

Agosto 12 del 2022

MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
End User: 120275
Santiago de Cali

Estimado Jhonny Garces:

A continuación, relacionamos los números de registro necesarios para la actualización de las licencias Esri que fueron adquiridas por ustedes según la orden de compra CCE 93823 / OV 9384.

Para poder acceder a toda la información relacionada con el licenciamiento adquirido, lo invitamos a ingresar al portal My Esri dando clic en el siguiente enlace:

<https://www.arcgis.com/home/activate.html?activationcode=79c49c17c0b6a75d7ef8>

| SUB ID | END USER | CREDITS / USERS |
|-------------------|----------|----------------------------|
| 9061649461 | 120275 | 2 creator 2,000 credits |

Como administrador del licenciamiento Esri en su compañía, cordialmente informamos del procedimiento del software siguiendo los pasos descritos en la:

[Guía de activación de licencias](#)

Cordialmente,

Equipo de servicio al cliente de Esri

Agosto 12 del 2022

MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
End User: 120275
Santiago de Cali

Estimado Jhonny Garces:

A continuación, relacionamos los números de registro necesarios para la actualización de las licencias Esri que fueron adquiridas por ustedes según la orden de compra CCE 93823 / OV 9384.

Para poder acceder a toda la información relacionada con el licenciamiento adquirido, lo invitamos a ingresar al portal My Esri dando clic en el siguiente enlace: <https://www.arcgis.com/home/signin.html>

| CÓDIGO | CANTIDAD | LICENCIA | VERSIÓN |
|---------------------|----------|---|---------|
| EFL459331259 | 1 | ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Primary Maintenance | 10.8.2 |
| ESU648768409 | 1 | ArcGIS Desktop Standard Single Use Primary Maintenance | 10.8.2 |
| ESU710702925 | 1 | ArcGIS Data Interoperability for Desktop Single Use Secondary Maintenance | 10.8.2 |
| ESU865394741 | 1 | ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Single Use Primary Maintenance | 10.8.2 |

Como administrador del licenciamiento Esri en su compañía, cordialmente informamos del procedimiento del software siguiendo los pasos descritos en la:

[Guía de activación de licencias](#)

Cordialmente,

Equipo de servicio al cliente de Esri

Autorizaciones ▾

Seleccionar clientes ▾

Seleccionar columnas ▾

Exportar: Excel

| Ciente | Nombre de producto | Versión | Tipo de licencia | Número de autorización | Grupo de licencias | Disponible | Total | Fecha de expiración | Nota de autorización |
|--------|--|---------------|------------------|------------------------|--------------------|------------|-------|---------------------|----------------------|
| 120275 | ArcGIS Spatial Analyst for Desktop | 10.1 - 10.8.2 | Uso concurrente | EFL557396804 | COMMERCIAL LICENSE | 0 | 1 | | |
| 120275 | ArcGIS Spatial Analyst for Desktop | 10.1 - 10.8.2 | Uso único | ESU865394741 | COMMERCIAL LICENSE | 0 | 1 | | |
| 120275 | ArcGIS Desktop Standard | 10.1 - 10.8.2 | Uso concurrente | EFL459331259 | COMMERCIAL LICENSE | 0 | 1 | | |
| 120275 | ArcGIS Desktop Standard | 10.1 - 10.8.2 | Uso único | ESU648768409 | COMMERCIAL LICENSE | 0 | 1 | | |
| 120275 | ArcGIS Data Interoperability for Desktop | 10.1 - 10.8.2 | Uso único | ESU710702925 | COMMERCIAL LICENSE | 0 | 1 | | |
| 120275 | Spatial Analyst | 10.0 | Uso concurrente | EFL557396804 | COMMERCIAL LICENSE | 1 | 1 | | |
| 120275 | ArcGIS Desktop Standard | 10.0 | Uso concurrente | EFL459331259 | COMMERCIAL LICENSE | 1 | 1 | | |



Garces Ortega, Jhonny <jhonny.garces@cali.gov.co>

Soporte de instalación licencia concurrente

2 mensajes

Garces Ortega, Jhonny <jhonny.garces@cali.gov.co>

19 de septiembre de 2022, 10:39

Para: Esri Customer Care <customer@esri.com>

Cco: John Jairo Toro <jtoro@esri.co>

Buenas tardes.

Les escribimos del Observatorio de Seguridad de la Secretaría de Seguridad y Justicia de Cali. Hoy recibimos el comprobante para la actualización y mantenimiento de nuestras licencias. Necesitaríamos trasladar y actualizar la licencia concurrente en un nuevo equipo del Observatorio.

Solicitamos asistencia técnica para esto, de manera agendada para solicitar el apoyo de nuestro CTO de la Secretaría de Seguridad y Justicia de Cali.

Adjuntamos la orden de compra.

Jhonny Humberto Garcés Ortega
Geógrafo - Universidad del Valle
MSc. in Governance of risk and resource - Heidelberg Universität
Observatorio de Seguridad de Cali
Secretaría de Seguridad y Justicia

 **OV9384 MTO_Municipio Santiago de Cali.pdf**
104K

Garces Ortega, Jhonny <jhonny.garces@cali.gov.co>

26 de septiembre de 2022, 7:30

Para: soporte@esri.co, John Jairo Toro <jtoro@esri.co>

Hola
Reenvío a este correo con la solicitud de soporte.
Ya que aún no se me ha dado respuesta.

Saludos

[El texto citado está oculto]

 **OV9384 MTO_Municipio Santiago de Cali.pdf**
104K



Garcés Ortega, Jhonny <jhonny.garcés@cali.gov.co>

Esri Case #03158712 - Fwd: Soporte de instalación licencia concurrente

9 mensajes

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garcés@cali.gov.co" <jhonny.garcés@cali.gov.co>

26 de septiembre de 2022, 9:38

Buen día, estimado Jhonny

Como le comenté en nuestra llamada, mi nombre es Andrea, hago parte del Centro de Soporte de Esri y estaré encargada de acompañarlo durante la resolución del caso n°03158712, donde se solicita soporte para autorizar la licencia de tipo concurrente en una nueva máquina.

Como acordamos, el día de mañana martes 27 de septiembre a las 9:00 am llevaremos a cabo una sesión remota con el fin de verificar la solicitud. Minutos antes de la reunión estaré enviando link de conexión.

Cordialmente,

Andrea
Analista de soporte
Esri Support Services*THE SCIENCE OF WHERE*®

[GSup:Begin_Machine_Readable_Block:GSup][GSup:Distributor_Customer_Number=482987:GSup][GSup:End_Machine_Readable_Block:GSup]

ref:_00D70JXts._5005x1I6LDb:ref

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garcés@cali.gov.co" <jhonny.garcés@cali.gov.co>

26 de septiembre de 2022, 13:58

Estimado Jhonny,

Como le comenté en nuestra llamada, debemos reagendar nuestra sesión remota para darle la resolución del caso n°03158712, donde se solicita soporte para autorizar la licencia de tipo concurrente en una nueva máquina.

Como acordamos, queda reagendada para el día de mañana martes 27 de septiembre a las 11:00 am. Minutos antes de la reunión estaré enviando link de conexión.

Gracias por su comprensión.

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garcés@cali.gov.co" <jhonny.garcés@cali.gov.co>

27 de septiembre de 2022, 8:50

Buen día, estimado Jhonny

Como acordamos el día de ayer, envío link de conexión para realizar la sesión remota a las 11:00 am el día de hoy, con el fin de revisar la solicitud del caso n.° 03158712, en donde se requiere soporte para autorizar la licencia de tipo concurrente en una nueva máquina.

Andrea is inviting you to a scheduled Zoom meeting.
Topic: Meeting Jhonny Garcés
Time: Sep 27, 2022 11:00 AM Bogota
Join Zoom Meeting

<https://esri.zoom.us/j/83254366285?pwd=SExOM3IOTFFNOTRPeTIDdUI5RDVzQT09>

Meeting ID: 832 5436 6285

Passcode: 282302

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

27 de septiembre de 2022, 10:45

Estimado Jhonny,

Estuve en la sesión remota durante 30 minutos pero no recibí respuesta de conexión. De igual manera, al comunicarme vía telefónica, acordamos reagendar la sesión remota para el día jueves 29 de septiembre a las 9:00 am.

Minutos antes de la reunión estaré enviando link de conexión.

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

29 de septiembre de 2022, 7:20

Buen día, estimado Jhonny

Como acordamos el día martes, envió link de conexión para realizar la sesión remota a las 9:00 am el día de hoy, con el fin revisar la solicitud del caso n.º 03158712, en donde se requiere soporte para autorizar la licencia de tipo concurrente en una nueva máquina.

Andrea is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: Meeting Jhonny Garcés

Time: Sep 29, 2022 09:00 AM Bogota

Join Zoom Meeting

<https://esri.zoom.us/j/86195712520?pwd=SWICU3FHb3AwN3BOTmhRL1dZOTR0Zz09>

Meeting ID: 861 9571 2520

Passcode: 586316

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

29 de septiembre de 2022, 9:09

Estimado Jhonny,

Teniendo en cuenta que no se pudo llevar a cabo la sesión remota programada para las 9:00 am, debido a que estaban teniendo inconvenientes con el internet, y como acordamos en nuestra llamada, reagendamos la sesión para el día de mañana viernes 30 de septiembre a las 2:00 pm.

Minutos antes de la reunión estaré enviando el link de conexión.

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

30 de septiembre de 2022, 12:58

Buen día, estimado Jhonny

Como acordamos el día de ayer, envió link de conexión para realizar la sesión remota a las 2:00 pm el día de hoy, con el fin revisar la solicitud del caso n.º 03158712, en donde se requiere soporte para autorizar la licencia de tipo concurrente en una nueva máquina.

Andrea is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: Meeting Jhonny Garcés

Time: Sep 30, 2022 02:00 PM Bogota

Join Zoom Meeting

<https://esri.zoom.us/j/82597815778?pwd=d0J2akVWMk1EUWcrbnV2d0ZSbGFrQT09>

Meeting ID: 825 9781 5778

Passcode: 282416

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>

30 de septiembre de 2022, 13:12

Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

Estimado Jhonny,

Para proceder con la recuperación de la licencia de tipo concurrente, es necesario diligenciar y firmar el formulario adjunto.

Quedo pendiente del reenvío del mismo para proceder con la solicitud.

[El texto citado está oculto]



Certificado de desinstalación eliminación y destrucción.docx

15K

Garces Ortega, Jhonny <jhonny.garces@cali.gov.co>

30 de septiembre de 2022, 13:39

Para: Esri Customer Care <customercare@esri.com>

Estimada Andrea

Te envío diligenciado el formulario solicitado.

Saludos

:)

[El texto citado está oculto]



Adobe Scan 30_09_2022.pdf

256K



Garces Ortega, Jhonny <jhonny.garces@cali.gov.co>

Esri Case #03158712 - Fwd: Soporte de instalación licencia concurrente

4 mensajes

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

30 de septiembre de 2022, 14:53

Estimado Jhonny,

Durante nuestra sesión remota ya se contaba con el acceso a la máquina en donde se iba a instalar la licencia de tipo concurrente, por lo tanto se procedió a hacer la recuperación de la licencia bajo el siguiente procedimiento:

Como primer paso, se envió el certificado de desinstalación, eliminación y destrucción para que fuera diligenciado y firmado por el cliente. Después de recibir el documento firmado, se realizó la recuperación de manera interna y la licencia quedó recuperada de manera correcta y en MyEsri se encontraba disponible.

A partir de lo anterior, se realizó nuevamente la instalación pero las versiones de descarga que se encontraban en la cuenta de MyEsri no eran las últimas versiones ni coincidían entre sí, por lo tanto, se contactó al gerente de cuenta y él generará un requerimiento de actualización de la plataforma debido a que el mantenimiento se encuentra al día.

Cuando este problema se encuentre solucionado, se retomará nuevamente con el requerimiento inicial.

Muchas gracias por el tiempo y comprensión.

Cordialmente,

Andrea
Analista de soporte
Esri Support Services**THE SCIENCE OF WHERE**®

[GSup:Begin_Machine_Readable_Block:GSup][GSup:Distributor_Customer_Number=482987:GSup][GSup:End_Machine_Readable_Block:GSup]

ref:_00D70JXts._5005x1I6LDb:ref

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

5 de octubre de 2022, 10:41

Buen día, estimado Jhonny

Como le comenté en nuestra llamada, las versiones de los programas ya fueron actualizadas en la plataforma de MyEsri, por lo tanto, podemos proceder con el Soporte de instalación y nueva autorización de la licencia tipo concurrente.

De acuerdo con lo anterior, confirmamos la sesión remota para el día viernes 7 de octubre a las 2:30 pm con el fin de darle solución al requerimiento inicial. Minutos antes de la sesión, le estaré enviando el link de conexión.

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customercare@esri.com>
Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>

7 de octubre de 2022, 11:59

Buen día, estimado Jhonny

Como acordamos en días anteriores, envío link de conexión para realizar la sesión remota a las 2:30 pm el día de hoy, con el fin de revisar la solicitud del caso n.º 03158712, en donde ya podemos llevar a cabo la instalación de las versiones

correspondientes del software.

Andrea is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: Meeting Jhonny Garces

Time: Oct 7, 2022 02:30 PM Bogota

Join Zoom Meeting

<https://esri.zoom.us/j/81572815579?pwd=b1ZXQ0xmaUVJV09VT1FOS3NURUdqdz09>

Meeting ID: 815 7281 5579

Passcode: 725799

[El texto citado está oculto]

Esri Customer Care <customer@esri.com>

7 de octubre de 2022, 15:23

Para: "jhonny.garces@cali.gov.co" <jhonny.garces@cali.gov.co>, "anieto@esri.co" <anieto@esri.co>

Estimado Jhonny,

Durante nuestra sesión remota se **desautorizó** la licencia concurrente de ArcGIS Desktop que se había alcanzado a autorizar para la versión que no correspondía, lo anterior se realizó desde el Administrador de servidor de licencias > Autorizaciones > Desautorizar > Seleccione Desautorizar con Esri ahora a través de Internet y haga clic en Siguiente, si tiene una conexión a Internet > Seleccione los ítems que desea desautorizar > Siguiente > Finalizar.

Teniendo en cuenta que ya se encontraban las versiones actualizadas en MyEsri, se realizó la descarga de las versiones de ArcGIS Desktop y del License Manager, y la autorización de la licencia de tipo concurrente bajo los siguientes pasos:

Para realizar la instalación de License Manager: MyEsri > Descargas > ArcGIS Pro > Ver descargas > ArcGIS License Manager 2022.0 (Windows) > Descargar

Para realizar la instalación de ArcMap: MyEsri > Descargas > ArcGIS Desktop (ArcMap) > Ver descargas > ArcGIS Desktop > Descargar

Se realizó la correcta descarga de ambos productos para proceder a hacer la **autorización** de la licencia desde el License Manager. Para realizar dicha autorización, se siguieron estos pasos desde el Servidor:

- 1) Abrir el License Manager (License Server Administrator)
- 2) Clic en autorización
- 3) Versión 10.1 - 10.8
- 4) Autorizar ahora
- 5) Seleccionar Necesito autorizar licencias en mi servidor de licencias
- 6) Seleccionar ArcGIS Desktop en el Producto y seleccionar Siguiente
- 7) Seleccionar Autorizar con Esri utilizando internet y seleccionar Siguiente
- 8) Proporcionar la información requerida y seleccionar Siguiente
- 9) Digitar el código de autorización y el número de licencias que desea autorizar, y seleccionar Siguiente
- 10) Seleccionar Tengo número de autorización para una o más extensiones, si tiene extensiones para autorizar
- 11) Digitar el código de autorización y el número de licencias que desea autorizar para cada extensión, y seleccionar Siguiente
- 12) Finalizar

El programa y sus respectivas extensiones quedaron autorizados de manera correcta.

Para que el ArcMap quedara funcionando, se realizaron los siguientes pasos desde la máquina Cliente: Abrir el ArcGIS Administrator desde la carpeta de ArcGIS > Desktop > Seleccionar un producto de Uso Concurrente > Clic en Change > Digitar el IP del Servidor > Ok

Se adjunta documentación https://desktop.arcgis.com/es/arcmap/10.7/get-started/installation-guide/authorization-wizard.htm#ESRI_SECTION1_D63DC905EE0E46DA9DC8D3F4D2BD2C67

ArcMap quedó autorizado de manera correcta en el equipo con la licencia de tipo concurrente. Por lo tanto, como acordamos durante nuestra llamada, procederé a cerrar el caso.

En caso de que usted requiera algún soporte adicional, lo invitamos a utilizar nuestros canales de comunicación a través de MyEsri o soporte@esri.co.

Fue un placer haberle asistido.

[El texto citado está oculto]

