

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	294147
Número de orden de compra a modificar:	68920
Entidad compradora:	UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS
Nombre del solicitante:	Oscar Javier Suarez Ramos
Proveedor:	ESRI COLOMBIA SAS
Mecanismo de agregación de demanda:	IAD Software I - ArcGIS
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2021-11-09 12:26:47

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
64649	ArcGIS	CDP-9021	CDP	9021

Artículos actuales

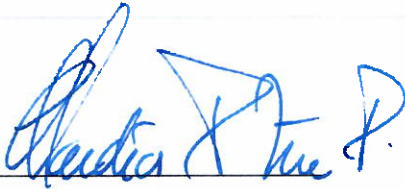
No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	war01-- CCE_ELA_ILIM Acuerdo ELA ilimitado	1.0	Unidad	1358330000.00	CDP-9021	1358330000.00
2	war01--IVA	1.0	Unidad	0.00	CDP-9021	0.00

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	war01-- CCE_ELA_ILIM Acuerdo ELA ilimitado	1.00	Unidad	2037330000.00	CDP-9021	2037330000.00

Detalle o justificación de la aclaración

Con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles con los que cuenta la entidad, se propone adicionar la suma de \$679.000.000, a fin de ampliar el soporte y la actualización de las licencias, hasta el 12 de enero de 2024, lo anterior considerando que: El 06 de agosto inició el contrato 181 de 2021 cuyo objeto es contratar el desarrollo e implementación de las fases del sistema de información misional de la UBPD y la definición e implementación del modelo tecnológico de adquisición e integración de datos desde fuentes externas. Los requerimientos funcionales asociados con el componente geográfico serán desarrollados integrando la herramienta ArcGIS, lo que implica la necesidad de disponer del soporte técnico y la actualización permanente, situación que solo puede ser materializada con el soporte especializado provisto por el fabricante.



Firma ordenador del gasto

Nombre: Claudia I Nieto T.

Documento: 51-601.11 0

HELENA
GUTIERREZ
GARCIA

Firmado digitalmente
por HELENA GUTIERREZ
GARCIA
Fecha: 2021.11.11
16:51:58 -05'00'

Firma de proveedor

Nombre: Helena Gutierrez García

Documento: 41.462.883

MEMORANDO

Bogotá D.C., 08/11/2021

PARA: Claudia Isabel Victoria Niño Izquierdo
Secretaria General – Grupo contratos

Ana Carolina Guevara
Experto Técnico – Secretaría General

DE: Solangel Villarreal Tavera
Analista Técnico 02 -Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Supervisor OC68920

ASUNTO: Radicación proceso de adición - ArcGis

Estimadas Doctoras,

De acuerdo con el visto bueno del comité de contratación del pasado 29 de octubre de los corrientes, relacionada con la adición presupuestal para la línea 42, cuyo objeto contractual es “*Adquirir licencias ArcGIS bajo la modalidad ELA, el cual incluye la renovación de soporte técnico y actualizaciones de las licencias con las que ya cuenta la UBPD*”, cordialmente solicito avanzar con el proceso contractual correspondiente, para lo cual adjunto la siguiente documentación:

1. GCO-FT-025 V2 Solicitud de Modificación Contractual ArcGis.pdf (4)
2. Cotización proveedor OP20268_ELA_UBPD_V1.0.pdf (38)
3. CDP 9021 ADICION OTIC.pdf (1)
4. Re_ Estado financiero del contrato en ejecución - Línea 42 del PAA.pdf (4)

Atentamente,



Solangel Villarreal Tavera
Analista Técnico 02 - OTIC
Supervisor OC68920

Anexo: lo anunciado en cuarenta y siete (47) folios

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

FECHA DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL: 08/11/2021															
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO															
TIPO DE DOCUMENTO CONTRACTUAL: ORDEN DE COMPRA															
NÚMERO DE CONTRATO: OC68920		FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 12-05-2021													
FECHA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: 19-05-2021		FECHA DE FINALIZACIÓN ACTUAL: 15-12-2021													
NOMBRE DEL CONTRATISTA: ESRI COLOMBIA S.A.S.		DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN: NIT 830122983													
VALOR INICIAL: \$1.358.330.000		VALOR ACTUAL (CON ADICIONES): \$1.358.330.000													
OBJETO: Adquirir licencias ArcGIS bajo la modalidad ELA, el cual incluye la renovación de soporte técnico y actualizaciones de las licencias con las que ya cuenta la UBPD.															
Certificado de Disponibilidad Presupuestal –CDP y Certificado de Registro Presupuestal -CRP-															
<table><tr><th>CDP (No)</th><th>RP</th><th>VALOR RP</th><th>DOCUMENTO SOPORTE</th></tr><tr><td>9021</td><td>107021</td><td>1.358.330.000</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				CDP (No)	RP	VALOR RP	DOCUMENTO SOPORTE	9021	107021	1.358.330.000					
CDP (No)	RP	VALOR RP	DOCUMENTO SOPORTE												
9021	107021	1.358.330.000													
2. SUSPENSIONES QUE HAYA TENIDO EL CONTRATO/CONVENIO															
<table><tr><th>OTROSÍ No.</th><th>TIEMPO SUSPENDIDO (días calendario)</th><th>FECHA DE REINICIO</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				OTROSÍ No.	TIEMPO SUSPENDIDO (días calendario)	FECHA DE REINICIO									
OTROSÍ No.	TIEMPO SUSPENDIDO (días calendario)	FECHA DE REINICIO													
3. VALOR DE ADICIONES QUE SE HAYAN REALIZADO AL CONTRATO/CONVENIO															
<table><tr><th>OTROSÍ No.</th><th>VALOR ADICIONADO (\$)</th><th>VALOR FINAL DEL CONTRATO (incluyendo adición)</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				OTROSÍ No.	VALOR ADICIONADO (\$)	VALOR FINAL DEL CONTRATO (incluyendo adición)									
OTROSÍ No.	VALOR ADICIONADO (\$)	VALOR FINAL DEL CONTRATO (incluyendo adición)													
4. PRÓRROGAS															
<table><tr><th>OTROSÍ No.</th><th>TIEMPO DE LA PRORROGA</th><th>N° DE DIAS PRORROGADOS</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				OTROSÍ No.	TIEMPO DE LA PRORROGA	N° DE DIAS PRORROGADOS									
OTROSÍ No.	TIEMPO DE LA PRORROGA	N° DE DIAS PRORROGADOS													
5. OTROS (CESIONES, MODIFICACIONES, ETC)															
No Aplica															

6. SOLICITUD ACTUAL DE LA MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

El presente documento tiene como propósito solicitar a la Secretaría General – Grupo de Contratos, (Marcar con una X la opción indicada):

MODIFICACIÓN CONTRACTUAL A REALIZAR	INDICACIÓN (x)	INFORMACIÓN RELEVANTE A LA MODIFICACIÓN
Adición (Valor)	X	Adicionar la suma de \$679.000.000
Prórroga (Tiempo)		
Suspensión		
Cesión		
Terminación Anticipada		
Modificación		

7. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD (debe ser clara, precisa y fundamentada)

Mediante orden de compra No. 68920 se adquirió la actualización y soporte de la herramienta Arcgis, bajo la modalidad ELA ilimitada (acuerdo de licenciamiento a 36 meses). Dichas licencias tienen una duración inicial de 21 meses, contados a partir del 27 de mayo de 2021 hasta el 26 de febrero de 2023.

Que con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles con los que cuenta la entidad específicamente la OTIC, se propone adicionar la suma de \$679.000.000, con el fin de ampliar el soporte y la actualización de las licencias en la respectiva orden de compra, hasta el 12 de enero de 2024, lo anterior considerando que:

- El 06 de agosto inició el contrato 181 de 2021 cuyo objeto es “Contratar el desarrollo e implementación de cuatro fases del sistema de información misional de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y la definición e implementación del modelo tecnológico de adquisición e integración de datos desde fuentes externas para las necesidades misionales”. Los requerimientos funcionales asociados con el componente geográfico serán desarrollados integrando como base la herramienta ArcGIS, lo que implica la necesidad de disponer del soporte técnico y la actualización de las licencias de la referida herramienta.
- Adicionalmente, se resalta la necesidad de contar con los medios e instancias técnicas especializadas que permitan asegurar la disponibilidad del Sistema de Información Misional, ello en virtud a que la infraestructura asociada se considera como crítica, es decir, requiere la implementación de un esquema de alta disponibilidad, situación que solo puede ser materializada con el soporte especializado provisto por el fabricante.

Se aclara que únicamente se adicionará la orden de compra para ampliar la vigencia de las licencias (soporte y actualización) y que el plazo de ejecución de la orden de compra se mantiene, hasta el 15 de diciembre de 2021.

En virtud de lo expuesto, en mi calidad de supervisor encuentro viable adicionar a la orden de compra No. 68920 la suma antes mencionada \$679.000.000, con el fin de ampliar el soporte y la actualización de las licencias ArcGis con las que cuenta la entidad.

8. OBJETO DE LA MODIFICACIÓN / ADICIÓN / PRÓRROGA

De acuerdo a la justificación de la presente solicitud se hace necesario adicionar recursos por valor de SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$679.000.000), por lo cual se procede a ampliar la vigencia en lo que respecta al soporte y actualización de las licencias hasta el 12 de enero de 2024.

Una vez efectuada la respectiva modificación en plataforma el contratista deberá como requisito para el pago entregar al supervisor de la orden de compra, documento donde conste la vigencia del uso de las licencias ilimitadas hasta el 12 de enero de 2024, así como el soporte de las licencias con las que cuenta la Unidad., así como la prórroga del licenciamiento ELA limitado

Así mismo se aclara que el plazo y la forma de pago de la respectiva orden de compra quedará de la siguiente manera:

Plazo total y por actividades o etapas

El plazo de ejecución será hasta el 15 de diciembre de 2021, contados a partir de la fecha del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Nota: El término de vigencia de la suscripción y soporte será por treinta y uno y medio (31,5) meses a partir de la entrega y activación de las licencias, las cuales deberán ser activadas dentro de los 10 (diez) días calendario siguientes a la suscripción de la orden de compra.

Forma de pago/desembolsos

Las condiciones de forma de pago corresponden a las establecidas en la cláusula 10 Facturación y Pago del Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020.

La Unidad cancelará el valor del Contrato de la siguiente manera:

Pago único correspondiente al 100% del valor de la adición del contrato, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, de la prórroga del licenciamiento ELA limitado y de la prórroga del soporte de las licencias con las que cuenta la Unidad.

El pago se efectuará dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación ante la Subdirección Administrativa y Financiera de los documentos requisitos requeridos para el trámite del pago:

- A. REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO:** i) Documento donde conste la vigencia del uso de las licencias hasta el 12 de enero de 2024, así como el soporte de las licencias con las que cuenta la Unidad.
- B. DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE PAGO:** i) Correcta presentación de la factura electrónica; ii) Expedición por parte del supervisor del contrato del formato *GCO-FT-023 Certificación de cumplimiento y recibido satisfacción* de las obligaciones a cargo del contratista, por parte del supervisor; iii) Expedición por parte del supervisor del contrato del formato *GFI-FT-008 Certificación de autorización de pago para contratos de adquisición de bienes y servicios o desembolso jurídica*; iv) Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales, suscrito por el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, o planilla de pago para personas naturales conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2004, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 05 de 2003, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1273 de 2018; v) Copia de la Entrada a Almacén de los bienes recibidos a satisfacción por parte del Supervisor.
- C. CONDICIONES PARA EL PAGO:** i) Estará supeditado a la disponibilidad del Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC ii) No obstante la forma de pago, se subordina a la situación de los recursos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Nota 1: El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el Contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.

Nota 2: En caso que el proponente favorecido sea un consorcio o unión temporal, para efectos del pago, se debe informar el número de cuenta a nombre de uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, así como efectuar la facturación en formato aprobado por la DIAN a nombre del respectivo consorcio o unión temporal. (Solo cuando proceda).

Nota 3: Si la factura no ha sido correctamente elaborada, o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del Contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. En caso de los bienes que se deban ingresar al almacén se recibirá para su recepción la entrega de la factura.

Nota 4: En caso de que la certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales sea expedida por un revisor fiscal se deberá presentar copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios de la Junta Central de Contadores Vigente.

9. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL (DILIGENCIE LA INFORMACIÓN SEGÚN CORRESPONDA, SI SE TRATA DE ADICIÓN DE RECURSOS)

9.1. Certificado de Disponibilidad Presupuestal –CDP

El valor de la presente modificación se pagará con cargo al presupuesto de LA UNIDAD para la presente vigencia fiscal, soportado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 9021

La presente modificación está sujeto a registro presupuestal y el pago de su valor a las apropiaciones presupuestales.

9.2. Vigencias Futuras:

OFICIO (No.)	RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR

9.3. Estado Financiero del Contrato/Convenio:

Este numeral solo será diligenciado en caso que la modificación solicitada, afecte presupuestalmente el contrato.

A. VALOR INICIAL DEL CONTRATO/CONVENIO	\$1.358.330.000
B. VALOR ADICIONADO	0
C. VALOR ACTUAL DEL CONTRATO/CONVENIO	\$1.358.330.000
D. VALOR EJECUTADO	\$1.358.330.000
E. VALOR PAGADO/DESEMBOLSADO	\$1.358.330.000
F. VALOR LIBERADO	0
G. VALOR POR PAGAR/DESEMBOLSAR	0
H. PENDIENTE POR EJECUTAR/CEDER/ LIBERAR	0

Nota: En caso de encontrarse en trámite algún pago o desembolso a la fecha del presente documento, que afecte el anterior estado financiero, el mismo será actualizado mediante correo electrónico emitido por la Subdirección Administrativa y Financiera, con el cual se adelantará la respectiva modificación y hará parte integral de este documento.

Anexos:

- 1. Cotización del proveedor
- 2. CDP 9021 Adición
- 3. Ejecución financiera del contrato



Nombre: Solangel Villarreal Tavera
Cargo: Analista Técnico 02
SUPERVISOR DEL CONTRATO

Elaboró: Solangel Villarreal

**Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante**

Usuario Solicitante:
Unidad ó Subunidad
Ejecutora Solicitante:

MHRbermude
44-03-00

Rubiano bermudez Villada
UNIDAD DE BUSQUEDA DE PERSONAS DADAS
POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN
RAZON DEL CONFLICTO ARMADO UBPB

Fecha y Hora Sistema:

2021-11-08-9:08 a. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL										
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"										
Numero:	9021	Fecha Registro:	2021-03-19	Unidad / Subunidad ejecutora:	44-03-00 UNIDAD DE BUSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN RAZON DEL CONFLICTO ARMADO UBPB					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso		Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	1.366.961.874,00	Valor Total Operaciones:	670.368.126,00		Valor Actual.:	2.037.330.000,00	Saldo x Comprometer:	679.000.000,00	Vr. Bloqueado	0,00
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	9121	Fecha Registro:	2021-03-19	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
44-03-00 UNIDAD DE BUSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN RAZON DEL CONFLICTO ARMAD	C-4499-1000-2-0-4499010-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES TECNOLÓGICAS DE LA UNIDAD DE BUSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS NACIONAL	Nación	11	CSF						
					2021-11-08		679.000.000,00			
					2021-06-28	1.366.961.874,00	-8.631.874,00			
					Total:	1.366.961.874,00	670.368.126,00	2.037.330.000,00	679.000.000,00	0,00
Objeto:	OTIC-ADQUIRIR LICENCIAS ARCGIS BAJO LA MODALIDAD ELA, EL CUAL INCLUYE LA RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES DE LAS LICENCIAS CON LAS QUE YA CUENTA LA UBPB									

Firma Responsable



Solangel Villarreal Tavera <svillarreal@ubpdbusquedadesaparecidos.co>

Re: Estado financiero del contrato en ejecución - Línea 42 del PAA

Andrea Fabiola Riaño Chaparro <arianoc@ubpdbusquedadesaparecidos.co>

3 de noviembre de 2021, 8:09

Para: Solangel Villarreal Tavera <svillarreal@ubpdbusquedadesaparecidos.co>

Cc: Rubiano Bermudez Villada <rbermudezv@ubpdbusquedadesaparecidos.co>, Oscar Javier Suarez Ramos

<osuarezr@ubpdbusquedadesaparecidos.co>, Ana Carolina Guevara Jimenez <aguevaraj@ubpdbusquedadesaparecidos.co>, Gina Janneth Chappe

Chappe <gchappec@ubpdbusquedadesaparecidos.co>, Ricardo Rivera Medina <rriveram@ubpdbusquedadesaparecidos.co>, Luis Enrique Homez

Godoy <lhomezg@ubpdbusquedadesaparecidos.co>

Cordial saludo Solangel,

De manera atenta me permito indicar que una vez revisado los reportes del SIIF a fecha 31-10-2021 de la Orden de Compra 68920, suscrito con ESRI COLOMBIA SAS , me permito indicar que se da viabilidad al balance financiero para que continúe con su trámite,

Buen día,

El mié, 3 nov 2021 a las 7:00, Solangel Villarreal Tavera (<svillarreal@ubpdbusquedadesaparecidos.co>) escribió:

Buenos días,

De acuerdo con la observación remito la información con el ajuste respectivo:

8.3. Estado Financiero del Contrato/Convenio:

Este numeral sólo será diligenciado en caso que la modificación solicitada, afecte presupuestalmente el contrato.

A. VALOR INICIAL DEL CONTRATO/CONVENIO	\$1.358.330.000
B. VALOR ADICIONADO	0
C. VALOR ACTUAL DEL CONTRATO/CONVENIO <valor inicial más adiciones o menos reducciones si es el caso.>	\$1.358.330.000
D. VALOR EJECUTADO <valor de las actividades ejecutadas a la fecha en que se pretende inicie a regir la modificación (cesión, terminación anticipada, adición) para los demás casos, se establecerá el valor ejecutado a la fecha.>	\$1.358.330.000
E. VALOR PAGADO/DESEMBOLSADO	\$1.358.330.000
F. VALOR LIBERADO	
G. VALOR POR PAGAR/DESEMBOLSAR	0
H. PENDIENTE POR EJECUTAR/CEDER/ LIBERAR <Diferencia entre C-D >	0

Nota: En caso de encontrarse en trámite algún pago o desembolso a la fecha del presente documento, que afecte el anterior estado financiero, el mismo será actualizado mediante correo electrónico emitido por la Subdirección Administrativa y Financiera, con el cual se adelantará la respectiva modificación y hará parte integral de este documento

Quedo atenta a la confirmación respectiva.

Cordial saludo,

SOLANGEL VILLARREAL TAVERA**Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

☎ (+57 601) 3770607



www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

Carrera 13 # 28-49 Piso 6 Edificio Tequendama Torre A



El mar, 2 nov 2021 a las 18:47, Rubiano Bermudez Villada (<rbermudezv@ubpdbusquedadesaparecidos.co>) escribió:
Ingeniero

Buenas noches,

Cordial saludo

De manera atenta me permito indicar que una vez validado el balance financiero de la OC 68920, los valores no son consistentes con la información de ejecución financiera y se debe revisar los valores de los numerales B, G y H, debido a que el contrato a la fecha no presenta adiciones y estas se incluyeron en el balance se envió por parte de la OTIC, para validación, una vez se envíe el ajuste, se dará la el aval del mismo.

Cordialmente;

El mar, 2 nov 2021 a las 16:39, Oscar Javier Suarez Ramos (<osuarz@ubpdbusquedadesaparecidos.co>) escribió:
Cordial saludo Rubianito,

Te recomiendo esta solicitud, necesitamos validar la situación financiera de la OC 68920.

Esta solicitud es insumo para poder diligenciar la solicitud de modificación de conformidad con lo aprobado por el comité de contratación de la semana pasada.

Quedo atento,

El vie, 29 oct 2021 a las 10:27, Solangel Villarreal Tavera (<svillarreal@ubpdbusquedadesaparecidos.co>) escribió:
Buenos días Rubiano,

De acuerdo con el comité de contratación del pasado miércoles, en el cual se aprobó la adición para la línea 42, cuyo objeto contractual es: "Adquirir licencias ArcGIS bajo la modalidad ELA, el cual incluye la renovación de soporte técnico y actualizaciones de las licencias con las que ya cuenta la UBPD.", "Adquirir licencias ArcGIS bajo la modalidad ELA, el cual incluye la renovación de soporte técnico y actualizaciones de las licencias con las que ya cuenta la UBPD.", cordialmente solicito tu colaboración para conocer el estado financiero de la OC68920 a fin de diligenciar la información financiera en el formato indicado, la cual corresponde a:

8.3. Estado Financiero del Contrato/Convenio:

Este numeral solo será diligenciado en caso que la modificación solicitada, afecte presupuestalmente el contrato.

A. VALOR INICIAL DEL CONTRATO/CONVENIO	\$1.358.330.000
B. VALOR ADICIONADO	\$679.000.000
C. VALOR ACTUAL DEL CONTRATO/CONVENIO <valor inicial más adiciones o menos reducciones si es el caso.>	\$1.358.330.000
D. VALOR EJECUTADO <valor de las actividades ejecutadas a la fecha en que se pretende inicie a regir la modificación (cesión, terminación anticipada, adición) para los demás casos, se establecerá el valor ejecutado a la fecha).>	\$1.358.330.000
E. VALOR PAGADO/DESEMBOLSADO	\$1.358.330.000
F. VALOR LIBERADO	
G. VALOR POR PAGAR/DESEMBOLSAR	\$679.000.000
H. PENDIENTE POR EJECUTAR/CEDER/ LIBERAR	\$679.000.000

<Diferencia entre C-D >

Cordial saludo,

**SOLANGEL VILLARREAL TAVERA****Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

☎ (+57 601) 3770607

🌐 www.ubpdbusquedadesaparecidos.co📍 [Carrera 13 # 28-49 Piso 6](#) Edificio Tequendama Torre A

f 🐦 in G+ ▶

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, es un mecanismo extrajudicial y humanitario, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas.

IMPORTANTE: Este correo y sus documentos adjuntos son propiedad de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado - UBPD, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio de las funciones de la UBPD, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UBPD, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con los mandatos que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la UBPD. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UBPD a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.

--

Cordial saludo,

**OSCAR JAVIER SUÁREZ RAMOS****Jefe Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

☎ (+57 1) 3770607

🌐 www.ubpdbusquedadesaparecidos.co📍 [Carrera 10 no. 28-49 Edificio Centro Internacional](#) Torre A

f 🐦 in G+ ▶

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, es un mecanismo extrajudicial y humanitario, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas.

IMPORTANTE: Este correo y sus documentos adjuntos son propiedad de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado - UBPD, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio de las funciones de la UBPD, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UBPD, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con los mandatos que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la UBPD. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UBPD a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.

--

RUBIANO BERMÚDEZ VILLADA



Subdirección Administrativa y Financiera - Presupuesto

☎ (+57 1) 3770607 -2005

🌐 www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

📍 Cra 10. No 28-49. Piso 7, Edificio Centro Internacional Torre A



La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, es un mecanismo extrajudicial y humanitario, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas.

IMPORTANTE: Este correo y sus documentos adjuntos son propiedad de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado - UBPD, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio de las funciones de la UBPD, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UBPD, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con los mandatos que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la UBPD. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UBPD a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, es un mecanismo extrajudicial y humanitario, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas.

IMPORTANTE: Este correo y sus documentos adjuntos son propiedad de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado - UBPD, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio de las funciones de la UBPD, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UBPD, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con los mandatos que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la UBPD. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UBPD a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.

--



ANDREA F RIAÑO C

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-PRESUPUESTO

☎ (+57 1) 7439495

🌐 www.ubpdbusquedadesaparecidos.co

📍 Carrera 10 No. 28-49 piso 7, Edificio Centro Internacional Torre A

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado – UBPD, es un mecanismo extrajudicial y humanitario, autónomo e independiente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, cuyo objeto es dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de acciones encaminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas.

IMPORTANTE: Este correo y sus documentos adjuntos son propiedad de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado - UBPD, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio de las funciones de la UBPD, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UBPD, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con los mandatos que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la UBPD. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UBPD a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.



Propuesta de

Acuerdo de Licenciamiento Corporativo (ELA)

Para

Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas en el Contexto y en razón del Conflicto Armado

Fecha: 09/09/2021

Versión: 1.0

Contacto: Ana Beatriz Rippe

Cargo: Gerente de cuenta

Correo: brippe@esri.co

Teléfono: (1) 650 1550 ext. 3347

Contenido

1	Resumen ejecutivo.....	1
2	Contexto	1
2.1	Relación Esri Colombia / UBPD	2
2.2	Nuevos retos para UBPD.....	2
3	Agreement ELA.....	2
3.1	Descripción general	2
3.2	Cubrimiento	3
3.3	Componentes incluidos	3
3.4	Beneficios aportados	8
4	Propuesta económica.....	9
4.1	Precio	9
4.2	Facturación y pago	10
5	Plazos de entrega.....	10
6	Otras condiciones	10
6.1	Generales.....	10
6.2	Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online	11
7	Confidencialidad y ética.....	12
8	Validez de la oferta	12

Anexos

Anexo A.	Características comerciales <i>software</i> Esri	1
Anexo B.	Descripción ArcGIS Online	2
Anexo C.	Capacitación en herramientas Esri	7
Anexo D.	Equivalencia de horas de TA.....	14
Anexo E.	Procedimientos de reportes de fallas soporte premium	15

1 Resumen ejecutivo

El presente documento describe la propuesta relacionada con el Enterprise License Agreement (ELA), para Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas en el Contexto y en razón del Conflicto Armado (UBPD).

El ELA apoyará las labores de la entidad para el cumplimiento de su objetivo principal el cual consiste en “coordinar y contribuir a la implementación de las acciones humanitarias de búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas”, la plataforma Esri le permitirá llevar a cabo el manejo de la información geográfica, consolidando los insumos necesarios para la toma de decisiones y formulación de planes, promoviendo y facilitando el uso y apropiación de tecnologías, constituyendo así la construcción de la transformación digital en Colombia.

El ELA para UBPD contempla el suministro y actualización de la plataforma ArcGIS y otras licencias de Esri, el soporte en sitio y como valor agregado capacitación en el uso de las herramientas y otros.

El valor de la presente oferta es de seiscientos setenta y nueve millones pesos (\$ 679.000.000), con cubrimiento desde el 27 de febrero de 2023 hasta el 12 de enero de 2024, excluido de IVA de conformidad con la normativa tributaria vigente a la fecha, numeral 20 del artículo 11 de la Ley 2010 de 2019, por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

La presente propuesta tiene una validez de treinta (30) días de calendario, contados a partir de su fecha.

2 Contexto

El ELA para la UBPD será un insumo fundamental en el manejo de la información geográfica que permitirá a la Unidad consolidar y analizar para realizar el levantamiento de mapas, elaborar planos cartográficos de los lugares donde se presume la disposición de cuerpos, construir cartografía local para el cruce de variables (sitios de guerra, lugares de exhumación y prospección, entre otros), identificar y georreferenciar los aspectos del suelo (legales, económicos, ambientales) y en general facilitar y agilizar la organización tareas, clasificación y análisis de la información requerida para la toma de decisiones y formulación de

planes de búsqueda de personas desaparecidas y acompañamiento de sus familias.

2.1 Relación Esri Colombia / UBPD

Esri Colombia ha sido un aliado estratégico en la UBPD apoyándolos en el diseño, construcción e implementación del SIG, a distinta escala, con procedimientos como el registro nacional de fosas, cementerios ilegales, zonas de operaciones, zonas de combate, líneas de comunicación o intensidad de violencia en zonas de disputa y de dominio, los cuerpos de personas dadas por desaparecidas son objeto de disposición en sitios los cuales se georreferencian para llevar a cabo el proceso de prospección y recuperación.

2.2 Nuevos retos para UBPD

- Estructurar las estrategias de investigación que permitan la ubicación e identificación de posibles lugares donde haya cuerpos de personas, esto en articulación con otras entidades del Estado.
- Diseñar y poner en marcha el Plan Nacional de búsqueda y los Planes Regionales de Búsqueda.
- Caracterizar de una forma detallada el universo de las víctimas de desaparición forzada.
- Implementar soluciones tecnológicas que permitan la interoperabilidad y el intercambio de información con las entidades del estado que colaboran en el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición.

3 Agreement ELA

3.1 Descripción general

Un Enterprise License Agreement es el modelo de colaboración que maximiza el valor del SIG para Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas en el Contexto y en razón del Conflicto Armado y le proporciona plataforma SIG actualizada.

Los elementos fundamentales del ELA son:

- Productos de *software* de la plataforma ArcGIS
- Soporte y mantenimiento de las licencias cubiertas
- Suscripción anual a ArcGIS Online
- Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA
 - Capacitación en el uso de las herramientas ArcGIS
 - Soporte técnico en sitio

- Soporte Premium a las licencias cubiertas
- Programa de beneficios empresariales (EEAP)

En el capítulo 3.3 Componentes incluidos se detalla el alcance ofrecido en cada uno de estos para UBPD.

3.2 Cubrimiento

Todos los empleados de UBPD podrán utilizar los componentes listados en esta propuesta, en cumplimiento de sus deberes. Las empresas contratistas de UBPD no están incluidos en el ELA.

El *software* puede ser distribuido y usado en las oficinas de UBPD, o en el trabajo de campo que la entidad adelante.

3.3 Componentes incluidos

La siguiente tabla describe cada uno de los componentes incluidos en el acuerdo propuesto:

Componente	Descripción y proceso
1. Software con licencias ilimitadas	
ArcGIS Desktop	ArcGIS Desktop (usuarios single y concurrentes): • Advanced • Standard • Basic ArcGIS Desktop Extensions (usuarios single y concurrentes): • ArcGIS 3D Analyst • ArcGIS Spatial Analyst • ArcGIS Geostatistical Analyst • ArcGIS Publisher • ArcGIS Network Analyst • ArcGIS Schematics • ArcGIS Workflow Manager • ArcGIS Data Reviewer
ArcGIS Enterprise	ArcGIS Enterprise • Enterprise (Advanced, Standard) ArcGIS Enterprise Extensions: • ArcGIS 3D Analyst • ArcGIS Network Analyst • ArcGIS Spatial Analyst • ArcGIS Workflow Manager

Componente	Descripción y proceso												
	- ArcGIS Geostatistical Analyst - ArcGIS Schematics Usuarios nombrados de Enterprise: 1 usuario Insights Analyst 15 usuarios Creator												
Para mayor detalle ver: Anexo A Características comerciales software Esri													
2. Software con licencias limitadas													
Otro software	Se ofrece a UBPD el siguiente licenciamiento: Hasta dos (2) licencias de ArcGIS data Interoperability Desktop concurrent use.												
3. Suscripción a ArcGIS Online													
ArcGIS Online	El ELA incluye la suscripción a ArcGIS Online que contempla 12 usuarios y 2.187 créditos por el tiempo de vigencia del ELA, la distribución se presenta a continuación: <table><tr><th>Tipo de usuarios</th><th>No. de usuarios</th><th>Créditos por usuario</th><th>Total créditos anuales</th></tr><tr><td>Viewer</td><td>7</td><td>----</td><td></td></tr><tr><td>Creator</td><td>5</td><td>500 C/U</td><td>2187</td></tr></table> Se incluyen 3 paquetes de créditos adicionales cada uno de 1.000 créditos, para un total de 3.000 créditos adicionales que se activan anualmente de acuerdo a la fecha de inicio del Acuerdo ELA. Para mayor detalle ver Anexo B Descripción ArcGIS Online	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos por usuario	Total créditos anuales	Viewer	7	----		Creator	5	500 C/U	2187
Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos por usuario	Total créditos anuales										
Viewer	7	----											
Creator	5	500 C/U	2187										
4. Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA													
Soporte en sitio a las licencias de software Esri	Se incluye el acompañamiento de un (1) ingeniero dos días a la semana (en horario laboral de lunes a viernes) por la vigencia del acuerdo, para realizar el soporte técnico en las oficinas de UBPD, en la ciudad de Bogotá. El alcance de las actividades a realizar por parte de este profesional son las siguientes: - Recomendar las mejores prácticas del uso del <i>software</i> ArcGIS con el fin de que los usuarios puedan aprovechar al máximo las licencias que tienen disponibles. - Apoyar en la detección de las necesidades de los usuarios. - Conocer de primera mano las actividades y procesos geográficos del cliente con el fin de proponer procesos optimizados apalancados con la plataforma ArcGIS.												

Componente	Descripción y proceso
	• Utilizar la configuración de la plataforma ArcGIS para responder a las necesidades del cliente. • Apoyar en pruebas de concepto que involucren productos de la plataforma ArcGIS. • Identificar productos de información que se pueden configurar e integrar con la plataforma ArcGIS • Extender el conocimiento de la plataforma a través de talleres o charlas de acuerdo a las necesidades detectadas en el cliente. • El ingeniero no realizará actividades relacionadas con desarrollo o con procesamiento de datos del cliente. • Apoyar en el soporte de la plataforma a los usuarios de UBPD.
Capacitación en las herramientas Esri	UBPD tendrá derecho durante la vigencia del ELA, a consumir hasta cuarenta y tres (43) días por la vigencia del acuerdo. Los días de capacitación podrán ser consumidos por los diferentes servicios que ofrece el área de entrenamiento, los cuales se listan a continuación: • Capacitación guiada por instructor individual o grupal • Seminario taller privado a la medida • Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida • Voucher para presentar examen de certificación técnica de Esri • Voucher de examen de especialidad de certificación técnica Esri • Provisión de ambientes de entrenamiento en la nube • Otro tipo de formación. Para mayor detalle ver: Anexo C Capacitación en herramientas Esri El consumo de los días de capacitación se hará de conformidad de un plan de capacitación que se elaborará durante el primer mes de ejecución del acuerdo, definido de manera conjunta entre UBPD y el Technical Advisor de Esri Colombia. Cualquier cambio o reprogramación de capacitación estará sujeto a disponibilidad de cupos de Esri Colombia. <u>Esri Academy</u>: El ELA propuesto incluye acceso a cursos virtuales del sitio de entrenamiento de Esri durante la vigencia del acuerdo, y están disponibles para todos los funcionarios de UBPD. UBPD podrá acceder a las ayudas en el uso de las herramientas que Esri tiene a disposición, para ello podrá consultarlas en el enlace https://doc.arcgis.com
Programa de beneficios empresariales (EEAP)	El ELA incluye durante la vigencia del Acuerdo, el Programa de beneficios empresariales (EEAP), el cual consta de ciento treinta y un (131) horas de Technical Advisor (TA) por la vigencia del acuerdo.

Componente	Descripción y proceso
	Durante el desarrollo del programa y de acuerdo a las necesidades detectadas por el TA y el equipo receptor de UBPD puede ser utilizada en los siguientes componentes: 1. Technical Advisor La misión principal del TA es la de entender la situación del cliente y colaborar tanto con su equipo de negocios como con su equipo técnico. El TA se familiarizará con la visión SIG de su organización, objetivos, iniciativas y la aplicación general de la plataforma de Esri. Los deberes del TA incluyen: • Asesoría en estrategias SIG, arquitectura, selección de productos y planificación de la liberación de soluciones. • Ayudar en las decisiones relacionadas con consultoría, sugerir socios de negocios y los requisitos de capacitación, en colaboración con los principales profesionales de Esri Colombia. Actividades • Ejecución de sesiones de trabajo con los funcionarios designados por UBPD. • Generación de un Plan de trabajo técnico: documento de trabajo construido de manera colaborativa con el cliente y que está diseñado para direccionar la implementación del programa mediante la definición de la visión SIG del cliente, sus metas y sus objetivos de negocio. • Seguimiento y coordinación de las actividades acorde al plan de trabajo técnico. • Aseguramiento de la implementación de las actividades pactadas con UBPD de acuerdo a las horas disponibles del programa. • Asesoría continua durante el programa. Limitaciones El EEAP no está diseñado para adelantar proyectos y/o actividades tales como construcción de <i>software</i> y/o aplicaciones a la medida, desarrollo de código de programación, migración de datos, bases de datos, migración de aplicaciones, estructuración de información ni suministrar soporte técnico. 2. Área de consultoría Este componente tiene por objeto proporcionar un medio flexible para que su organización pueda adquirir el apoyo específico del Área de Consultoría para alcanzar los objetivos definidos en el Plan de Trabajo Técnico acordado con el TA. Las 150 horas del programa o parte de ello se pueden intercambiar por horas de consultoría, para realizar las tareas que se acuerden según el plan. Para mayor detalle ver: Anexo D Equivalencia de horas de TA.

Componente	Descripción y proceso
Soporte Premium	UBPD contará durante la vigencia del acuerdo con soporte Premium, estos servicios incluyen: • Entrega del <i>software</i> e instalación en sitio de la última versión liberada en el mercado por la casa matriz Esri. • Derecho a service packs y parches, liberados por la casa matriz. • Se cuenta con un equipo de Ingenieros especializados en cada industria, los cuales estarán atentos a brindar el soporte correspondiente, telefónico, remoto o en sitio. • Inmediata asistencia en sitio de acuerdo al nivel de criticidad. • Todas las solicitudes de los clientes Soporte Premium se reciben con prioridad alta y el primer contacto se realizará en un plazo máximo de 2 horas hábiles. • Acceso a recursos y herramientas de supervisión tales como informes de actividades de licencias, registros de formación (e-learning), información de eventos, acuerdos de vigencias, casos, bugs. • Permisos de interlocutor autorizado para crear requerimientos de soporte y consultas técnicas del producto. • A través del sitio web My Esri podrá realizar seguimiento diario a los incidentes reportados. • Información en línea de los códigos de autorización de licencias de los productos adquiridos con Esri. • El cliente Soporte premium podrá administrar los usuarios conectados a la organización y asignar los permisos de acuerdo con el rol. • Acceso a: ○ Documentación del producto ○ GeoNet – Comunidad Esri ○ Base de conocimiento de soporte ○ Sitio web de entrenamiento Esri Academy • Asignación de un representante de soporte Premium exclusivo, quien tendrá a cargo las siguientes actividades: ○ Colaboración en la instalación del <i>software</i> ArcGIS en las diferentes dependencias de la compañía. ○ Brindar soporte a los usuarios a través de la mesa de ayuda. ○ Categorización por criticidad de los incidentes reportados ○ Agilizar la resolución de incidentes y generar un reporte regular. ○ Envío de actualizaciones diarias sobre el progreso del incidente. ○ Prioridad en el proceso de escalamiento de incidentes directamente al fabricante. ○ Documentar los incidentes de manera adecuada. ○ Mantener al cliente informado acerca de los service packs y parches relevantes para el cliente.

Componente	Descripción y proceso
	○ El ingeniero asignado se mantendrá trabajando prioritariamente en el caso hasta que este haya sido solucionado satisfactoriamente. ○ Envío de informes periódicos de casos para identificar problemas recurrentes de soporte. ○ Proyectarán la optimización de los productos que permitan dar solución a los problemas técnicos mediante recomendaciones de mejores prácticas. Lugar de prestación del soporte premium Desde las oficinas de Esri Colombia, cuando el incidente no pueda ser resuelto de manera remota, Esri Colombia evaluará la necesidad de desplazarse a las instalaciones de UBPD en Bogotá y de común acuerdo se definirá el momento para brindar el soporte en sitio. Pre-requisitos Antes de realizar las sesiones remotas UBPD debe tener en cuenta lo siguiente prerequisites: • Backup de sus aplicaciones momentos antes de intervenir. • Backup de sus datos momentos antes de intervenir. • Todas las versiones de la Geodatabase en todos los niveles reconciliadas y posteadas con la default. • Compress de Geodatabase ejecutado correctamente. • Mecanismos de respaldo y recuperación listos para operar. Horario de atención De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 p. m a 5:30 p. m. En este horario el ingeniero asignado trabajará en el caso reportado por el cliente. Sin embargo, UBPD cuenta con un Centro de Respuesta al Cliente, para reportar sus casos, en el horario de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. Para mayor detalle ver: Anexo E Procedimientos de reportes de fallas soporte

3.4 Beneficios aportados

El ELA le proveerá a UBPD numerosos beneficios, incluyendo:

- Aumento de flexibilidad
 - Despliegue de cantidades ilimitadas del *software* Esri.
 - Total capacidad para responder a necesidades puntuales (nuevas apps, más usuarios), o a evoluciones planeadas de la arquitectura GIS.
 - Sin limitaciones geográficas (sedes, regionales, en campo).

- Actualización tecnológica
 - Todas las licencias de UBPD quedan actualizadas.
 - Acceso a la tecnología más moderna.
 - Compatibilidad con los estándares más actuales.
- Reducción de costos
 - A medida que más licencias son usadas, menor el costo por unidad de *software*.
 - Se eliminan los tiempos con los procesos de justificación y adquisición de nuevas licencias.
- Eliminación de incertidumbres
 - Elimina las incertidumbres sobre el acceso a *software* en contextos de presupuestos fluctuantes.
- Capitalización de las inversiones anteriormente realizadas en el SIG.
 - Menor costo total de propiedad (TCO)
 - Menor costo por unidad adquirida
 - Menor costo de mantenimiento
 - Cero riesgos cambiarios
 - Manejo de planeación presupuestal
 - Minimizar procesos para la contratación
 - Optimizar curva de aprendizaje
 - Eliminación de riesgo jurídico (legalización)
- Soporte continuo
- Centralización de la distribución de *software*, soporte y capacitación

4 Propuesta económica

4.1 Precio

El valor de la presente oferta es de seiscientos setenta y nueve millones pesos (\$ 679.000.000), con cubrimiento desde el 27 de febrero de 2023 hasta el 12 de enero de 2024, excluido de IVA de conformidad con la normativa tributaria vigente a la fecha, numeral 20 del artículo 11 de la Ley 2010 de 2019, por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

4.2 Facturación y pago

El valor correspondiente a cada contrato se pagará a la firma del contrato del respectivo año.

La consignación se puede hacer en:

- Banco de Bogotá cuenta corriente # 000-18415-0

Por favor indicar el NIT de su compañía en la consignación respectiva.

Para efectos fiscales y contables, Esri Colombia S.A.S. es auto-retenedor según Resolución No. 9241 del 23 de septiembre de 2015 y pertenece al régimen común del impuesto a las ventas.

5 Plazos de entrega

Después de firmado el contrato del ELA, UBPD deberá firmar la Adenda donde se especificará las nuevas condiciones del Acuerdo.

Esri Colombia dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma de estos documentos informará a UBPD la habilitación en la plataforma de My Esri, para dar inicio al aprovisionamiento de las licencias ELA de *software* ArcGIS, bajo su número de End User.

6 Otras condiciones

6.1 Generales

- a) Bajo el esquema de licenciamiento ELA, las licencias entregadas se consideran a término, una vez transcurridos los 3 años consecutivos del Acuerdo ELA las licencias se considerarán perpetuas.
- b) Si al finalizar los 3 años del Acuerdo UBPD decide no continuar con el ELA, se deberá firmar un acta donde se relacione el licenciamiento con el que desea continuar, el cual quedará en la última versión liberada en la ejecución del ELA, el *software* que no se relacione en dicha acta deberá ser desinstalado por el cliente.
- c) Si el cliente requiere actualización del licenciamiento con el que decidió continuar, deberá solicitar la correspondiente cotización para su mantenimiento
- d) Las suscripciones y/o licencias a término incluidas en el ELA vencen al finalizar los tres años continuos de vigencia del acuerdo.
- e) La tecnología Esri que esté embebida en productos comprados a terceros por UBPD no está incluida bajo este acuerdo.

- f) UBPD establecerá un solo punto de contacto entre la entidad y Esri Colombia para órdenes y entregables, y será responsable por la distribución a los usuarios autorizados.
- g) Cualquier producto de *software* identificado en esta propuesta para el cual UBPD tenga acceso ilimitado y que haya sido previamente usado por UBPD será considerado como al día en mantenimiento a través de este acuerdo.
- h) Si UBPD desea adquirir y/o mantener productos Esri durante el término de este acuerdo y que no estén incluidos en esta propuesta, lo podrá hacer de acuerdo a la lista de precios vigente para *software* y mantenimiento.
- i) UBPD establecerá un Centro Básico de Soporte Técnico para contestar las llamadas internas de los usuarios de productos Esri. UBPD puede designar hasta 2 contactos técnicos quienes podrán contactar directamente a Esri Colombia como Centro de Soporte Técnico de Segundo Nivel.
- j) UBPD enviará a Esri Colombia un reporte anual de los productos Esri instalados, incluyendo el área en la que cada producto está instalado.
- k) Cada vez que Esri libere las últimas versiones del *software* durante el período de contratación, UBPD recibirá automáticamente el *software* liberado.
- l) Los productos Esri activados durante la vigencia de este acuerdo podrán ser renovados con un nuevo acuerdo (ELA) o bajo el contrato de mantenimiento sujeto a los precios vigentes a la fecha.
- m) UBPD nombrará a Esri su plataforma corporativa en SIG, actuará como un sitio de referencia para Esri, y le permitirá a Esri publicitar el uso de los productos Esri que UBPD haga, siempre y cuando se trate de información no confidencial y de común acuerdo entre las partes.
- n) UBPD recibirá tres (3) registros gratis anuales a la Conferencia Internacional de Usuarios Esri.
- o) Los detalles de este acuerdo serán confidenciales y no podrán ser difundidos por las partes contratantes.
- p) Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise, que para su correcta instalación, configuración y funcionamiento en entornos de producción que no sean intranet bajo el protocolo https, es necesario adquirir un certificado firmado por una autoridad certificadora, el cual no ha sido incluido en esta oferta y deberá ser adquirido y gestionado directamente por UBPD.

6.2 Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online

- a) El cliente debe activar la suscripción a ArcGIS Online. Esri Colombia puede activarlo dentro del Soporte Técnico.

- b) Al final del periodo de suscripción, el acceso será suspendido hasta que la suscripción sea renovada.
- c) Al finalizar la suscripción tendrá 30 días para renovarla, antes de que sus contenidos sean eliminados, si no renueva dentro de los 30 días, entonces:
 - a. La cuenta de ArcGIS Online será cerrada.
 - b. Los créditos asociados a la cuenta expirarán.
 - c. El almacenamiento en línea será interrumpido y todos los datos almacenados se perderán.
- d) Cuando el uso de créditos es superior al 75% del total disponible, se enviará notificación al administrador para que evalúe la necesidad de adquirir créditos adicionales, igualmente los administradores tendrán un tablero de medición que les permite monitorear las tasas de consumo.
- e) UBPD puede adicionar créditos a su plan en cualquier momento mediante la solicitud de créditos adicionales. Se pueden adquirir créditos adicionales a través del panel de control del administrador o mediante solicitud a su gerente de cuenta en Esri Colombia y lo podrá hacer de acuerdo a la lista de precios vigente.
- f) No se puede sublicenciar, arrendar, vender, prestar, compartir, transferir o ceder sin autorización escrita de Esri.
- g) Los créditos que no sean usados durante la vigencia del ELA, no son transferidos al siguiente contrato ELA.
- h) Disponibilidad del servicio del 99%.
- i) Durante la duración de la suscripción se incluyen las actualizaciones de *software* y contenido automático (en línea).

7 Confidencialidad y ética

Se considera de carácter confidencial toda aquella información revelada por Esri Colombia a través de esta propuesta y sus anexos sin importar su medio de divulgación bien sea escrito, verbal o electrónico, incluyendo, pero sin limitarse a precios, especificaciones técnicas, metodología y currículos de profesionales. Por esto la Información Confidencial solo podrá ser utilizada por UBPD única y exclusivamente para los efectos relacionados con la presente propuesta y bajo ninguna circunstancia podrá UBPD utilizar la Información Confidencial en detrimento de Esri Colombia, o para fines distintos de los señalados anteriormente incluyendo la realización de ofertas laborales a los profesionales vinculados en la ejecución de los componentes incluidos en esta oferta.

8 Validez de la oferta

La presente propuesta tiene validez hasta el 13 de mayo de 2021.

Anexo A. Características comerciales *software* Esri

I. Términos de licenciamiento

Los términos y condiciones incluidos en esta oferta son vinculantes entre Esri Colombia y UBPD. El *software* Esri deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de Esri (E204 y E300), disponible en www.esri.co/legal. Así mismo términos o condiciones adicionales o distintos que se incorporen en su orden de compra se considerarán rechazados a menos que esos términos no sea aplicables al *software* de Esri y sean expresamente aceptados mediante documento escrito por Esri Colombia.

II. Requerimientos de *hardware* y *software*

Los requerimientos de *hardware* y de *software* de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace de internet:

<http://desktop.arcgis.com/es/system-requirements/latest/arcgis-desktop-system-requirements.htm>

Para el caso de ArcGIS Enterprise se recomienda contar con el dimensionamiento adecuado de la plataforma de *hardware*. Lo anterior teniendo en cuenta que las licencias se ofrecen por servidor con hasta 4 cores.

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise, que para su correcta instalación, configuración y funcionamiento en entornos de producción que no sean intranet bajo el protocolo https, será necesario adquirir un certificado firmado por una autoridad certificadora, el cual no ha sido incluido en esta oferta y deberá ser adquirido y gestionado directamente por Nombre Cliente. En caso de dudas por favor comuníquese con nuestra línea de atención al cliente.

III. Modelo de atención

Esri Colombia asignará soporte técnico a través LATAM Support Center en el horario de lunes a viernes de 7:30 a. m. - 5:30 p. m., todas las solicitudes de soporte serán registradas en nuestro sistema para garantizar una oportuna respuesta.

El ingeniero asignado trabajará en el incidente reportado en el horario de trabajo de Esri Colombia como se ve en el siguiente cuadro:

Días	Mañana	Tarde
De lunes a viernes	7:30 a. m. a 12:30 p. m.	De 1:30 p. m. a 5:30 p. m.

Para acceder al soporte remoto es necesario que un usuario de la entidad con conocimiento del *software* sea designado para canalizar todas las solicitudes, dudas y comunicaciones entre El Cliente y Esri Colombia. El funcionario designado por El Cliente accede al servicio a través de web, teléfono, celular y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: 57 + (1) 650-1575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: sopORTE@esri.co

- Página web: <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>

Anexo B. Descripción ArcGIS Online

I. Descripción

ArcGIS Online es un sistema de administración de contenido completo, basado en la nube para trabajar con información geográfica. La plataforma proporciona una infraestructura a demanda, segura, abierta y configurable para crear mapas web, habilitar los datos geográficos, compartir sus mapas, datos y aplicaciones y administrar el contenido y múltiples usuarios de su organización. Incluye mapas base, los datos básicos para los mapas, aplicaciones, plantillas configurables, herramientas SIG y APIs para desarrolladores. Una suscripción a ArcGIS Online proporciona funciones mejoradas para publicar datos en la nube de Esri y configurar un sitio web para administrar el contenido y los usuarios.

II. Tipos de usuarios

Las suscripciones de ArcGIS Online son licenciadas por tipos de usuarios los cuales son respuesta a roles de usuario típicos. Son combinaciones de identidad predefinidas con un nivel de privilegios, aplicaciones o paquetes de aplicaciones que se alinean con las necesidades de usuarios típicos de una organización (nivel de membresía). Las características de estos tipos de usuario están determinadas por su nivel de membresía y permisos para usar aplicaciones y paquetes de estas.

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Visualizador (Viewer) ¹ (Antes usuario nombrado nivel 1)	Lite	Paquete Essential Apps
Trabajador de campo ¹ (Field Worker)	Basic	Paquete Essential Apps Paquete Field Apps
Editor ¹	Basic	Paquete Essential Apps
Storyteller ¹	Standard	Paquete Essential Apps
Insights Analyst ¹	Standard	ArcGIS Insights
Creador (Creator) (Antes usuario nombrado nivel 2)	Standard	Paquete Essential Apps Paquete Office Apps Paquete Field Apps
Profesional GIS Básico ²	Standard	Paquete Essential Apps

¹ Los clientes deben tener al menos un tipo de usuario creador o profesional GIS para administrar su cuenta de ArcGIS Online.

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
(GIS Professional Basic)		ArcGIS Pro Basic Paquete Office Apps Paquete Field Apps
Profesional GIS Estándar ² (GIS Professional Standard)	Standard	Paquete Essential Apps ArcGIS Pro Standard Paquete Office Apps paquete Field Apps
Profesional GIS Avanzado ² (GIS Professional Advanced)	Standard	Paquete Essential Apps ArcGIS Pro Advanced Paquete Office Apps Paquete Field Apps

Consideraciones:

- Es importante aclarar que se asigna un paquete de aplicaciones a un solo usuario (todas las aplicaciones en el paquete se asignan al usuario), estas no se pueden asignar por separado a diferentes usuarios.
- Los usuarios de tipo profesional tienen la opción de compra de las siguientes extensiones:
 - ArcGIS Pro Extensions Bundle (en conjunto o por separado)
 - ArcGIS 3D Analyst,
 - ArcGIS Data Interoperability,
 - ArcGIS Data Reviewer,
 - ArcGIS Geostatistical Analyst,
 - ArcGIS Network Analyst,
 - ArcGIS Publisher,
 - ArcGIS Spatial Analyst,
 - ArcGIS Image Analyst,
 - ArcGIS Workflow Manager
 - ArcGIS LocateXT
 - ArcGIS Aviation Airports
 - StreetMap Premium for ArcGIS
 - ArcGIS Aviation Airports

²Los tipos de usuario que incluyen ArcGIS Pro, o la compra de ArcGIS Pro como una aplicación Premium para usar con una licencia de tipo de usuario compatible existente, son las únicas formas en que los clientes pueden obtener ArcGIS Pro sin tener que comprar ArcGIS Desktop. ArcGIS Desktop continuará incluyendo ArcGIS Pro para los clientes que deseen usar modelos de habilitación de licencia de escritorio de uso único o uso concurrente.

- ArcGIS Defense Mapping
- ArcGIS Production Mapping
- ArcGIS Pipeline Referencing

III. Créditos

- Los Créditos de servicio se compran y se asignan a una suscripción específica de ArcGIS Online durante la vigencia de la suscripción (máximo de 12 meses)
- Los Créditos de servicio no utilizados asignados como parte de la suscripción expiran al final del término
- Cuando se exceden los Créditos de Servicio asignados (o adicionales comprados) se deberán adquirir Créditos de Servicio adicionales.
- Cualquier crédito más allá del 100% se restará de sus Créditos asignados cuando el cliente renueve / actualice su suscripción o compra Créditos adicionales, o ambos. No hay devolución de dinero por créditos no usados.

IV. Como adicionar usuarios y/o créditos

Usuarios: si su organización requiere adicionar más usuarios a los adquiridos inicialmente, durante el término de la suscripción, podrá hacerlo comprando los usuarios adicionales que necesite. El precio y las fechas de los usuarios comprados como adicionales se prorratan al tiempo restante la fecha de finalización del período de suscripción inicial.

Créditos: si su organización requiere créditos adicionales, podrá comprar bloques de 1.000 créditos. Si su organización cuenta con más de una suscripción de ArcGIS Online deberá informar a cuál se le sumarán los créditos adquiridos. Los créditos no utilizados caducan si:

- La suscripción no se renueva o se cancela legalmente.
- Los créditos no se utilizan dentro de los 24 meses de la compra
- Los créditos no utilizados no se devuelven.

V. Alojamiento

- El alojamiento de los datos para una suscripción de ArcGIS Online por defecto para Colombia es EE.UU. Sin embargo, para las nuevas cuentas se tiene la opción de alojamiento en Europa. Otras regiones estarán disponibles más adelante.
- Todos los datos para una suscripción de ArcGIS Online se alojarán en la región seleccionada.
- En este momento no es posible cambiar de región de alojamiento de las suscripciones existentes.

VI. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

- Página web de ayuda de ArcGIS Online,
- Centro de recursos de Esri.
- Centro de capacitación de Esri.

VII. Consumo de créditos

En la siguiente tabla se presenta un consumo aproximado de créditos (datos de referencia), de acuerdo con actividades en ArcGIS Online:

Servicio	Créditos por unidad de consumo
Summarize Data	
Aggregate Points	.001 créditos * número total de objetos
Join Features	.001 créditos * número total de objetos
Summarize Nearby (distancia lineal)	.001 créditos * número total de objetos
Summarize Nearby (other travel mode)	.5 * número total de objetos en el layer desde el cual las distancias son medidas
Summarize Within	.001 créditos * número total de objetos
Summarize Center and Dispersion	.001 créditos * número total de objetos
Find Locations	
Find Existing Locations	.001 créditos * número total de objetos
Derive New Locations	.001 créditos * número total de objetos
Find Centroids	.001 créditos * número total de objetos
Find Similar Locations	.001 créditos * número total de objetos
Choose Best Facilities	.1 crédito/demand point route
Data Enrichment	
Enrich Layer (line distance)	.01 créditos * número de objetos* número de variables
Enrich Layer (other travel mode)	(.01 créditos * número de objetos* número de variables) + (.5 créditos * número de objetos)
Analyze Patterns	
Calculate Density	.001 créditos * número total de objetos
Find Hot Spots	.001 créditos * número total de objetos
Find Outliers	.001 créditos * número total de objetos
Interpolate Points	.001 créditos * número total de objetos
Use Proximity	
Create Buffers	.001 créditos * número total de objetos
Create Drive-Time Areas	.5 créditos * número de driving distances o tiempo * número de objetos
Find Nearest (Line Distance)	.001 créditos * número total de objetos
Find Nearest (Other Travel Routes)	.5 créditos * número de nearest locations encontradas
Plan Routes	1 credit * número máximo de rutas
Connect Origins to Destinations (line distance)	.001 créditos * número total de objetos
Connect Origins to Destinations (other travel modes)	.005 créditos * máximo (conteo de origen, conteo de destino)

Servicio	Créditos por unidad de consumo
Manage Data	
Dissolve Boundaries	.001 créditos * número total de objetos
Extract Data	.001 créditos * número total de objetos
Generate Tesselations	.001 créditos * número total de grids creadas
Merge Layers	.001 créditos * número total de objetos
Overlay Layers	.001 créditos * número total de objetos
Notebooks	
ArcGIS Notebooks Standard	0 créditos / minuto
ArcGIS Notebooks Advanced ¹	.05 créditos / minuto
ArcGIS Notebooks Advanced w/GPU ¹	.5 créditos / minuto
Geocoding Service	
Geocodes	40 créditos/ 1,000
Survey123	
Survey123 Reports	1 crédito / 2 reportes
Storage	
Tile & Data Storage	1.2 créditos / GB por mes
Feature Services	2.4 créditos / 10 MB almacenados por mes
Map Tile Generation	1 crédito / 1,000 tiles
Network Services	
Simple Routes	5 créditos/1,000 rutas
Optimized Routes	.5 créditos/ruta
Drive Time (Service Areas)	.5 créditos/anillo
Closest Facilities	.5 créditos/closest facility
Multi-Vehicle Routes	1 créditos/ruta
Location-Allocation	.1 crédito / demand point (ruta)
GeoEnrichment Service	
Geographic Data Enrichment ² (enrich)	10 créditos/1,000 variables
Infografía (visualización)	10 créditos/1,000 (visualización)
Infografía (exportación)	10 créditos/infografía (exportación)
Demographic Reports (exportación)	10 créditos/reporte (exportación)
Otros servicios	
Demographic and Lifestyle Maps (pan, zoom, identify)	10 créditos/1,000 visualizaciones de mapa

Para más detalle ver <http://www.esri.com/software/arcgis/arcgisonline/credits>

Anexo C. Capacitación en herramientas Esri

I. Modalidades de capacitación

1.1 Capacitación guiada por instructor

Con el foco puesto en el compromiso y la interacción, los instructores conducen ejercicios grupales, guían discusiones que facilitan el aprendizaje entre pares y presentan escenarios en los que los estudiantes exploran, de modo interactivo, la manera de resolver problemas tangibles de su lugar de trabajo. Utilizando productos de *software* de Esri, los estudiantes aplican los nuevos conceptos y destrezas en ejercicios prácticos.

Hay dos formas de tomar la capacitación:

- Por participante.
- Para grupos de hasta 10 participantes

La capacitación presencial puede tomarse en un entorno de aula tradicional en las oficinas de Esri o en sitio las oficinas del cliente; también se ofrecen en línea en un aula virtual, lo que elimina la necesidad de desplazamiento de los estudiantes.

Aula tradicional en las oficinas de Esri o en sitio en las oficinas del cliente

- Clase impartida por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Ejercicios prácticos con la última versión de software Esri.
- La capacidad de hacer preguntas y tener la respuesta inmediatamente.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- Tiempo dedicado fuera de la oficina enfocado en el aprendizaje.

Aula virtual

- Clases en línea impartidas en tiempo real por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Todos los beneficios de la experiencia en aula tradicional.
- La conveniencia de asistir a clase desde su escritorio.
- No requiere viajar.

1.1.1 Programación de los cursos guiados por instructor

Aula tradicional

Inscripción: La inscripción en los cursos se hace a través de nuestro centro de capacitación una vez recibamos la aceptación de la oferta. Puede contactar el centro de capacitación al teléfono 57 (1) 6501550 ext. 2409, en Bogotá o escribir al correo entrenamiento@esri.co para obtener información sobre la programación de los cursos.

Para que la inscripción sea procesada se debe haber efectuado el pago del curso.

Lugar de la capacitación: los cursos en aula tradicional se impartirán en las instalaciones de Esri en Bogotá ubicadas en la Calle 90 # 13-40, en horario de oficina 8:00 a. m. a 5:00 p. m. de lunes

a viernes. Los participantes se ubicarán una persona por equipo de cómputo para la capacitación de los productos de Esri.

Si el cliente desea que los cursos sean impartidos en sus oficinas, se ofrece esta opción solo para grupos de siete a diez participantes, en este caso el cliente debe contar con el salón, los computadores en red, video beam y si lo desea puede ofrecer refrigerios; Esri suministrará el material de capacitación, las licencias y cubrirá los costos de desplazamiento del instructor.

Materiales: los libros de trabajo se encuentran en su mayoría en inglés, este material será entregado a cada participante en forma digital al iniciar el curso.

Prerrequisitos: Esri, asume que los participantes conocen los prerrequisitos de los cursos antes de hacer la compra. Para conocer los prerrequisitos se puede consultar la página web <http://training.esri.com> o escribiendo al correo entrenamiento@esri.co.

Aula virtual

Inscripción: la inscripción en los cursos se hace a través de nuestro Centro de Capacitación una vez recibamos la aceptación de la oferta. Se puede contactar con el centro de capacitación al teléfono 57 (1) 6501550 ext. 2409 en Bogotá o escribir al correo entrenamiento@esri.co para obtener información sobre la programación de los cursos.

Para que la inscripción sea procesada se debe haber efectuado el pago del curso.

Lugar de la capacitación: los cursos se ofrecen a través de nuestra aula virtual desde instalaciones de Esri en Bogotá en horario de oficina de lunes a viernes. Los participantes se conectarán a través de internet a la plataforma de capacitación virtual y cada uno tendrá acceso equipo remoto, preparado para su trabajo a lo largo del curso.

Prerrequisitos: Esri asume que los participantes conocen los prerrequisitos de los cursos antes de hacer la compra. Para conocer los prerrequisitos se puede consultar la página web <http://training.esri.com> o escribiendo al correo entrenamiento@esri.co.

Requisitos técnicos:

- Óptima conexión a internet.
- Instalación del programa que permite acceder a la plataforma de capacitación.
- Audífonos y micrófono para que los estudiantes puedan participar en forma activa.
- Adicionalmente, se recomienda el uso de una cámara web.

Una vez el estudiante se encuentre inscrito y antes del inicio del curso, el estudiante recibirá el instructivo para instalar el programa de acceso a la plataforma y los datos de conexión al equipo de trabajo. Normalmente se necesita privilegios de administrador para realizar esta instalación. Además de esto, si el acceso se hace desde una red con configuraciones de seguridad, será necesaria la apertura de los puertos 1723 TCP, 47 UDP y el protocolo GRE. En todo caso, si surge algún inconveniente técnico, se puede solicitar ayuda al centro de capacitación de Esri Colombia, previo al inicio del curso.

Materiales: los libros de trabajo se encuentran en inglés, este material será entregado a cada participante en forma digital a través de la plataforma de capacitación virtual al inicio del curso.

Prerrequisitos: Esri, asume que los participantes conocen los prerrequisitos de los cursos antes de hacer la compra. Para conocer los prerrequisitos se puede consultar la página web <http://training.esri.com> o escribiendo al correo entrenamiento@esri.co.

1.1.2 Cancelaciones de los cursos guiados por instructor

El cliente podrá cancelar su inscripción con mínimo cinco (5) días hábiles antes del curso. El curso se considera dictado si se recibe notificación de cancelación del estudiante con cuatro días hábiles o menos antes del curso.

El cliente podrá cancelar el curso hasta dos veces sin perder el pago efectuado. Se puede sustituir el estudiante por otro de la misma institución previo registro del nuevo estudiante e informándolo con dos días hábiles de antelación.

Si por razones de fuerza mayor Esri Colombia se ve en la necesidad de aplazar la fecha del curso se avisará a los participantes con mínimo dos (2) días hábiles de antelación.

1.2 Seminario taller privado a la medida

Este servicio corresponde a la asistencia a un seminario taller privado de media jornada (4 horas), el cual será realizado por un instructor para un máximo de 20 personas. Este taller tiene las siguientes características:

- Se realizará sobre la temática que el cliente solicite y se pueda abarcar el tema en las 4 horas previstas, también se tendrá en cuenta el tiempo adicional de preparación del seminario taller.
- Es de tipo teórico demostrativo en temas ArcGIS.
- Dependiendo la temática se podrá entregar documentación.
- La asistencia a este taller no genera certificado de asistencia.
- El instructor que orienta el taller está capacitado y cuenta con la experiencia en el manejo de las herramientas ArcGIS.

1.3 Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida

A solicitud del cliente, se podrán intercambiar días de capacitación por la creación de un capítulo de material de capacitación a la medida que permitirá al personal utilizar las herramientas ArcGIS con casos reales acordes al negocio de su organización. La creación del capítulo se desarrolla de la siguiente forma:

Preparación del capítulo

Esri Colombia y el cliente acordaran el número de capítulos (lecciones) que contendrá el curso y para lo cual:

- Esri Colombia y el cliente sostendrán una reunión inicial para definir los temas que se abordarán en la capacitación a la medida.
- Adquisición de los datos del cliente: el cliente suministrará una muestra de sus datos para trabajar los ejercicios de la capacitación a la medida. Si la entidad no suministra dicha información, Esri Colombia utilizará datos genéricos.
- Esri Colombia respetará los derechos de uso de los datos y no los utilizará ni distribuirá para otro fin que no sea la capacitación a la medida del cliente.

- Los datos suministrados podrán ser ajustados en caso de ser necesario para cumplir con los objetivos de la(s) lección(es).
- Por cada capítulo (lección) se tendrá en cuenta la tabla de conversión.

Material de la capacitación a la medida

Esri Colombia suministrará material por capítulo (lecciones) para el desarrollo de la capacitación a la medida y puede tener algunos de los siguientes recursos:

- Video explicativo.
- Conjunto de 10 preguntas cerradas (formato tabla o archivo de texto).
- Documento de presentación y conceptos (formato pdf).
- Datos (shapefiles, geodatabases, rasters modelos de geoprocésamiento o cualquier otro que se requiera para cumplir el objetivo de cada capítulo (lección)).

Consideraciones del material de capacitación

- El material del curso estará en idioma español.
- Es responsabilidad del cliente ajustar el contenido entregado para que cumpla con el manual de imagen y marca corporativa del cliente.
- El cliente será el encargado de cargar la información de la capacitación a la medida suministrado por Esri Colombia en la plataforma de entrenamiento virtual. Es responsabilidad del cliente realizar los pasos necesarios para colocar el material en la plataforma, su soporte técnico y la disponibilidad del sistema.
- Toda la propiedad intelectual del material creado será del cliente, quien podrá replicarlo entre sus empleados.

1.4 Voucher para presentar examen de certificación técnica de Esri

El cliente podrá intercambiar días de capacitación por un voucher para presentar un examen de certificación técnica de Esri. Esri Colombia hará entrega de un código y al momento en que el profesional a certificarse realice el pago para la certificación digitalará en la plataforma este código.

- Los exámenes de certificación técnica de Esri validan la experiencia en tres dominios: Desktop, Enterprise y Developer, Las certificaciones se ofrecen en tres niveles: Entry, Associate y Professional.
- Los exámenes de certificación de Desktop evalúan los conocimientos y habilidades relacionados con el uso de las aplicaciones de ArcGIS Desktop, incluido ArcGIS Pro, junto con otros componentes de la plataforma
- Los exámenes de certificación de Enterprise evalúan los conocimientos y las habilidades relacionados con los requisitos de una solución SIG, configuración de servidor y geodatabase y las mejores prácticas para administrar una implementación de ArcGIS corporativa de alto rendimiento con el paso del tiempo.
- Para mayor detalle ver el siguiente enlace:
<https://www.esri.com/training/certification-find-exam/>

1.5 Voucher de examen de especialidad de certificación técnica de Esri

El cliente podrá intercambiar días de capacitación por un voucher para presentar un examen de especialidad de certificación técnica Esri.

Esri Colombia hará entrega de un código el cual será digitado en la plataforma por el profesional a certificarse al momento de realizar el pago.

Los exámenes de especialidad de certificación técnica Esri tienen un prerrequisito y este consiste en que tiene que haber aprobado una certificación base nivel Associate.

Los exámenes de certificación de especialidad evalúan las habilidades y los conocimientos relacionados con temas concretos que abarcan la gran variedad de funcionalidades y tecnologías de ArcGIS.

Para mayor detalle ver: <https://www.esri.com/training/certification-find-exam/specialty/>

1.6 Provisión de ambientes de entrenamiento en la nube

Esri Colombia dispondrá un ambiente de máquina virtual para entrenamiento en nube con las aplicaciones de ArcGIS Desktop (última versión) instalado y configurado sobre sistema operativo Windows 10. Algunas aplicaciones adicionales que se pueden incluir en caso de ser necesario son: 7zip, Adobe pdf, Navegador Internet, IIS, SQL Server Express, PostgreSQL y .Net Framework 4.6.

Una vez entregada la máquina, el cliente podrá instalar componentes o recursos adicionales para el entrenamiento que el cliente requiera. Esta actividad está limitada únicamente a la entrega de la máquina.

Consideración especial

No está contemplado dentro del alcance de este servicio el soporte de herramientas de terceros diferentes del ArcGIS. Los ambientes estarán disponibles durante 8 horas diarias.

1.7 Otro tipo de formación personalizada

Este servicio corresponde a capacitación que no está contemplada en los ítems anteriores, por ejemplo, entrenamiento en temas relacionados en educación como CompTIA, generación de contenido multimedia especializado, adquisición de libros de la editorial Esri Press, creación de contenido en formato estándar SCORM para LMS (creación de material de capacitación virtual), asesoría o acompañamiento de instructor, entre otros que se definan de común acuerdo entre Esri Colombia y el cliente.

Para este tipo de servicio la homologación con los días de capacitación se realizará en su momento, ya que se evaluarán diferentes variables como el tema, la cantidad de contenido y el número de personas.

II. Tabla de conversión

De acuerdo con las necesidades del cliente, los días de capacitación podrán ser intercambiados por los servicios ofrecidos descritos en el ítem anterior, según el siguiente cuadro de equivalencias que tiene como unidad un (1) día de formación:

Servicios de entrenamiento	Número de días de formación
Capacitación guiada por instructor por persona en aula tradicional o virtual	1 día (por estudiante y día)

Servicios de entrenamiento	Número de días de formación
Capacitación guiada por instructor para un grupo máximo 10 personas en aula tradicional o virtual	7 días (por clase y día)
Seminario taller privado a la medida de media jornada con instructor para máximo 20 alumnos	6 días
Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida	12 días
Voucher para presentar de examen de certificación técnica de Esri	1,75 días
Voucher de examen de especialidad de certificación técnica Esri	1,05 días
Provisión de ambientes para entrenamiento en nube (ArcGIS Desktop)	0.21 días (por ambiente y día)
Otro tipo de formación personalizada	Según se presupueste

III. Modo de operación

A continuación, se presenta la forma de operar del pase de entrenamiento.

1. Servicio a requerir: el cliente manifiesta a Esri Colombia a través de un correo la necesidad de tomar días de capacitación en las herramientas Esri o alguno de los servicios mencionados.
2. Estimación de días de capacitación a tomar del servicio de entrenamiento: cuando el servicio solicitado corresponde a creación de un capítulo de material de capacitación a la medida, seminario taller privado a la medida u otro tipo de información personalizada se realizará una reunión en donde se describirá por parte del cliente el servicio a requerir y Esri Colombia suministrará al cliente un documento donde se realizará la descripción del servicio solicitado y los días a tomar del servicio de entrenamiento de acuerdo con la tabla de conversión.
3. Aprobación estimación de días: una vez el cliente ha revisado la estimación para el servicio requerido, emitirá un concepto de rechazo o de aceptación.
4. Ejecución: con la aprobación del documento de estimación de días se procederá a la asignación de personal para la ejecución del servicio.

Recursos físicos

Para la capacitación presencial o virtual desde las instalaciones de Esri Colombia se suministrarán el salón, equipos y material. En caso de llevarse a cabo en las instalaciones del cliente, este debe suministrar el espacio físico, equipos, video beam y todos los recursos necesarios para dictar la capacitación de forma exitosa.

Lugar de prestación de los servicios

Los servicios profesionales contratados se prestarán en las instalaciones del cliente en la ciudad de Bogotá y/o en las instalaciones de Esri Colombia de forma presencial o remota, en horario y día hábil de oficina de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. y de 1:30 p. m. a 5:30 p. m.

Los días de prestación del servicio en las instalaciones del cliente serán siempre en horario de oficina.

IV. Consideraciones especiales:

- El cliente estará encargado de suministrar los equipos de cómputo y el *software* necesario para realizar los ejercicios del curso.
- Es responsabilidad del cliente hacer seguimiento y control de los estudiantes dentro la plataforma

Tutoría

Esri Colombia puede disponer semanalmente de ingenieros tutores en la temática tratada en la lección, para participar en los foros y en sesiones virtuales dentro de la plataforma de entrenamiento.

Por cada semana de ingeniero tutor solicitado por el cliente, se descontará un día de capacitación.

El Ingeniero tutor tendrá como disponibilidad de atención en la semana una sesión virtual por 6 horas (mínimo 3 horas continuas) y de participación en los foros. El tutor atenderá las consultas de hasta 20 estudiantes. Es decir, si requieren atender 50 estudiantes, se requerirían 3 tutores.

V. Autocapacitación

Los usuarios de licenciamiento Esri también tienen la opción de capacitarse a su propio ritmo, para ello Esri ofrece las siguientes alternativas:

Aprendizaje al propio ritmo vía electrónica (en línea)

En el sitio de capacitación de Esri (Esri Academy) y el centro de documentación de ArcGIS, se encuentran disponibles presentaciones, demostraciones y ejercicios prácticos de los productos de *software* Esri. El aprendizaje al propio ritmo vía electrónica se imparte a manera de cursos, seminarios en vivo y seminarios grabados; requiere conexión a *internet*. Para información adicional acerca de los anteriores formatos de capacitación, visite www.esri.com/training.

Esri Press

Los libros publicados por Esri Press enseñan los conceptos SIG y cómo aplicarlos utilizando los productos de *software* de Esri; por su parte, en los libros de estudios de caso, se discuten las mejores prácticas en SIG y soluciones enfocadas a industrias. Para información adicional, visite www.esri.com/esripress.

Anexo D. Equivalencia de horas de TA

De acuerdo con las necesidades del cliente, las horas de Technical Advisor (TA) podrán ser intercambiadas por otras actividades realizadas por Esri Colombia, según el siguiente cuadro de equivalencias que tiene como unidad la hora de TA.

Actividad	Horas TA
1 hora de Technical Advisor	1 hora
1 hora de Arquitecto SIG	1 hora
4 horas de Consultor ArcGIS (1/2 día)	3 horas
8 horas de Consultor ArcGIS (1 día)	6 horas
40 horas de Consultor ArcGIS (1 semana)	25 horas

Anexo E. Procedimientos de reportes de fallas soporte premium

Con este anexo aprenderá a utilizar todas las funciones básicas de la herramienta My Esri para usuarios, buscando optimizar los tiempos de respuesta, creando un registro más detallado y personalizado.

A continuación, se presenta el procedimiento que debe hacer el Administrador del licenciamiento Esri en su empresa para reportar los incidentes técnicos a través del Portal de My Esri.

I. Procedimiento

Al correo electrónico va a llegar una invitación con vigencia de 3 días, con el fin de conectarse a la página de My Esri. Debe dar clic en “Conectar con mi organización” para seguir con el procedimiento.

My Esri

Conectándole a My Esri

Un administrador de su organización, Esri Colombia SAS, le ha invitado a My Esri.

My Esri es un sitio web en el que puede administrar todos los aspectos de su relación con Esri en un solo lugar. Puede encontrar fácil y rápidamente la información y las herramientas que necesita, como descargas, actualizaciones e información sobre la autorización.

Puede conectarse usando uno de los dos métodos siguientes:

1. Haga clic en el vínculo *Conectar con mi organización* que aparece a continuación e inicie sesión con su cuenta de Esri cuando se le pida. Si no tiene una cuenta de Esri, busque la opción *Crear una cuenta* en la página de inicio de sesión para crear una. El vínculo siguiente contiene un token integrado que le conectará automáticamente a su organización cuando inicie sesión.

[Conectar con mi organización](#)

-- o --

2. Inicie sesión en My Esri (my.esri.com) e introduzca manualmente el token para conectarse a su organización. Puede iniciar sesión con la cuenta de Esri ya existente o crear una cuenta en la página de inicio de sesión. Para introducir manualmente el token, inicie sesión y vaya a la pestaña *Mi perfil*, seleccione *Conectar con su organización* y, a continuación, seleccione *Conectar con un token*. Su token es .

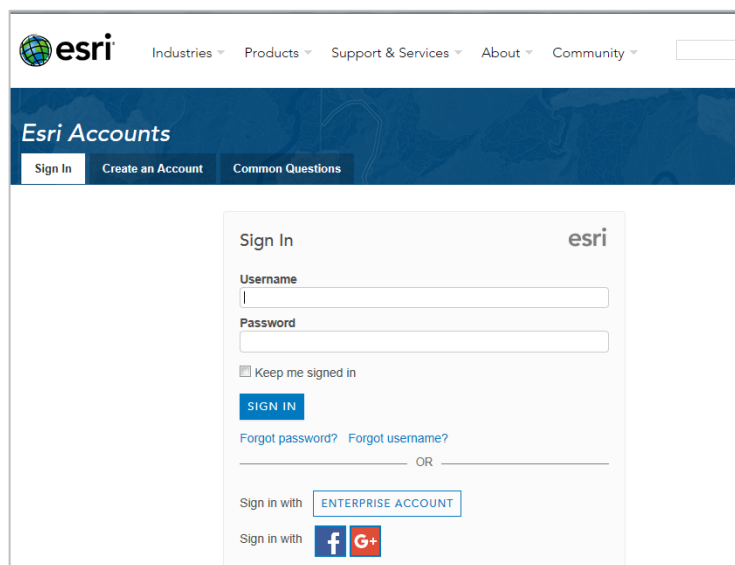
Si tiene alguna pregunta o le surge algún problema, no dude en [ponerse en contacto con nosotros](#).

Un cordial saludo,
Servicio de atención al cliente de Esri

¿Qué es My Esri?
My Esri es un sitio web en el que puede administrar todos los aspectos de la relación de su organización con Esri en un solo lugar. Puede ver y administrar todos los casos de soporte técnico de su organización en la pestaña de soporte de My Esri.

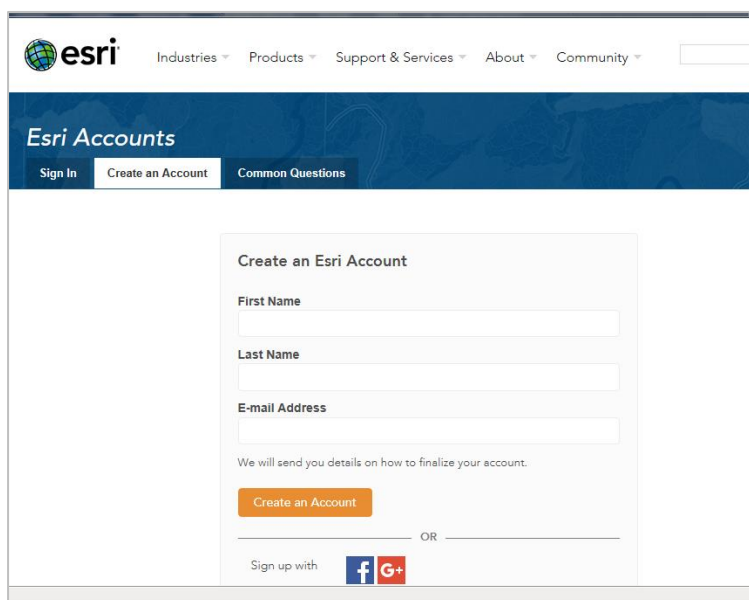
¿Qué es una cuenta de Esri?
Una cuenta de Esri le da acceso a todas las secciones participantes de los sitios web de Esri que requieren un inicio de sesión. Una cuenta de Esri equivale a una cuenta pública de ArcGIS Online. Los miembros de las suscripciones de ArcGIS Online a los que su administrador de ArcGIS Online les ha concedido "acceso a Esri" pueden usar su cuenta de ArcGIS Online como cuenta de Esri.

Debe dar clic en "Create an account" para crear el usuario.



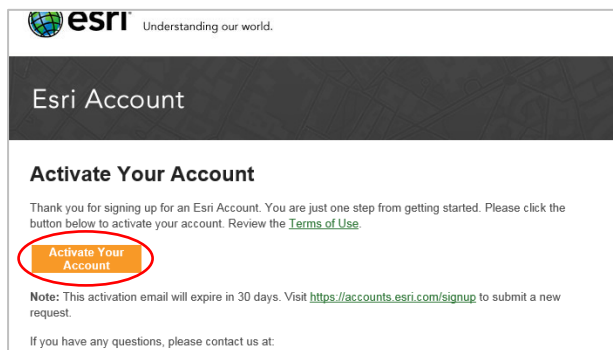
The screenshot shows the 'Esri Accounts' sign-in interface. At the top, there is a navigation bar with links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below this is a dark blue header with the 'Esri Accounts' title and three tabs: 'Sign In' (active), 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main content area features a 'Sign In' form with the Esri logo in the top right corner. The form includes fields for 'Username' and 'Password', a 'Keep me signed in' checkbox, and a blue 'SIGN IN' button. Below the button are links for 'Forgot password?' and 'Forgot username?'. An 'OR' separator is followed by a 'Sign in with' section containing a blue 'ENTERPRISE ACCOUNT' button and social media icons for Facebook and Google+.

A continuación, debe diligenciar los datos solicitados cómo: Nombre, Apellido y Correo.



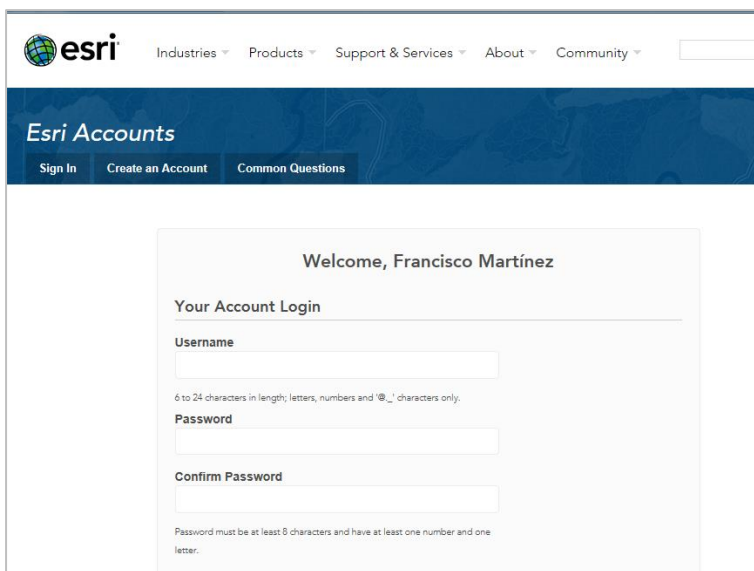
The screenshot shows the 'Esri Accounts' 'Create an Account' page. It features the same navigation bar and header as the sign-in page. The main content area displays the 'Create an Esri Account' form. This form includes input fields for 'First Name', 'Last Name', and 'E-mail Address'. Below these fields is a message: 'We will send you details on how to finalize your account.' followed by an orange 'Create an Account' button. An 'OR' separator is followed by a 'Sign up with' section containing Facebook and Google+ social media icons.

Finalizando, se enviará nuevamente al correo un link para activar la cuenta.



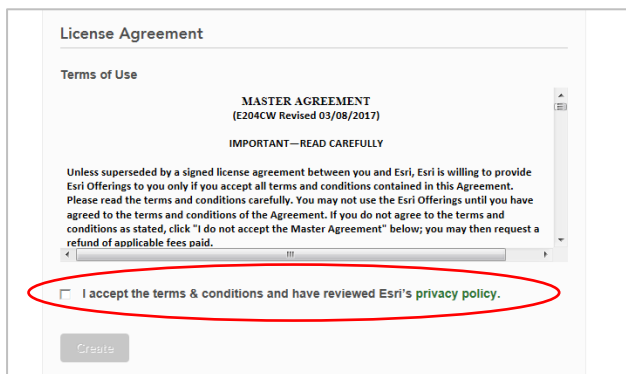
The screenshot shows an email from Esri with the subject 'Esri Account'. The main heading is 'Activate Your Account'. The text says: 'Thank you for signing up for an Esri Account. You are just one step from getting started. Please click the button below to activate your account. Review the [Terms of Use](#).' Below this text is a yellow button with the text 'Activate Your Account' circled in red. A note below the button states: 'Note: This activation email will expire in 30 days. Visit <https://accounts.esri.com/signup> to submit a new request.' At the bottom, it says: 'If you have any questions, please contact us at:'.

Al hacer clic en el link, lo redireccionará a un formulario donde debe diligenciar todos los campos.



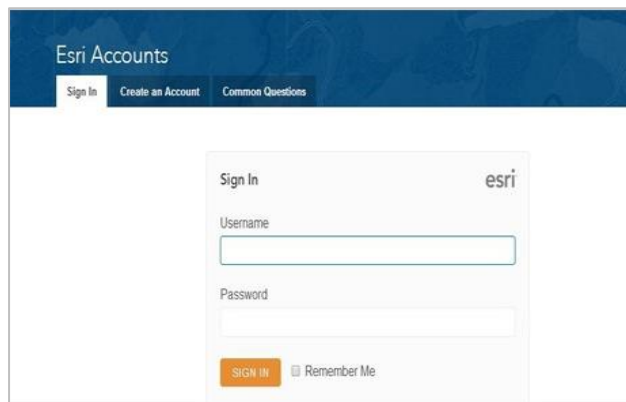
The screenshot shows the 'Esri Accounts' login page. The header includes the Esri logo and navigation links: Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below the header is a blue bar with 'Esri Accounts' and links for 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main content area is titled 'Welcome, Francisco Martínez' and 'Your Account Login'. It contains three input fields: 'Username', 'Password', and 'Confirm Password'. Below the 'Username' field is a note: '6 to 24 characters in length; letters, numbers and "@" characters only.' Below the 'Password' field is a note: 'Password must be at least 8 characters and have at least one number and one letter.'

Al finalizar el formulario, debe aceptar los términos y condiciones para continuar, dando clic en "Create".



The screenshot shows the 'License Agreement' page. The title is 'License Agreement'. Below it is the section 'Terms of Use'. The text reads: 'MASTER AGREEMENT (E204CW Revised 03/08/2017) IMPORTANT—READ CAREFULLY'. It then states: 'Unless superseded by a signed license agreement between you and Esri, Esri is willing to provide Esri Offerings to you only if you accept all terms and conditions contained in this Agreement. Please read the terms and conditions carefully. You may not use the Esri Offerings until you have agreed to the terms and conditions of the Agreement. If you do not agree to the terms and conditions as stated, click "I do not accept the Master Agreement" below; you may then request a refund of applicable fees paid.' At the bottom, there is a checkbox labeled 'I accept the terms & conditions and have reviewed Esri's [privacy policy](#).' which is circled in red. Below the checkbox is a 'Create' button.

De acuerdo al user Name creado anteriormente, ingrese al portal de clientes <https://accounts.esri.com/> y digite usuario y contraseña.



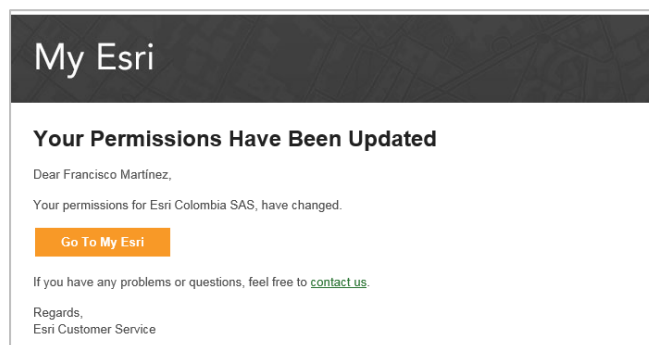
The image shows the 'Esri Accounts' sign-in page. It has a dark blue header with 'Esri Accounts' and links for 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main content area is white and contains a 'Sign In' form with fields for 'Username' and 'Password', a 'SIGN IN' button, and a 'Remember Me' checkbox.

Haga clic en Mis Organizaciones



The image shows the 'My Esri' dashboard. The top navigation bar includes the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. The user 'MARIA YANET' is logged in. The main navigation bar has tabs for 'Panel de información', 'Mi perfil', 'Mis organizaciones' (highlighted with a red circle), and 'Herramientas de personal'. Below this, there's a sub-navigation bar with links like 'Lista de organizaciones', 'Información general', 'Usuarios', 'Transacciones', 'Licencias', 'Descargas', 'Formación', 'Soporte', 'Eventos', and 'Informes'. The main content area shows the 'Mis organizaciones' page for 'Esri Colombia SAS', displaying details like address, phone number, and a 'Distribuidor' status.

A continuación, le llegará un correo confirmando la actualización de los permisos, para poder generar incidentes de soporte en el portal “My Esri”.



The image shows an email notification from Esri. The subject is 'Your Permissions Have Been Updated'. The body text says: 'Dear Francisco Martínez, Your permissions for Esri Colombia SAS, have changed.' There is an orange button labeled 'Go To My Esri'. At the bottom, it says 'If you have any problems or questions, feel free to [contact us](#).' and 'Regards, Esri Customer Service'.

Haga clic en Lista de Organizaciones.

My Esri

Panel de información | Mi perfil | Mis organizaciones | Herramientas de personal

Lista de organizaciones | Información general | Usuarios | Transacciones | Licencias | Descargas | Formación | Soporte | Eventos | Informes

Mis organizaciones

Filtrar por: Número de cliente | Introducir filtro | Aplicar

2247 Total de organizaciones | 9 Anclado

Centro Internacional Entreramiento
#1782 / E Investigaciones Medicas / Cali CO

Compania Financiameiento Comercial
#1783 / Fundacion FES / Cali CO

Haga clic en la pestaña de Soporte.

My Esri

Panel de información | Mi perfil | Mis organizaciones | Herramientas de personal

Lista de organizaciones | Información general | Usuarios | Transacciones | Licencias | Descargas | Formación | **Soporte** | Eventos | Informes

Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

Solicitar caso

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Hot Fixes

Información general de soporte

Usted es una persona autorizada a llamar
Id. de llamada: 15503343

Casos	Bugs	Hot Fixes
1 Abierto	26 Abierto	0 Abierto
964 Cerrado	30 Cerrado	2 Cerrado

Seleccione la opción Solicitar caso

Panel de información | Mi perfil | Mis organizaciones | Herramientas de personal

Lista de organizaciones | Información general | Usuarios | Transacciones | Licencias | Descargas | Formación | Soporte | Eventos | Informes

Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

Solicitar caso

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Hot Fixes

Personas autorizadas a llamar

Visitar support.esri.com

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

Solicitar caso

Paso 1A: envío del producto

¿Cómo desea enviar su caso?

☒ Describiendo su producto

☐ Utilizando un perfil del sistema

Paso 1B: descripción del producto

Seleccione el producto en el que ha encontrado un problema.

Categoría de producto *

Seleccionar

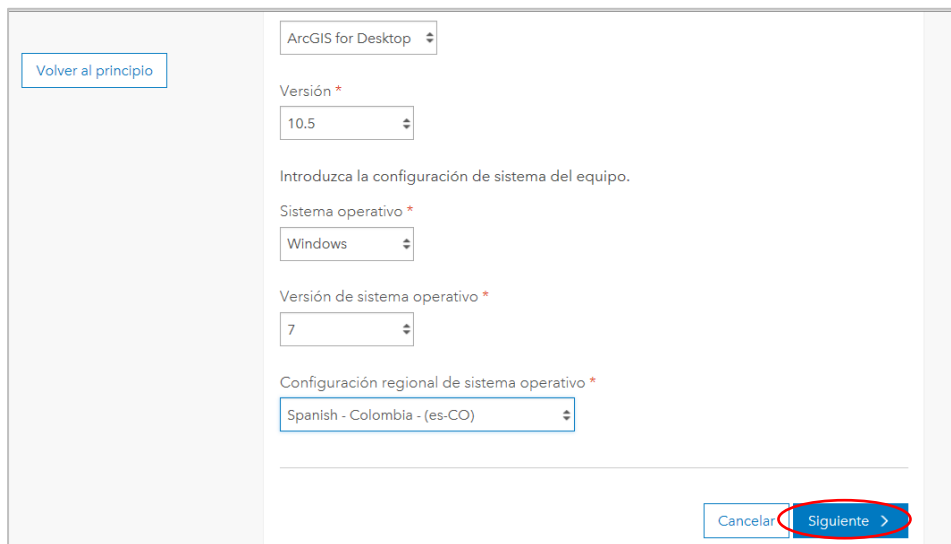
Paso 1: Información del producto

Paso 2: Descripción del problema

Paso 3: Resumen

A continuación, se desplegará un formulario donde debe diligenciar cada una de las secciones del formulario.

Haga clic en Siguiente para continuar diligenciando el formulario.

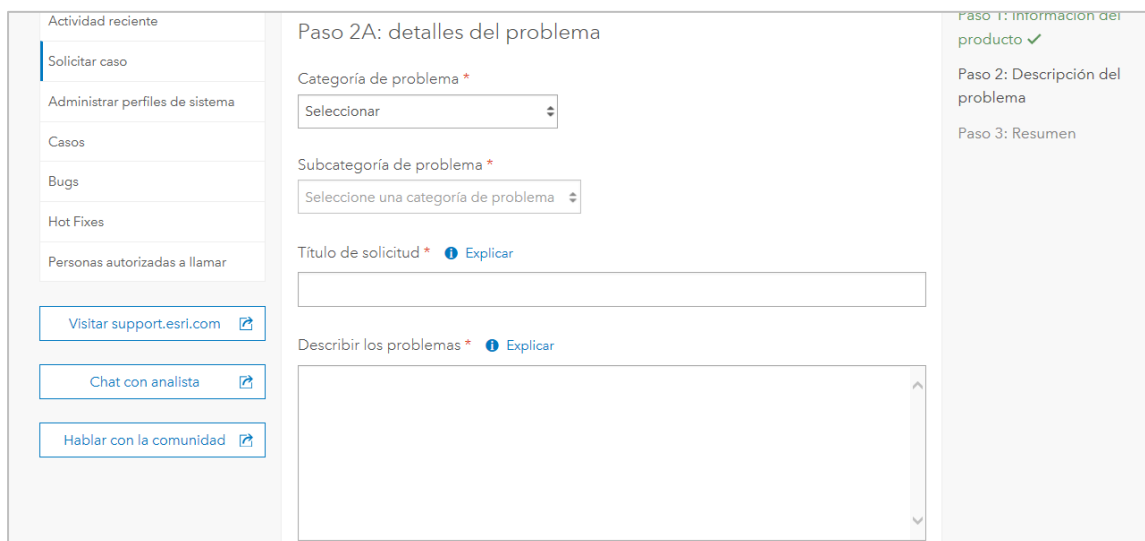


The screenshot shows a web form for configuring ArcGIS for Desktop. On the left, there is a button labeled "Volver al principio". The main form area contains the following fields:

- A dropdown menu set to "ArcGIS for Desktop".
- A field labeled "Versión *" with a dropdown menu set to "10.5".
- A text prompt: "Introduzca la configuración de sistema del equipo."
- A field labeled "Sistema operativo *" with a dropdown menu set to "Windows".
- A field labeled "Versión de sistema operativo *" with a dropdown menu set to "7".
- A field labeled "Configuración regional de sistema operativo *" with a dropdown menu set to "Spanish - Colombia - (es-CO)".

At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" and "Siguiente >". The "Siguiente >" button is highlighted with a red circle.

A continuación, se desplegará un formulario donde debe diligenciar cada una de las secciones del formulario.



The screenshot shows a web form for creating a support case. On the left, there is a sidebar with the following links:

- Actividad reciente
- Solicitar caso
- Administrar perfiles de sistema
- Casos
- Bugs
- Hot Fixes
- Personas autorizadas a llamar
- Visitar support.esri.com
- Chat con analista
- Hablar con la comunidad

The main form area is titled "Paso 2A: detalles del problema" and contains the following fields:

- A field labeled "Categoría de problema *" with a dropdown menu set to "Seleccionar".
- A field labeled "Subcategoría de problema *" with a dropdown menu set to "Seleccione una categoría de problema".
- A field labeled "Título de solicitud *" with a text input field and a link "Explicar".
- A field labeled "Describir los problemas *" with a text input field and a link "Explicar".

On the right, there is a sidebar with the following steps:

- Paso 1: Información del producto ✓
- Paso 2: Descripción del problema
- Paso 3: Resumen

Haga clic en **Siguiente** para continuar con diligenciando el formulario.

[Volver al principio](#)

Adjuntos

¿Dispone de datos complementarios o de otros archivos que puedan ayudarnos con su solicitud?

 [Adjuntar archivo](#)

Tipos de archivos aceptados: *.png, *.jpeg, *.jpg, *.gif, *.pdf, *.doc, *.docx, *.rtf, *.txt, *.gpk, *.zip

Tamaño máximo de carga: 40 MB

Cancelar

< Atrás

Siguiente >

[Comentario sobre esta página](#)

Al finalizar de diligenciar el formulario, aparece un resumen describiendo el inconveniente.

soporte

[Información general de soporte](#)

[Actividad reciente](#)

[Solicitar caso](#)

[Administrar perfiles de sistema](#)

[Casos](#)

[Bugs](#)

[Hot Fixes](#)

[Personas autorizadas a llamar](#)

[Visitar support.esri.com](#)

[Chat con analista](#)

[Hablar con la comunidad](#)

Solicitar caso

Paso 3: Resumen

< Atrás

Revise la siguiente información y haga clic en "Enviar solicitud" cuando esté listo.

Información del producto

Modificar

Desktop	ArcGIS Desktop
Categoría de producto	Subcategoría de producto
ArcGIS for Desktop	10.5
Producto	Versión
Windows	7
Sistema operativo	Versión de sistema operativo
Spanish - Colombia - (es-CO)	
Configuración regional de sistema operativo	

Paso 1: Información del producto ✓

Paso 2: Descripción del problema ✓

Paso 3: Resumen

Haga clic en **Enviar Solicitud**

[Hablar con la comunidad](#)

Descripción del problema

Modificar

Título de solicitud

No permite ver imagenes en 3D

Map Authoring and Visualization

3D Data

Categoría de problema

Subcategoría de problema

Describir los problemas

Prueba piloto - No hay imagen

Adjuntos

--

Cancelar

< Atrás

Enviar solicitud

Finalmente aparece un mensaje confirmando el número de caso.

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

Solicitar caso

✓ Ha enviado correctamente la solicitud de soporte. Su nuevo número de caso es: 01929045.

Vamos a trabajar en ella de inmediato y un miembro del equipo de soporte de Esri se pondrá en contacto con usted lo antes posible.

¿Qué quiere hacer a continuación?

[Solicitar otro caso](#)

[Ver todos sus casos](#)

[Ver este caso](#)

A través de correo electrónico, se genera la notificación del caso.



Buen Día

Gracias por contactar con nosotros. Hemos registrado su solicitud con el siguiente número de caso: 01762990 y un analista del equipo de Soporte de Esri se pondrá en contacto con usted. Mientras tanto, si tuviese información adicional o preguntas relacionadas con este caso, por favor no dude en contestar a este correo. Su respuesta será añadida al caso de forma automática.

A continuación tiene un resumen de la información enviada por usted:

Información de contacto:
Nombre: Juan Carlos Godoy Cortes
Teléfono: +57 1 6501575
Correo electrónico: klerma@esri.co

Información del sistema:
Producto: ArcGIS for Desktop
Versión: 10.4.1
Service Pack:
S.O.:
Configuración Regional S.O.:
DBMS:

Descripción del problema:
Installation Desktop

Cordíamente

Dpto. de Soporte Técnico
Para contactar con el equipo de soporte utilice el siguiente link: <http://support.esri.com/phoneSupport>

II. Inquietudes

Si desea enviar una inquietud debe dar clic en el cuadro formulario de solicitud de apoyo en el link: http://esri.co/Servicios/Soporte/My_Esri.php, diligencie los datos y haga clic en enviar:

Soporte Estándar Soporte Premium ELA **My Esri** Chat Contáctenos Service Desk

Envíenos sus inquietudes

Nombre y Apellidos NIT Sector

Email Razón Social Otra Información

Teléfono Ciudad

Cargo Dirección



III. Chat

Haga clic en el botón chat o al siguiente link:

<http://esri.co/Servicios/Soporte/Chat.php#preguntas>

Soporte Estándar Soporte Premium ELA My Esri **Chat** Contáctenos Service Desk

Hable con los expertos

¿Necesita una ayuda rápida?

Un profesional de nuestro equipo puede asistirlo en línea, y si es necesario invitarlo a conectarse de manera remota a su escritorio.

Nombre y Apellidos Email

Teléfono Celular

Razón Social Ciudad

Sector Categoría

