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

Medellín, Enero 02 de 2026

Señores
AGUAS Y ASEO YONDÓ S.A. E.S.P.
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).

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

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 69.696 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 ***$ 41.868.179***
(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.

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

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.

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

- ✓ 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

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

Autorización para el tratamiento de datos personales
Contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión

Yo, **LINA MARÍA ROMÁN CASTAÑO** identificado(a) con cédula de ciudadanía No. **43.548.405** expedida en **Medellín,** por medio del presente y de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, autorizo libre, expresa e inequívocamente a la entidad contratante, para que realice la recolección y tratamiento de mis datos personales que suministro de manera veraz y completa, los cuales serán utilizados para los diferentes aspectos relacionados con la contratación de prestación de servicios de la Entidad.

Igualmente, manifiesto que de conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021, autorizo expresamente a la entidad contratante, a remitir notificaciones electrónicas al correo electrónico institucional que se me llegare asignar una vez inicié la ejecución contractual o al registrado por el suscrito en la herramienta SECOP II.

Por lo anterior, autorizo y acepto recibir notificaciones a través de medios electrónicos. De igual manera manifiesto que la presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos y que la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

Firma: Lina Mª Román C

Nombre: Lina María Román Castaño

Identificación: 43.548.405

Fecha: enero 02 de 2026

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

ANEXO TÉCNICO Nro. 1 / 2026

A continuación, describimos algunas recomendaciones y aclaraciones para tener en cuenta en la propuesta y posterior Contrato de Soporte Técnico y Actualizaciones de la Plataforma Ariesnet para 2026:

1. SEGURIDAD

Por temas de seguridad en su servidor y demás equipos, Sistemas Aries proporcionará soporte técnico únicamente desde la dirección IP pública que les definiremos a través de las herramientas RustDesk, TeamViewer o Anydesk.

Por parte de Sistemas Aries se asegurará que todas las conexiones de soporte se realicen exclusivamente desde la dirección IP pública que les definiremos y a través de RustDesk, TeamViewer o Anydesk, reforzando así nuestro compromiso con la seguridad. Sin embargo, la responsabilidad final recae sobre la entidad contratante, quien debe garantizar que el acceso remoto esté restringido de manera efectiva, manteniendo un entorno seguro y controlado para la operación del sistema.

Aries Remoto es una herramienta de acceso remoto propiedad de SISTEMAS ARIES S.A.S., desarrollada a partir del software de código abierto RustDesk y adaptada para la prestación de servicios de atención y soporte al cliente. Esta aplicación permite la conexión remota únicamente con asesores debidamente autorizados de SISTEMAS ARIES S.A.S. y no está habilitada para conexiones con terceros externos a la empresa. Al usarlo, la entidad contratante autoriza expresamente el acceso remoto a sus equipos con fines exclusivos de soporte, asistencia y atención al cliente, bajo los lineamientos de seguridad, confidencialidad y protección de la información definidos por SISTEMAS ARIES S.A.S.

Es responsabilidad de la entidad contratante implementar y gestionar las medidas de control necesarias para restringir el acceso remoto al servidor, asegurando un control adecuado del perímetro de seguridad. Esto incluye la configuración de reglas en los firewalls, la limitación de accesos remotos únicamente a conexiones autorizadas, y la reducción de la superficie de ataque para minimizar los riesgos de intrusiones o accesos no autorizados.

2. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

- ✓ Sistemas Aries S.A.S. no será responsable por interrupciones en la prestación de los servicios contratados que sean consecuencia de factores externos a su control directo, incluyendo pero no limitándose a: fallos en la infraestructura tecnológica o de red del Contratante, problemas de conectividad a internet, mantenimiento no programado del sistema operativo o hardware del Contratante, errores de configuración realizados por personal no autorizado de Sistemas Aries S.A.S., o cualquier otra circunstancia ajena a la gestión y operación directa de Sistemas Aries S.A.S.

- ✓ Fuerza Mayor y Casos Fortuitos: Asimismo, Sistemas Aries S.A.S. no será responsable por interrupciones derivadas de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como desastres naturales, actos de terceros, ataques informáticos, virus, malware, ransomware, cortes de energía no gestionados por el Contratante, conflictos laborales, o cualquier otro evento que escape al control razonable de las partes.

- ✓ Obligaciones del Contratante: El Contratante se compromete a mantener su infraestructura tecnológica en condiciones operativas óptimas, incluyendo la actualización y correcto mantenimiento de hardware, software, y medidas de seguridad pertinentes, para asegurar la adecuada recepción y funcionamiento de los servicios prestados por Sistemas Aries S.A.S. En caso de interrupciones atribuibles a deficiencias en la infraestructura del Contratante, Sistemas Aries S.A.S. podrá ofrecer soporte bajo los términos y condiciones acordados, pero no será responsable por la resolución de dichas deficiencias ni por los impactos derivados de las mismas.

- ✓ Procedimiento en Caso de Interrupciones: En el caso de interrupciones en los servicios, Sistemas Aries S.A.S. se compromete a realizar esfuerzos razonables para diagnosticar y, en su caso, sugerir medidas correctivas al Contratante. Sin embargo, la responsabilidad de implementar dichas medidas recaerá exclusivamente en el Contratante, especialmente cuando las causas de la interrupción no sean atribuibles a Sistemas Aries S.A.S.

3. DATOS PERSONALES:

- ✓ Cumplimiento de Normativas: Sistemas Aries S.A.S. se compromete a realizar todas las actividades de soporte, mantenimiento, y manejo de

datos en estricto cumplimiento con las normativas vigentes en Colombia, incluyendo, pero no limitado, a la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto 1377 de 2013, y las regulaciones emitidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) relacionadas con la recepción y manejo de facturación electrónica, así como cualquier normativa aplicable a la contratación pública.

- ✓ Protección de Datos Personales: Sistemas Aries S.A.S. implementará todas las medidas técnicas, administrativas, y de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos personales tratados en el marco del presente contrato, asegurando que dichos datos sean utilizados únicamente para los fines autorizados y en conformidad con las políticas de protección de datos establecidas por la ley.

- ✓ Responsabilidad del Contratante: El Contratante es responsable de garantizar que la recolección, tratamiento y uso de los datos personales proporcionados a Sistemas Aries S.A.S. cumplan con las leyes aplicables, incluyendo la obtención del consentimiento informado de los titulares de los datos, cuando sea necesario. El Contratante se compromete a proporcionar a Sistemas Aries S.A.S. únicamente aquellos datos necesarios y pertinentes para la ejecución del servicio.

- ✓ Reporte de Incidentes de Seguridad: En caso de cualquier incidente de seguridad que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos tratados bajo este contrato, Sistemas Aries S.A.S. notificará al Contratante de manera inmediata y tomará las acciones correctivas necesarias para mitigar los impactos y prevenir futuros incidentes, en conformidad con las regulaciones aplicables sobre gestión de incidentes de seguridad.

4. CONFIDENCIALIDAD:

- ✓ Obligación de Confidencialidad: Sistemas Aries S.A.S. se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información sensible, técnica, comercial, financiera, y de cualquier otra naturaleza, que sea proporcionada por el Contratante en el marco de la ejecución del presente contrato. Dicha información será considerada como confidencial y no será divulgada, compartida o utilizada para fines distintos a los específicamente establecidos en este contrato, salvo que exista consentimiento previo y por escrito del Contratante.

- ✓ Excepciones a la Confidencialidad: La obligación de confidencialidad no será aplicable a la información que: (a) sea de dominio público sin que ello se deba a una violación de esta cláusula; (b) haya sido obtenida de manera legítima por Sistemas Aries S.A.S. de un tercero que no esté sujeto a una obligación de confidencialidad; o (c) deba ser divulgada en cumplimiento de una orden judicial o requerimiento legal de una autoridad competente, en cuyo caso Sistemas Aries S.A.S. notificará al Contratante de dicha obligación, salvo que esté legalmente prohibido hacerlo.

- ✓ Devolución o Destrucción de Información Confidencial: A la terminación del presente contrato, y previa solicitud escrita del Contratante, Sistemas Aries S.A.S. devolverá o destruirá, según sea solicitado, toda la información confidencial en su posesión, incluyendo copias, registros o cualquier otro medio que contenga dicha información, certificando al Contratante la completa devolución o destrucción de la misma, salvo que se requiera retenerla por disposiciones legales o regulaciones aplicables.

5. PLAN DE RESPUESTA A INCIDENTES POR CIBERSEGURIDAD:

- ✓ Propuesta de Implementación: Con el fin de fortalecer la seguridad y resiliencia de los sistemas informáticos del Contratante, se recomienda la implementación de un Plan de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad. Este plan deberá incluir procedimientos detallados para la identificación, contención, erradicación, y recuperación ante incidentes de seguridad, tales como ataques de ransomware, accesos no autorizados, o cualquier otra amenaza que pueda comprometer la integridad, confidencialidad, o disponibilidad de los datos y servicios de la plataforma Ariesnet.

- ✓ Medidas Preventivas y Correctivas: Se sugiere al contratante la inclusión de medidas preventivas en el plan, como la capacitación regular del personal del Contratante en buenas prácticas de ciberseguridad, la realización de simulacros de respuesta a incidentes, y la evaluación periódica de la infraestructura tecnológica para identificar y corregir vulnerabilidades potenciales. Asimismo, el plan debe contemplar medidas correctivas para restaurar la normalidad operativa en el menor tiempo posible, minimizando la interrupción del servicio.

6. PROPUESTA DE PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN:

- ✓ Objetivo de los Protocolos de Comunicación: Para garantizar una interacción eficiente y efectiva entre los equipos de soporte de Sistemas Aries S.A.S. y los representantes del Contratante, se propone la implementación de protocolos de comunicación claros. Estos protocolos establecerán los horarios de atención, canales de comunicación preferidos, y procedimientos de escalamiento de problemas, con el objetivo de optimizar la coordinación y resolución de incidentes.

- ✓ Horarios de Atención:

  Horario Regular: El equipo de soporte de Sistemas Aries S.A.S. estará disponible para la atención de solicitudes de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

  Soporte Fuera de Horario: Cualquier solicitud de soporte fuera del horario regular será atendida en el siguiente horario hábil, a menos que se establezca un acuerdo específico para soporte extendido o de emergencia.

  Canales de Comunicación Preferidos:

  Bot de WhatsApp (Sistema llamado "Carito"), se dispondrá de una línea de WhatsApp (+57 300 492 99 06) para el soporte asistido por IA, recepción inicial de solicitudes y la coordinación preliminar de atención.

  Mesa de Ayuda: Las solicitudes de soporte deben ser registradas a través de la plataforma de Mesa de Ayuda (www.sistemasaries.com.co/mesadeayuda), lo cual permitirá una trazabilidad y seguimiento adecuados de cada incidente.

  Soporte Remoto: Para consultas rápidas o intervenciones menores, se utilizarán herramientas de soporte remoto como RustDesk, TeamViewer o Anydesk, previa coordinación y autorización del Contratante.

- ✓ Coordinación con el Líder Técnico del Contratante:

  Punto de Contacto Principal: El Contratante designará un líder técnico o administrador de la plataforma como punto de contacto principal para la coordinación de las actividades de soporte. Este líder será el exclusivo

responsable de la comunicación con Sistemas Aries S.A.S., priorización de solicitudes, y coordinación interna con los equipos del Contratante.

- ✓ Registro y Documentación de Comunicaciones:

  Todas las comunicaciones, incluyendo llamadas y sesiones de soporte remoto, serán registradas y documentadas en el sistema de Mesa de Ayuda, buscando la trazabilidad y el acceso a los historiales de incidentes por parte del Contratante.

7. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE REDUNDANCIA Y RESILIENCIA:

- ✓ Objetivo de la Propuesta: Con el fin de asegurar la continuidad operativa y minimizar la dependencia de un solo punto de fallo en la infraestructura tecnológica del Contratante, se recomienda la implementación de medidas de redundancia y resiliencia. Estas medidas están diseñadas para incrementar la disponibilidad de los servicios y proteger la operación frente a interrupciones no planificadas, garantizando un nivel óptimo de desempeño y seguridad.

- ✓ Redundancia de Infraestructura:

  Servidores de Respaldo: Se recomienda la instalación de servidores de respaldo que puedan asumir la carga operativa en caso de fallo del servidor principal. Estos servidores deben estar configurados con sincronización en tiempo real o con una frecuencia de sincronización que minimice la pérdida de datos en caso de un incidente.

  Almacenamiento Redundante: Implementar soluciones de almacenamiento redundante, como RAID (Redundant Array of Independent Disks) y sistemas de almacenamiento SAN/NAS con replicación de datos, para asegurar la disponibilidad de la información crítica y mitigar riesgos de pérdida de datos por fallos de hardware.

  - ✓ Resiliencia en la Alimentación Eléctrica:

  Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (UPS): Instalar sistemas UPS para proteger los equipos críticos de fallos eléctricos, picos de voltaje y cortes de energía, proporcionando tiempo suficiente para una transición segura a una fuente de energía alternativa o para el apagado controlado de los sistemas.

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

Generadores de Respaldo: Para asegurar la continuidad en caso de fallas eléctricas prolongadas, se recomienda la instalación de generadores de respaldo que puedan suministrar energía durante cortes extendidos y mantener la operatividad de la infraestructura esencial.

Atentamente,

MÓNICA MARIA RAMÍREZ SEPÚLVEDA
Coordinadora Administrativa y de Recursos Humanos

Cra. 55 No. 40 A 20 Of. 503 Medellín (Col.) – PBX (604) 6054027 – 3232540468
WhatsApp. 3004929906
email: sistemasaries@sistemasaries.com.co - www.sistemasaries.com