



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 1 de 10



ÍNDICE

1. DETALLE Y DESCRIPCIÓN DEL OBJETO	2
OBJETO	2
ALCANCE DEL OBJETO	2
2. GENERALIDADES	3
3. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS	4
3.1. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS	4
3.1.1. ARCGIS ONLINE MOBILE WORKER ANNUAL SUBSCRIPTION. INCLUDES 250 CREDITS/USER/YEAR.....	5
3.1.2. ARCGIS ONLINE CREATOR USER TYPE ANNUAL SUBSCRIPTION. INCLUDES 500 CREDITS/USER/YEAR	5
3.1.3. ARCGIS ONLINE PROFESSIONAL PLUS (FORMERLY ADVANCED) USER TYPE ANNUAL SUBSCRIPTION. INCLUDES 500 CREDITS/USER/YEAR	6
1.1.1. ARCGIS ONLINE PROFESSIONAL (FORMERLY ADVANCED) USER TYPE ANNUAL SUBSCRIPTION. INCLUDES 500 CREDITS/USER/YEAR.....	7
1.1.2. ARCGIS STREETMAP PREMIUM FOR ARCGIS PRO ONLINE MEDIUM LATIN AMERICA COUNTRY ANNUAL SUBSCRIPTION	7
1.1.3. SOPORTE ESTÁNDAR	8
4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS	8
A. QUÉ INCLUYE.....	8
B. ALCANCE - CUBRIMIENTO	9
C. GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
D. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES.....	9
E. TIEMPOS DE REPUESTA.....	9
1. PRIMER CONTACTO	9
2. TIEMPOS DE RESPUESTA POR NIVELES DE CRITICIDAD	10

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-66818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 1 de 12





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 2 de 10

1. DETALLE Y DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

OBJETO

ADQUIRIR Y RENOVAR LA SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE DE LOS PRODUCTOS, LICENCIAMIENTO Y EXTENSIONES DE ESRI - ARCGIS PARA LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ALCANCE DEL OBJETO

El cumplimiento del objeto implica que la Secretaría Distrital de Integración Social contará con la adquisición y renovación del licenciamiento y suscripción a los productos ARCGIS, incluyendo, actualizaciones, mantenimiento y soporte técnico, conforme a las licencias vigentes que posee la entidad de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 1. Alcance del objeto licenciamiento ArcGIS

Ítem	Descripción del Producto	Tipo	Unidad	Cantidad de licencias	Cantidad para cotizar en el simulador
1	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Mainten	Mantenimiento	Licencia	1	1
2	ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription **	Suscripción	Usuario/12 meses	20	240
3	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Annual Subscription **	Suscripción	Usuario/12 meses	17	204
4	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Annual Subscription	Suscripción	Usuario/12 meses	5	60
5	ArcGIS Online Professional (formerly Advanced) User Type Annual Subscription	Suscripción	Usuario/12 meses	2	24
6	ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Online Medium Latin	Suscripción	Licencia	1	1



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 2 de 12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 3 de 10



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2025119-090128-553333-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 3 de 12

Ítem	Descripción del Producto	Tipo	Unidad	Cantidad de licencias	Cantidad para cotizar en el simulador
	America Country Annual Subscription				

El mantenimiento de la licencia perpetua de ArcGIS Enterprise Standard y la compra de los usuarios de ArcGIS Online tendrá una vigencia de un año, a partir del 27 de diciembre de 2025 y este debe cubrir la recepción de actualizaciones y soporte técnico.

Todo lo anterior de acuerdo con el Numeral 3. Condiciones y características técnicas específicas estipuladas en el Anexo Técnico que hace parte integral del estudio previo.

2. GENERALIDADES

Los bienes y servicios que la SECRETARÍA requiere contratar, su alcance, las condiciones y características técnicas, de gestión de proyectos y de calidad, las obligaciones de las partes y demás información pertinente se detallan en el presente documento ANEXO TÉCNICO.

EL PROVEEDOR deberá cumplir el contrato de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el presente anexo técnico y los requerimientos del SUPERVISOR. Igualmente deberá cumplir con las demás actividades que se encaminen a la debida ejecución del objeto del contrato y su alcance.

EL PROVEEDOR tendrá un seguimiento constante y permanente durante la ejecución del contrato por parte del SUPERVISOR de la SECRETARÍA y/o quien éste designe, según los procedimientos establecidos por la misma. La SECRETARÍA se reservará el derecho a convocar al PROVEEDOR a las reuniones que estime pertinentes, en cualquiera de las etapas de los eventos, según su magnitud y complejidad y de acuerdo con las necesidades institucionales.

El único medio oficial de comunicación del PROVEEDOR ante la SECRETARÍA será el SUPERVISOR del contrato y/o quien éste designe; en tal sentido, cualquier comunicación que tenga como objetivo la modificación, adición o cancelación de requerimientos de bienes o servicios, deberá realizarse a través de éste.

NOTA: El SUPERVISOR del contrato y/o quien éste designe, en cualquier momento de la ejecución contractual podrá citar al PROVEEDOR para revisar los aspectos técnicos, de programación, evaluación de los aspectos logísticos, evaluación e información sobre la ejecución del contrato y en general adelantar la revisión de cualquier aspecto referente al desarrollo de éste. Todos los aspectos que se discutan en dichas reuniones serán registrados en ACTAS, las cuales, una vez aprobadas, serán firmadas por los participantes y se anexarán al expediente contractual.

En caso de que, en virtud de las reuniones realizadas, surja la necesidad de modificar lo establecido en el contrato, se tendrá en cuenta lo prescrito en el Manual de Contratación y Supervisión de la Entidad y demás normas que regulan la materia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 4 de 10

3. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

3.1. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

A continuación, se detallan las características y condiciones técnicas de los productos y/o servicios que serán suministrados por El PROVEEDOR:

Tabla 2. Condiciones de los productos requeridos por la SDIS

Ítem	Descripción del Producto	Tipo	Unidad	Cantidad de licencias	Cantidad para cotizar en el simulador
1	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Mainten	Mantenimiento	Licencia	1	1
2	ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription **	Suscripción	Usuario/12 meses	20	240
3	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Annual Subscription **	Suscripción	Usuario/12 meses	17	204
4	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Annual Subscription	Suscripción	Usuario/12 meses	5	60
5	ArcGIS Online Professional (formerly Advanced) User Type Annual Subscription	Suscripción	Usuario/12 meses	2	24
6	ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Online Medium Latin America Country Annual Subscription	Suscripción	Licencia/12 meses	1	1

Fuente: Elaboración propia SDIS

De acuerdo con lo anterior, se identifican los productos ArcGIS a ser mantenidos y adquiridos, los cuales incluyen el derecho a soporte técnico, actualizaciones, parches liberados por el fabricante, y acceso a recursos de aprendizaje disponibles en la web del mismo.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-6681 8281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 4 de 12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 5 de 10



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 5 de 12

El mantenimiento de la licencia perpetua de ArcGIS Enterprise Standard tendrá una vigencia de un año, desde el 27 de diciembre de 2025 hasta el 26 de diciembre de 2026 y este debe cubrir la recepción de actualizaciones y soporte técnico.

A continuación, se describe cada uno de los productos o componentes a adquirir, así como el licenciamiento que necesita la renovación de los servicios de soporte o para la Entidad:

3.1.1. ArcGIS Online Mobile Worker Annual Subscription. Includes 250 credits/user/year

Esta licencia de tipo usuario permite ver y editar datos que otros usuarios de ArcGIS compartan. Ideal para usuarios que principalmente interactúen con contenido de ArcGIS a través de aplicaciones de campo de Esri, permite a los usuarios de campo ver y editar datos mediante cualquiera de las aplicaciones incluidas en Field Apps Bundle (Collector for ArcGIS, Survey123 for ArcGIS y Workforce for ArcGIS), aplicación tipo encuesta y directamente a través de ArcGIS Online. Este tipo de usuario incluye los paquetes de Field Apps que permitirán no solo el levantamiento de información en campo, sino la visualización de la misma a través de visores geográficos y tableros de control.

3.1.2. ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription. Includes 500 credits/user/year

Los usuarios Creator pueden crear y editar contenido como mapas y aplicaciones, realizar análisis de entidades mediante las herramientas de análisis de ArcGIS Online, recopilar datos y colaborar y compartir contenido para su uso en aplicaciones. También pueden crear mapas en 2D y 3D y visualizaciones interactivas con ArcGIS Pro Basic. De igual manera, tienen acceso a una selección de aplicaciones, pueden ver el contenido creado por otros miembros de la organización y administrar usuarios y contenido de la organización. Este tipo de usuario se recomienda para especialistas en SIG, administradores de activos, periodistas de datos y otros creadores de contenido y colaboradores.

Con un usuario Creator es posible:

- Crear y compartir mapas y aplicaciones: Facilitar la toma de decisiones informadas a las partes interesadas, los usuarios y el público mediante el desarrollo de mapas interactivos y aplicaciones que contextualicen los datos.
- Realizar análisis espaciales básicos: Aproveche las intuitivas herramientas de análisis espacial que ayudan a su organización a optimizar rutas, identificar ubicaciones ideales y predecir patrones.
- Acceder a datos listos para usar: Ahorre un tiempo valioso aprovechando el contenido de la principal colección de información geográfica mundial en ArcGIS Living Atlas of the World.
- Conceder acceso y administrar a los miembros: Administre eficazmente los miembros, los grupos y los contenidos para garantizar una fluidez en la colaboración y el intercambio de información.
- Distribuir asignaciones de trabajo: Conéctese a un sistema de administración de órdenes de trabajo establecido o cree una asignación de trabajo directamente desde ArcGIS para movilizar al personal de campo La licencia ArcGIS Online Creator – User Type corresponde a una suscripción anual destinada a usuarios que requieren capacidades completas de creación, administración y análisis de contenido geoespacial en la plataforma ArcGIS Online.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 6 de 10



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 6 de 12

- Cada suscripción Creator incluye lo siguiente:
- Acceso completo a ArcGIS Online, la plataforma en la nube de Esri para crear, gestionar, analizar y compartir mapas y aplicaciones geoespaciales.
- Herramientas para:
 - Crear mapas web y aplicaciones interactivas.
 - Realizar análisis espaciales y geográficos.
 - Administrar contenido y datos espaciales en la nube.
- Capacidad para publicar feature layers, cargar datasets y gestionar recursos compartidos dentro de una organización.
- Acceso a aplicaciones como ArcGIS Experience Builder, ArcGIS StoryMaps, ArcGIS Dashboards, entre otras integradas en la suscripción.
- 500 créditos por usuario al año, los cuales pueden ser utilizados para realizar operaciones que consumen recursos de la plataforma, tales como:
 - Almacenamiento de datos.
 - Análisis geoespaciales avanzados.
 - Geocodificación masiva.
 - Generación de rutas u otros servicios de red.
- Esta licencia está diseñada para usuarios que cumplen roles activos en la construcción y mantenimiento de contenido geográfico dentro de la organización, y no solo consumo de datos o visualización.

3.1.3. ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Annual Subscription. Includes 500 credits/user/year

Esta es una licencia de tipo usuario. Los usuarios Professional Plus pueden crear mapas 2D y 3D avanzados, visualizaciones y análisis mediante **ArcGIS Pro Advanced**, que proporciona las herramientas y el entorno para la creación de mapas, la visualización interactiva, la edición multiusuario, la administración avanzada de datos, el análisis avanzado, la cartografía de alta gama y la administración ampliada de bases de datos. También pueden utilizar ArcGIS Online para crear, editar, colaborar y compartir contenido para su uso en aplicaciones. Los usuarios Professional Plus también pueden administrar usuarios y contenido en la organización. Cada usuario incluye 500 créditos para ArcGIS Online.

Con un usuario Professional Plus es posible:

- Llevar a cabo análisis exhaustivos que se amplíen a macrodatos: Profundice en sus conocimientos mediante la aplicación de métodos geoespaciales científicos. Utilice estos potentes métodos en datos 2D, 3D y 4D para identificar patrones, predecir resultados y responder con confianza a preguntas complejas.
- Realizar flujos de trabajo de inteligencia artificial (IA) integrales: Acelere la resolución de problemas aprovechando modelos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo. Desarrolle sus propios modelos o utilice los ya creados para reducir los requisitos de recursos y extraer más rápidamente el significado de datasets complejos.
- Crear cartografía lista para producción: Utilice las herramientas más avanzadas de ArcGIS Pro, como simbología de varios atributos, etiquetado flexible y opciones de anotación, para crear mapas asombrosos.
- Crear aplicaciones y ampliar ArcGIS: Cree aplicaciones y flujos de trabajo personalizados y automatice sus procesos con API y SDK para desarrolladores.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 7 de 10

- Crear su SIG 3D: Cree un gemelo digital activo y genere contenidos de forma procedimental para experiencias inmersivas con funciones avanzadas de modelado 3D.

1.1.1. ArcGIS Online Professional (formerly Advanced) User Type Annual Subscription. Includes 500 credits/user/year

Los usuarios "Professional" pueden crear mapas 2D y 3D avanzados, visualizaciones y análisis con ArcGIS Pro Standard, que proporciona las herramientas y el entorno para la creación de mapas, la visualización interactiva, la edición multiusuario y la administración avanzada de datos. También pueden utilizar ArcGIS Online para crear, editar, colaborar y compartir contenido para su uso en aplicaciones. Los usuarios "Professional" también pueden administrar usuarios y contenido en la organización. Este tipo de usuario es una buena elección para analistas de SIG, cartógrafos y otros profesionales de SIG.

Con un usuario "Professional" es posible:

- Realizar la edición y la administración de datos avanzadas: Cree y administre sus datos en un entorno de edición colaborativo, al tiempo que se beneficia de la flexibilidad para almacenarlos y acceder a ellos mediante métodos personalizados que se ajustan a sus flujos de trabajo organizativos.
- Configurar redes de servicios y estructuras de parcelas: Acceda a capacidades avanzadas de edición y administración de datos en ArcGIS. Cree y configure redes de servicios y estructuras de parcelas para administrar un sistema de registro de misión crítica.
- Administre imágenes y datos de ráster de su organización: Organice los datos ráster y de imagen mediante modelos de datos ráster que conservan la información de nivel de píxel. Esto permite a las partes interesadas navegar a través del tiempo, comprender el cambio, descubrir patrones y modelar el futuro.

1.1.2. ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Medium Latin America Country Annual Subscription

StreetMap Premium es contenido de ESRI que permite una visualización multiescala del contenido alineado con estándares mundiales de alta calidad, geocodificación precisa (búsqueda en bloque, simple e inversa); y enrutamiento optimizado, instrucciones de conducción y análisis de red.

ArcGIS StreetMap Premium ofrece datos de calles enriquecidos sin conexión para su uso en el software de ArcGIS a fin de proporcionar visualización de mapas, geocodificación precisa, generación de rutas optimizada, indicaciones de conducción y análisis de red, todos ellos cartográficos, de alta calidad y multiescala. StreetMap Premium es una solución lista para usar y diseñada específicamente para utilizarse con ArcGIS.1

La funcionalidad de geocodificación es el proceso de transformar una descripción de una ubicación (por ejemplo, una dirección o un nombre de un lugar) en la superficie de la Tierra. Se

1 <https://www.esri.com/es-es/arcgis/products/arcgis-streetmap-premium/overview?rsource=%2Fdata%2Fstreetmap%2Fproduct-matrix>



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-68818281
2025-11-19 10:13:23-05:00 - Página 7 de 12





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 8 de 10

puede geocodificar introduciendo una dirección a la vez o proporcionando muchas de ellas al mismo tiempo en una tabla. Las ubicaciones que se obtienen se transforman en puntos con atributos, que se pueden utilizar para la representación cartográfica o para el análisis espacial.

1.1.3. Soporte Estándar

Este servicio abarca el soporte técnico para todos los nuevos productos ArcGIS adquiridos, así como aquellos que forman parte del programa de actualización y soporte del licenciamiento previamente existente en la entidad, conforme lo establecido en el documento IN-SO-01 Acuerdo de Niveles de Servicio - Soporte Estándar Esri que se anexa a este documento.

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

El Acuerdo de Nivel de Servicios SLA (por sus siglas en inglés) establece los parámetros y objetivos establecidos para garantizar la calidad del servicio que brinda el soporte técnico estándar de Esri Colombia S.A.S.

Los acuerdos de niveles de servicios estarán enfocados a la solución de los incidentes y requerimientos reportados durante la vigencia del licenciamiento. Las categorías y definición de incidentes y requerimientos se establecerán al inicio del contrato conforme a la propuesta de Esri.

Se define como el soporte técnico para todos los productos nuevos ArcGIS adquiridos por los usuarios o que se encuentren dentro del programa de actualización y soporte técnico de Esri.

El soporte técnico se presta por medio de incidentes registrados a través de casos por llamadas telefónicas, emails, web, App, o desde la plataforma de My Esri. Contempla la actualización del software, manteniéndolo actualizado a la última versión liberada en el mercado por Casa Matriz, suministrando al usuario todas las versiones liberadas durante el periodo contratado y para el software relacionado en el contrato.

a. Qué incluye

El Soporte Técnico Estándar incluye los siguientes servicios:

- Soporte técnico por parte de Esri Colombia para los productos ArcGIS que se encuentren dentro del periodo de garantía ofrecido para *software* nuevo o dentro del programa de actualización y soporte técnico vigente.
- Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri.
- Proceso de escalamiento de incidentes reportados según criterios de necesidad establecidos por el equipo de soporte de Esri Colombia (Líder de Grupo, Líder Técnico e Ingenieros de Soporte ISC –“International Support Center” - de primer y segundo nivel), en caso de ser necesario, el incidente podrá ser escalado al equipo de soporte (“RAR: Request for Additional Resources”) o al equipo de producto o desarrolladores de Casa Matriz (en caso de un BUG o un error intrínseco del *software*).

Adicionalmente, se contará con los siguientes beneficios:



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-68818281
2025-11-19 10:13:23-05:00 - Página 8 de 12





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 9 de 10

- Acceder a las publicaciones virtuales que regularmente produce Esri, tales como el periódico ArcNews y la revista ArcUser.
- Recibir Información sobre la Conferencia Internacional de Usuarios - Esri International User Conference <http://www.esri.com/events/uc/>.
- Derecho a inscripción sin costo en la Conferencia internacional de usuarios Esri y a la Conferencia anual de usuarios en Colombia como se indica en los Anexos de Características comerciales *software* Esri y/o Características comerciales programa de actualización de *software* Esri.

b. Alcance - cubrimiento

El servicio de Soporte Técnico Estándar tiene el mismo cubrimiento del programa de mantenimiento y soporte de Esri. Este soporte se basa en los lineamientos de alcance de soporte publicados por Casa Matriz. en: <https://support.esri.com/en/supportscope>.

Durante la prestación del servicio de soporte, el equipo de Soporte de Esri Colombia no tomará control remoto de los equipos de los Usuarios y el Usuario se compromete a tener personal que acompañe y supervise la gestión del equipo de soporte de Esri Colombia.

c. Gestión de incidencias en la prestación del servicio

Este servicio de soporte técnico aplica para todos los productos ArcGIS que se encuentren en periodo de garantía o dentro del plan de actualización de *software* ArcGIS, de acuerdo con la etapa del ciclo de vida del producto en la cual se encuentra. Para más información consultar: <https://support.esri.com/en/other-resources/product-life-cycle>.

d. Limitaciones y exclusiones

El servicio de Soporte Técnico Estándar tiene el mismo cubrimiento del programa de mantenimiento y soporte de Esri. Este soporte se basa en los lineamientos de alcance de soporte publicados por Casa Matriz en: <https://support.esri.com/en/supportscope>, si se requiere otros servicios a los descritos lo invitamos a contactar:

- Centro de Respuesta al Cliente (CRC) al número +57 (601) 6501550, en Bogotá, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., o a través del e-mail: crc@esri.co o en la página web <https://www.esri.co/es-co/servicios-soporte/entrenamiento/inicio>, y entre otros puede solicitar una oferta de entrenamiento de acuerdo con su necesidad. Es importante aclarar, que este servicio no incluye el costo generado por la formación de nuevos usuarios o en el uso de nuevas funcionalidades del *software* o *hardware* utilizado por el Usuario.
- Servicios profesionales a Usuarios sobre la plataforma ArcGIS, con el objetivo de ayudara potenciar las herramientas y productos Esri, utilizando las mejores prácticas de manera oportuna y eficiente. El servicio podrá ser contratado por días o meses dependiendo de las necesidades de asesoría, enfoque y especialidad. Para ello, puede comunicarse a través del e-mail: crc@esri.co, o si usted lo prefiere también puede llamar al número +57 (601) 6501550, en Bogotá de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

e. Tiempos de repuesta

1. Primer contacto



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-55333-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 9 de 12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FORMATO ANEXO TÉCNICO

Código:

Versión:

Fecha:

Página: 10 de 10

Para el Soporte Estándar, Esri Colombia ha determinado un tiempo de respuesta al primer contacto dentro de las primeras 4 horas hábiles.

2. Tiempos de respuesta por niveles de criticidad

Al momento de recibir el incidente, Esri Colombia determinará el nivel de criticidad de este lo que estará asociado a su tiempo de respuesta, Esri Colombia tendrá en cuenta el diagnóstico de los errores y los siguientes niveles de criticidad.

Valor de criticidad	Impacto	Criterio
A	Bajo	El incidente no impide la realización de las tareas diarias
B	Medio	El incidente impide la ejecución de las tareas diarias
C	Alto	El incidente impide la ejecución de todas sus tareas diarias y/o relacionadas con el cumplimiento legal de entes externos

Los tiempos de respuesta para todos los niveles de criticidad es de 80 horas hábiles para el servicio de soporte técnico estándar.

En el caso de que sea necesario escalar el caso directamente a Casa Matriz, el tiempo de respuesta se extenderá 10 días hábiles.

3. Disponibilidad de acceso a la herramienta de gestión de incidencias

Esri Colombia se compromete a suministrar disponibilidad de acceso a la herramienta de gestión de incidentes My Esri del 99% para creación, consulta y seguimiento de casos

Todo lo anterior en concordancia con el documento IN-SO-01 Acuerdo de Niveles de Servicio - Soporte Estándar Esri del proveedor.

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012

**ANDREA ELIANA SALAZAR PEREZ
SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN**

Elaboró: Miguel Ángel Quintero López – Profesional SII



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-553333-66816281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 10 de 12

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

04. ANEXO TECNICO LICENCIAMIENTO ARCGIS 19112025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251119-090128-5533a3-68818281

Creación: 2025-11-19 09:01:28

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-11-19 09:13:22



Escanee el código
para verificación

Firma: Firmante

ANDREA ELIANA SALAZAR PÉREZ
52192447

aesalazarp@sdis.gov.co

Subdirectora de Investigación e Información
Secretaría Distrital de Integración Social

Elaboración: Elaboración

Miguel Ángel Quintero López
3203450

mquinterol@sdis.gov.co

Profesional Especializado 222-23 (e)
Secretaria Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-5533a3-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 11 de 12





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251119-090128-5533a3-68818281
2025-11-19 09:13:23-05:00 - Página 12 de 12

REPORTE DE TRAZABILIDAD

04. ANEXO TECNICO LICENCIAMIENTO ARCGIS 19112025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20251119-090128-5533a3-68818281

Creación: 2025-11-19 09:01:28

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-11-19 09:13:22

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Miguel Ángel Quintero López mquinterol@sdis.gov.co Profesional Especializado 222-23 (e) Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2025-11-19 09:01:43 Lec.: 2025-11-19 09:07:24 Res.: 2025-11-19 09:07:33 IP Res.: 186.31.3.180
Firma	ANDREA ELIANA SALAZAR PÉREZ aesalazarp@sdis.gov.co Subdirectora de Investigación e Información Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2025-11-19 09:07:33 Lec.: 2025-11-19 09:13:20 Res.: 2025-11-19 09:13:21 IP Res.: 45.192.8.2