



Respuesta al evento CCE-RFI No. 205754

Propuesta de

**Programa de actualización
de *software* Esri y
Suministro de Usuarios por
suscripción para ArcGIS
Online**

Para

**SECRETARIA DISTRITAL DE
GOBIERNO**

Fecha: 21/01/2026

Versión: 1.0

Responsable: Cristian Cedeño

Cargo: Gerente de cuenta

Correo: ccedeno@esri.co

Teléfono: (601) 6501550

Contenido

1. Resumen ejecutivo	1
2. Solución propuesta	1
3. Plazo de entrega	2
4. Productos y servicios ofertados	2
5. Propuesta económica.....	4
5.1 Precio	4
5.2 Facturación y pago	5
6. Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online.....	6
7. Confidencialidad y ética.....	7
8. Validez de la oferta.....	7

Anexos

Anexo A. Características comerciales programa de actualización de <i>software</i> Esri	1
Anexo B. Acuerdo de niveles de servicio estándar	5
Anexo C. Descripción ArcGIS Online	11

1. Resumen ejecutivo

El presente documento corresponde a la propuesta de Esri Colombia para el Programa de actualización de software Esri y Suministro de Usuarios por suscripción para ArcGIS Online.

El precio de la oferta es de Sesenta y dos millones trecientos veintiséis mil seiscientos veinticinco pesos (\$ 62.326.625), incluidos gravámenes adicionales del 3.6 % y 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.

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 hábiles, contados a partir de su fecha de presentación.

2. Solución propuesta

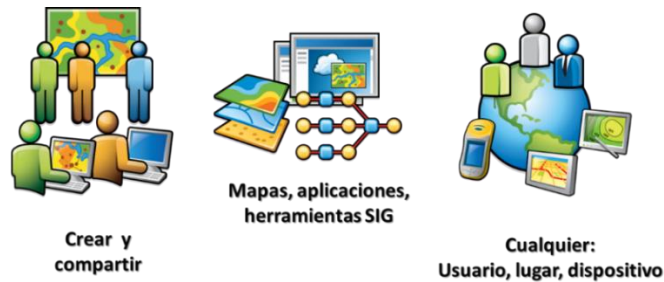
Se plantea el Programa de actualización de software Esri y Suministro de Usuarios por suscripción para ArcGIS Online.

Programa de actualización

El programa de actualización consiste en el programa en el que Esri ofrece. el derecho a recibir las nuevas versiones liberadas de los productos para los cuales adquiera la actualización. así como otros beneficios de servicio agregado. tales como el acceso al soporte técnico. parches liberados por la casa fabricante y acceso a recursos de aprendizaje alojados en la web.

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.



3. Plazo de entrega

A continuación, se describe el plazo de entrega:

#	Tipo de producto / servicio	Plazo de entrega
1	Programa de actualización <i>software</i> Esri	Se hará entrega de los códigos al correo electrónico del administrador en SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra.
2	Usuarios por suscripción para ArcGIS Online	La suscripción ofrecida será entregada al administrador de SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra.

4. Productos y servicios ofertados

Los siguientes son los productos y servicios a entregar:

Producto	Descripción y proceso						
1. Software Esri							
Programa de actualización	<p>Se ofrece incluir dentro del programa de actualización de <i>software</i> Esri el siguiente licenciamiento:</p> <table border="1" data-bbox="605 436 1328 630"> <thead> <tr> <th data-bbox="605 436 789 520">Código del producto</th> <th data-bbox="789 436 1166 520">Nombre de producto</th> <th data-bbox="1166 436 1328 520">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="605 520 789 630">161328</td> <td data-bbox="789 520 1166 630">ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance</td> <td data-bbox="1166 520 1328 630">1</td> </tr> </tbody> </table> <p>El programa de actualización de <i>software</i> es una figura que permite al usuario contar con una suscripción que les otorga el derecho de recibir las mejoras y las actualizaciones que la casa matriz libere periódicamente.</p> <p>Adicionalmente, al suscribir el contrato actualización de <i>software</i> se adquiere el derecho a recibir Soporte Técnico por parte de Esri Colombia y Esri, para los productos que se desea incluir dentro del mismo.</p> <p>Con este contrato, los usuarios de los productos Esri, pueden mantener en el tiempo el valor del producto, ya que siempre contará con la versión más avanzada de cada producto, y podrá estar soportado por el conocimiento y experiencia que Esri y Esri Colombia han adquirido, al ser los líderes en el área de Sistemas de Información Geográfica a nivel mundial.</p> <p>Período de cubrimiento: El programa ofertado incluye las actualizaciones del <i>software</i> con cubrimiento hasta el 28 de febrero de 2027. Esri Colombia adicionará un valor proporcional al periodo inicialmente cotizado. Si al momento de la firma del contrato se establece un período de cubrimiento superior al establecido en esta oferta.</p> <p>Para mayor detalle ver: Anexo A Características comerciales programa de actualización de <i>software</i> Esri y Anexo B Acuerdo de niveles de servicio estándar.</p>	Código del producto	Nombre de producto	Cantidad	161328	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance	1
Código del producto	Nombre de producto	Cantidad					
161328	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance	1					
Usuarios por suscripción para ArcGIS Online	<p>Se ofrecen los siguientes usuarios por suscripción con vigencia de 12 meses para ArcGIS Online distribuidos de la siguiente manera:</p>						

Producto	Descripción y proceso		
	Código de producto	Tipo de usuarios	No. de usuarios
	195140	ArcGIS Online Professional User Type Subscription Desktop Migration	2 (Vigencia de 12 meses C/U)
	195539	ArcGIS Online Creator User Type Subscription Desktop Migration	3 (Vigencia de 12 meses C/U)
	195149	ArcGIS Spatial Analyst for ArcGIS Online Creator or Professional User Type Subscription Desktop Migration	1 (Vigencia de 12 meses)
	165533	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Subscription	1 (Vigencia de 12 meses)
	153147	ArcGIS Online Viewer User Type Subscription	1 (Vigencia de 12 meses)
<p>De acuerdo al Roadmap de la casa fabricante. las suscripciones de usuarios de ArcGIS Online presentaron modificaciones en sus funcionalidades.</p> <p>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.</p> <p>Para mayor detalle ver Anexo C Descripción ArcGIS Online</p>			

5. Propuesta económica

5.1 Precio

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant	Valor total	Valor total categoría
Programa de actualización	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance	\$29.778.073	1	\$29.778.073	\$29.778.073
Suministro de Usuarios por suscripción para ArcGIS Online	ArcGIS Online Professional User Type Subscription Desktop Migration	\$8.968.637	2	\$17.937.274	\$32.548.552
	ArcGIS Online Creator User Type	\$3.131.905	3	\$9.395.715	

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant	Valor total	Valor total categoría
	Subscription Desktop Migration				
	ArcGIS Spatial Analyst for ArcGIS Online Creator or Professional User Type Subscription Desktop Migration	\$ 2.306.220	1	\$ 2.306.220	
	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Subscription	\$ 2.192.550	1	\$ 2.192.550	
	ArcGIS Online Viewer User Type Subscription	\$ 716.792	1	\$ 716.792	
Total herramientas Esri *					\$ 62.326.625

* 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.

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 Facturación y pago

Se propone la siguiente forma de facturación:

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) SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO 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. Confidencialidad y ética

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

8. Validez de la oferta

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

Anexo A. Características comerciales programa de actualización de *software* Esri

I. Descripción

Con el Programa de actualización Esri ofrece el derecho a recibir las nuevas versiones liberadas de los productos para los cuales adquiriera la actualización. así como otros beneficios de servicio agregado. tales como el acceso al soporte técnico. parches liberados por la casa fabricante y acceso a recursos de aprendizaje alojados en la web.

II. Términos de licenciamiento

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. Modelo de licencias

Las licencias que pueden hacer parte del Programa de actualización son las que siguen el modelo de licencias perpetuas. En este modelo el cliente pagará una tarifa por la adquisición del licenciamiento para uso a perpetuidad. que además le permite acceder al programa de actualización hasta el 28 de febrero de 2026. Durante este periodo Esri Colombia entregará al cliente las últimas versiones del *software* que se liberen.

Si el cliente desea continuar accediendo a los beneficios de soporte y actualizaciones. puede contratar el programa de actualización. Terminado el periodo de contratación de este programa. si el cliente no realiza su actualización de manera continua. cuando lo desee reanudar Esri Colombia generará un cobro adicional proporcional al tiempo de interrupción del programa.

IV. Requerimientos de *hardware* y *software*

Los requerimientos de *hardware* y de *software* de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace de internet: [Requisitos del sistema de ArcGIS Pro](#) y [Requisitos del sistema ArcGIS Enterprise 11.3](#)

[En caso de que el cliente solicite licenciamiento Enterprise. se dejan los siguientes 2 párrafos]
Para el caso de ArcGIS Enterprise se recomienda contar con el dimensionamiento adecuado de la plataforma de *hardware*. Lo anterior teniendo en cuenta que las licencias se ofrecen por servidor con hasta 4 cores.

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise que. para su correcta instalación. configuración y funcionamiento. 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.

V. Garantía

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 VI Modelo de atención).
- Programa de actualizaciones: entrega de nuevas versiones del *software* que sean liberadas por Esri.

Estos servicios están vigentes por el tiempo de vigencia de programa de actualización a partir de la generación de los códigos necesarios para la descarga e instalación. Al terminar esta garantía se puede renovar el programa de actualización del *software* por períodos de 12 meses. lo que permite mantener en el tiempo el valor del producto. ya que siempre se podrá contar con la versión más actualizada.

VI. 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>

VII. 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.

VIII. 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 usuarios¹	Pases a la conferencia
Creator	1 por 25 licencias
Professional	1 por licencia
Professional Plus	1 por licencia
Otros tipos de usuarios	Sin pases

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

Tipos de usuarios²	Pases a la conferencia
ArcGIS Mission Manager	1 por 25 licencias
ArcGIS Urban Suite (solo ArcGIS Online)	1 por 3 licencias

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

² Los pases a la conferencia son por app premium, no el agregado para todos las App. Las aplicaciones incluidas con un tipo de usuario no califican para pases.

Tipos de usuarios²	Pases a la conferencia
CityEngine (solo ArcGIS Online)	1 por 3 licencias
Otro tipo de aplicaciones o paquetes de aplicaciones	Sin pases

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/socporte/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 diagnostico 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) ³ (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 campo ²	Basic	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer

³ 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 <p>ArcGIS Online credits: 250</p>
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 <p>ArcGIS Online credits: 250</p>
Creador (Creator)	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 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

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		ArcGIS Online credits: 500
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 Navigator a un Usuario de tipo Mobile Worker para quien necesite capacidad adicional.

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido
ArcGIS Navigator	Lite
ArcGIS Field Maps /Field Maps app license	Basic
ArcGIS Workforce	Basic
ArcGIS Survey123	Basic
ArcGIS QuickCapture	Basic
ArcGIS Drone2Map Standard	Standard
ArcGIS Drone2Map Advanced	Standard
ArcGIS CityEngine	Standard

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido
ArcGIS Urban	Standard
Business Analyst Web App	Standard
Community Analyst Web App	Standard
Esri Redistricting	Standard
Aplicaciones sin necesidad de pago adicional	
ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud	Lite
Business Analyst Mobile App (requires Business Analyst Web App)	Standard

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>

Paquetes de Apps	de	Descripción	Nivel de membresía requerido
Paquete de aplicaciones de campo (Field Bundle)	de Apps	ArcGIS Field Maps w/Field Maps app license ArcGIS Workforce ArcGIS Survey123 ArcGIS QuickCapture ArcGIS Collector (Windows)	Basic Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada (No incluidas en los usuarios Viewer y Contributor)
Paquete de aplicaciones de oficina (Office Bundle)	de Apps	ArcGIS Maps for Office	Standard Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada
ArcGIS Suite	Urban	ArcGIS Urban ArcGIS CityEngine	Standard Estas Apps 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	
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Viewer • Contributor • Creator

ArcGIS Location Sharing	
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 Notebooks⁴ 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

⁴[ArcGIS Notebooks in the Cloud](#)

Nivel	Capacidades incluidas
	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. • Apropriado 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 • Apropriado 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	Tipos de usuarios compatibles: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Plus Funcionalidades incluidas: <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

Data Pipelines	
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 simultaneo. 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>