidad contratante o en la nube, contar con 1 copia offline y garantizar 0 errores de respaldo mediante pruebas y verificaciones periódicas. Es crucial revisar regularmente que el servicio de copias esté activo, ya que pueden ocurrir desactivaciones automáticas por parte del sistema operativo, lo cual puede pasar desapercibido y poner en riesgo la recuperación de los datos. Cumplir con estas prácticas ayudará a proteger la información y garantizar la continuidad operativa.

Es indispensable que la entidad contratante defina un plan de auditorías periódicas de las copias de seguridad, para restaurarlas aleatoriamente (definir a quién se capacita para restaurar) y evaluar que los datos almacenados en ellas contengan información consistente con la que se ha procesado en determinadas fechas. Sugerimos hacer un registro escrito de las auditorías realizadas por fechas y de los resultados obtenidos. La plataforma Ariesnet realizará copias alternas, si así lo configura el contratante en los paneles respectivos, con métodos de Checksum (conteo de datos) para poder validar y certificar, posteriormente, la consistencia y autenticidad de las copias a restaurar, en caso de ser necesario. Aun así, Sistemas Aries no asume la integridad de los datos restaurados porque eventos incontrolables como el defecto en sectores del disco duro u otros aspectos no detectables desde la Plataforma Ariesnet que sólo opera como un ERP.

## 2. Aspectos Técnicos incluidos:

- Actualización, cuando existan cambios en el software, a las aplicaciones de Presupuesto y Tesorería, Contabilidad y Servicios Públicos (Sólo aplicaciones de las cuales se haya adquirido la Licencia de Uso previamente).

Estas actualizaciones no incluyen nuevos desarrollos de módulos que, por su complejidad y costo de producción, afecten el equilibrio económico del contrato y que por lo tanto no están especificados en la presente propuesta. Si se requiere un desarrollo especial, se analizará y se presentará propuesta técnica y económica para su estudio y decisión.

- Ajustes a CCPET y a la generación de archivos tipo XLS que servirán como base para rendición de CUIPO, según cambios definidos por cada ente de control competente.

- Manejo del módulo para envío de los **Documentos Electrónicos Equivalentes D.E.E.** utilizando la plataforma de Gosocket o EDN, con un número máximo de 65.232 transacciones anuales entre Facturas y/o Notas Crédito-Débito para los Suscriptores de Servicios Públicos domiciliarios según resolución DIAN 165 de 2023.

## 3. Propuesta Económica:

El costo de la Inversión es de ***$ 30.593.277 (IVA incluido 19%)***

Notas:

Nuestra empresa está implementando el funcionamiento de las plataformas en la **NUBE** (Azure). Allí podrán trabajar las versiones Ariesnet y AriesWeb. Quien considere importante utilizar este nuevo servicio puede comunicarse con nosotros y les explicaremos el alcance, los requisitos y los costos de dicho alojamiento.

Aunque no decidan implementar el software y almacenamiento en nube, tenga en cuenta que su entidad puede utilizar nuestra versión **AriesWEB sin COSTO:** Este es un programa en ambiente WEB para acceder **remotamente, desde cualquier sitio**, a las aplicaciones de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad. Para utilizarla sólo se requiere tener activa la seguridad en la IP (Equipo de borde).

Al implementar la seguridad en la IP, se podrá tendrá un primer paso para el pago de las facturas, en línea, por ***PSE***, quedando solo pendiente la adquisición del Webservice de Sistemas Aries para conexión con la pasarela de pago y el banco que se defina. Algunos bancos están apoyando estas inversiones para recaudos por PSE, incluyendo la seguridad de la **IP**, de manera que su entidad no incurra en estos gastos, por tal motivo recomendamos ponerse en contacto con su asesor bancario para gestionar los recursos que se requieren en el proyecto.

## 4. Forma de Pago

- 40% en Febrero de 2026
- 30% en Mayo de 2026
- 20% en Septiembre de 2026
- 10% en Diciembre de 2026

## 5. OTROS PROGRAMAS ADICIONALES:

Además de los programas que actualmente tiene su entidad, queremos informarles que tenemos los siguientes aplicativos

disponibles que pueden ser cotizados si su entidad lo considera pertinente:

5.1. Linea de Whatsapp con BOT programado que permite las consultas de las facturas de cada Contribuyente, en formato PDF. Incluye la conexión con META y los costos de suscripción y transacciones anuales.

5.2. Generación de mensajes de Texto SMS desde las aplicaciones de cartera para recordatorios, cobros y envío de facturas. Se requiere tener la base de datos actualizada de los teléfonos de sus Contribuyentes.

**Notas técnicas adicionales:**

- Es indispensable que la entidad contratante defina claramente quién es el administrador de la plataforma y/o líder técnico, que será el encargado de la clave de primer nivel y el único interlocutor válido con nuestra Empresa para coordinar las atenciones a brindar a cada funcionario por medio de nuestra mesa de ayuda, canalizando y priorizando las solicitudes de estos.

- Es necesario que el Contratante configure para Sistemas Aries, en el equipo servidor, un usuario del tipo "NO ADMINISTRADOR", con acceso a las carpetas del ambiente Ariesnet solamente y nos asigne en él, permisos para parametrizar el IIS. Esto con el fin de que los asesores de Sistemas Aries no puedan instalar otro

tipo de software o componentes que no hayan sido autorizados por el Contratante.

- Es necesario que actualice, en Sistemas Aries, los emails de control a donde la plataforma Ariesnet puede hacer las notificaciones cada vez que se realice una transacción delicada (Notas crédito, Anulaciones, Eliminaciones, etc.). También es importante actualizar por escrito el email al cual le enviamos notificaciones sobre novedades, capacitaciones y actualizaciones.

- La plataforma Ariesnet tiene controles y bloqueos de documentos que se imprimen, para evitar que éstos sean modificados posteriormente y que no coincidan los datos del sistema con los papeles impresos.

- Cuando se requiera una re-instalación de la plataforma Ariesnet en el servidor del Cliente, será necesario que este envíe una autorización formal, mediante un oficio firmado por el interventor, especificando si se debe restaurar una copia de los archivos de la base de datos. En dicho oficio, deberá indicar claramente la ubicación de las copias de seguridad y cuál de ellas debe seleccionarse para la restauración.

  Es fundamental tener especial cuidado al tomar esta decisión, ya que al restaurar una copia se sobre escriben los archivos existentes en el servidor, dejando activos únicamente los datos de la copia seleccionada. Sistemas Aries no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de información, daños o cualquier consecuencia derivada de la sobreescritura, restauración incorrecta, o selección inadecuada de las copias de seguridad. Por ello, es esencial que la entidad contratante verifique y confirme detalladamente la elección de la copia a restaurar para evitar cualquier tipo de pérdida de datos o inconvenientes operativos.

- Los bloqueos contables y presupuestales son muy importantes para el control de la información que ya se procesó y rindió a los Entes de control. Estos procesos deben ser coordinados entre el Contador, el Tesorero o quien su Entidad designe. Estas opciones deben ser evaluadas al asignar los perfiles ya que quien pueda

ingresar al formulario titulado "Otros datos de Configuración", podrá hacer cambios en estos bloqueos.

- Los códigos de barras de los programas facturables requieren de un código GS1 (adquirir en www.GS1CO.ORG) para cada Entidad y cuenta bancaria que se quiera afectar. Sugerimos notificarnos por escrito si existen novedades en estos códigos para hacer los respectivos ajustes.

## 6. Recomendaciones:

- ✓ Actualmente existen muchos ataques cibernéticos que interrumpen las actividades de las entidades, vulnerando los datos mediante secuestros de información cada vez más frecuentes. Por esta razón, se debe definir con su Asesor en software de apoyo, la adquisición y configuración del **Antivirus** adecuado según los existentes en el mercado, teniendo especial cuidado en que no se afecte el procesamiento ni el rendimiento de la Plataforma Ariesnet.
- ✓ Asignación por parte del Contratante de un único canal de entrada (IP y Puerto) para la utilización de la herramienta de conexión remota que utiliza nuestra empresa (Teamviewer), minimizando riesgos de virus y ataques.
- ✓ Cambio frecuente de las Claves de Administrador y de los Usuarios y revisión por parte del Administrador, de los perfiles de acceso de cada funcionario según su manual de funciones.
- ✓ Definición de un cronograma de trabajo, por parte de la Entidad Contratante, para los procesos de liquidación y facturación, de manera que se haga un muestreo previo por destinaciones y/o estratos para revisión de diferentes condiciones (tarifas, recargos,

amnistías, subsidios) antes de entregar las facturas a los Contribuyentes.

- ✓ Revisión permanente de las Notas crédito en los Facturables y demás transacciones que reduzcan la cartera sin utilizar el módulo de ingresos directos.
- ✓ El servidor del Cliente debe operar con Windows Server 2019 o una versión superior. Es fundamental que el sistema operativo cuente con una administración adecuada que asegure la instalación de las últimas actualizaciones y service packs proporcionados por el fabricante. Mantener el sistema actualizado es crucial para mitigar los riesgos asociados a eventos de seguridad y garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma. La falta de actualización o gestión adecuada puede exponer al servidor a vulnerabilidades y afectar la estabilidad y seguridad de los datos.
- ✓ Adquirir discos de estado sólido para mayor velocidad de procesos.
- ✓ Revisión y legalización de las licencias de uso de los productos Microsoft: Servidores, CAL de comunicación entre las diferentes máquinas y el servidor, Windows (sistema operativo) de cada estación de trabajo, External Conector si su Entidad está publicando por Internet (Pagos PSE – Conexión con otras Entidades vía WEB).
- ✓ La memoria Ram del Servidor debe ser mínimo de 32 GB, además se debe analizar la categoría de la red de datos, el Switche de red (1 Gbps), las tarjetas de comunicación de cada equipo (100/1000 Mbps) y la configuración del sistema operativo del servidor y de las estaciones de trabajo, las cuales deben tener como mínimo 8 GB de Ram y deben contar con Windows 11 ó superior.
- ✓ Adquisición de Medio Externo o Nube para copias de seguridad.
- ✓ Adquisición de Ups para protección eléctrica.

- ✓ Mantenimiento periódico del Servidor, especialmente de los discos duros, para evitar pérdida parcial o total de la información al ser almacenada en sectores defectuosos que no garanticen la correcta recuperación, al momento de una restauración, por un daño físico en los mismos.
- ✓ Adquisición y configuración de IPs públicas para conexiones remotas.
- ✓ Implementación de seguridad (Firewall) para accesos externos autorizados y no autorizados.

Atentamente,



**MÓNICA MARÍA RAMÍREZ SEPÚLVEDA**
Coordinadora Administrativa y de Recursos Humanos