

Bogotá D. C., 02 de diciembre de 2024



Señores:
Andres Fraile
Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.
Pereira- Risaralda

**Ref. Servicio de Soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma SPARD®
para la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y la Empresa Municipal de
Cartago S.A. E.S.P.**

Apreciado Ingeniero(a),

Para ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S es un gusto poner a su disposición la siguiente propuesta, sobre el tema en referencia.

Próximamente finalizará el contrato de soporte y mantenimiento SPARD®, por tal motivo presentamos nuestra oferta para la prestación del servicio para 2025.

Convencidos de ser el mejor aliado para la gestión, operación y optimización de sus redes eléctricas, agradecemos a la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P ya la Empresa Municipal de Cartago. su interés y esperamos seguir contando con su empresa como uno de nuestros clientes destacados del sector eléctrico.

Para cualquier aclaración adicional, estamos a su entera disposición.

Cordialmente,

Andres Vera M.Sc
Gerente Comercial (CSO)



Propuesta Técnica y Económica:

Servicio de Soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma SPARD® para la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y la Empresa Municipal de Cartago S.A. E.S.P.

Cliente:
Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

24-094-006

Diciembre 02 de 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	Alcance general de la propuesta.....	6
2.	Alcance detallado de la propuesta	7
2.1	Licencias	7
2.2	Administración Base de Datos.....	8
2.3	Sistemas Operativos y Requerimientos mínimos	8
3.	Valor de la propuesta	10
3.1	Condiciones comerciales	14
3.1.1	Precios	14
3.1.2	Forma de pago	14
3.1.3	Sitio de entrega.....	14
3.1.4	Plazo.....	14
3.1.5	Confidencialidad.....	14
3.1.6	Propiedad Intelectual.....	14
3.1.7	Información comercial del proveedor	15
3.1.8	Validez de la oferta.....	15
4.	Anexo A condiciones de soporte técnico para el software SPARD®	16
4.1	Descripción general.....	16
4.2	Niveles de Servicio	16
4.2.1	Alcance del Soporte	16
4.2.2	Caracterización del Soporte	17
4.2.3	Usuarios Objetivo	18
4.2.4	Período cubierto, inicio del soporte	18
4.2.5	Nivel de Priorización del Soporte	19
4.2.6	Nivel de Escalamiento del Soporte.....	20
4.3	Procedimiento de solicitud del servicio de soporte	21
4.4	Creación de la solicitud de soporte a cargo del Cliente	21
4.5	Tratamiento, análisis y solución del incidente.....	21
4.6	Canales de comunicación	22
4.7	Responsabilidades y obligaciones de ECS.....	22
4.8	Responsabilidades y obligaciones del Cliente.....	23

5. Anexo B. garantía, actualizaciones de mantenimiento y soporte..... 24

5.1 Términos de la garantía 24

5.2 Servicio de soporte técnico..... 24

5.3 Suministro de actualizaciones de mantenimiento..... 24

5.4 Licencias de uso, derechos y obligaciones..... 25

5.5 Limitación de responsabilidad de ECS 26

5.6 Limitación de responsabilidad en relación con los resultados del programa 26

INTRODUCCIÓN

ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S. (ECS), compañía especializada en el desarrollo de software y consultorías para sistemas de distribución y transmisión eléctrica, desea continuar trabajando de la mano de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y las Empresas Municipales de Cartago S.A. E.S.P. para lograr la prestación de un servicio de energía eléctrica de alta calidad y confiabilidad, y para cubrir la necesidad de una gestión de las redes eléctricas de manera eficiente y con menores pérdidas.

Para ECS es motivo de agrado ofrecer mediante la presente propuesta la renovación del servicio de soporte de la plataforma **SPARD®** implementada en EEP y EMCARTAGO.

Estamos seguros de que las mejoras realizadas al software **SPARD®** cubren en mayor medida las necesidades de su empresa y los profesionales y la organización del área de soporte apoyan y responden eficazmente a sus inquietudes. ECS está comprometido con ofrecer a nuestros clientes mejores productos y servicios, lo que aumentará la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes.

OFERTA TÉCNICA

1. Alcance general de la propuesta

El objeto de la presente oferta comprende los servicios de soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma SPARD®

Pensando en una mejor administración para los presupuestos respectivos contemplados para este servicio en primer lugar se ha unificado en una sola oferta los ítems implementados en EEP y EMCARTAGO, por otro lado con el ánimo de generar posibilidades de valor y más cómodas para nuestros clientes, dentro de la valoración se tiene a disposición diferentes opciones de contratación con planes a 1, 2, 3 y 5 años, asegurando para las opciones superiores a un año un porcentaje de descuento sobre el valor total. Esperamos estas alternativas resulten beneficiosas para ambas empresas.

Los aplicativos y módulos que conforman la plataforma SPARD® son:

Para EEP:

- Diez (10) licencias SPARD® GIS
- Tres (3) licencias SPARD® EMS
- Cinco (5) licencias SPARD® Visor geográfico
- Cinco (5) licencias SPARD® TCS
- Seis (6) licencias SPARD® OMS CREG 015
- Dos (2) licencias SPARD® OMS
- Cinco (5) licencias SPARD® AVL
- Seis (6) licencias SPARD® P&C
- Diez (5) licencias SPARD® Subestaciones
- Seis (6) licencias SPARD® MEDIT
- Interfaz SPARD® -SCADA
- Interfaz SPARD®-SAC Incluido el módulo de transformadores y clientes
- Interfaz SPARD®- IBM MAXIMO*
- Suscripción SaaS SPARD GD Connect
- Suscripción SaaS SPARD Connect 075

Para EMCARTAGO:

- Dos (2) licencias SPARD® GIS
- Dos (2) licencias SPARD® M-EDIT
- Aplicaciones WEB / Nube - Outage Viewer
- Interfaz con el Sistema Comercial
- Licencias SPARD® OMS /CMS (1) servidor y (3) clientes
- Una (1) licencia SPARD® OMS Visor
- Una (1) licencia SPARD® FWOM cliente y servidor

- Una (1) licencia Módulo de Calidad de Servicio CREG015
- Una (1) licencia SPARD® DMS operativo
- Una (1) licencia SPARD® EMS
- Dos (2) licencias SPARD® Subestaciones
- Dos (2) licencias SPARD® P&C
- Web Service - reporte información al LAC
- Dos (2) licencias SPARD® TCS
- SPARD® Gestión de Activos
- Interfaz SPARD®- IBM MAXIMO*
- Suscripción SaaS SPARD GD Connect
- Suscripción SaaS SPARD Connect 075

Anexamos también las condiciones generales de soporte técnico y para el uso de las licencias del software de Energy Computer Systems S.A.S. (Ver Anexo A. condiciones de soporte técnico para el software SPARD® y Anexo B. Condiciones generales para el uso de las Licencias de Software de Energy Computer Systems S.A.S.).

*La interfaz SPARD® - Máximo, incluye todos los módulos desarrollados por ECS para EEP y Emcartago a la fecha de emisión de esta oferta. Incluyendo el modulo SST.

2. Alcance detallado de la propuesta

En el siguiente esquema se relaciona la configuración propuesta dentro del alcance:

2.1 Licencias

El servicio de soporte se limita a la última versión suministrada al cliente. Las licencias con derecho de uso del software **SPARD®** a otorgarse por ECS a EEP son de carácter no exclusivo, intransferible y sin límite o con límite de tiempo. Las licencias de actualización reemplazan a las licencias originales, de modo que EEP no puede seguir utilizando a las licencias reemplazadas.

EEP reconoce que la propiedad intelectual y comercial del sistema **SPARD®** bajo licencia pertenece a ECS y que cualquier programa que ECS desarrolle y que incorpore al sistema será propiedad de ECS.

ECS entregará un documento donde se consigna claramente el número de licencias para cada módulo que se está actualizando o adquiriendo, especificando su forma de licenciamiento, duración y los términos legales.

Para la descarga de nuevas versiones se proporcionará acceso a la nube de ECS, suministrando usuario y clave de acceso para descargar las actualizaciones, con su respectiva licencia de uso, junto con toda la documentación del producto.

Durante la ejecución del contrato si se requieren visitas para consultorías asistencias especializadas en procesos, capacitaciones adicionales o cualquier otra circunstancia que exija

la presencia de un funcionario de ECS en las instalaciones de EEP se cancelará por separado previa presentación de la cotización y aprobación.

2.2 Administración Base de Datos

Toda la información que se estructure a través del software **SPARD®** GIS se manejará en el motor de base de datos Oracle y ECS informa que la versión sobre la cual el software trabajará en óptimas condiciones es Oracle 11g/12c/19c/21c.

El alcance del soporte a las bases de datos OMS/GIS considera el mantenimiento a la estructura de estas en lo que concierne a las funcionalidades de la plataforma **SPARD®**:

- Los scripts correspondientes para la creación o actualización de los objetos en la base de datos SPARD® tales como tablas, índices, constraints, vistas, secuencias, procedimientos, funciones y triggers.
- Los scripts con la definición de privilegios a usuarios.
- En este ámbito no se incluyen la creación de nuevas vistas, procedimientos, funciones ó triggers, que en caso de que el cliente lo solicite se cotizarán en una nueva oferta.

La administración de la base de datos es obligación de EEP a través de su Dpto. Informático y/o un DBA (Administrador de Base de Datos).

Así mismo, considerando que la propiedad de la información allí contenida es de EEP el alcance del soporte de base de datos no incluye el mantenimiento de performance, tuning, mantenimiento tablespace y datafile. Cualquier falla por intervención en la base de datos, no será cubierta en los alcances de este soporte.

2.3 Sistemas Operativos y Requerimientos mínimos

ECS deberá suministrar las actualizaciones de las aplicaciones informáticas correspondientes al software **SPARD®**, bajo los siguientes sistemas operativos:

- Servidor: Windows 2008 R2 Service Pack 1
- Cliente Windows 10 64 bits

Los requerimientos mínimos para la Estación de Trabajo (Cliente) deben ser los siguientes:

- IBM - PC - compatible
- Intel i5, recomendable i7
- RAM: 8 GByte, recomendable 16 GB
- Disco Duro: 500 GByte, recomendable 1 T
- Tarjeta Gráfica de 2GB (preferible 4 GB) MB memoria no compartida
- Monitor LCD de Alta Resolución
- Se recomienda MS Office®

ECS garantizará sólo el correcto funcionamiento de su software en la configuración anteriormente mencionada particularmente en lo que se refiere a las versiones del sistema operativo. Los servidores deben ser dedicados exclusivamente a la solución **SPARD®**. ECS no se responsabiliza de problemas y efectos adversos sobre SPARD®, que pueda causar la instalación de software de terceros.

OFERTA ECONÓMICA

De acuerdo con los costos de implementación de la solución **SPARD®** y el listado de precios adjunto, presentamos las condiciones comerciales.

3. Valor de la propuesta

Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

1 Soporte y actualización de la plataforma SPARD® EEP					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
1,1	SPARD® GIS	Glb	10	\$3.208.035	\$32.080.350
1,2	SPARD® MEDIT	Glb	6	\$809.502	\$4.857.012
1,3	SPARD® P&C	Glb	6	\$1.080.178	\$6.481.068
1,4	SPARD® Subestaciones	Glb	5	\$716.982	\$3.584.909
1,5	SPARD® OMS	Glb	2	\$2.621.048	\$5.242.096
1,6	SPARD® CREG 015	Glb	6	\$4.323.521	\$25.941.126
1,7	SPARD® TCS	Glb	5	\$3.508.806	\$17.544.030
1,8	SPARD® AVL	Glb	5	\$1.663.329	\$8.316.645
1,9	SPARD® Visor WEB	Glb	5	\$1.073.130	\$5.365.650
1,10	SPARD® EMS planeamiento	Glb	3	\$4.764.051	\$14.292.153
1,11	Interfaz SPARD®-SCADA	Glb	1	\$13.052.426	\$13.052.426
1,12	Interfaz SPARD®-SAC incluido modulo transformadores y clientes	Glb	1	\$19.388.032	\$19.388.032
1,13	Interfaz entre SPARD® e IBM Máximo (App operativo)	Glb	1	\$10.521.998	\$10.521.998
Subtotal					\$166.667.494
IVA					\$31.666.824
Total					\$198.334.318

2. Servicios de suscripción EEP (Exentos de IVA)					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
2,1	SPARD® GD Connect (SaaS)	Año	1	\$24.626.338	\$24.626.338
2,2	SPARD® Connect 075 (SaaS)	Año	1	\$24.247.695	\$24.247.695
Subtotal					\$48.874.033

Total EEP				\$247.208.351**
-----------	--	--	--	-----------------

El valor total de la oferta para EEP es de doscientos cuarenta y siete millones doscientos ocho mil trescientos cincuenta y un pesos Mcte IVA. Incluido.

****El precio de la oferta aun no considera el respectivo aumento correspondiente al IPC determinado por el DANE para el 2024, una vez estas cifras sean fijadas se aplicará el porcentaje de aumento al precio presentado en esta oferta para dar continuidad con los temas legales de contratación.**

Empresa Municipal de Cartago S.A. E.S.P.

3. Soporte y actualización de la plataforma SPARD® EMCARTAGO					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
3.1	SPARD® GIS	Glb	2	\$3,208,035	\$6,416,070
3.2	SPARD® M-EDIT	Glb	2	\$809,502	\$1,619,004
3.3	SPARD® P&C	Glb	2	\$1,080,178	\$2,160,356
3.4	SPARD® Subestaciones	Glb	2	\$716,982	\$1,433,963
3.5	SPARD® OMS	Glb	3	\$2,621,048	\$7,863,144
3.6	SPARD® CREG 015	Glb	1	\$4,323,521	\$4,323,521
3.7	SPARD® TCS	Glb	2	\$3,508,806	\$7,017,612
3.8	SPARD® OMS Visor	Glb	1	\$881,229	\$881,229
3.9	SPARD® Visor WEB	Glb	2	\$1,073,130	\$2,146,260
3.10	SPARD® EMS	Glb	1	\$4,764,051	\$4,764,051
3.11	SPARD® DMS	Glb	1	\$1,258,898	\$1,258,898
3.12	SPARD® FWOM	Glb	1	\$6,294,492	\$6,294,492
3.13	Web Service - reporte información al LAC	Glb	1	\$2,517,797	\$2,517,797
3.14	Interfaz con el Sistema Comercial	Glb	1	\$3,716,854	\$3,716,854
3.15	SPARD® Gestion de Activos	Glb	1	\$28,835,118	\$28,835,118
3.16	Interfaz SPARD®- IBM MAXIMO	Glb	1	\$10,521,998	\$10,521,998
Subtotal					\$91,770,367
IVA					\$17,436,370
Total					\$109,206,737

4. Servicios de suscripción EMCARTAGO (Exentos de IVA)					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
4.1	SPARD® GD Connect (SaaS)	Año	1	\$24,626,338	\$24,626,338
4.2	SPARD® Connect 075 (SaaS)	Año	1	\$24,247,695	\$24,247,695
Subtotal					\$48,874,033

Total Emcartago					\$158,080,770
-----------------	--	--	--	--	---------------



El valor total de la oferta para EMCARTAGO es de ciento cincuenta y ocho millones ochenta mil setecientos setenta pesos Mcte IVA incluido, antes de IPC.

****El precio actual no considera el respectivo aumento correspondiente al IPC determinado por el DANE para el 2024, una vez estas cifras sean fijadas se aplicará el porcentaje de aumento al precio presentado en esta oferta para dar continuidad con los temas legales de contratación.**

SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA SPARD® COMPLETA

Resumen				
Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
Soporte y actualización de mantenimiento de la plataforma SPARD® Para EEP	Año	1	\$215,541,527	\$215,541,527
Soporte y actualización de mantenimiento de la plataforma SPARD® Para EMCARTAGO.	Año	1	\$140,644,400	\$140,644,400
Subtotal				\$356,185,927
IVA 19 %				\$49,103,194
Total				\$405,289,121

Considerando lo anterior, la oferta total de la plataforma SPARD® implementada en ambas empresas es de cuatrocientos cinco millones doscientos ochenta y nueve mil ciento veintiún pesos Mcte IVA. Incluido antes de IPC.

****El precio actual no considera el respectivo aumento correspondiente al IPC determinado por el DANE para el 2024, una vez estas cifras sean fijadas se aplicará el porcentaje de aumento al precio presentado en esta oferta para dar continuidad con los temas legales de contratación.**

En el valor ofertado no se incluye:

No incluye Hardware, Software operacional, antivirus, motor de base de datos Oracle u otro Motor de Bases de Datos, Comunicaciones, infraestructura de red y servicio de internet.

ALTERNATIVAS DE CONTRATACIÓN ANTICIPADA

Alternativa por 2 años*					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
1	Soporte y actualización por mantenimiento	Año	2	\$356,185,927	\$712,371,854
Subtotal					\$712,371,854
Descuento 3%					\$21,371,156
Total					\$691,000,698

El valor total de la alternativa para contratación anticipada de 2 años es de seiscientos noventa y un millones seiscientos noventa y ocho pesos Mcte IVA NO Incluido IPC No incluido.

****El precio no considera el respectivo aumento correspondiente al IPC determinado por el DANE año a año, este es un valor referencial o base el cual este sujeto a los valores finales del IPC para el año 2024 y 2025.**

Alternativa por 3 años*					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
1	Soporte y actualización por mantenimiento	Año	3	\$356,185,927	\$1,068,557,781
Subtotal					\$1,068,557,781
Descuento 5%					\$53,427,889
Total					\$1,015,129,892

El valor total de la alternativa para contratación anticipada de 3 años es de mil quince millones ciento veintinueve mil ochocientos noventa y dos pesos Mcte IVA NO Incluido IPC no incluido.

****El precio no considera el respectivo aumento correspondiente al IPC determinado por el DANE año a año, este es un valor referencial o base el cual está sujeto a los valores finales del IPC para los años 2024 - 2026.**

Alternativa por 5 años*					
Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor parcial
1	Soporte y actualización por mantenimiento	Año	5	\$356,185,927	\$1,780,929,635
Subtotal					\$1,780,929,635
Descuento 10%					\$178,092,963
Total					\$1,602,836,671

El valor total de la alternativa para contratación anticipada de 5 años es de mil seiscientos dos millones ochocientos treinta y seis mil seiscientos setenta y un pesos Mcte IVA NO Incluido IPC no incluido.

****El precio no considera el respectivo aumento correspondiente al IPC determinado por el DANE año a año, este es un valor referencial o base el cual este sujeto a los valores finales del IPC para el año 2024-2028.**

*** El descuento está sujeto a la contratación anticipada del servicio a largo plazo. El descuento se calcula a partir del segundo año contratado de manera anticipada: para dos años se aplica un descuento del 3%, para 3 años se aplica del 5% y para 5 años se aplica un 10%.**

***** El descuento comercial no modifica el valor base para el cálculo del servicio de soporte y actualización por mantenimiento de cada año.**

3.1 Condiciones comerciales

A continuación, nos permitimos informar a ustedes las condiciones comerciales que hacen parte integral de nuestra oferta.

3.1.1 Precios

Los precios ofertados en esta propuesta son fijos y se entienden en pesos colombianos (COP).

3.1.2 Forma de pago

La forma de pago para los servicios objeto de la presente propuesta es pago anticipado 100%.

Para las alternativas de contratación de 2, 3 o 5 años el pago se realizará anual anticipado para cada vigencia.

Una vez se tenga firmado el contrato, Energy Computer Systems S.A.S. enviará la factura a EEP S.A. E.S.P., la cual se pagará antes de 45 días.

3.1.3 Sitio de entrega

El sitio de entrega de las actualizaciones se realizará vía remota, con acompañamiento del personal especializado de ECS.

3.1.4 Plazo

Los documentos de renovación de uso de las licencias del software se entregarán máximo 30 días a partir de la legalización del contrato.

La duración del servicio de soporte será desde el 01 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.

3.1.5 Confidencialidad

De acuerdo con lo anterior, ECS se permite poner a disposición la presente oferta dirigida exclusivamente a EEP S.A. E.S.P., por tal motivo es de carácter confidencial y su reproducción y/o publicación total o parcial debe contar con previa autorización escrita por parte de ECS.

3.1.6 Propiedad Intelectual

La tecnología empleada para los productos e integraciones con el sistema **SPARD®** es propiedad intelectual y patrimonial de ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S. de conformidad con las leyes de Colombia y de los tratados internacionales sobre la materia, así como de cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial que las leyes de cualquier país del mundo otorguen sobre o respecto del software. Todos los derechos que no se encuentren

expresamente otorgados se entienden reservados a favor de ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S.

3.1.7 Información comercial del proveedor

Nombre: ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S
NIT: 800.180.936-1
Dirección: Calle 84a No. 12-18 oficina 406, Bogotá
Teléfono: 601 6237489 - 3112972177
Responsable: andres.vera@energyco.com
karen.bohorquez@energyco.com

3.1.8 Validez de la oferta

Esta oferta es válida por 30 días calendario a partir de la fecha de emisión.

© 2024 Energy Computer Systems S.A.S.
Todos los Derechos Reservados

4. Anexo A condiciones de soporte técnico para el software SPARD®

Versión: 29 de febrero de 2024

4.1 Descripción general

Salvo que se establezca lo contrario, estas Condiciones de Soporte Técnico de Software se aplican al soporte técnico para todos los módulos de software SPARD®.

El Cliente se refiere a la persona natural o jurídica que ha contratado el servicio soporte técnico SPARD®.

Por medio del servicio de soporte, Energy Computer Systems S.A.S. (ECS) proporciona asistencia en la operación del software SPARD® al usuario designado por el Cliente.

El servicio de soporte se prestará sobre la última versión y cubre únicamente los módulos SPARD® y/o interfaces implementadas por ECS y que están en el alcance del contrato de suministro y/ o soporte del software.

El servicio incluye soporte vía telefónica, correo electrónico o a través de Internet en tiempo real (chat), cuando se considere necesario para resolver lo más rápido posible el incidente. En todos los casos el Cliente cuenta con nuestro apoyo directo para escalar y asegurar una rápida respuesta a sus solicitudes.

ECS se reserva el derecho de modificar partes de estas Condiciones de Soporte referentes a canales de comunicación y procedimientos de solicitud de soporte, sin afectar los Niveles de Servicio pactados.

4.2 Niveles de Servicio

Con la definición de Niveles de Servicio se establecen las características del servicio de Soporte frente a una solicitud efectuada por el Cliente a la Coordinación de Soporte de ECS.

ECS se compromete a brindar un servicio de soporte a los módulos de software SPARD® que son objeto del contrato u orden de compra con el Cliente.

4.2.1 Alcance del Soporte

El soporte prestado incluye los siguientes servicios:

- Atención a consultas y/o inquietudes referentes a la operación del software sobre la más reciente versión suministrada al cliente. En caso de consultas y/o inquietudes que requieran de una capacitación, ECS enviará una cotización para ofrecer este servicio.
- Elaboración conjunta de un diagnóstico preliminar o acción a seguir ante un caso o problema.

- Recomendación para seguir para prevenir posibles fallas en el uso y/u operación de los módulos.
- Sugerencia de métodos alternos de solución a un incidente reportado o inquietud mientras se gestiona una corrección definitiva.

El contacto con el Coordinador de soporte de ECS se realizará **única y exclusivamente** a través de un Profesional designado por el Cliente, quien centralizará, priorizará y filtrará las solicitudes de soporte de los usuarios de acuerdo con los criterios generales de la empresa y el alcance del soporte con ECS. Este profesional deberá haber recibido capacitación y ser conocedor del sistema SPARD® y de su implementación y operación en la empresa.

El servicio de soporte **NO** incluye: corrección de errores derivados de fallas del sistema operativo, hardware, virus informático, entorno de redes, conexiones remotas a internet, intranet o extranet, canales de comunicación, así como fallas por mal uso de los motores de base de datos utilizados por el Cliente y/o administración de estos, soporte a usuarios no capacitados, soporte a software de terceros.

4.2.2 Caracterización del Soporte

Las solicitudes de soporte realizadas por el cliente pueden clasificarse en: Incidente o problema, solicitud de información o solicitud de soluciones evolutivas. En la siguiente tabla se describen cada categoría y su respectivo tratamiento.

Categoría	Descripción	Tratamiento del Servicio de Soporte Técnico
Consultas y/o inquietudes	Entiéndase por consulta aquella inquietud, petición de información, opinión o consejo referentes a la operación o funcionamiento del software o interfaces implementadas por ECS, expresada por el cliente (mediante los canales oficiales de comunicación establecidos).	Este tipo de solicitudes se tratarán de acuerdo con la disponibilidad (horario de atención) y priorización Baja . En caso de que el Coordinador de soporte determine que es necesaria una capacitación, esta se cotizará y tendrá un valor adicional.
Incidente o Problema	Un incidente se considera como un soporte correctivo , el cual no es planificado y puede causar una reducción o interrupción en la operación normal del servicio o una disminución de la calidad de este.	Este tipo de caso se tratará de acuerdo con la disponibilidad (horario de atención) y priorización correspondiente (Crítico, Alto o Medio), en caso de ser necesario podrá ser escalado a segundo o tercer nivel.

Solicitud Solución Evolutiva	Entiéndase por solicitudes evolutivas aquellas que impliquen nuevos desarrollos en el software SPARD® que no se refieran a cambio en esquema regulatorio y que no rEEPsenten un cambio mayor en las funcionalidades básicas de los módulos SPARD® contenidas en la descripción funcional, o creación de nuevos módulos. Es un desarrollo que se incluye en forma general en la siguiente versión del software que se distribuye a todos los clientes de ECS.	Las solicitudes para cambios evolutivos serán recibidas por ECS y sometidas a una evaluación para analizar la viabilidad técnica y económica, el impacto en el sistema y la prioridad. Al Cliente se le informará si ECS realizará el desarrollo y el costo del mismo en un periodo máximo de un (1) mes. Las adecuaciones menores a los módulos existentes debidas a temas regulatorios se incluyen y se entregan en la versión siguiente de acuerdo con el calendario normativo. Las modificaciones que se consideren rEEPsentativas en la evaluación del equipo de desarrollo, serán objeto de presentación de oferta comercial.
-------------------------------------	---	---

4.2.3 Usuarios Objetivo

El servicio de soporte técnico se prestará **únicamente** a las personas que han recibido la capacitación de ECS en la versión y el módulo del software que es objeto del soporte. La naturaleza del soporte es puntual y de brevedad, en caso de requerirse una capacitación no contemplada en el contrato de soporte, este tendrá un valor adicional y se cotizará de acuerdo con las actividades a realizar y con los recursos humanos requeridos.

4.2.4 Período cubierto, inicio del soporte

El inicio del contrato de soporte se rige por el nivel de servicio acordado y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Para las licencias (adquiridas y/o actualizaciones) que conlleven a un periodo de implementación, la prestación del servicio de soporte inicia a partir del momento en que se firma el acta de aprobación de las pruebas del sistema.
- Para aquellas licencias (nuevas y/o actualizaciones) que no requieren un servicio de implementación, el soporte se inicia a partir de la entrega del software o de la fecha estipulada en el contrato.
- En el caso de licencias temporales o en arrendamiento, el servicio se prestará durante el periodo estipulado en el contrato u orden de compra.

En caso de requerirse soporte y/o asesoría fuera del periodo contratado o del horario de atención, este servicio tendrá un valor adicional y se cotizará de acuerdo con las actividades a realizar y los recursos humanos requeridos.

4.2.5 Nivel de Priorización del Soporte

Los Niveles de Servicio para el soporte ofrecidos por ECS son:

Nivel I: Este plan 5x8 está diseñado para empresas que operan aplicaciones SPARD® no críticas o estratégicas, que no detienen las actividades normales y permiten una ventana de tiempo para la respuesta.

Nivel II: En este plan de soporte la disponibilidad del servicio en el horario 6 x 12 aplica para módulos SPARD® que operan en actividades CORE de la empresa y/o de misión crítica o que interactúen con otras soluciones, en las cuales la operación debe estar garantizada. Estos aplicativos son: EMS / DMS, OMS, TCS, IVR, Contact Center, CREG 097, CREG 015, F-WOM, para los demás aplicará la disponibilidad de atención del Nivel I.

Niveles de Priorización:

Los niveles de priorización se utilizan para determinar el manejo incidente recibidos. El Coordinador de Soporte de ECS, es quien luego de evaluar el incidente o solicitud reportada por el Cliente determinará, de manera colaborativa, la priorización.

El servicio de soporte ofrecido y cotizado en esta oferta es el de Nivel II para los módulos OMS, TCS y CREG 097, CREG 015. Para los demás aplicará la disponibilidad de atención del Nivel I, según el Nivel de Servicios descrito en la siguiente tabla.

Categoría	Prioridad	Descripción	Plazos Máximos			
			Atención*		Solución **	
			Nivel I 5x8 Horario 8 a.m. a 12 m. 2 p.m. a 6 p.m. Lunes a viernes*	Nivel II 6x12 Horario 7 a.m. a 7 p.m. Lunes a sábado*	Nivel I 5x8 Horario 8 a.m. a 12 m. 2 p.m. a 6 p.m. Lunes a viernes*	Nivel II 6x12 Horario 7 a.m. a 7 p.m. Lunes a sábado*
Incidente o Problema	Crítica	Cuando se posee una pérdida completa del servicio y no es posible proseguir el trabajo (Paro de Operaciones).	1 H	1 H	5 H	3 H
	Alta	Cuando el problema permite trabajar con el sistema pero que generan inconsistencias en la información o los procedimientos.	2 H	1 H	8 H	5 H (no aplica de requerirse desarrollo)
	Media	Cuando existan fallas menores que no afectan el funcionamiento del sistema y es posible continuar la operación.	6 H	3 H	1 DIA	8 H (no aplica de requerirse desarrollo)

Categoría	Prioridad	Descripción	Plazos Máximos			
			Atención*		Solución **	
			Nivel I 5x8 Horario 8 a.m. a 12 m. 2 p.m. a 6 p.m. Lunes a viernes*	Nivel II 6x12 Horario 7 a.m. a 7 p.m. Lunes a sábado*	Nivel I 5x8 Horario 8 a.m. a 12 m. 2 p.m. a 6 p.m. Lunes a viernes*	Nivel II 6x12 Horario 7 a.m. a 7 p.m. Lunes a sábado*
Solicitud de Información	Baja	Se refiere a funciones de solicitud de información y documentación	1 DIA	8 H	3 DÍAS	2 DÍAS

*No aplica para días festivos.

* Atención: La Atención consiste en comunicar, diagnosticar, dar una solución, o en caso de que no exista una solución inmediata o definitiva, sugerir un método alternativo o solución temporal, que reduzca el impacto.

** Solución: Solución definitiva al incidente o problema. Se respetan los plazos indicados, excepto cuando se requiere de un desarrollo, que pueda tomar más tiempo. El desarrollo se realiza a la mayor brevedad posible previa aprobación por parte de El Cliente del costo de este. En este caso, se informará al cliente la fecha de entrega.

No se definen Niveles de Priorización para solicitudes evolutivas.

4.2.6 Nivel de Escalamiento del Soporte

Los expertos que conforman el equipo de Soporte de ECS cuentan con una jerarquía estructurada para asegurar que se asigne al ingeniero indicado para responder los casos de manera efectiva y eficiente.

Utilizamos nuestro proceso jerárquico como una guía para responder y tratar cada uno de manera única, asegurando que se les dé la dirección correcta a los problemas que se presentan.

El cliente deberá contar con una estructura de soporte de nivel interno a través de una mesa de ayuda que centralice los requerimientos de los usuarios a través de un líder funcional. Esta mesa de ayuda deberá emplear buenas prácticas de revisión de primera instancia del caso con el fin de asegurar que el requerimiento no corresponde a un proceder incorrecto por parte del usuario, ausencia o inconsistencia en configuración de roles, permisos, variables, credenciales de conexión, configuración del sistema operativo (región, zona horaria, entre otros), complementos o drivers de otros programas y base de datos.

ECS ofrecerá una capacitación avanzada al líder funcional con el fin de brindar las herramientas necesarias de conocimiento del sistema para la mesa de ayuda.

a) Primera Atención: el soporte de este nivel se presta por el Coordinador de Soporte de ECS en los canales de comunicación anteriormente descritos y en el horario de atención de acuerdo con el nivel contratado.

b) Segunda Atención: es la asistencia de manera remota de un Ingeniero especialista, en este nivel se encuentra un grupo con mayor nivel de conocimientos en los diferentes módulos SPARD®.

c) Tercera Atención: En caso de que sea necesaria la realización de un cambio en la versión actual del software para dar solución al incidente, la actualización de versiones o la aplicación de un parche de alguno de los módulos sería realizada por uno de nuestros ingenieros, mientras el contrato de soporte se encuentre vigente.

4.3 Procedimiento de solicitud del servicio de soporte

ECS ha implementado un sistema automatizado interno para administrar las solicitudes de soporte al ser recibidas por el Coordinador de Soporte. De acuerdo con los Niveles de Servicio, todas las solicitudes son atendidas por lo menos dentro de los tiempos mínimos estipulados (ver Nivel de Servicio y Priorización del soporte). ECS se reserva el derecho cambiar en cualquier momento el procedimiento con el fin de mejorar el servicio de soporte al Cliente.

4.4 Creación de la solicitud de soporte a cargo del Cliente

Para crear una solicitud de soporte el Cliente deberá enviar un mensaje al Coordinador de Soporte a la dirección: soporte@energyco.com o vía Web indicando la naturaleza de su pedido. Solo en casos de alta prioridad, se puede usar una comunicación telefónica y ECS formalizará la solicitud vía email donde se especificará la consulta y solución brindada.

En el cuerpo del mensaje deberá anexar la siguiente información:

- Módulo SPARD® en el cual se generó.
- Versión del programa.
- Descripción del inconveniente especificando los pasos efectuados para que el personal de soporte pueda replicarlo.
- Adjuntar imágenes o videos del incidente.
- Especificación del equipo donde se presenta el caso.

El correo tiene un sistema de respuesta automático vinculado con la mesa de ayuda OTRS que informará el número de ticket asociado al soporte solicitado, con el cual el cliente podrá hacer seguimiento y consulta de su estado.

4.5 Tratamiento, análisis y solución del incidente

El responsable del soporte (si no es el Coordinador) se encargará de contactar al Cliente para entender el contexto del incidente. Con esta información, se evalúa la posible solución, se ejecuta y se prueba internamente. Finalmente, el Cliente valida la solución implementada y confirma su satisfacción vía correo electrónico.

4.6 Canales de comunicación

El soporte técnico se presta a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico, a través de la cuenta soporte@energyco.com
- Teléfono fijo (601) 6237489 y 6237457
- Celular Soporte 310 5694998
- Chat por medio de la cuenta [soporte_ecs](#) para utilización con Skype.
- Acceso Remoto para diagnóstico y solución de incidencias o problemas complejos, el Cliente deberá permitir la conexión a través de Team Viewer y VPN.

Es importante aclarar que los fines de semana el soporte se atiende exclusivamente vía celular.

ECS se reserva el derecho de modificar el procedimiento de comunicar las solicitudes de soporte.

4.7 Responsabilidades y obligaciones de ECS

El presente acuerdo establece las responsabilidades de ECS en cuanto a la prestación del servicio de soporte al Cliente en sus dos modalidades. ECS tiene la obligación de recibir y registrar todas las solicitudes de soporte que El Cliente crea oportuna.

ECS garantiza que acatará las políticas aquí establecidas, así mismo mantendrá informado al Cliente de los cambios que se produzcan en estas políticas.

ECS, a través del coordinador de soporte convocará reuniones de seguimiento de la prestación del servicio de soporte. Así mismo, ECS contará con disposición en caso de que esta reunión sea convocada por El Cliente.

ECS garantiza no publicitar o utilizar para beneficio propio, aquella información que pueda ser considerada confidencial, como las bases de datos, resultados de las aplicaciones y configuraciones del Cliente.

ECS garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos de usuario, solicitando al Cliente en el momento que sea necesario introducir el usuario y contraseña personales, para poder llevar a cabo el servicio presencial o remoto. En ningún momento y bajo ningunas circunstancias ECS ingresará al sistema sin los respectivos permisos, ni ECS aceptará estos datos personales, mediante envío de correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio de comunicación.

ECS no es propietaria ni responsable por la información contenida en la base de datos que suministra El Cliente, ni por su veracidad, lo cual es responsabilidad exclusiva de El Cliente.

4.8 Responsabilidades y obligaciones del Cliente

A continuación, se describen las responsabilidades del Cliente:

- El Cliente se asegurará que el personal que trabaje en tareas con el área de Soporte haya recibido la suficiente formación y están debidamente cualificados para asegurar un eficiente uso del servicio de soporte. ECS tiene la facultad de contratar o subcontratar bajo cualquier modalidad laboral o de prestación de servicios el personal que trabaje en las tareas de soporte a que se refiere la presente oferta.
- El cliente garantizará el acceso al personal, espacios y sistemas que sean necesarios para la prestación óptima del servicio por parte de ECS.
- El cliente será responsable exclusivo de la administración e instalación de otras aplicaciones, así como será responsable de problemas y los efectos adversos que puedan tener sobre el software SPARD® y su desempeño. ECS no brindará soporte para este caso.
- El Cliente se compromete a gestionar oportunamente los pagos derivados del servicio de soporte y realizar los pagos en los plazos establecidos.
- El Cliente pagará la totalidad del precio pactado por la licencia y/o servicios adicionales solicitados por el Cliente, incluyendo los impuestos y retenciones decretadas por el gobierno nacional.
- Será responsable de la calidad de la información ingresada y de su contenido y de la correcta administración de los motores de base de datos (Oracle®).
- El Cliente es responsable del uso que se dé a la base de datos, así como de su contenido y veracidad, y exime de responsabilidad a ECS por el uso y contenido que se haga de dicha base de datos.
- El Cliente gestionará la información proporcionada por ECS con suficientes medidas para restringir el acceso no autorizado a la misma. Así mismo tomará las medidas necesarias para que su personal sea consciente de los riesgos e implicaciones del manejo de los datos e información.
- La base de datos de El Cliente se almacena en sus propios servidores. ECS no almacena ni deposita en su servidor información o bases de datos de El Cliente.
- El Cliente deberá contar con disponibilidad para reuniones de seguimiento de la prestación del servicio de soporte, estadísticas y casos.
- El cliente deberá contar con un ambiente de pruebas como escenario para el proceso de actualización de las aplicaciones GIS y OMS debidamente actualizada con los datos del ambiente productivo.

5. Anexo B. garantía, actualizaciones de mantenimiento y soporte

Al instalar el software se da por aceptado por parte del Cliente todas las siguientes condiciones generales de para el Uso de las Licencias de Software.

5.1 Términos de la garantía

Energy Computer Systems S.A.S./Inc. (ECS) otorga una garantía de calidad por el término de un año para las licencias de los productos de software SPARD® sin límite de tiempo, conforme al artículo 8° de la ley 1480 de 2011. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente. La garantía únicamente cubre las funcionalidades descritas en la descripción del producto y sólo cubre los módulos de servicio adquiridos por el cliente. Durante ese período ECS hará la corrección de cualquier error que se pueda presentar.

La garantía no cubre errores que se puedan derivar de fallas del sistema operativo, del hardware, por causa de virus informáticos, del entorno de redes y comunicaciones locales o remotas y a Internet, y de fallas y mal uso por parte del usuario del software y de los motores de bases de datos.

ECS no se responsabiliza por pérdidas de información o daños causadas por las anteriores fallas mencionadas. Particularmente, Energy Computer Systems S.A.S., no se responsabiliza por el mal uso del producto por personas hayan o no recibido la capacitación formal de Energy Computer Systems S.A.S. ECS igualmente no se responsabiliza por errores originados en el uso de licencias no autorizadas o no actualizadas, ni por el uso y contenido de la información, datos y base de datos suministrada por El Cliente, ni por los cambios que se produzcan (y no sean debidamente informados previamente a Energy Computer Systems S.A.S) en los sistemas con los cuales se interconecten los productos de software SPARD®.

5.2 Servicio de soporte técnico

Para garantizar la prestación del servicio de soporte Energy Computer Systems S.A.S., enviara una cotización inicial referente y adicional al módulo de software SPARD® que es objeto de un contrato u orden de compra. La naturaleza de este soporte es puntual y de brevedad y supone que la persona que recibe el soporte ha participado en cursos de capacitación de ECS y es buena conocedora de los sistemas SPARD®. Si se requiere un servicio o trabajo más extenso, se cotizará según las actividades a realizar y con los recursos humanos requeridos. ECS solo se reserva el derecho de dar soporte técnico a personas que recibieron la capacitación de ECS en la versión y el módulo del software objeto del soporte.

5.3 Suministro de actualizaciones de mantenimiento

Para el suministro de actualizaciones o "updates", Energy Computer Systems S.A.S. enviará una cotización inicial referente y adicional al módulo de software SPARD® que es objeto de un contrato u orden de compra, en conjunto con el servicio de soporte. Se suministran nuevas versiones con mejoras graduales de los programas SPARD® y de su documentación que resulten en este período.

No se entiende como mejora en este contexto el release de una nueva versión con cambio de plataforma del sistema operacional o motor de base de datos, ni la adición de nuevos programas, módulos u opciones de aplicación. Se ofrecerán al Cliente actual estos cambios y adiciones bajo condiciones económicas favorables especiales. Con la entrega del producto, EL CLIENTE podrá celebrar con ECS un Contrato de Mantenimiento y Soporte, que incluye licencias de actualización y los servicios de Soporte por un periodo de un año a partir de la firma del contrato de mantenimiento a un costo del dieciocho por ciento (20%) por año calculado sobre la base del costo original de las licencias adquiridas más un ajuste por inflación del IPC. En ningún caso los contratos suscritos con El Cliente constituyen o implican transferencia o cesión de la propiedad o de los derechos económicos del software o aplicativo SPARD® y cualquiera de sus derivaciones.

5.4 Licencias de uso, derechos y obligaciones

Las licencias con derecho de uso del sistema SPARD® a otorgarse por ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S., al Cliente son de carácter no exclusivo, intransferible y sin límite o con límite de tiempo de acuerdo con las condiciones que se pacten. Las licencias de actualización reemplazan a las licencias originales, en consecuencia, en dichos eventos le queda prohibido al Cliente seguir utilizando las licencias que han sido reemplazadas o actualizadas. En caso de actualización, el Cliente sólo tiene la autorización de usar el número de licencias adquiridas originalmente. El Cliente tomará las medidas pertinentes para asegurar que cualquier archivo de computador o documentación entregada por Energy Computer Systems S.A.S., bajo licencia no serán proporcionados o hechos accesibles de ninguna manera a terceros (otros que los empleados autorizados del Cliente). Es prohibido para El Cliente (i) Usar cada licencia en más de un (1) computador o "unidad designada"; (ii) Sublicenciar, ceder total o parcialmente, transferir, vender, arrendar o cualquier tipo de enajenación a cualquier otra persona natural o jurídica; (iii) Alterar o modificar de cualquier forma el instalador o cualquier componente del software, tampoco podrá hacer uso de técnicas de ingeniería inversa, descompilar, ni desensamblar el software. (iv) Copiar, traducir, desensamblar, descompilar, crear o intentar crear, mediante ingeniería regresiva o de cualquier otra forma, el código fuente del código objeto del Software. En el evento en que el código fuente sea suministrado al Licenciatario, **EL LICENCIANTE** se reserva el derecho de borrar, o de requerir en cualquier momento y sin explicación alguna, borrar el código fuente y las copias del mismo que se encuentren en poder del **LICENCIATARIO**. El código fuente es propiedad exclusiva de ECS; (iv) Dar en dación en pago, el Software que se licencia por el presente contrato; (v) Cualquier otro acto o hecho que implique uso no autorizado de la licencia, cesión o comercialización. Los términos de esta licencia se aplicarán de igual forma a mejoras del sistema que eventualmente se instalarán en fechas posteriores. El Cliente reconoce, que la propiedad intelectual y comercial del sistema SPARD® bajo licencia es exclusivamente de ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S., y que cualquier programa que ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S desarrolle, modifique, adicione, mejore y que incorpore al sistema es y será propiedad de ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S. Para efectos legales en lo concerniente al uso de la Licencia, confidencialidad, prohibición de transferencia a terceros se regirá por la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993 y demás normas concordantes internacionales. **PARÁGRAFO.-** En el evento de incurrir en alguna de estas conductas y/o en otras no descritas, que alteren o pongan en riesgo los derechos morales, patrimoniales de autor, el CLIENTE pagará a ECS a título de pena la suma de cinco mil (5.000)

salarios mínimos legales mensuales vigentes de Colombia, sin perjuicio del inicio de acciones y el cobro de perjuicios mayores.

5.5 Limitación de responsabilidad de ECS

El Cliente conviene en que la responsabilidad de ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S., por daños a ella imputables, estará limitada ya que se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, según lo estipulado en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011.

ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S., no será en ningún caso responsable por cualquier lucro cesante u otros daños directos o indirectos, cualquiera que sea su naturaleza u origen incluidos, entre otros los daños por lucro cesante, pérdida de la información confidencial o de otro tipo, interrupción de negocios, pérdida de privacidad, incumplimiento de obligaciones (ya sea de buena fe o con diligencia razonable, negligencia y cualquier pérdida pecuniaria o de otro tipo)], que se deriven o de otro modo este relacionados con el uso o incapacidad de uso de los componentes del sistema SPARD®, o que de alguna manera se relacionen con cualquier cláusula de esta oferta o sean resultantes del uso del sistema SPARD® aún si ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S., hubiera sido notificado acerca de la posibilidad de tales daños, ni por cualquier reclamación contra el Cliente por parte de terceros. Tampoco es responsable por el contenido de la base de datos de El Cliente, y su veracidad, ni es depositario de dicha información. Cuando la presente oferta o el contrato hagan referencia a la Base de datos SPARD se entiende que se refiere exclusivamente a la información o base de datos de El Cliente que hace uso del aplicativo o software SPARD®. Tampoco será responsable por falta de disponibilidad del servicio en un momento determinado, ya sea por causas técnicas, tareas de mantenimiento del sistema, interferencias, tareas de mantenimiento del sistema, caída de hosting, interrupciones de los suministradores de los servicios de internet o por cualquier otra causa.

5.6 Limitación de responsabilidad en relación con los resultados del programa

El Cliente reconoce que el sistema SPARD® es una herramienta para realizar cálculos y requiere para su operación de ingenieros que cuentan con la formación técnica y académica de los principios de ingeniería de redes de distribución y además deben haber recibido la correspondiente capacitación de Energy Computer Systems S.A.S., y que los resultados del programa están sujetos a una interpretación técnica. Por lo tanto, ENERGY COMPUTER SYSTEMS S.A.S., no asume responsabilidad alguna por diseños, implementaciones y operaciones erróneos basados en los resultados del programa ya que el programa es entregado en excelentes condiciones conforme a la calidad, idoneidad, y seguridad del producto que exige el artículo 6 de la ley 1480 de 2011.

La presente oferta y su aceptación forma parte integral del contrato de licencia que se suscriba entre las partes.

© 2024 Energy Computer Systems S.A.S.
Todos los Derechos Reservados