

INFORME DE EVALUACIÓN EVENTO No. 164950– COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

INFORMACIÓN DEL EVENTO

Instrumento de Agregación por Demanda: CCE-139-IAD-2020 y SUPLEMENTO CATÁLOGO ESRI COLOMBIA S.A.S

Plazo del Evento: Del 06 al 18 de diciembre de 2023

Presupuesto Inicial: \$700.000.000,00 – CDP No. 22223

Se realiza la evaluación de la cotización recibida en el evento No. 164950 de acuerdo con lo establecido por Colombia Compra Eficiente en el Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139 -IAD - 2020 y el en el suplemento del Instrumento de Agregación de Demanda en el numeral 2 Condiciones comerciales Enterprise License Agreement (ELA).¹

- 1. Verificación del valor total de las cotizaciones:** El día 18 de diciembre de 2023, se recibió respuesta por parte del único proveedor habilitado en el Instrumento de Agregación por Demanda Software por catálogo. El resumen es el siguiente:

| Proveedor | Respuesta | Precio ofertado |
|-------------------|-----------------------------|-----------------|
| Esri Colombia SAS | Esri Colombia SAS - #164950 | \$ 700.000.000 |

- 2. Observaciones presentadas:** Durante el evento de cotización los días 11 y 13 de diciembre se recibieron las siguientes observaciones de Esri Colombia SAS dentro del evento, las cuales se relacionan a continuación:

El 11/12/23 a las 16:42 -05:00

Buenas Tardes Estimados Sres.

De acuerdo con la solicitud del evento, agradecemos subsanar las siguientes observaciones que se tienen para poder dar respuesta;

- 1. Adjuntar el archivo simulador de cotización vigente, debidamente diligenciado, teniendo en cuenta que el archivo simulador de cotización (2_iad-arccgis_v4_-_18-08-2023_0_DPS_05122023), no corresponde al archivo vigente.**

¹ https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/suplemento_esri_colombia.pdf

2. Actualizar la información de la página del evento, de acuerdo con la información del archivo simulador de cotización vigente.

3. En el archivo de justificación de compra confirmar la fecha de vigencia hasta la cual se renueva el acuerdo ELA, teniendo en cuenta que se indica “Periodo de vigencia del ELA hasta el 31 de diciembre de 2023.”

4. En el documento de estudio previos en el numeral 2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO: confirmar la fecha de vigencia hasta la cual se renueva el acuerdo ELA, teniendo en cuenta que se indica “Periodo de vigencia del ELA hasta el 31 de diciembre de 2023.”

Quedamos atentos,

Cordialmente,

ESRI Colombia SAS.

El día 12 de diciembre entregó respuesta a cada una de las siguientes observaciones subsanando y aclarando cada observación

Respuesta Entidad

el 12/12/23 a las 09:51 -05:00

Buenos días,

En respuesta a sus observaciones se actualizan los documentos adjuntos

7. `_formato_4_-_justificacion_de_compra_de_software_2024` ajustando la fecha de vigencia del licenciamiento a 31 de diciembre de 2024.

Se actualiza el documento adjunto Simulador a la versión V5 reciente.

Se actualiza la información en la página del valor del producto con base en la información generada por el simulador.

Sobre su observación 4 "En el documento de estudio previos en el numeral 2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO: confirmar la fecha de vigencia hasta la cual se renueva el acuerdo ELA, teniendo en cuenta que se indica “Periodo de vigencia del ELA hasta el 31 de diciembre de 2023.”

Nos permitimos aclarar: En la ficha de estudios previos lo que se menciona en el numeral 2 es la duración de la vigencia del Instrumento de la agregación de la demanda no el del ELA.

La fecha de 31 de diciembre de 2024 se ajustó en el formato de justificación la vigencia del ELA se ajustó la fecha al 31 de diciembre del 2024, de igual forma en el numeral 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD: La presente necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones y prevista para ser ejecutada en la vigencia 2023. Así mismo es importante tener en cuenta que si bien el ELA se adquiere en el año 2023 por corresponder al licenciamiento y demás servicios tecnológicos anteriormente mencionados estos proveen a la entidad durante el año 2024.

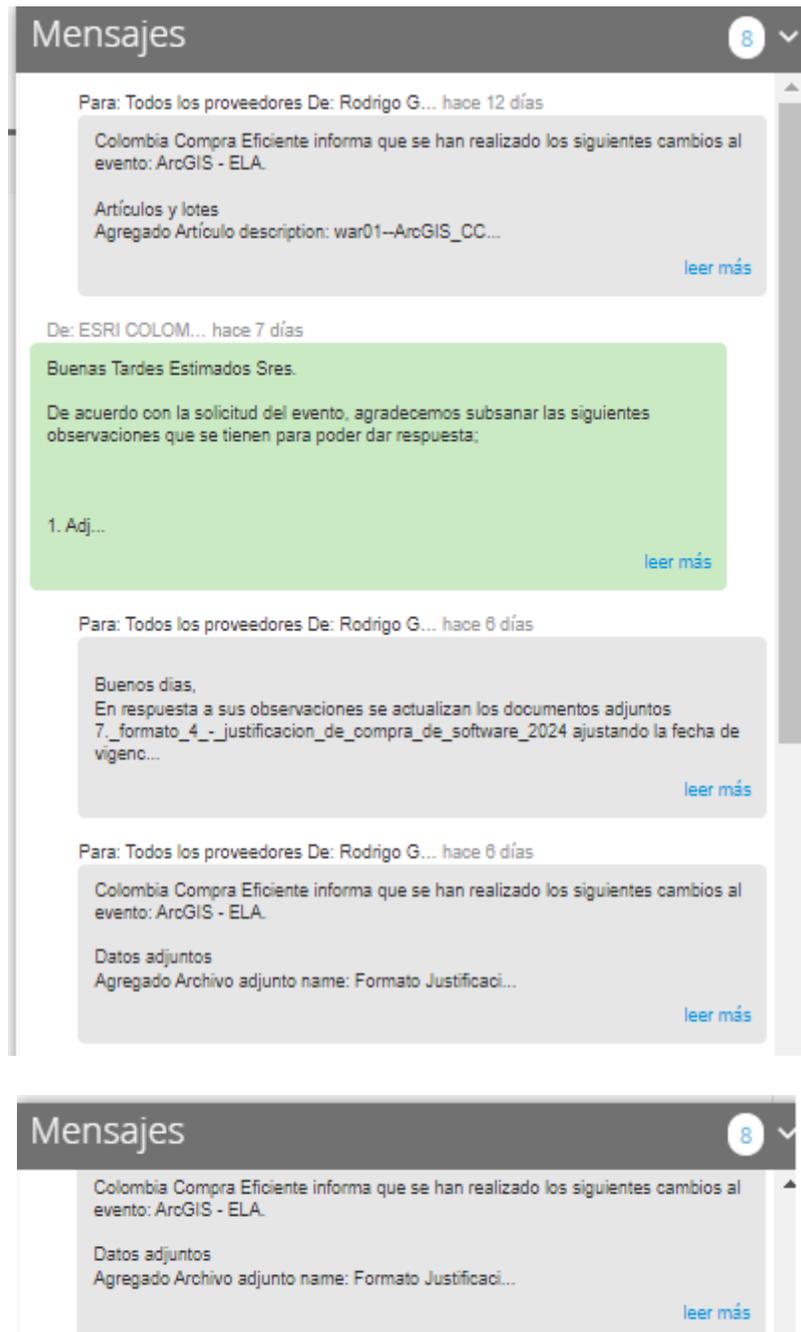


Ilustración 1. Observación y subsanaciones

El 13/12/23 a las 11:10 -05:00

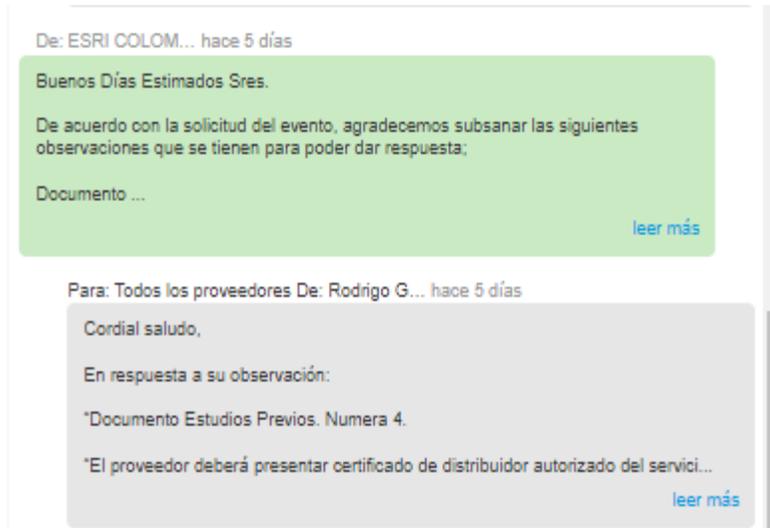


Ilustración 2. Observación al Numeral 4 condiciones generales

Buenos Días Estimados Sres.

De acuerdo con la solicitud del evento, agradecemos subsanar las siguientes observaciones que se tienen para poder dar respuesta;

**Documento Estudios Previos.
Numeral 4.**

“El proveedor deberá presentar certificado de distribuidor autorizado del servicio requerido, firmar el acuerdo de confidencialidad para el manejo de la información de PROSPERIDAD SOCIAL, contar con las licencias de la plataforma ArcGIS Enterprise y ArcGIS Online in house y los permisos de acceso a la plataforma de ArcGIS Enterprise y ArcGIS Online de PROSPERIDAD SOCIAL para el desarrollo de las actividades.”

Observación: teniendo en cuenta que casa matriz es quien libera las licencias para el despliegue en Prosperidad Social y que los servicios de valor agregado se brindan sobre las licencias del cliente, se solicita a la entidad que aclare a qué hace referencia con ArcGIS Online in house, toda vez que esto es un servicio Saas?

Quedamos atentos,

Cordialmente,

ESRI Colombia SAS.

Respuesta entidad

el 13/12/23 a las 11:41 -05:00

Cordial saludo,

En respuesta a su observación:

“Documento Estudios Previos. Numera 4.

“El proveedor deberá presentar certificado de distribuidor autorizado del servicio requerido, firmar el acuerdo de confidencialidad para el manejo de la información de PROSPERIDAD SOCIAL, contar con las licencias de la plataforma ArcGIS Enterprise y ArcGIS Online in house y los permisos de acceso a la plataforma de ArcGIS Enterprise y ArcGIS Online de PROSPERIDAD SOCIAL para el desarrollo de las actividades.”

Observación: teniendo en cuenta que casa matriz es quien libera las licencias para el despliegue en Prosperidad Social y que los servicios de valor agregado se brindan sobre las licencias del cliente, se solicita a la entidad que aclare a qué hace referencia con ArcGIS Online in house, toda vez que esto es un servicio Saas?”

La entidad se permite aclarar lo siguiente:

Cuando en el documento de estudios previos numeral 4, se hace referencia a ArcGIS Online in house se aclara que lo solicitado es que el proveedor debe tener al interior de su organización el licenciamiento ArcGIS Online y ArcGIS Enterprise para la prestación de los servicios agregados que son incluidos en el licenciamiento ELA.

Muchas gracias

El día 15 de diciembre se extendió el plazo del evento hasta el día 18 de diciembre de 2023

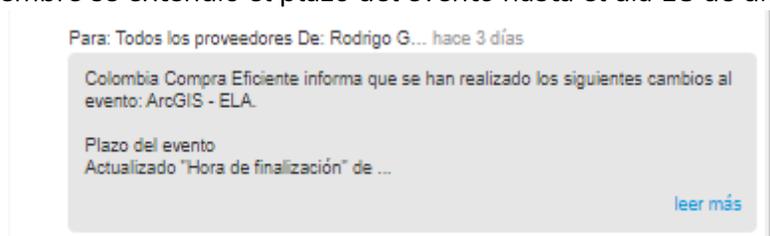


Ilustración 3. Ampliación de plazo

El día 18 de diciembre Prosperidad Social acepto la propuesta presentada por Esri Colombia SAS único proveedor del software ArcGIS habilitado dentro del IAD y se cierra el evento en la fecha límite y de acuerdo con lo establecido en el literal C página 18 de la Guía de compra de

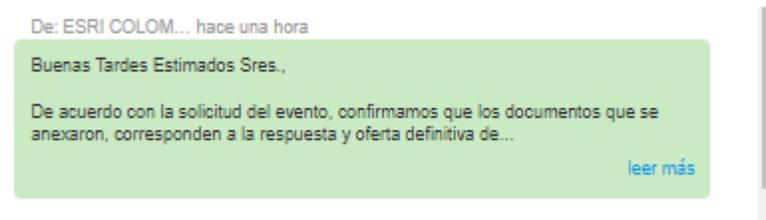
la tienda virtual 20191022_guia_de_compra_arccgis la cual se anexa a la evaluación y se evidencia en las ilustraciones 4, 5 y 6.

C. Finalizar evento de cotización

La Entidad Compradora puede concluir el evento antes del plazo estipulado en el Instrumento de Agregación de Demanda, solamente si Esri Colombia envía un mensaje informando que la cotización enviada es la definitiva.

Recuerde que una vez finalizado el proceso de cotización es obligatorio continuar en los términos establecidos en el Instrumento de Agregación de Demanda hasta la adjudicación del mismo.

Ilustración 4. Finalizar evento de cotización Guía de compra en la tienda virtual 20191022_guia_de_compra_arccgis página 18



Buenas tardes

Habiéndose recibido respuesta del único proveedor habilitado en el acuerdo marco de precio como proveedor único del licenciamiento ESRI para Colombia, se procede a cerrarse el evento de cotización y se adjunta para evaluación las respuestas recibidas

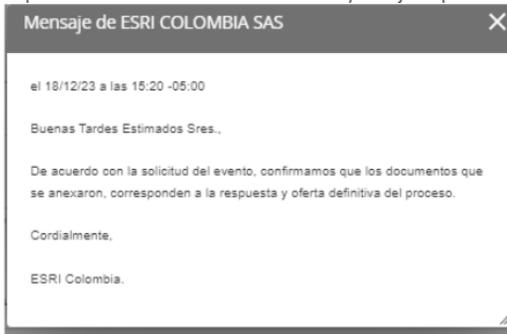


Ilustración 5. Cierre del evento

ArcGIS - ELA - Evento 164950 Concluyó el evento

[Configuración](#)
[Tiempo](#)
[Detalles](#)
[Proveedores](#)
[Evaluaciones](#)
[Respuestas](#)

Artículos y servicios

Mostrar Mejor precio | Precio base

| Nombre | Proveedores adjudicados | Cantidad esperada | Mejor precio | Precio x Cantidad esperada |
|--|-------------------------|-------------------|--|----------------------------|
| Los artículos no están en Lotes (2 artículos) | | | | |
| war01--ArcGIS_CCE_E... | | 1,00 (Servicio) x | 700.000.000,00 COP | 700.000.000,00 COP |
| war01--IVA | | 1,0000 (Unidad) x | 0,00 COP | 0,00 COP |
| Total de la base | | | 13.933.500.000,00 COP | |
| Mejor total (todos los proveedores) | | | 700.000.000,00 COP Ahorros 13.233.500.000,00 COP | |
| Mejor total de proveedor | | | 700.000.000,00 COP Ahorros 13.233.500.000,00 COP | |

Respuestas

| Proveedor | Nombre de la respuesta | Enviado | Precio base | Capacidad | Precio ofertado | Ahorros | ¿Adjudicado? | Acciones |
|---------------------|-----------------------------|----------|-----------------------|-----------|--------------------|-----------------------|--------------|----------|
| ESRI COLOMBIA SAS - | ESRI COLOMBIA SAS - #993383 | 18/12/23 | 13.933.500.000,00 COP | 100% | 700.000.000,00 COP | 13.233.500.000,00 COP | | |

Por página 15 | 45 | 90

Ilustración 6. Propuesta de Esri presentada en la tienda virtual

Se realizó el comparativo entre la propuesta, la ficha técnica de estudios previos y el suplemento de ESRI correspondiente al IAD en donde se evidencia que las condiciones solicitadas se cumplen como se evidencia en la siguiente ilustración:

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

La totalidad de requerimientos exigidos y la descripción de las especificaciones técnicas se encuentran descritos a continuación:

| Componente | Descripción y proceso | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----------------|----------------------|----------------|--------|---|-------|--|---------|----|---------|--------|--|
| 1. Software con licencias ilimitadas | | | | | | | | | | | | | | |
| ArcGIS Desktop | <p>ArcGIS Desktop (usuarios single y concurrentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Advanced ● Standard ● Basic <p>ArcGIS Desktop Extensions (usuarios single y concurrentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ArcGIS 3D Analyst ● ArcGIS Spatial Analyst ● ArcGIS Geostatistical Analyst ● ArcGIS Publisher ● ArcGIS Network Analyst ● ArcGIS Schematics ● ArcGIS Workflow Manager ● ArcGIS Data Reviewer | Se cumple en la Página 3 de la propuesta y el Anexo A y B paginas 1 – 18 | | | | | | | | | | | | |
| 2. Software con licencias limitadas | | | | | | | | | | | | | | |
| ArcGIS Enterprise | <p>ArcGIS Enterprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enterprise (Advanced, Standard) <p>ArcGIS Enterprise Extensions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ArcGIS 3D Analyst ● ArcGIS Network Analyst ● ArcGIS Spatial Analyst ● ArcGIS Workflow Manager ● ArcGIS Geostatistical Analyst ● ArcGIS Schematics ● ArcGIS Data Reviewer | Se cumple página 4 de la propuesta y el Anexo A y B paginas 1 – 18 | | | | | | | | | | | | |
| Otro software | <ul style="list-style-type: none"> ● Hasta una (1) licencia de ArcGIS Data Interoperability Server. ● Hasta tres (3) licencias de ArcGIS GeoAnalytics Server. | Se cumple página 4 de la propuesta y el Anexo A y B paginas 1 – 18 | | | | | | | | | | | | |
| 3. Suscripciones a término | | | | | | | | | | | | | | |
| ArcGIS Online | <p>Suscripción a ArcGIS Online que contempla 25 usuarios y 10.000 créditos anuales, distribuidos de la siguiente manera:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>No. de usuarios</th> <th>Créditos por usuario</th> <th>Total créditos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Viewer</td> <td>5</td> <td>-----</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Creator</td> <td>20</td> <td>500 c/u</td> <td>10.000</td> </tr> </tbody> </table> | Tipo de usuarios | No. de usuarios | Créditos por usuario | Total créditos | Viewer | 5 | ----- | | Creator | 20 | 500 c/u | 10.000 | Se cumple página 4 de la propuesta y el Anexo A y B paginas 1 – 18 |
| Tipo de usuarios | No. de usuarios | Créditos por usuario | Total créditos | | | | | | | | | | | |
| Viewer | 5 | ----- | | | | | | | | | | | | |
| Creator | 20 | 500 c/u | 10.000 | | | | | | | | | | | |

| ArcGIS Enterprise | Usuarios nombrados para Enterprise: <table border="1" data-bbox="695 297 1052 414" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>No. de usuarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Viewer</td> <td>ilimitados</td> </tr> <tr> <td>Creator</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> | Tipo de usuarios | No. de usuarios | Viewer | ilimitados | Creator | 5 | Se cumple página 4 de la propuesta y el Anexo A y B paginas 1 – 18 |
|----------------------------|---|--|-----------------|--------|------------|---------|---|--|
| Tipo de usuarios | No. de usuarios | | | | | | | |
| Viewer | ilimitados | | | | | | | |
| Creator | 5 | | | | | | | |
| Otras suscripciones | <ul style="list-style-type: none"> • Hasta una (1) suscripción de Premium Feature Data Store M1. • Hasta una (1) suscripción de StreetMap Premium for ArcGIS forDesktop Single Use - Despliegue y Geocodificación. | Se cumple página 5 de la propuesta y el Anexo A y B paginas 1 – 18 | | | | | | |

| Componente | Descripción y proceso | |
|--|--|--|
| 4. Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA | | |
| Servicio de acompañamiento SIG | <p>Un (1) ingeniero Especialista un día a la semana (en horario laboral de lunes a viernes) para realizar el acompañamiento técnico de forma remota. El alcance de las actividades a realizar por parte de este profesional son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendar las mejores prácticas del uso del software ArcGIS con el objetivo que los usuarios puedan aprovechar al máximo las licencias que tienen disponibles. • Apoyar en la detección de las necesidades de los usuarios. • Conocer de primera mano las actividades y procesos geográficos del cliente con el fin de proponer procesos optimizados apalancados con la plataforma ArcGIS. • Utilizar la configuración de la plataforma ArcGIS para responder a las necesidades del cliente. • Apoyar en pruebas de concepto que involucren productos de la plataforma ArcGIS. • Identificar productos de información que se pueden configurar e integrar con la plataforma ArcGIS • Extender el conocimiento de la plataforma a través de talleres o charlas de acuerdo con las necesidades detectadas en el cliente. • El ingeniero no realizará actividades relacionadas con desarrollo o con procesamiento de datos del cliente. | <p>Se cumple página 5 de la propuesta</p> |
| Capacitación en las herramientas Esri | <p>PROSPERIDAD SOCIAL tendrá derecho por cada año de cubrimiento del ELA, a consumir hasta veinte (20) días de capacitación.</p> <p>Los días de capacitación podrán ser consumidos por los diferentes servicios que ofrece el área de entrenamiento, los cuales se listan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación guiada por instructor individual o grupal • Seminario taller privado a la medida • Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida • Voucher para presentar examen de certificación técnica de Esri • Voucher de examen de especialidad de certificación técnica Esri • Provisión de ambientes de entrenamiento en la nube • Otro tipo de formación <p>El consumo de los días de capacitación se hará de conformidad a un plan de capacitación que se elaborará durante los primeros meses de ejecución del acuerdo, definido de manera conjunta entre PROSPERIDAD SOCIAL y el Técnico Advisor de Esri Colombia. Cualquier cambio o reprogramación de capacitación estará sujeto a disponibilidad de cupos de Esri Colombia.</p> <p><u>Esri Academy:</u> El ELA incluye acceso a cursos virtuales del sitio de entrenamiento de Esri durante el cubrimiento del acuerdo, y están disponibles para todos los funcionarios de PROSPERIDAD SOCIAL.</p> <p>PROSPERIDAD SOCIAL podrá acceder a las ayudas en el uso de las herramientas que Esri tiene a disposición, para ello podrá consultarlas en el enlace https://doc.arcgis.com.</p> | <p>Se cumple páginas 5 y 6 y anexo C página 14 de la propuesta</p> |
| Componente | Descripción y proceso | |
| Programa | El ELA incluye por cada año de cubrimiento del Acuerdo, el Programa de | Se cumple |

| | | |
|--|---|--|
| <p>de beneficios empresariales (EEAP)</p> | <p>beneficios empresariales (EEAP), el cual consta de 150 horas de Technical Advisor (TA).</p> <p>Durante el desarrollo del programa y de acuerdo con las necesidades detectadas por el TA y el equipo receptor de PROSPERIDAD SOCIAL, las horas pueden ser utilizada en los siguientes componentes:</p> <p>1. Technical Advisor</p> <p>La misión principal del TA es la de entender la situación del cliente y colaborar tanto con su equipo de negocios como con su equipo técnico. El TA se familiarizará con la visión SIG de su organización, objetivos, iniciativas y la aplicación general de la plataforma de Esri. Los deberes del TA incluyen:</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 consultoría, sugerir socios de negocios y los requisitos de capacitación, en colaboración con los principales profesionales de Esri Colombia. <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de sesiones de trabajo con los funcionarios designados por PROSPERIDAD SOCIAL. • 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 PROSPERIDAD SOCIAL de acuerdo con las horas disponibles del programa. • Asesoría continua durante el programa. <p>Limitaciones</p> <p>El EEAP no está diseñado para adelantar proyectos y/o actividades tales como construcción de software y/o aplicaciones a la medida, desarrollo de código de programación, migración de datos, bases de datos, migración de aplicaciones, estructuración de información ni suministrar soporte técnico.</p> <p>2. Área de consultoría</p> <p>Este componente tiene por objeto proporcionar un medio flexible para que PROSPERIDAD SOCIAL pueda adquirir el apoyo específico del Área de Consultoría para alcanzar los objetivos definidos en el Plan de Trabajo Técnico acordado con el TA.</p> <p>Las 150 horas del programa o parte de ello se pueden intercambiar por horas de consultoría, para realizar las tareas que se acuerden según el plan.</p> | <p>páginas 6 y 7 y anexo D página 18 de la propuesta</p> |
|--|---|--|

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| <p>Soporte software Esri</p> | <p>Soporte personalizado</p> <p>PROSPERIDAD SOCIAL contará durante cada año de cubrimiento del acuerdo con soporte personalizado.</p> <p>Se define como el soporte técnico para todos los productos ArcGIS registrados a través de casos por llamadas telefónicas, emails, web, App, o desde la plataforma de My Esri.</p> <p><u>Servicios que incluye</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Soporte técnico por parte de Esri Colombia para los productos ArcGIS que se encuentren dentro del ELA. ● Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri. ● Proceso de escalamiento de incidentes reportados con rutas de atención prioritaria y atención preferente según criterios de necesidad establecidos por el equipo de soporte de Esri Colombia (Líder de Grupo, Líder Técnico e Ingenieros de Soporte de primer y segundo nivel). En caso de ser necesario, el incidente podrá ser escalado al equipo de soporte (“RAR: Request for Aditonal Resources”) o al equipo de producto o desarrolladores de Casa Matriz (en caso de un BUG o un error intrínseco del software). Asignación y enrutamiento ágil y prioritario de los casos a un Ingeniero de Soporte ISC experimentado, quien tendrá la responsabilidad de dar priorización a los casos de la entidad contratante lo cual ayudará a reducir el tiempo de falla y ofrece mayor tranquilidad. ● Asignación de un Representante de Soporte ISC (RS) que velará por brindar asistencia administrativa a la correcta resolución de los casos con comunicación directa con Esri Colombia. y quien tendrá a cargo las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluar la criticidad del caso, agilizar su asistencia y gestionar asertivamente la resolución de incidentes. ○ Generar un reporte regular del ciclo de vida del incidente, incluyendo reportes diarios para los incidentes críticos hacia el usuario. ○ En caso de ser necesario, el RS llevará a cabo escalamientos internos de los incidentes y gestionará con las áreas indicadas dentro de Esri Colombia para direccionar los incidentes como sea requerido. ○ Mantener informado acerca de los Service Packs y parches relevantes para el usuario. ○ Evaluación del soporte y envío de informes trimestrales. ○ Hacer revisiones periódicas y uso compartido y proactivo de la información dentro de Esri Colombia, y frente al usuario. <p><u>Cubrimiento</u></p> <p>Este soporte se basa en los lineamientos de alcance de soporte publicados por Casa Matriz en: https://support.esri.com/en/supportscope</p> <p><u>Lugar de prestación del soporte personalizado</u></p> <p>Las tareas definidas en este servicio se ejecutarán de manera remota.</p> | <p>Se cumple páginas 7-11 y anexo E página 19-29 de la propuesta</p> |
|-------------------------------------|--|--|

| | | |
|--------------------------|--|--|
| | <p><u>Prerrequisitos</u></p> <p>Antes de realizar las sesiones remotas PROSPERIDAD SOCIAL debe tener en cuenta los siguientes prerrequisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p><u>Horario de atención</u></p> <p>El horario de prestación del servicio es de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. en jornada continua, a través de los siguientes canales de atención y registro de casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En Bogotá: +57 (601) 6501575 ● Línea gratuita nacional: 01 8000 112158 ● Correo electrónico: soporte@esri.co ● Creando el caso a través de My Esri ● Contáctenos por web: http://esri.co/Soporte/Contactenos.php ● App: Aplicación de Soporte de Esri (PlayStore para Android y AppStore para IOS) | |
| <p>Componente</p> | <p>Descripción y proceso</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Soporte técnico avanzado</p> <p>PROSPERIDAD SOCIAL contará durante el cubrimiento del acuerdo con diez (10) horas por año de soporte técnico avanzado que podrá ser consumido o empleado en cualquier horario incluyendo jornadas no hábiles o fines de semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contempla diez (10) horas de apoyo por parte de Esri Colombia para todos los productos ArcGIS que se encuentren cubiertos por el ELA, estas horas podrán ser consumidas atendiendo casos por fuera del alcance técnico del soporte prioritario/personalizado y requieran atención fuera del horario habitual (de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. en jornada continua). • Este servicio puede ser prestado de manera remota o en sitio, lo que la entidad requiera. • El servicio se consumirá a razón de hora/profesional de manera que el número de profesionales que intervengan en la ejecución del Soporte Avanzado será el factor por el cual se multiplicarán las horas del servicio efectivamente ejecutadas en la atención del requerimiento. <p><u>Servicios que incluye</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico remoto o en sitio, fuera o dentro del horario habitual de atención (de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. en jornada continua) y dentro o fuera del alcance de los lineamientos de soporte de Casa Matriz; por parte de Esri Colombia para los productos ArcGIS contemplados dentro del ELA. • Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri. • Una vez establecida la necesidad del usuario, la misma podrá ser atendida por un Asesor de Servicio al Cliente, Ingeniero de Soporte ISC, Ingeniero de Soporte Nivel 2, Consultor SIG, Especialista SIG, Arquitecto de Soluciones, Líder Especialista SIG, Technical Advisor o Representante de Soporte ISC. <p><u>Cubrimiento</u></p> <p>El servicio de Soporte Técnico Avanzado tiene cubrimiento sobreincidentes del software ArcGIS. Adicionalmente, se podrá trabajar en horario fuera del horario laboral previa planeación de las actividades. <u>Lugar de prestación de los servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para cualquiera de las tareas definidas en este servicio se ejecutarán de manera presencial o virtual según lo requiera la entidad • Para la prestación del servicio de manera virtual se dispone de líneas telefónicas y conexión a internet desde todas nuestras dependencias y con herramientas de asistencia remota para el acceso al ambiente del cliente. • Para atención en sitio, de común acuerdo entre Esri Colombia y PROSPERIDAD SOCIAL se determinará el día y hora para la prestación del servicio. El tiempo de programación de la atención in sitio dependerá de las regiones donde se desee prestar el servicio. | <p>Se cumple páginas 7 -11 y anexo E página 19-29 de la propuesta</p> |
|--|--|---|

| Componente | Descripción y proceso | |
|------------|---|--|
| | <p><u>Prerrequisitos</u></p> <p>Antes de realizar cualquier proceso relacionado con soporte técnico, el usuario debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p><u>Horario de atención</u></p> <p>Las horas podrán ser ejecutadas en horario habitual y no habitual, previa programación de actividades entre Esri Colombia y la entidad, a través de los siguientes canales de atención y registro de casos*:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En Bogotá: +57 (601) 6501575 ● Línea gratuita nacional: 01 8000 112158 ● Correo electrónico: sosporte@esri.co ● Creando el caso a través de My Esri: https://accounts.esri.com ● Contáctenos por web: http://esri.co/Sosporte/Contactenos.php ● App: Aplicación de soporte de Esri (PlayStore para Android y AppStore para IOS) <p>*Durante el horario laboral de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. hora colombiana, el servicio de soporte avanzado se prestará por los canales anteriormente descritos y será prestado por el equipo de soporte de Esri Colombia. Dependiendo de la situación presentada se asignará el profesional o el equipo de profesionales más indicado para atender la solicitud. Para la prestación del servicio de soporte fuera del horario laboral, se podrá continuar el servicio o gestionar y colocar el caso a través del profesional o equipo de profesionales quienes se encuentren asignados al caso.</p> <p>Este servicio de soporte avanzado aplica para todos los productos ArcGIS contemplados en el alcance del ELA o aplicaciones configuradas por Esri Colombia sobre la tecnología ArcGIS, de acuerdo con la etapa del ciclo de vida del producto ArcGIS en la cual se encuentra. Para más información consultar: https://support.esri.com/en/other-resources/product-life-cycle</p> | <p>Se cumple páginas 7-11 y anexo E página 19-29 de la propuesta</p> |

Tabla 1. Descripción de los bienes y servicios

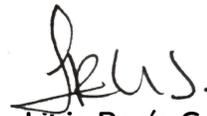
- 3. Verificación de formatos de cotización:** Una vez verificada la cotización presentada por el proveedor **ESRI COLOMBIA S.A.S.**, por valor **SETECIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 700.000.000,00)** excluido de IVA, se encuentra que el proveedor cumple con las condiciones técnicas solicitadas y contiene todos los licenciamientos y servicios requeridos por la entidad.

Con base en la evaluación realizada el comité evaluador recomienda a la ordenadora del gasto ACEPTAR la oferta presentada por el proveedor ESRI COLOMBIA SAS, la cual contiene la cotización de todos los productos y servicios solicitados por la Entidad y corresponde a la cotización de proveedor único como lo establece Colombia Compra Eficiente.

Atentamente,



Rafael Adames
Profesional Especializado Grado 24
GIT Arquitectura TI



Libia Rocío García Salcedo
Profesional Especializado Grado 20
GIT Arquitectura TI

Anexos:

Suplemento Esri Colombia – CCE-139-IAD-2020

Propuesta de Acuerdo de Licenciamiento Corporativo (ELA) – 18/12/2023

20191022_guia_de_compra_arccgis .pdf