



Propuesta de

**Suministro de *software* Esri,
suscripción a ArcGIS Online,
entrenamiento y servicios
profesionales**

Para

Fondo Adaptación

Fecha: 04/08/2025

Versión: 5.0

Responsable: Laura Cadena

Cargo: Gerente de cuenta expansión

Correo: lcadena@esri.co

Teléfono: (601) 6501550

Contenido

1. Resumen ejecutivo	1
2. Solución propuesta	1
3. Plazo de entrega	2
4. Productos y servicios ofertados	3
5. Propuesta económica.....	9
5.1 Oferta económica a precios del mercado para fondo de adaptación.....	9
5.2 Precios según simulador Instrumento de Agregación de Demanda/Sistema Dinámico de Adquisición (Iad/Sda) de <i>Software</i> Por Catálogo II CCE-SNG-IAD-002-2024.....	12
5.3 Aclaración de precios	13
5.4 Facturación y pago.....	14
6. Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online	14
7. Validez de la oferta.....	15

Anexos

Para mayor detalle ver: Anexo F	9
Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales	¡Error! Marcador no definido.
Anexo A. Características comerciales <i>software</i> Esri.....	1
Anexo B. Acuerdo de niveles de servicio estándar	4
Anexo C. Descripción ArcGIS Online	10
Anexo D. Entrenamiento en herramientas Esri	21
Anexo E. Equivalencia de horas de TA	24
Anexo G. Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales	25

1. Resumen ejecutivo

El presente documento corresponde a la propuesta de Esri Colombia para el suministro de *software* Esri, suscripción a ArcGIS Online, entrenamiento en las herramientas Esri, servicios profesionales de EEAP y servicios profesionales por configuración y parametrización de forma remota.

El precio de la oferta es de novecientos cuarenta y siete millones setecientos ochenta y ocho mil quinientos noventa y cinco pesos (\$947.788.595), incluido IVA. El valor del IVA para los servicios profesionales es de treinta y un millones novecientos treinta y siete mil ochocientos sesenta pesos (\$31.937.860).

Estos precios son informativos y no vinculantes; los valores aquí establecidos aplican solo para la entidad a quien se dirige esta cotización informal y para transacciones realizadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente; para sus procesos de compra no olvide consultar el catálogo de productos ArcGIS disponible en <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/iadsda-de-software-por-catalogo-ii>, *software* por catálogo, catálogo de productos ArcGIS.

Esta oferta tiene validez de treinta (30) días de calendario, contados a partir de su fecha de presentación.

2. Solución propuesta

Se plantea el suministro de *software* Esri, suscripción a ArcGIS Online, entrenamiento en las herramientas Esri, servicios profesionales de EEAP y servicios profesionales por configuración y parametrización de forma remota.

Herramientas Esri

ArcGIS Server conecta a las personas con información geográfica a través de servicios y aplicaciones web. ArcGIS Server permite distribuir mapas y capacidades SIG a través de la web para mejorar los flujos internos y comunicar aspectos vitales.

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.



EEAP

Se ofrece el Programa de beneficios empresariales – EEAP, el cual consta de 150 horas de Technical Advisor (TA) que durante el desarrollo del programa y de acuerdo con las necesidades detectadas por el TA y el equipo receptor del cliente pueden ser utilizadas en otros componentes del programa EEAP.

Entrenamiento en herramientas Esri

El entrenamiento en las herramientas Esri permite familiarizar al alumno con los conceptos sobre los SIG, con el manejo de los flujos de trabajo comunes de ArcGIS y a explorar, gestionar y analizar datos geográficos y crear mapas informativos, entre otros.

Servicios profesionales por configuración y parametrización

Esri Colombia adquiere un compromiso de medio al poner a su disposición los profesionales idóneos para cumplir con los perfiles descritos en esta oferta. Las actividades dispuestas para los profesionales de Esri Colombia son directamente asignadas y administradas por Fondo Adaptación, siendo responsabilidad del cliente los resultados obtenidos con la prestación del servicio.

3. Plazo de entrega

A continuación, se describe el plazo de entrega:

#	Tipo de producto / servicio	Plazo de entrega
1	Suministro de <i>software</i> Esri	El <i>software</i> ofrecido será entregado dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra.
2	Suscripción a ArcGIS Online	La suscripción ofrecida será entregada al administrador de Fondo Adaptación dentro de los diez

#	Tipo de producto / servicio	Plazo de entrega
		(10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra. El periodo de tiempo contratado será contado desde la entrega de los códigos de acceso.
3	Entrenamiento de herramientas Esri	La inscripción en los cursos se hace a través del Centro de Entrenamiento una vez se reciba la aceptación de la oferta.
4	Servicios profesionales	Esri Colombia contará con un término de diez (10) días hábiles siguientes a la firma del contrato u orden de compra, para llevar a cabo la reunión virtual inicial en la cual se realicen los acuerdos previamente descritos para la prestación del servicio.


4. Productos y servicios ofertados

Los siguientes son los productos y servicios por entregar:

Producto	Descripción y proceso															
1. Software Esri																
Suministro	<p>Se ofrece el suministro del siguiente licenciamiento:</p> <table><tr><th>Código del producto</th><th>Nombre de producto</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>CCE160663-LU</td><td>ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription</td><td>1</td></tr><tr><td>CCE160684-LU</td><td>ArcGIS Image Server Up to Four Cores Annual Subscription</td><td>1</td></tr><tr><td>194760</td><td>Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included)</td><td>1</td></tr><tr><td>194756</td><td>Content Store Data Credits; Block of 2500 Subscription (initial order)</td><td>10</td></tr></table> <p>El licenciamiento ofrecido en la presente oferta es a término, es decir, su vigencia es de doce (12) meses contados a partir del envío de los códigos de activación.</p> <p>Para mayor detalle ver: Anexo A Características comerciales <i>software</i> Esri y Anexo B Acuerdo de niveles de servicio estándar.</p>	Código del producto	Nombre de producto	Cantidad	CCE160663-LU	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription	1	CCE160684-LU	ArcGIS Image Server Up to Four Cores Annual Subscription	1	194760	Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included)	1	194756	Content Store Data Credits; Block of 2500 Subscription (initial order)	10
Código del producto	Nombre de producto	Cantidad														
CCE160663-LU	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription	1														
CCE160684-LU	ArcGIS Image Server Up to Four Cores Annual Subscription	1														
194760	Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included)	1														
194756	Content Store Data Credits; Block of 2500 Subscription (initial order)	10														

Producto	Descripción y proceso																								
Suscripción ArcGIS Online	a Se ofrecen los siguientes usuarios para ArcGIS Online: <table><tr><th>Código del producto</th><th>Tipo de usuarios</th><th>Número de usuarios /meses</th><th>Total Meses</th></tr><tr><td>CCE153147</td><td>Viewer</td><td>2 usuarios por 12 meses</td><td>24</td></tr><tr><td>CCE165533</td><td>Mobile Worker</td><td>12 usuarios por 12 meses</td><td>144</td></tr><tr><td>CCE153148</td><td>Creator</td><td>6 usuarios por 12 meses</td><td>72</td></tr><tr><td>CCE165536</td><td>Professional</td><td>6 usuarios por 12 meses</td><td>72</td></tr><tr><td>CCE165537</td><td>Professional Plus</td><td>12 usuarios por 12 meses</td><td>144</td></tr></table>	Código del producto	Tipo de usuarios	Número de usuarios /meses	Total Meses	CCE153147	Viewer	2 usuarios por 12 meses	24	CCE165533	Mobile Worker	12 usuarios por 12 meses	144	CCE153148	Creator	6 usuarios por 12 meses	72	CCE165536	Professional	6 usuarios por 12 meses	72	CCE165537	Professional Plus	12 usuarios por 12 meses	144
	Código del producto	Tipo de usuarios	Número de usuarios /meses	Total Meses																					
	CCE153147	Viewer	2 usuarios por 12 meses	24																					
	CCE165533	Mobile Worker	12 usuarios por 12 meses	144																					
	CCE153148	Creator	6 usuarios por 12 meses	72																					
	CCE165536	Professional	6 usuarios por 12 meses	72																					
	CCE165537	Professional Plus	12 usuarios por 12 meses	144																					
	Se ofrece el siguiente suministro de ArcGIS Online: <table><tr><th>Código del producto</th><th>Nombre del producto</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>CCE159166</td><td>ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription</td><td>1</td></tr></table>	Código del producto	Nombre del producto	Cantidad	CCE159166	ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription	1																		
	Código del producto	Nombre del producto	Cantidad																						
	CCE159166	ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription	1																						
Adicionalmente se ofrecen los siguientes bloques de créditos por el término de doce (12) meses, el cual tendrá la misma vigencia de las licencias y de los usuarios: <table><tr><th>Código del producto</th><th>Nombre del producto</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>CCE153418</td><td>ArcGIS Online Credits Block of 1.000</td><td>30</td></tr></table>	Código del producto	Nombre del producto	Cantidad	CCE153418	ArcGIS Online Credits Block of 1.000	30																			
Código del producto	Nombre del producto	Cantidad																							
CCE153418	ArcGIS Online Credits Block of 1.000	30																							
De acuerdo con el Roadmap de la casa fabricante, las suscripciones de usuarios de ArcGIS Online presentaron modificaciones en sus funcionalidades.																									
Para mayor información acerca de las ventajas y lo que comprende esta actualización puede consultar el siguiente recurso: https://www.esri.com/en-us/c/product/introducing-new-user-types .																									
Para mayor detalle ver Anexo C Descripción ArcGIS Online																									
2. Servicios profesionales																									
Entrenamiento en herramientas Esri	Se ofrece veinte (20) días de entrenamiento en las herramientas Esri para una persona o su equivalente.																								

Producto	Descripción y proceso
Código del producto: CCE_CAP_IND_Z1_R	<p>Los días de entrenamiento serán consumidos tomando cursos guiados por instructor (ya sea en un aula tradicional presencial o aula virtual por internet) se impartirán para un funcionario o su equivalente, de la manera establecida en el catálogo de cursos de Esri Colombia. De esta manera, al seleccionar un curso con intensidad horaria de 3 días, y la entidad envía a 5 funcionarios, el total de días a descontar sería de 15.</p> <p>Lugar de entrenamiento El entrenamiento será brindado en modalidad aula tradicional de manera presencial en las instalaciones de Esri Colombia en Bogotá o modalidad aula virtual por internet.</p> <p>Vigencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plazo máximo de consumo de las referencias individuales es de 3 meses, contados a partir de la generación de la orden de venta. • No se permitirá la prórroga del plazo de consumo más allá de los límites mencionados anteriormente, a menos que exista acuerdo expreso entre ambas partes. <p>Para mayor detalle ver: Anexo D Entrenamiento en herramientas Esri</p>
Programa de beneficios Empresariales – EEAP Código del producto: CCE_PRG_EEAP_Z1	<p>Se ofrece un programa de EEAP que consta de 150 horas de un Technical Advisor (TA), cuya misión principal es la de entender la situación del cliente y colaborar tanto con su equipo de negocios como con su equipo técnico. Estos servicios se prestarán de manera remota.</p> <p>El TA ayuda a definir las prioridades SIG, identifica las áreas clave donde Esri Colombia o potencialmente, socios de negocios de Esri, puedan aportar con productos de valor para una solución específica, en razón a que Esri Colombia no solo recibe información privilegiada del fabricante de la plataforma ArcGIS, sino también de muchos otros fabricantes y usuarios que a nivel mundial desarrollan aplicaciones SIG ArcGIS para las diferentes industrias, nuestros TA gozan de acceso a las ultimas aplicaciones de la tecnología SIG en muy variadas posibilidades de configuración.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en estrategias SIG, arquitectura, selección de productos y planificación de la liberación de soluciones. • Ayudar en las decisiones relacionadas con Servicios Profesionales, sugerir socios de negocios y los requisitos de entrenamiento, en colaboración con los principales profesionales de Esri Colombia.

Producto	Descripción y proceso
	<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de sesiones de trabajo de manera remota con los funcionarios designados por Fondo Adaptación. • 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 Fondo Adaptación de acuerdo a las horas disponibles del programa. • Asesoría continúa durante el programa.  <p>Las 150 horas del programa o parte de ellas se pueden intercambiar por horas de servicios profesionales para realizar las tareas que se acuerden según el plan.</p> <p>Esri Colombia contará con un término de diez (10) días hábiles siguientes a la firma del contrato u orden de compra, para llevar a cabo la reunión virtual inicial en la cual se realicen los acuerdos previamente descritos para la prestación del servicio.</p> <p>Para mayor detalle ver Anexo E Equivalencia de horas de TA</p> <p>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.</p>

Producto	Descripción y proceso						
	<p>PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PUEDES SER INTERCAMBIADOS POR LAS HORAS DE EEAP</p> <p>Servicios profesionales Éste componente de servicios profesionales tienen por objeto proporcionar un medio flexible para que su organización pueda adquirir el apoyo específico de servicios de consultoría para alcanzar los objetivos definidos en el plan de trabajo técnico acordado con el TA.</p> <p>Comúnmente en un plan de trabajo técnico se pueden encontrar actividades de servicios como por ejemplo:</p> <p><u>Consultoría</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Recomendaciones de diseño y arquitectura de sistemas• Diagnóstico de plataforma SIG• Configuración de un Portal Geográfico• Web GIS Launch Kit for ArcGIS Online• Web GIS Launch Kit for Portal for ArcGIS• ArcGIS for Server Jumpstart• Mejores prácticas para la migración de geodatabase <p>Consideración Estos servicios no contemplan viajes, en caso de requerirse que sean prestados en las instalaciones del cliente, la entidad debe asumir los costos de desplazamiento y viáticos.</p>						
Servicios profesionales por Configuración y Parametrización	<p>Se ofrece servicios profesionales de un Profesional SIG por doscientas (200) horas.</p> <p>Perfil ofrecido</p> <table><tr><th>Código del producto</th><th>Perfil</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>IT-SW-09-02</td><td>Profesional SIG</td><td>Profesional con experiencia en Sistemas de Información Geográfica con conocimiento en el manejo de las herramientas Desktop y Server de Esri.</td></tr></table> <p>Actividades Esri Colombia adquiere un compromiso de medio al poner a su disposición los profesionales idóneos para cumplir con el perfil descrito en esta oferta. Las actividades dispuestas para los profesionales de Esri Colombia son directamente asignadas y</p>	Código del producto	Perfil	Descripción	IT-SW-09-02	Profesional SIG	Profesional con experiencia en Sistemas de Información Geográfica con conocimiento en el manejo de las herramientas Desktop y Server de Esri.
Código del producto	Perfil	Descripción					
IT-SW-09-02	Profesional SIG	Profesional con experiencia en Sistemas de Información Geográfica con conocimiento en el manejo de las herramientas Desktop y Server de Esri.					

Producto	Descripción y proceso
	<p>administradas por Fondo Adaptación, siendo responsabilidad del cliente los resultados obtenidos con la prestación del servicio.</p> <p>Ambiente tecnológico de <i>software</i> Los servicios profesionales se desarrollarán exclusivamente sobre herramientas Esri que disponga Fondo Adaptación.</p> <p>Recursos físicos El cliente suministrará toda la infraestructura de equipos, redes y demás dispositivos de conectividad y requerimientos de <i>hardware</i> necesarios para la ejecución de las actividades.</p> <p>Horario Los servicios profesionales contratados se prestarán de forma 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.</p> <p>Se facturarán las horas laboradas por los profesionales en las instalaciones de Esri Colombia, ejecutadas en horario laboral y no laboral (horario adicional) empleadas por los ingenieros para el cumplimiento de las tareas asignadas.</p> <p>Consumo Las doscientas (200) horas serán ejecutadas en las fechas y horarios previamente acordadas por las partes y dentro del plazo de consumo que se establece a continuación.</p> <p>Estas horas pueden ser tomadas en un solo bloque, es decir, las doscientas (200) horas de forma consecutiva o si Fondo Adaptación lo prefiere, puede tomarlo en bloques mínimos de un día (8 horas), previo envío de solicitud por escrito.</p> <p>Para dicho propósito Esri Colombia contará con un término de diez (10) días hábiles siguientes a la firma del contrato u orden de compra, para llevar a cabo la reunión virtual inicial en la cual se realicen los acuerdos previamente descritos para la prestación del servicio.</p> <p>Vigencia El tiempo de los servicios profesionales podrá ser consumido dentro de un plazo máximo de seis (6) meses, luego de perfeccionado el contrato/orden de compra o hasta agotar los días contratados, lo que ocurra primero.</p>

Producto	Descripción y proceso
	<p>Para mayor detalle ver: Anexo F</p> <p>Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales</p>

5. Propuesta económica

5.1 Oferta económica a precios del mercado para fondo de adaptación

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant	Valor total	Valor total categoría
Suministro software Esri	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription	\$72.866.715	1	\$72.866.715	\$279.022.665
	ArcGIS Image Server Up to Four Cores Annual Subscription	\$69.655.950	1	\$69.655.950	
	Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included)*	\$0	1	\$0	
	Content Store Data Credits; Block of 2500 Subscription (initial order)	\$13.650.000	10	\$136.500.000	
Suscripción ArcGIS Online	ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription	\$3.707.340	6 (72 meses)	\$22.244.040	\$468.734.070
	ArcGIS Online Mobile Worker User Type	\$2.118.480	12	\$25.421.760	

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant	Valor total	Valor total categoría
	Annual Subscription		(144 meses)		
	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Annual Subscription	\$11.651.640	6 (72 meses)	\$69.909.840	
	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Annual Subscription	\$22.977.360	12 (144 meses)	\$275.728.320	
	ArcGIS Online Viewer User Type Annual Subscription	\$662.025	2 (24 meses)	\$1.324.050	
	ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription	\$54.550.860	1	\$54.550.860	
	ArcGIS Online Credits; Block of 1,000	\$651.840	30	\$19.555.200	
Total herramientas Esri *					\$747.756.735
Entrenamiento en las herramientas Esri	Dia capacitación individual de cursos del catálogo Esri	\$750.000	20	\$15.000.000	\$15.000.000
Programa empresarial de servicios avanzados	EEAP 150 horas de TA	\$84.544.000	1	\$84.544.000	\$84.544.000
Servicios profesionales	Servicios profesionales por configuración y parametrización (horas)	\$2.742.000	25 días (200 horas)	\$68.550.000	\$68.550.000
Subtotal servicios profesionales					\$168.094.000
IVA (19%)					\$31.937.860

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant	Valor total	Valor total categoría
Total servicios profesionales					\$200.031.860
TOTAL OFERTA					\$947.788.595

*La licencia Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included) tiene un descuento del 100%

- El *software* Esri es 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 Unión Temporal *Software* por catálogo ArcGIS de Esri, mantendrá los precios acá establecidos durante el proceso de compra adelantado por la entidad hasta la generación de la orden de compra por la tienda virtual del estado colombiano, sin que supere los 30 días calendarios desde la respuesta al RFQ generado por la entidad compradora.
- Estos precios son informativos y no vinculantes; los valores aquí establecidos aplican solo para la entidad a quien se dirige esta cotización informal y para transacciones realizadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente; para sus procesos de compra no olvide consultar el catálogo de productos ArcGIS disponible en <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/iadsda-de-software-por-catalogo-ii>, *software* por catálogo, catálogo de productos ArcGIS.

5.2 Precios según simulador Instrumento de Agregación de Demanda/Sistema Dinámico de Adquisición (Iad/Sda) de Software Por Catálogo II CCE-SNG-IAD-002-2024


RESUMEN DE COTIZACIÓN


Versión: 20 18/07/2025
 Software por Catálogo II
Generar CSV

Información de la Entidad Compradora			
Nombre de la Entidad:	FONDO ADAPTACIÓN	NIT:	900450205
Dirección de la Entidad:	Calle 26 No.92-32 - Edificio Gold 9 - Piso 2	Municipio:	Bogotá
Nombre funcionario Comprador:	ARMANDO FONSECA ZAMORA	Teléfono de contacto:	8014325400
Correo de comprador:	armandofonseca@fondoadaptacion.gov.co	Numero RFI:	123456

Solicitud de cotización			
Segmento	Suite Corporativa	Propósito	N/A
Catálogo	ESRI	Categoría	Productos ESRI
TRM	\$ 4.030,00	Presupuesto estimado (COP)	\$ 950.000.000,00
Limitación a MIPYME	NO		

Item	Código del producto	Nombre	Descripción	Tipo	Asistencia	Perfil	Unidad	Zona	Información adicional	Forma de pago	Cantidad	Precio unitario	Precio unitario + Gravámenes	Precio total
1	100553-LU	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription	Licencia	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	1	\$ 213.461.040,00	\$ 213.461.040,00	\$ 213.461.040,00
2	153147	ArcGIS Online Viewer User Type Month Subscription	ArcGIS Online Viewer User Type Subscription	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Mensual	Credito 30 días	24	\$ 137.020,00	\$ 137.020,00	\$ 3.288.480,00
3	100533	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Month Subscription	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Subscription	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Mensual	Credito 30 días	144	\$ 483.600,00	\$ 483.600,00	\$ 69.636.400,00
4	153148	ArcGIS Online Creator User Type Month Subscription	ArcGIS Online Creator User Type Subscription	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Mensual	Credito 30 días	72	\$ 689.130,00	\$ 689.130,00	\$ 49.617.360,00
5	165536	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Month Subscription	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Subscription	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Mensual	Credito 30 días	72	\$ 3.808.350,00	\$ 3.808.350,00	\$ 274.201.200,00
6	165537	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Month Subscription	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Mensual	Credito 30 días	144	\$ 5.222.880,00	\$ 5.222.880,00	\$ 752.094.720,00
7	159166	ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription	ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	1	\$ 151.125.000,00	\$ 151.125.000,00	\$ 151.125.000,00
8	153418	ArcGIS Online Credits, Block of 1,000	ArcGIS Online Credits, Block of 1,000	SAAS	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	30	\$ 1.813.500,00	\$ 1.813.500,00	\$ 54.405.000,00
9	IT-SW-26-02	Configuración y parametrización de los Productos	El Proveedor debe realizar los temas necesarios para adaptar el Producto instalado de acuerdo con los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización correspondiente (ver folio técnico)	NA	Remoto	Profesional	Hora	Todas las zonas	Categoría: Servicios Complementarios	NA	200	\$ 563.600,00	\$ 563.600,00	\$ 112.720.000,00
10	CCE_CAF_PDC_21_8	Capacitación en días de curso de catálogo para un funcionario o su equivalente	Capacitación en días de curso de catálogo para un funcionario o su equivalente	Servicio	Remoto	NA	NA	Zona 1	Servicio	Credito 30 días	20	\$ 750.000,00	\$ 750.000,00	\$ 15.000.000,00
11	194750	Content Store Data Credits, Block of 2500 Subscription (initial order)	Content Store Data Credits, Block of 2500 Subscription (initial order)	Licencia	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	3	\$ 42.576.950,00	\$ 42.576.950,00	\$ 127.730.850,00
12	194758	Content Store Bundle Subscription (initial order)	Content Store Bundle Subscription (initial order)	Licencia	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	1	\$ 85.133.750,00	\$ 85.133.750,00	\$ 85.133.750,00
13	194760	Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included)	Content Store HUB with Standard Support Subscription (Credits not included)	Licencia	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	1	\$ 85.133.750,00	\$ 85.133.750,00	\$ 85.133.750,00
14	100564-LU	ArcGIS Image Server Up to Four Cores Annual Subscription	ArcGIS Image Server Up to Four Cores Annual Subscription	Licencia	NA	NA	NA	NA	Categoría: Licencia de Suscripción Anual	Credito 30 días	1	\$ 207.704.890,00	\$ 207.704.890,00	\$ 207.704.890,00
15	CCE_PBS_EEAP_21	Esri Enterprise Advantage Program Zona 1	Esri Enterprise Advantage Program Zona 1	Servicio	Remoto	NA	NA	Zona 1	Servicio	Credito 30 días	1	\$ 116.000.000,00	\$ 116.000.000,00	\$ 116.000.000,00
													Subtotal	\$ 2.317.344.410,00
													IVA	\$ 440.205.430,00
													Valor Total	\$ 2.757.539.840,00

5.3 Aclaración de precios

Por este medio aclaramos que los precios ofertados en nuestra propuesta económica responden a los valores del mercado y difieren de los precios establecidos en el simulador del instrumento de agregación de demanda de *software* por catálogo II por cuanto el modelo definido para dicho IAD se estructura sobre el concepto de precios techo ofrecidos por los proveedores y en ese sentido, con el precio techo de un producto el proveedor debe tener la capacidad de atender diferentes condiciones y situaciones para la totalidad de entidades públicas del mercado de compras públicas en Colombia. De esta manera como ejemplo y sin limitarse a ello, el proveedor debe atender con un mismo precio techo, solicitudes de compra de entidades que no han renovado el programa de actualización y soporte técnico de sus licencias de *software*, situaciones que influyen en el mayor valor de los productos a adquirir frente a otro usuario que ha dado continuidad a su modelo de actualización de *software*, pudiendo en este último caso acceder al producto por un menor valor.

Por esta razón Colombia Compra Eficiente ha indicado en la guía para comprar en la tienda virtual del estado colombiano (tvec) a través del instrumento de agregación de demanda iad/sda de *software* por catálogo ii (<https://www.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2025/04/241129-guia-de-compra-iadsda-software-ii-cce-sng-iad-002-2024.pdf>) que el simulador es una herramienta que apoya el proceso de ejecución de dicho instrumento pero no busca fijar con ello precios del mercado, razón por la cual, la entidad debe realizar un estudio de mercado sin que este estudio verse sobre información del simulador pues como se indicó, los precios allí contenidos no representan el precio real del mercado y en su lugar, atendiendo la guía de estudios de mercado de CCE, tener en cuenta criterios como compras previas realizadas de los mismos productos o las ofertas enviadas por el único proveedor habilitado en CCE para venta de ArcGIS en Colombia.

Así es como se indica en esta guía que:

"...

*La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente aclara que los precios dados por el simulador corresponden a precios techo del catálogo presentado por los proveedores durante la operación principal, **en ningún momento corresponden a precios de órdenes de compra o de contratos realizados.***

*Finalmente, cabe aclarar que para la colocación de la **orden de compra deberán tenerse en cuenta solo los precios efectivamente cotizados por los proveedores durante los eventos de cotización, que son los precios a los que***

realmente se obligan los proveedores a mantener al momento de generación de las órdenes de compra."

En consecuencia, reiteramos que los precios de la orden de compra o del contrato resultante del proceso de contratación a través del IAD de *Software* por catálogo serán aquellos cotizados por Esri a la entidad aun cuando difieran de los reflejados en el simulador.

5.4 Facturación y pago

Se cancelará el 100% del contrato a la entrega de los códigos de acceso para descarga de los medios.

Todas las facturas se vencen treinta (30) días a partir de la fecha de emisión.

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.

6. 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 treinta (30) días para renovarla, antes de que sus contenidos sean eliminados, si no renueva dentro de los treinta (30) días, entonces:
 - i. La cuenta de ArcGIS Online será cerrada.
 - ii. Los créditos asociados a la cuenta expirarán.
 - iii. El almacenamiento en línea será interrumpido y todos los datos almacenados se perderán.
- d) Cuando el uso del crédito de servicio es superior al 75% del total disponible, Esri enviará una notificación al Administrador de contacto de que necesita evaluar la necesidad de adquirir créditos de servicio adicionales. Los administradores también tendrán un panel de control de uso para monitorear las tasas de consumo. Estos mensajes serán enviados de nuevo al 90% y 100% de consumo de créditos.

- e) Fondo Adaptación puede adicionar créditos a su plan en cualquier momento mediante la solicitud de créditos adicionales.
- f) Se pueden adquirir créditos adicionales online o a través del panel de control del administrador o mediante solicitud a su gerente de cuenta en Esri Colombia.
- g) No se puede sublicenciar, arrendar, vender, prestar, compartir, transferir o ceder sin autorización escrita de Esri.
- h) Disponibilidad del servicio del 99%.
- i) Durante la duración de la suscripción están incluidas las actualizaciones de *software* y contenido automático (en línea).
- j) Es responsabilidad del cliente llevar el control del consumo de créditos de ArcGIS Online que tenga la entidad de tal manera que no superen la totalidad de créditos activos en la cuenta.

7. Validez de la oferta

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

Anexo A. Características comerciales *software* Esri

I. Modelos de licencia

Esri brinda dos modelos de licencia (licencias perpetuas y licencias a término) que ofrecen a los clientes opciones flexibles para pagar su licenciamiento:

Licencias a término

Permite a los clientes comprar licencias que caducan después del término especificado. Las licencias ofrecidas en esta oferta, corresponde al modelo de licenciamiento a término.

El término de la licencia se inicia a partir de la fecha de envío de los códigos de activación.

II. Términos de licenciamiento

Los términos y condiciones incluidos en esta oferta son vinculantes entre Esri Colombia y El Cliente. El *software* Esri deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de Esri (E204 y E300), disponible en www.esri.com/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.

III. Requerimientos de *hardware* y *software*

Los requerimientos de *hardware* y *software* de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace en internet: [Requisitos del sistema de ArcGIS Pro](#) y [Requisitos del sistema de ArcGIS Server 11.4](#)

Para el caso de ArcGIS Server recomendamos 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, que el cliente cuente previamente con un certificado Distinguished Encoding Roles (DER) codificado en base 64, el cual no ha sido incluido en esta oferta.

En caso de dudas por favor comuníquese con nuestra línea de atención al cliente.

IV. Garantía

Con la compra de las licencias o la renovación del programa de actualizaciones, Esri Colombia ofrece como garantía y valor agregado la prestación de los siguientes servicios:

- Servicio de soporte técnico: se realizará a través de LATAM Support Center (Ver numeral V).
- Programa de actualizaciones: entrega de nuevas versiones del *software* que sean liberadas por Esri.

En el caso de *software* nuevo, estos servicios están vigentes por los siguientes doce meses a partir de la generación de los códigos necesarios para su descarga e instalación y para el programa de actualización estarán vigentes hasta la fecha especificada en esta oferta.

Para el licenciamiento a término, el cliente deberá renovar su suscripción a la licencia a término antes de la fecha de vencimiento del plazo para poder seguir utilizando el *software*. Si se permite que la suscripción caduque, el cliente ya no podrá utilizar el *software*.

V. Modelo de atención

Esri prestará soporte técnico 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 de gestión de incidentes, 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 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 y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: +57 (601) 6501575
- Línea gratuita nacional: 01 8000 112158
- Dirección electrónica: soporte@esri.co
- Contáctenos: <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>

VI. Entrenamiento y otros servicios

Si el cliente requiere entrenamiento en el uso de las herramientas Esri, esta será ofrecida de forma adicional a la compra del *software* o los programas de actualización. El alcance del programa de actualización comprende el soporte y actualización de licencias, si requiere otros servicios de nuestro portafolio como desarrollo de aplicaciones o proyectos, acompañamiento o soporte en sitio, lo invitamos a contactarnos.

Por otra parte, Esri ofrece una serie de cursos web para clientes de ArcGIS. Una lista de todos los cursos disponibles en relación con ArcGIS Desktop estará disponible en el sitio web de Esri Training, www.esri.com/training, disponible solamente para licencias perpetuas o a término de mínimo un (1) año. No aplica para licencias a término de menos de un (1) año.

Adicionalmente, recomendamos a nuestros clientes mantener siempre copias de respaldo de su información (backups), para que, en caso de una eventual pérdida presentada por daño del equipo, falla en el *software* y/o falla al momento de la instalación, puedan recuperar su información. Esri Colombia no se hace responsable por la pérdida de información o por las copias de seguridad de la misma.

VII. Conferencias de usuarios Esri

Los usuarios de *software* de Esri tienen derecho a inscripción sin costo en la conferencia internacional de usuarios Esri y a la conferencia colombiana de usuarios Esri por el *software* que este tenga vigente dentro del programa de actualización de *software*, como se indica a continuación:

Tipo de Licenciamiento	Condiciones por Tipo Licenciamiento	Derecho de Inscripción
ArcGIS Desktop	Cada licencia primaria de ArcGIS Desktop Standard	1
	Cada licencia primaria de ArcGIS Desktop Advanced	1
	Cada 25 licencias de ArcGIS Basic Single Use	1
ArcGIS Enterprise	Licencias perpetuas	
	Por cada (4) cores licenciados de ArcGIS Enterprise	1
	Licencias a término Aplican solamente las licencias a término de un (1) año, la suscripción debe estar activada para calificar.	
	Windows/Linux: por cada (4) cores licenciados	1
	Kubernetes: por cada 64 vCPUs	4

La anterior asignación está disponible solamente para licencias perpetuas o a término de mínimo un (1) año. No aplica para licencias a término de menos de un (1) año.

Para la conferencia internacional además se dan los siguientes pases con derecho a inscripción:

- Por la compra de usuarios de ArcGIS Online y Enterprise:

Tipos de usuarios ¹	Pases a la conferencia
Creator	1 por 25 licencias
Professional	1 por licencia
Professional Plus	1 por licencia
Otros tipos de usuarios	Sin pases

¹ Los pases a la conferencia son por tipo de usuario, no por el agregado para todos los tipos de usuarios.

Anexo B. Acuerdo de niveles de servicio estándar

I. Introducción

El presente 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. (en adelante Esri Colombia).

El SLA ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que Esri Colombia establezca y mantenga el compromiso con el Usuario. El SLA contiene como mínimo las áreas claves de desempeño de los servicios a ser provistos: servicios definidos, términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios de desempeño de los factores claves, gestión de cambios, actualizaciones del SLA y los criterios de renovación y terminación. El SLA se presenta como un adelanto del contrato de servicios firmado entre las partes.

II. Definiciones

a. Partes del acuerdo

Este acuerdo es realizado entre el cliente denominado en adelante usuario y Esri Colombia denominado en adelante Esri.

b. Definiciones y acrónimos

Acrónimos	Definiciones
SLA	Service Level Agreement (Acuerdos de niveles de servicio).
Incidente	Cualquier novedad que identifique interrupción en el servicio
SalesForce	Herramienta de gestión de incidentes

c. Interlocutores validos

El usuario designará, en el contrato correspondiente a este servicio o durante la ejecución de este, un interlocutor válido principal para garantizar que una persona de su organización domine el funcionamiento general de la interacción, evitando reprocesos con interlocutores diferentes y este será el encargado de administrar y gestionar quienes puedan registrar casos en la plataforma de My Esri, consecuentemente.

d. Revisiones periódicas

Este acuerdo es válido desde la fecha de firma del contrato y hasta la fecha de expiración o la fecha de terminación prematura del mismo (la primera que suceda).

Este acuerdo deberá ser revisado como mínimo cada año. Sin embargo, bajo la ausencia o falta de cualquier revisión en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente. Las partes serán responsables de facilitar las revisiones regulares a este documento. El contenido de este acuerdo puede ser enmendado o modificado bajo requerimiento y mutuo acuerdo obtenido de todos los signatarios.

III. Descripción general del servicio

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, contarán con los siguientes beneficios:

- 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>.

Los acuerdos de niveles de servicio también contemplan las compras realizadas en el portal Colombia Compra Eficiente.

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

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 ayudar a 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.
- Adicionalmente, nuestros Usuarios deben tener en cuenta que, al momento de renovar su contrato de mantenimiento, si el mismo no se encuentra al día, se cargará un valor adicional de reinstalación, proporcional al tiempo que estuvo sin contrato de servicio.

IV. Prerrequisitos

Antes de realizar las sesiones remotas el usuario debe tener en cuenta lo siguiente:

- 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 versión default.
- Compress de geodatabase ejecutado correctamente.
- Mecanismos de respaldo y recuperación listos para operar.

Se contemplan las anteriores actividades como prerrequisito para la prestación del soporte técnico de Esri, y para que en caso de una eventual falla o error en el sistema o en el equipo del Usuario puedan recuperar su información, en todo caso, Esri Colombia no es responsable por la pérdida de información o back-up de esta.

Ante cualquier actividad de soporte llevada a cabo por los Ingenieros de Soporte ISC de Esri Colombia vía remota o en sitio, el Usuario se compromete a disponer de copias de seguridad actualizadas de todos los datos y programas que se encuentren en sus equipos, tal como se describe previamente.

Así mismo, se recomienda el cumplimiento de los requisitos mínimos para el correcto funcionamiento del *software*, evitando la modificación en la instalación y configuración de los sistemas informáticos necesarios para el funcionamiento de las herramientas Esri, en todo caso, Esri Colombia no se responsabilizará de errores o funcionamientos inadecuados

V. Lugar, horario y recursos

a. Lugar de prestación del servicio

Para cualquiera de las tareas definidas en este servicio, se realizarán de forma remota.

b. Horario

El horario de prestación del servicio corresponde al horario de trabajo de Esri Colombia como se ve en el siguiente cuadro:

Horario de atención	
Días	Jornada Continua
De lunes a viernes	7:30 a. m. a 5:30 p. m.

En este horario el Ingeniero de Soporte ISC asignado trabajará en el caso/incidente reportado por el Usuario. Este horario no contempla los días festivos.

c. Perfiles asignados al servicio

Perfil	Descripción
Ingeniero de Soporte ISC (International Support Center)	<p>El Soporte Técnico Estándar, deberá ser prestado por los Ingenieros de Soporte ISC del Centro de Soporte de Esri Colombia según el siguiente perfil:</p> <p>Profesional o estudiante de últimos semestres Geografía, Ciencias Ambientales-Ingeniería Ambiental, Sanitaria, Forestal, Electrónica, Geociencia, Geoinformática, Informática, Sistemas, Catastral, Geodesia, Ingeniería Civil, Sistemas de Gestión de la Información, Pilotaje, Tecnología de la Información o afines</p> <p>El personal del Centro de Soporte de Esri Colombia cuenta con el entrenamiento necesario en las diferentes tecnologías ArcGIS para soportar de la mejor manera el uso de nuestra tecnología.</p>

VI. Procedimientos y canales de comunicación

- Soporte técnico por parte del Centro de Soporte de Esri Colombia para los productos ArcGIS que se encuentren dentro del periodo de garantía o cuenten con el programa de actualización y soporte técnico vigente. Es determinado por el alcance de soporte publicado por Casa Matriz. en: <https://support.esri.com/en/supportscope>.
- Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri.

- Proceso de escalamiento de incidentes reportados a un Ingeniero de Soporte ISC, a un Líder Técnico o al equipo de desarrollo de Casa Matriz directamente, según corresponda y de acuerdo con la necesidad y el requerimiento del caso.

En todo momento, aun cuando el caso sea escalado con el equipo de desarrollo o a un Ingeniero de Soporte ISC – Líder Técnico de Casa Matriz, la comunicación se mantendrá con el Ingeniero de Soporte ISC de Esri Colombia.

La persona que requiere de los servicios debe utilizar los canales de comunicación definidos a continuación:

- En Bogotá - Colombia: +57 (601) 6501575
- Línea nacional - Colombia: 018000112158
- Dirección Electrónica Colombia: sopORTE@esri.co
- Creando el caso a través de My Esri: <https://accounts.esri.com>
- Página web: <https://www.esri.co/es-co/servicios-sopORTE/sopORTE/inicio>
- App: Aplicación de Soporte de Esri (PlayStore para Android y AppStore para IOS)

En caso de solicitar el requerimiento vía telefónica el analista de soporte le solicitará los siguientes datos:

- Nombre de la empresa que llama.
- Nombre de la persona quien efectúa la solicitud de atención técnica
- Descripción del problema en forma clara y concreta
- Correo electrónico.

Es necesario que el Usuario al momento de reportar el incidente haga la descripción mínima de su requerimiento y del producto de *software* que requiera soportar.

Una vez registrado su incidente, se le asignará y se le enviará al correo electrónico el registro de su requerimiento de servicio en nuestro sistema, informándole el número de caso y el Ingeniero de Soporte ISC asignado para atender la solicitud. Este número será el que se debe utilizar para cualquier identificación del caso posterior al servicio.

Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico en horas no laborables serán atendidas el siguiente día hábil. Todos los reportes recibidos por correo electrónico tienen la misma prioridad que los recibidos por nuestras líneas telefónicas.

VII. Gestión de cambios

Este es un servicio estándar y por lo tanto los cambios que se generen se repercutirán a todos los Usuarios que tengan firmado con Esri un contrato referenciado a este servicio.

Para los cambios que el Usuario quiera realizar sobre este servicio, apartándose del estándar definido en este SLA, será objeto de otro documento SLA y una nueva propuesta económica que contemple los nuevos requerimientos solicitados.

VIII. Contratos vinculados al servicio

Esri no será responsable por los contratos vinculados a este servicio y que pueden repercutir en la provisión oportuna del mismo como son:

- Contratos de outsourcing con terceros para la administración de la plataforma.
- Contratos con datacenter que afecten los requisitos para el buen funcionamiento de la herramienta.
- Contratos con proveedores de *hardware*.

IX. Tiempo de respuesta

a. Primer contacto

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

b. 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.

X. Disponibilidad de acceso a la herramienta de gestión de incidentes (My Esri)

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.

XI. Servicio al usuario (encuestas)

Para Esri Colombia la satisfacción del Usuario es lo más importante, y pensando en esto, tiene a su disposición un equipo de trabajo altamente capacitado, con experiencia y conocimiento técnico, dispuesto a brindarle un mejor servicio, garantizarle apoyo continuo y establecer una comunicación activa durante el ciclo de vida de su incidente.

Con el fin de asegurar la calidad de nuestro servicio, estamos permanentemente atentos a escuchar y atender sus solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos frente al servicio prestado es por esto que los invitamos a contestar la encuesta de satisfacción por cada caso cerrado.

Anexo C. 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.

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Visualizador (Viewer)² (Antes usuario nombrado nivel 1)	Lite	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) <p>ArcGIS Online credits: Cero (0)</p>
Trabajador de campo²	Basic	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer

² Los clientes deben tener al menos un tipo de usuario creador o profesional GIS para administrar su cuenta de ArcGIS Online

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Mobile Worker (Antes usuario Field worker)		<ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Location Sharing user type extension ArcGIS Online credits: 250
Contributor	Basic	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Web AppBuilder • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS GeoBIM User Type Extension ArcGIS Online credits: 250
Creador (Creator)	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		<ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS Pro Basic <p>ArcGIS Online credits: 500</p>
Profesional	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS Pro Standard <p>ArcGIS Online credits: 500</p>

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Profesional Plus	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS LocateXT • ArcGIS CityEngine • ArcGIS Pro Advanced and the following ArcGIS Pro extensions: <ul style="list-style-type: none"> ○ ArcGIS 3D Analyst ○ ArcGIS Data Reviewer ○ ArcGIS Geostatistical Analyst ○ ArcGIS Network Analyst ○ ArcGIS Publisher ○ ArcGIS Spatial Analyst ○ ArcGIS Image Analyst ○ ArcGIS Workflow Manager <p>ArcGIS Online: 500 credits</p>

- 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
 - 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
 - StreetMap Premium for ArcGIS
 - ArcGIS Aviation Airports
 - ArcGIS Bathymetry
 - ArcGIS Aviation Charting
 - ArcGIS Defense Mapping
 - ArcGIS Maritime
 - ArcGIS Production Mapping

- ArcGIS Pipeline Referencing
- ArcGIS Roads and Highways
- ArcGIS Indoors Pro

III. Niveles de membresía (antes nivel de usuario nombrado)

Los niveles de membresía definen los privilegios que son concedidos a un tipo de usuario particular de ArcGIS Online. Los privilegios por nivel de membresía son incluidos en los tipos de usuario, ellos no pueden ser comprados separadamente.

Niveles de membresía - privilegios	
Lite	<ul style="list-style-type: none"> • Privilegios solo de visualización • Los usuarios pueden ser miembros de grupos privados y ver contenido privado dentro de su organización • Créditos de servicio incluidos: Ninguno
Basic	<ul style="list-style-type: none"> • Los privilegios de la membresía Lite y adicionalmente, • Los usuarios pueden editar objetos en un mapa: adicionar, borrar o actualizar objetos • Créditos de servicio incluidos: 250/por usuario
Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Los privilegios de membresía Basic y adicionalmente, • Los usuarios pueden crear contenido: mapas, Apps, Layers, etc. • Créditos de servicio incluidos: 500 por usuario

IV. Aplicaciones

Las Aplicaciones son combinadas con los niveles de membresía para crear los tipos de usuario. Los tipos de usuario usualmente incluyen una o más aplicaciones. Estas aplicaciones pueden ser compradas separadamente o en paquetes y adicionadas a una licencia de tipo de usuario existente con un nivel de membresía compatible, esto en caso de que se necesite complementar las capacidades de un tipo de usuario para un usuario particular en su organización. Por ejemplo, adicionar ArcGIS Drone2Map a un Usuario de tipo Creator para quien necesite capacidad adicional.

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido	Se puede comprar separadamente
ArcGIS Navigator	Lite	No
ArcGIS Field Maps	Basic	No
ArcGIS Workforce	Basic	No
ArcGIS Survey123	Basic	No
ArcGIS QuickCapture	Basic	No
ArcGIS Drone2Map Standard	Standard	Si
ArcGIS Drone2Map Advanced	Standard	Si
ArcGIS CityEngine	Standard	No
ArcGIS Urban	Standard	No
ArcGIS Business Analyst Web App Standard	Standard	No

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido	Se puede comprar separadamente
ArcGIS Business Analyst Web App Advanced	Standard	Si
Community Analyst Web App	Standard	Si
Esri Redistricting	Standard	Si

V. Paquetes de aplicaciones

Los paquetes de Aplicaciones son combinados con niveles de membresía para crear tipos de usuario. Los tipos de usuario incluyen una o más aplicaciones o paquetes de estas. Los paquetes pueden ser comprados separadamente y adicionados a un tipo de usuario existente, que incluya un nivel de membresía compatible, si el usuario necesita capacidades adicionales. Un paquete de aplicaciones es asignado a un usuario determinado. Una aplicación o paquete de aplicaciones no pueden ser asignadas de manera separada a usuarios diferentes.

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
Paquete de aplicaciones esenciales (Essential Apps Bundle)	<ul style="list-style-type: none"> ArcGIS Home App Operations Dashboard Presentation App Templates Activity Dashboard ArcGIS Dashboards Configurable Web Mapping Apps Map Viewer Scene Viewer Web AppBuilder Experience Builder ArcGIS for Power BI ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud ArcGIS Instant Apps Instant Apps Story Maps ArcGIS Quick Capture Web Designer** ArcGIS App Studio ArcGIS Hub Basic 	<p>Cualquier nivel</p> <p>Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada.</p> <p>** Solo habilitado para usuarios Creator, Professional y Professional Plus</p>
Paquete de aplicaciones de campo (Field Apps Bundle)	<p>ArcGIS Field Maps w/Field Maps app license</p> <p>ArcGIS Workforce</p> <p>ArcGIS Survey123</p> <p>ArcGIS QuickCapture</p> <p>ArcGIS Collector (Windows)</p>	<p>Basic</p> <p>Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada (No incluidas en los usuarios Vewer y Contribuitor)</p>

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
Paquete de aplicaciones de oficina (Office Apps Bundle)	ArcGIS Maps for Office	Standard Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada

VI. Extensiones de tipos de usuarios

Las extensiones de tipo de usuario pueden incluirse con los tipos de usuario o comprarse por separado y asignarse a la licencia de tipo de usuario compatible de un usuario existente. Si el usuario necesita complementar las capacidades proporcionadas por un tipo de usuario para un usuario en particular en su organización.

ArcGIS IPS	
Incluido con los tipos de usuario	No incluido con ningún tipo de usuario
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> Contributor Mobile Worker Creator Professional Professional Plus

ArcGIS Location Sharing	
Incluido con los tipos de usuario	Mobile Worker
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> Viewer Contributor Creator Professional Professional Plus

ArcGIS Workflow Manager	
Incluido con las extensiones	Workflow Manager Standard Workflow Manager Advanced
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> Contributor Creator Professional Professional Plus

Runtime Analysis	
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> Creator Professional

Runtime Analysis	
	<ul style="list-style-type: none"> Professional Plus

VII. Créditos

- Cuando los clientes adquieren o renuevan suscripciones de ArcGIS Online, Esri aprovisionará automáticamente la suscripción de ArcGIS Online con la activación del número de licencias compradas.
- 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).
 - Si un cliente tiene más de una suscripción a ArcGIS Online, el cliente debe indicar a qué suscripción se asignarán los Créditos de servicio.
- Los Créditos de servicio asignados a la suscripción de ArcGIS Online de los clientes están disponibles para todos los Usuarios Nombrados durante el plazo de la suscripción (máximo de doce (12) meses).
 - La asignación se repone automáticamente al renovar la suscripción según el tipo y la cantidad de licencias de tipo de usuario.
- Los créditos de servicio no utilizados asignados como parte de la suscripción expiran al final del término.
- No se espera que la asignación inicial suministrada con los usuarios satisfaga las necesidades de consumo de Crédito de la organización durante un año. A medida que se utilicen servicios que consumen créditos, deberán comprar créditos adicionales. La asignación anual no está destinada a respaldar el consumo de su servicio durante un año, es importante tener en cuenta que se necesitará comprar más cuando se agoten.
- Cuando se exceden los créditos de servicio asignados (o adicionales comprados) se deberán adquirir créditos de servicio adicionales.
- Cuando el uso del crédito de servicio es superior al 75% del total disponible, Esri enviará una notificación al Administrador de contacto de que necesita evaluar la necesidad de adquirir créditos de servicio adicionales. Los administradores también tendrán un panel de control de uso para monitorear las tasas de consumo. Estos mensajes serán enviados de nuevo al 90% y 100% de consumo de créditos.

VIII. 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 prorratean al tiempo restante la fecha de finalización del período de suscripción inicial.

Créditos: si su organización requiere créditos adicionales, podrá comprar bloques de 1000 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 cancele legalmente.
- Los créditos no se utilizan dentro de los 24 meses de la compra
- Los créditos no utilizados no se devuelven.

IX. Como reducir usuarios

Si su organización requiere reducir el número de usuarios nombrados para su suscripción existente de ArcGIS Online al momento de la renovación puede hacerlo y la tarifa de suscripción se ajustará a la renovación del número de usuarios nombrados que el cliente desee en su suscripción.

El cliente deberá ponerse en contacto con su representante de ventas para ajustar los usuarios nombrados en su suscripción antes de la renovación.

Si el cliente no se comunica con Esri antes de cotizar su renovación de suscripción, Esri cotizará la renovación para el número actual de usuarios.

X. Upgrade de tipo de usuario

Su organización puede actualizar sus tipos de usuario en cualquier momento durante la vigencia de su suscripción pagando la diferencia entre el valor de los diferentes tipos de usuario prorrateado hasta el resto del plazo de suscripción.

XI. Notebook

ArcGIS Notebooks³ es una capacidad que permite a los usuarios realizar una amplia variedad de análisis que pueden aprovechar las capacidades espaciales de ArcGIS Online. Hay tres niveles que proporcionan progresivamente más capacidades que se alinean con los diferentes tipos de usuarios y sus requisitos. Los usuarios seleccionan el tipo de ArcGIS Notebook que desean usar cuando inician ArcGIS Notebook en ArcGIS Online, a continuación, los detalles de capacidades incluidas por nivel.

Nivel	Capacidades incluidas
ArcGIS Notebooks Standard	Tipos de usuarios compatibles: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Plus
	Funcionalidades incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • Memoria y procesamiento: capacidad limitada • Acceso a más de 300 librerías de código abierto de ArcGIS para Python. • Apropiado para tareas administrativas, ingeniería y análisis de datos (básicos). Se aplicarán los créditos consumidos por cualquier otro servicio de consumo de crédito de ArcGIS Online utilizado dentro de Notebook
ArcGIS Notebooks Advanced	Tipos de usuarios compatibles: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Plus
	Funcionalidades incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento y memoria: capacidad media • ArcGIS Notebook Standard + ArcPy

³[ArcGIS Notebooks in the Cloud](#)

Nivel	Capacidades incluidas
	<ul style="list-style-type: none"> Apropiado para la mayoría de los flujos de trabajo, incluida la ingeniería de datos a gran escala, análisis avanzados y algunos de “machine learning” El consumo de créditos está basado en el tiempo que el notebook está abierto más los créditos consumidos por cualquier otro servicio que consuma créditos de ArcGIS Online utilizado dentro del Notebook.
ArcGIS Notebooks Advanced with GPU support	<p>Tipos de usuarios compatibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> Creator Professional Professional Plus <p>Funcionalidades incluidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las mismas de ArcGIS Notebook Advanced. Procesamiento y memoria: GPU habilitada, mayor capacidad. El consumo de crédito está basado en el tiempo que el Notebook está abierto más los créditos consumidos por cualquier otro servicio que consuma créditos de ArcGIS Online utilizado dentro del Notebook.

XII. Data Pipelines

Data Pipelines es una capacidad de integración de datos alojada en ArcGIS Online, que proporciona una experiencia de creación de flujo de trabajo de manera sencilla y grafica mediante el arrastrar y soltar para incorporar, explorar y transformar datos espaciales y no espaciales desde diversas fuentes para producir servicios geoespaciales. Los procesamientos realizados con Data Pipelines consumen créditos de ArcGIS Online en función del tiempo de uso.

Data Pipelines	
Compatibles con los tipos de usuario	Esta extensión requiere un tipo de usuario Profesional o superior.
Role	Privilegios de publicación
Funcionalidades incluidas	Crear y editar Data Pipelines

XIII. 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 y Asia/Pacific.
- Todos los datos para una suscripción de ArcGIS Online se alojarán en la región seleccionada.
- Una vez se seleccione la región de alojamiento para una suscripción de ArcGIS Online, no se puede cambiar.
- En este momento no es posible cambiar de región de alojamiento de las suscripciones existentes.

XIV. Premium Feature Data Store

Por defecto, las suscripciones de ArcGIS Online vienen con 500 GB de almacenamiento de datos vectoriales estándar.

En adición hay tres niveles de almacenamiento de datos vectoriales premium (Premium Feature Data Store) que incluyen un mejor rendimiento para flujos de trabajo de edición y análisis simultáneo. La capacidad de cada nivel de almacenamiento y el rendimiento es el siguiente:

- M-2:
 - Almacenamiento: 2 TB
 - Cuatro veces el rendimiento del almacenamiento de datos estándar
- M-3:
 - Almacenamiento: 3 TB
 - Ocho veces el rendimiento del almacenamiento de datos estándar
- M-4:
 - Almacenamiento: 4 TB
 - Dieciséis veces el rendimiento del almacenamiento de datos estándar

Agregar el Premium Feature Data Store a una instancia de ArcGIS Online reemplaza el Feature Data Store estándar incluido con ArcGIS Online que usa el modelo de créditos por almacenamiento. Las licencias del Premium Feature Data Store son a término y se pueden adquirir mediante suscripciones mensuales o anuales. Una suscripción solo puede ser asignada a una instancia específica de ArcGIS Online. Las suscripciones pueden ser adquiridas de manera mensual o anual

XV. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

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

XVI. Consumo de créditos

Esri Inc. podrá cambiar el consumo de créditos en cualquier momento. Los créditos por unidad de consumo pueden ser consultados en el siguiente enlace <http://www.esri.com/software/arcgis/arcgisonline/credits>

Anexo D. Entrenamiento en herramientas Esri

I. Introducción

El entrenamiento dirigido por un instructor está disponible en formatos de aula virtual y clase tradicional en un aula física y se ofrece Clase Calendario individuales y/o grupal privada.

Los cursos de catálogo del Centro Autorizado de Entrenamiento Esri Colombia, son guiados por un instructor especializado en los productos ArcGIS, que pueden ser tomados como clases calendario bajo fechas dispuestas en el [cronograma](#) de cursos de la página web de Esri Colombia.

Aspectos importantes

- Estas clases se impartirán en un aula tradicional (presencial) de máximo de diez (10) estudiantes o en aula virtual para un máximo de quince (15) estudiantes.
- Las clases en modalidad de aula tradicional (presencial) se desarrollan en las aulas ubicadas dentro de las instalaciones de Esri Colombia en Bogotá (calle 90 # 13-40).
- Para las clases en modalidad de aula tradicional (presencial), se hace entrega de un refrigerio para los estudiantes durante el curso (por parte de Esri)
- No se puede hacer uso de los parqueaderos de Esri para estudiantes.
- Contamos con una cafetería equipada con microondas que podrán usar en los break y almuerzos.
- La clase podrá ser tomada de acuerdo con el calendario de cursos que se publica en la página web de Esri Colombia.
- Las clases en modalidad de aula virtual se realiza a través de la plataforma teams.
- Los horarios disponibles para impartir el entrenamiento son los siguientes: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., o en jornadas de medio día con una duración mínima de cuatro (4) horas cada una.
- Todas las clases se dictan en español.

II. Modelo de entrenamiento dirigida por un instructor de Esri

Las clases dirigidas por un instructor combinan la entrega personal, la experiencia práctica y la participación en clase para crear un entorno de aprendizaje enriquecedor.

Esri ofrece un diseño de curso y estilo de impartición de formación que enfatiza el aprendizaje interactivo y las habilidades de los SIG del mundo real para su utilización en el aula tradicional o a través de la web para las clases en línea de Esri.

El entrenamiento dirigido por un instructor también puede complementarse con los servicios de día de acompañamiento (refuerzo post-entrenamiento), los cuales mejoran la experiencia de aprendizaje de los estudiantes al brindarles tiempo adicional para revisar y practicar los conceptos del curso con la guía de un instructor en el lugar.

Para solicitar otros servicios de entrenamiento, contacte a su gerente de cuenta o al centro de entrenamiento.

Modelo tradicional (presencial). Incluye ejercicios prácticos presentados en un salón de clases tradicional. Las características de esta modalidad son:

- Clase impartida por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Ejercicios prácticos con el *software* Esri.

- La capacidad de hacer preguntas y tener la respuesta inmediatamente.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- Tiempo de concentración dedicado exclusivamente al aprendizaje, dentro de un salón de clases debidamente equipado.
- Se asignará un puesto de trabajo para cada persona dentro de la sala.

Modelo en aula virtual. Ofrece formación en línea impartida en tiempo real a través de internet y utilizando tecnología de conferencia telefónica (VoIP). Los estudiantes toman la clase desde su computador de escritorio o portátil, ya sea dentro o fuera de la oficina. Las características de esta modalidad son:

- Clases en línea impartidas en tiempo real por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Ejercicios prácticos con el *software* Esri.
- Retroalimentación inmediata de los instructores durante la clase.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- La conveniencia de asistir a clase desde su escritorio.
- No requiere desplazamiento.
- Al iniciar el curso se hará entrega de una máquina virtual para el desarrollo de los ejercicios prácticos.

Requisitos técnicos:

- Óptima conexión a internet
- Permisos suficientes para que el asistente pueda acceder al aula virtual, así como a la máquina virtual preparada para el curso y/o a los sitios web que contienen los productos necesarios para el desarrollo del curso.
- Ubicación adecuada que permita al estudiante hablar con tranquilidad si necesita intervenir durante el curso.
- Audífonos y micrófono para la participación de los estudiantes.
- Se sugiere además el uso de una cámara web

Además de esto, si el acceso se hace desde una red empresarial con configuraciones de seguridad, se sugiere realizar validaciones previas de acceso por parte del cliente tanto para la plataforma del curso, máquina virtual y sitios web de productos para el desarrollo del curso. Se requiere que el puerto 3389 TCP se encuentre habilitado antes del inicio de la clase para la conexión a las máquinas virtuales. En todo caso, si surge algún inconveniente técnico, se puede solicitar ayuda al centro de Entrenamiento de Esri Colombia, previo al inicio del curso.

III. Programación de las clases

Clases calendario individuales o grupales: el cliente puede registrarse en los cursos que se encuentran disponibles en el [cronograma](#) de cursos, teniendo en cuenta la modalidad y el horario, para luego proceder a la inscripción.

Para realizar la inscripción, el cliente proporcionará la lista de los asistentes que incluya nombres completos, números de identificación, direcciones de correo electrónico y números de teléfono.

La inscripción para las clases calendario individuales se puede realizar de la siguiente manera:

Inscripción: se realiza a través de Centro de Entrenamiento por medio del correo electrónico entrenamiento@esri.co para obtener información sobre la programación de los cursos.

Pago y Confirmación: Es requisito indispensable que el pago del curso se haya efectuado con anterioridad para que la inscripción sea procesada. Asimismo, se requiere contar con la confirmación del pago para asegurar la participación en el curso seleccionado.

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 <https://esri.co> o escribiendo al correo entrenamiento@esri.co.

Confirmación del servicio: Una vez que el estudiante se haya inscrito y antes de que comience el curso, recibirá un correo electrónico que contendrá todos los detalles pertinentes del curso seleccionado con antelación, incluyendo fechas, horarios, modalidad, dirección y/o enlace de acceso a la clase.

Certificados y Material del Curso: Estos recursos están disponibles en nuestro portal de entrenamiento, accesible a través de <https://entrenamiento.esri.co/>. Antes del inicio del curso, es necesario que cada estudiante se registre en el portal. Este registro es único y permite a los estudiantes visualizar el historial de capacitaciones guiadas por instructor que hayan realizado.

Los libros de trabajo se encuentran escritos en idioma inglés o español.

El material del entrenamiento se encuentra protegido por derechos de propiedad intelectual.

IV. Vigencia de consumo

Clases individuales

- El plazo máximo de consumo de las referencias individuales es de 6 meses, contados a partir de la generación de la orden de venta.
- Transcurrido el plazo establecido para el consumo de los días, estos perderán su validez y no podrán ser utilizados para futuras reservas.
- No se permitirá la prórroga del plazo de consumo más allá de los límites mencionados anteriormente, a menos que exista acuerdo expreso entre ambas partes.

V. Cancelaciones

El cliente podrá cancelar su inscripción con mínimo tres (3) días hábiles antes del curso. El curso se considera dictado si se recibe notificación de cancelación del estudiante con mínimo (2) 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 de antelación.

El cliente podrá cancelar o reprogramar el curso hasta dos (2) veces sin perder el pago efectuado y debe realizarlo por lo menos con tres (3) días hábiles antes al inicio del curso.

Anexo E. Equivalencia de horas de TA

I. Descripción

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

II. Reglas liquidación de horas

Cuando los profesionales presten y reporten las horas correspondientes al paquete EEAP, éstas se liquidarán teniendo en cuenta las siguientes reglas:

Día y hora	Forma de liquidar las horas
Jornada ordinaria de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	Sin recargo (1 unidad reportada se facturará como 1 unidad)
Jornada extraordinaria de lunes a viernes entre las 5:30 p. m. y las 8:00 a. m. del día siguiente	50% de recargo (1 unidad reportada se facturará como 1,5 unidades)
Sábados, domingos o festivos entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	100% de recargo (1 unidad reportado se facturará como 2 unidades)
Sábados, domingos o festivos entre las 5:30 p. m. y las 8:00 a. m. del día siguiente	150% de recargo (1 unidad reportado se facturará como 2,5 unidades)

Anexo G. Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales

I. Personal

Para todos los efectos del presente Contrato, Esri Colombia será y se considerará un contratista independiente y no el agente, representante, trabajador o el simple intermediario de Fondo Adaptación o de sus representantes, quienes no tendrán autoridad alguna para ejercer ningún tipo de subordinación frente a los trabajadores, representantes o subcontratistas de Esri Colombia.

Esri Colombia garantiza a Fondo Adaptación que sólo destinará, al cumplimiento de este Contrato, personal debidamente calificado y especializado en las labores objeto del presente Contrato, obligándose a seleccionar su personal en forma cuidadosa.

Fondo Adaptación se reserva el derecho de solicitar a Esri Colombia la remoción y/o sustitución de cualquiera de los miembros de su personal asignado al Contrato, cuando así lo estime conveniente y con la necesidad de justificar los motivos para ello, con la correspondiente obligación de Esri Colombia de proceder a su remoción cuando sea justificada, y su remplazo se hará en todo caso dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día en que Esri Colombia reciba el aviso escrito respectivo del representante y sin que la sustitución genere costo alguno para Fondo Adaptación.

Cualquier situación irregular, relacionada con el desempeño de cualquier Profesional de Esri Colombia asignado para la ejecución de las actividades contractuales, deberá ser comunicada por escrito a Esri Colombia, única facultada y responsable de intervenir para solventar dicha situación.

Esri Colombia y sus trabajadores estarán obligados a cumplir con las normas de disciplina y seguridad que establezca Fondo Adaptación durante la ejecución del Contrato.

Fondo Adaptación permitirá que los Profesionales asignados sean visitados, periódicamente por representantes autorizados de Esri Colombia, previa notificación y acuerdo Fondo Adaptación.

Fondo Adaptación facilitará la comunicación constante entre los Profesionales y Esri Colombia y, en este sentido, de acuerdo con la disponibilidad de recursos de Fondo Adaptación, éste les proveerá direcciones de correo electrónico y acceso a Internet, extensiones telefónicas o cualquier medio o contacto para que Esri Colombia atienda los requerimientos del personal.

Fondo Adaptación ofrecerá oportunamente toda la información, inducción y preparación sobre los procedimientos administrativos o de cualquier otra índole, que el personal de Esri Colombia deba conocer para la correcta ejecución del contrato.

Esri Colombia no es responsable por problemas internos de Fondo Adaptación de cualquier índole. Esto incluye: la estabilidad laboral del personal de Fondo Adaptación relacionado con este servicio, fallas o mal funcionamiento propio del hardware y *software* o cualquier otra situación que incida directa o indirectamente sobre el desempeño de los servicios contratados.

Fondo Adaptación se compromete a no efectuar ofertas de empleo, directas o indirectas, al personal designado por Esri Colombia para la ejecución del contrato durante la vigencia del Contrato que eventualmente se suscriba y hasta 1 año después de finalizado el mismo.

En caso de probarse un ofrecimiento de parte de Fondo Adaptación al Profesional, Esri Colombia se reserva el derecho de reclamar los perjuicios económicos que el ofrecimiento o contratación ocasionen.

Esri Colombia se reserva el derecho de sustituir los Profesionales asignados a Fondo Adaptación, por otro de igual perfil y capacidad, con el firme compromiso de hacerlo de manera transparente para Fondo Adaptación esto es, con un mínimo impacto.

Cuando Esri Colombia deba remplazar un Profesional por otro con el mismo perfil y la situación e Fondo Adaptación lo permitan, ambos Profesionales compartirán un periodo discrecional de Esri Colombia máximo de hasta cinco (5) días hábiles por año de antigüedad que se utilizará para hacer una transferencia de conocimientos del Profesional saliente al Profesional entrante. Durante el tiempo de transferencia sólo serán facturados los día(s)/Profesional de uno de los Profesionales.

II. Inasistencias

Las inasistencias temporales inesperadas del Profesional de Esri Colombia a consecuencia de accidente, enfermedad, renuncia o cualquier otro motivo con o sin justificación, serán registradas por el Profesional en el reporte de avance para el periodo contratado.

Las inasistencias temporales inesperadas del Profesional de Esri Colombia, una vez que se presenten y se mantengan por más de cinco (5) días hábiles, serán consideradas y se tratarán como inasistencias planificadas de acuerdo con lo que se describe en el párrafo siguiente.

Las inasistencias temporales planificadas de cada Profesional de Esri Colombia a consecuencia de hospitalización, vacaciones, inasistencias temporales inesperadas de más de cinco (5) días y/o permisos, deberán ser notificadas con antelación a Fondo Adaptación, siempre que la situación lo permita y podrán ser atendidas por Esri Colombia a través del remplazo temporal o definitivo del Profesional involucrado con otro cuyo perfil se corresponda con el perfil contratado.

III. Horario extraordinario

Cuando los profesionales presten y reporten un número de horas superior al inicialmente contratado, en razón a actividades concertadas de forma previa entre Fondo Adaptación y Esri Colombia, éstas se liquidarán teniendo en cuenta las siguientes reglas:

Día y hora	Forma de liquidar las horas
Jornada ordinaria de prestación de servicios de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	Sin recargo (1 unidad reportada se facturará como 1 unidad)
Jornada extraordinaria de prestación de servicios de lunes a viernes entre las 5:30 p. m. y las 8:00 a. m. del día siguiente	50% de recargo (1 unidad reportada se facturará como 1,5 unidades)
Sábados, domingos o festivos entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	100% de recargo (1 unidad reportado se facturará como 2 unidades)
Sábados, domingos o festivos entre las 5:30 p. m. y las 8:00 a. m. del día siguiente	150% de recargo

Día y hora	Forma de liquidar las horas
	(1 unidad reportado se facturará como 2,5 unidades)

IV. Solicitud de servicios

Los Profesionales de Esri Colombia asignados a Fondo Adaptación, al inicio del periodo contratado, reportarán el estimado total de Días/Profesional en los que habrán de prestar sus servicios. Este reporte acompañará la facturación del servicio que será presentada a Fondo Adaptación, el último día hábil del periodo contratado. El reporte indicará: Interlocutor de Fondo Adaptación, Perfil Contratado, Nombre de Profesional Asignado para el periodo, fecha de inicio del periodo, fecha de fin del periodo y la relación de días.

V. Reporte de avance

Al finalizar el periodo contratado, los Profesionales designados para prestar el acompañamiento técnico a Fondo Adaptación, reportarán la cantidad de días efectivamente trabajados en el periodo contratado. Este reporte se conciliará con la solicitud de acompañamiento técnico emitida por el cliente, para el periodo y podrá dar origen a descuentos o recargos que habrán de ser considerados en la facturación.

Este reporte de avance será presentado por el Profesional al Interlocutor de Fondo Adaptación, el último día hábil del periodo. El Líder tendrá hasta un máximo de un (1) día hábil para hacer sus observaciones y solicitar correcciones o aprobar el reporte y devolverlo firmado al Profesional.

En caso de que un Profesional reporte y efectivamente haya trabajado más días u horas de las indicadas en la solicitud de servicio, el reporte de avance será acompañado con una relación de trabajos adicionales.

VI. Formación para el profesional de Esri Colombia

Fondo Adaptación podrá proveer formación continua al personal de Esri Colombia asociado con este Contrato. La formación será seleccionada para mantener el nivel técnico del Profesional de acuerdo con tecnologías o procesos propios de Fondo Adaptación. La fecha, los horarios, la modalidad, la localidad, la duración y la logística siempre contarán con la aprobación y opiniones de Esri Colombia. El costo directo de esta formación y la inversión de tiempo del Profesional correrán por cuenta de Fondo Adaptación.