

Instrucciones: A través de este formato las Entidades Compradoras pueden solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas de los productos de software a través de eventos de consulta (RFI) en la TVEC, lo anterior para reconocer claramente el requerimiento y de esta manera otorgar a los proveedores información necesaria para la correcta proyección de los productos a contratar.

La información aquí registrada **NO DEBE IR EN CONTRAVIA DE LAS DISPOSICIONES DEL INSTRUMENTO.**

El evento de consulta (RFI) debe ser lanzado por un término no inferior a **TRES (3) DÍAS HÁBILES** y empleando las plantillas respectivas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de conformidad con los respectivos categorías y/o catálogos.

Junto con este formato la **Entidad** puede adjuntar documentos adicionales que permitan dimensionar sus necesidades.

Junto con este formato el **Proveedor** puede adjuntar documentos adicionales que permitan dimensionar y proponer la solución que se adecúe a las necesidades de la Entidad.

Nombre de la Entidad	FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD
Dirección	KR 32 12 81
Departamento	Bogotá
Municipio	Cundinamarca
Presupuesto Estimado de la compra	\$160,000,000

Consideraciones	Descripción de la Entidad Compradora	Respuesta del Proveedor
¿Aplica limitación Mipyme? <i>*artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015 compra inferior a USD \$125,000</i>	NO	NO
¿Nombre del producto/fabricante a adquirir?	UNION TEMPORAL CATALOGO DE SOFTWARE ARCGIS DE ESRI	
Alineación estratégica y descripción de la necesidad.	Considerando las actividades que adelanta la entidad en referencia a su fin primario de la salud, se deberá adquirir el licenciamiento ARCGIS Online, atendiendo las solicitudes realizadas por las dependencias, en este sentido, como la Subsecretaría de Salud Pública en su Subdirección de Determinantes en Salud bajo número de radicado 2025-IE-15955, El Observatorio de Salud (SALUDATA) bajo número de radicado 2025-IE-13875, la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento bajo número de radicado 2025-IE-14198 y la Dirección de Infraestructura y Tecnología bajo número de radicado 2025-IE-13102 a través de los cuales requieren a la Dirección TIC en virtud de sus funciones que se les aprovisione la continuidad del servicio licenciamiento ARCGIS ONLINE. Lo anterior con base en las solicitud realizada por las dependencias el licenciamiento será por 18 meses a partir de la activación de los códigos.	Unión temporal catálogo de software ArcGIS de Esri ofrecen las siguientes licencias de ArcGIS tipos de usuario por suscripción así: CCE165537 - CCE - ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription - - Cantidad 1 - Con vigencia de 12 meses CCE165536 - CCE - ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Subscription - - Cantidad 2 - Con vigencia de 12 meses cada una CCE153148 - CCE - ArcGIS Online Creator User Type Subscription - - Cantidad 10 - Con vigencia de 12 meses cada una CCE15341 - CCE - ArcGIS Online Credits Block of 1.000 - Cantidad 10 - Con vigencia de 12 meses cada una CCE192301-LU - CCE - ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription - Cantidad 3 - Con vigencia de 12 meses cada una
Funcionalidad requerida de la necesidad.	CCE153418 CCE - ArcGIS Online Credits Block of 1.000 Cantidad (10) valida por 12 meses apartir de la activacion, CCE165536 CCE - ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Annual Subscription Cantidad (2) valida por 18 meses apartir de la activacion, CCE165537 CCE - ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Annual Subscription Cantidad (1) valida por 18 meses apartir de la activacion, CCE153148 CCE - ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription Cantidad (10) valida por 18 meses apartir de la activacion CCE192301-LU CCE - ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription. Cantidad (3) válida por 12 meses a partir de la activación	Unión temporal catálogo de software ArcGIS de Esri ofrecen las siguientes licencias de ArcGIS tipos de usuario por suscripción así: CCE165537 - CCE - ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription - - Cantidad 1 - Con vigencia de 12 meses CCE165536 - CCE - ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Subscription - - Cantidad 2 - Con vigencia de 12 meses cada una CCE153148 - CCE - ArcGIS Online Creator User Type Subscription - - Cantidad 10 - Con vigencia de 12 meses cada una CCE15341 - CCE - ArcGIS Online Credits Block of 1.000 - Cantidad 10 - Con vigencia de 12 meses cada una CCE192301-LU - CCE - ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription - Cantidad 3 - Con vigencia de 12 meses cada una De acuerdo con el tipo de licencia adquirida, se despliegan las funcionalidades incluidas a cada tipo de licencia.
Infraestructura y tipo de infraestructura (virtualizada o dedicada), plataformas y software requeridos para la necesidad.	N/A	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II
Requisitos de gobierno y gestión de datos para la necesidad.	N/A	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II
Requisitos de seguridad para la necesidad.	N/A	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II
Requisitos de privacidad para la necesidad.	N/A	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II
Requisitos de cumplimiento de regulaciones para la necesidad.	Marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II
Requisitos de interoperabilidad e integración para la necesidad incluyendo, sin limitarse a, toda la información relevante para cada uno de los sistemas a integrarse.	N/A	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II
Otros	N/A	Unión Temporal Catálogo de software Arcgis de Esri ofrece suministro de software Esri el cual se adhiere al marco normativo vigente en Colombia, especialmente lo indicado en el INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN IAD/SDA Software por Catálogo II - CCE-SNG-IAD-002-2024, CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y LOS PROVEEDORES QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO ELECTRONICO EN SECOP II

Nombre del Proveedor

Unión temporal catálogo de software ArcGIS de Esri



Respuesta al evento CCE-RFI No. 201057

Propuesta de

**Suministro de Usuarios,
créditos y StreetMap Premium
por suscripción para ArcGIS
Online**

Para

**FONDO FINANCIERO DISTRICTAL
DE SALUD**

Fecha: 29/10/2025

Versión: 1.0

Responsable: Jairo Ruiz

Cargo: Gerente de cuenta

Correo: jruiz@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.....	5
7. Validez de la oferta.....	6

Anexos

Anexo A. Descripción ArcGIS Online	1
Anexo B. Características comerciales StreetMap Premium for ArcGIS	12

1. Resumen ejecutivo

El presente documento corresponde a la propuesta de Esri Colombia para el Suministro de Usuarios, créditos y StreetMap Premium por suscripción para ArcGIS Online.

El precio de la oferta es de ciento cincuenta y nueve millones novecientos sesenta y nueve mil setecientos veintiún mil pesos (\$ 159.969.721), 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..

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

2. Solución propuesta

Se plantea el Suministro de Usuarios, créditos y StreetMap Premium por suscripción para ArcGIS Online.

Cartografía StreetMap Premium

Es el producto de Esri que contiene información de vías, dispuesto para el uso dentro de todo el *software* y soluciones provistas por Esri, brindando el mejor resultado posible de geocodificación, ruteo y visualización cartográfica de alta calidad (en modo vectorial) para múltiples regiones. StreetMap Premium for ArcGIS es un producto asegurado que brinda valor añadido, siendo derivado de conjuntos de datos (vías) de los principales proveedores, está pensado y estructurado para permitir el uso y despliegue de manera sencilla dentro del *software* Esri.

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.



Crear y compartir



Mapas, aplicaciones, herramientas SIG



Cualquier:
Usuario, lugar, dispositivo

3. Plazo de entrega

A continuación, se describe el plazo de entrega:

#	Tipo de producto / servicio	Plazo de entrega
1	Suscripción a ArcGIS Online	La suscripción ofrecida será entregada al administrador de FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra.
2	Suscripción cartografía StreetMap Premium	La cartografía se entregará 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								
Usuarios y Créditos adicionales por Suscripción para ArcGIS Online	Se ofrece la migración a tipos de usuarios para ArcGIS Online que incluye las siguientes licencias, con cubrimiento de 12 meses cada uno, desde el 13 de diciembre de 2025 hasta el 12 de diciembre de 2026. <table border="1" data-bbox="609 1606 1328 1850"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>No. de usuarios</th> <th>Créditos</th> <th>Total créditos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription</td> <td>1</td> <td>500 C/U</td> <td>500</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos	Total créditos	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription	1	500 C/U	500
Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos	Total créditos						
ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription	1	500 C/U	500						

Producto	Descripción y proceso									
	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Subscription	2	500 C/U	1.000						
	ArcGIS Online Creator User Type Subscription	10	500 C/U	5.000						
	<p>Adicionalmente, se ofrece bloques de créditos adicionales, cada uno el cual tendrá la misma vigencia de las licencias de usuarios.</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="524 730 732 850">Código de producto</th> <th data-bbox="732 730 1239 850">Nombre del producto</th> <th data-bbox="1239 730 1401 850">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="524 850 732 913">153418</td> <td data-bbox="732 850 1239 913">ArcGIS Online Credits Block of 1.000</td> <td data-bbox="1239 850 1401 913">10</td> </tr> </tbody> </table>				Código de producto	Nombre del producto	Cantidad	153418	ArcGIS Online Credits Block of 1.000	10
Código de producto	Nombre del producto	Cantidad								
153418	ArcGIS Online Credits Block of 1.000	10								
	<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 A Descripción ArcGIS Online</p>									
<p>Suscripción StreetMap Premium</p>	<p>Se ofrece la siguiente suscripción a la cartografía StreetMap Premium:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="524 1381 857 1470">Tipo de licenciamiento</th> <th data-bbox="857 1381 1239 1470">Uso</th> <th data-bbox="1239 1381 1401 1470">Cant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="524 1470 857 1711">ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription</td> <td data-bbox="857 1470 1239 1711">Despliegue, geocodificación y ruteo</td> <td data-bbox="1239 1470 1401 1711">3</td> </tr> </tbody> </table> <p>A continuación, se presentan las características de la cartografía:</p>				Tipo de licenciamiento	Uso	Cant	ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription	Despliegue, geocodificación y ruteo	3
Tipo de licenciamiento	Uso	Cant								
ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription	Despliegue, geocodificación y ruteo	3								

Producto	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> La duración de la suscripción es de veinticuatro (12) meses, desde el 13 de diciembre de 2025 hasta el 12 de diciembre de 2026. Cuenta con estilos de geocodificación desarrollados por Esri Inc. con el apoyo de Esri Colombia. La cartografía se encuentra en el formato SDC para protección de copia de datos, el cual no interfiere con la ejecución de los análisis. <p>Para mayor detalle ver: Anexo B Características comerciales StreetMap Premium for ArcGIS.</p>

5. Propuesta económica

5.1 Precio

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Can.	Valor total	Valor total categoría
Usuarios y Créditos adicionales por Suscripción para ArcGIS Online	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Subscription	\$35.481.568	1	35.481.568	\$ 135.431.650
	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Subscription	\$17.992.426	2	35.984.852	
	ArcGIS Online Creator User Type Subscription	\$5.724.863	10	57.248.630	
	ArcGIS Online Credits Block of 1.000	\$671.660	10	\$6.716.600	
Suscripción cartografía StreetMap Premium	ArcGIS StreetMap Premium for ArcGIS Pro Online Map Display + Geocoding Medium Latin America Country Annual Subscription	\$8.179.357	3	\$24.538.071	\$24.538.071

Categoría	Descripción	Valor Unitario	Can.	Valor total	Valor total categoría
Total Oferta					\$159.969.721

* 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.

5.2 Facturación y pago

Se cancelará el 100% del contrato a la entrega de la información de activación de las suscripciones y licencia.

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

- El cliente debe activar la suscripción a ArcGIS Online. Esri Colombia puede activarlo dentro del Soporte Técnico.
- Al final del periodo de suscripción, el acceso será suspendido hasta que la suscripción sea renovada.
- 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:
 - La cuenta de ArcGIS Online será cerrada.
 - Los créditos asociados a la cuenta expirarán.
 - El almacenamiento en línea será interrumpido y todos los datos almacenados se perderán.
- Cuando el uso del crédito de servicio es superior al 75% del total disponible, Esri enviará una notificación al Administrador de contacto de

que necesita evaluar la necesidad de adquirir créditos de servicio adicionales. Los administradores también tendrán un panel de control de uso para monitorear las tasas de consumo. Estos mensajes serán enviados de nuevo al 90% y 100% de consumo de créditos.

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

7. Validez de la oferta

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

Anexo A. 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)¹ (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>

¹ 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
Trabajador de campo² Mobile Worker (Antes usuario Field worker)	Basic	<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 • 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

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 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 ArcGIS Drone2Map a un Usuario de tipo Creator para quien necesite capacidad adicional.

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

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido	Se puede comprar separadamente
ArcGIS Business Analyst Web App Standard	Standard	No
ArcGIS Business Analyst Web App Advanced	Standard	Si
Community Analyst Web App	Standard	Si
Esri Redistricting	Standard	Si

V. Paquetes de aplicaciones

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

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

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

VI. Extensiones de tipos de usuarios

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

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

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

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

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

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

VII. Créditos

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

VIII. Como adicionar usuarios y/o créditos

Usuarios: si su organización requiere adicionar más usuarios a los adquiridos inicialmente, durante el término de la suscripción, podrá hacerlo comprando los usuarios adicionales que necesite. El precio y las fechas de los usuarios comprados como adicionales se prorratean al tiempo restante la fecha de finalización del período de suscripción inicial.

Créditos: si su organización requiere créditos adicionales, podrá comprar bloques de 1000 créditos. Si su organización cuenta con más de una suscripción de ArcGIS Online deberá informar a cuál se le sumarán los créditos adquiridos. Los créditos no utilizados caducan si:

- La suscripción no se renueva o se cancele legalmente.
- Los créditos no se utilizan dentro de los 24 meses de la compra
- Los créditos no utilizados no se devuelven.

IX. Como reducir usuarios

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

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

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

X. Upgrade de tipo de usuario

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

XI. Notebook

ArcGIS Notebooks² es una capacidad que permite a los usuarios realizar una amplia variedad de análisis que pueden aprovechar las capacidades espaciales de ArcGIS Online. Hay tres niveles que proporcionan progresivamente más capacidades que se alinean con los diferentes tipos de usuarios y sus requisitos. Los usuarios seleccionan el tipo de ArcGIS Notebook que desean usar cuando inician ArcGIS Notebook en ArcGIS Online, a continuación, los detalles de capacidades incluidas por nivel.

Nivel	Capacidades incluidas
ArcGIS Notebooks Standard	Tipos de usuarios compatibles: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Plus
	Funcionalidades incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • Memoria y procesamiento: capacidad limitada • Acceso a más de 300 librerías de código abierto de ArcGIS para Python. • 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

²[ArcGIS Notebooks in the Cloud](#)

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

XII. Data Pipelines

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

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

XIII. Alojamiento

- El alojamiento de los datos para una suscripción de ArcGIS Online por defecto para Colombia es EE.UU. Sin embargo, para las nuevas cuentas se tiene la opción de alojamiento en Europa y Asia/Pacific.
- Todos los datos para una suscripción de ArcGIS Online se alojarán en la región seleccionada.
- Una vez se seleccione la región de alojamiento para una suscripción de ArcGIS Online, no se puede cambiar.
- En este momento no es posible cambiar de región de alojamiento de las suscripciones existentes.

XIV. Premium Feature Data Store

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

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

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

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

XV. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

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

XVI. Consumo de créditos

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

Anexo B. Características comerciales StreetMap Premium for ArcGIS

I. Descripción

StreetMap Premium es una suscripción anual que le permite usar el producto según el modelo de suscripción determinado al momento de la compra; después del año, el cliente no está autorizado para utilizar el producto y puede adquirir una nueva suscripción anual, lo que permite contar con la versión más actualizada de StreetMap Premium.

La licencia está determinada en función del uso y la geografía lo que a su vez determina el valor del producto:

Opciones de uso:	Opciones de geografía:
<ul style="list-style-type: none"> • Visualización del mapa y geocodificación • Visualización del mapa, geocodificación y ruteo (uso completo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Continente (América del Norte, América Latina, Europa, Oriente Medio / África, Asia Pacífico, Japón) • País

Las características y usos de cada modelo de suscripción, así como las especificaciones del StreetMap Premium pueden ser consultados en los siguientes enlaces en internet:

- [ArcGIS StreetMap Premium](#)
- [¿Qué es ArcGIS StreetMap Premium?](#)

II. Modelo de licencia

Licencias a término

Permite a los clientes comprar licencias que caducan después del término especificado. El término de la licencia se inicia a partir de la fecha de pedido en Casa Matriz.

III. Características de licenciamiento

Generales

- Se debe tener licenciado el producto asociado a la licencia que se está adquiriendo (ArcGIS Pro o ArcGIS Enterprise) antes de poder licenciar StreetMap Premium.
- Para la licencia full use, debe tener licenciado la extensión Network Analyst, ya que es un requisito previo para la compatibilidad con las funciones de enrutamiento.
- Se puede adquirir licencia anual o multianual.
- Las actualizaciones son anuales.
- Las licencias permiten solamente uso comercial interno dentro de la organización que adquiera la licencia. Los datos y servicios no pueden venderse ni integrarse en un sistema o producto de terceros para obtener ingresos. Los servicios pueden estar expuestos en sitios web públicos si el sitio web no genera ingresos.

StreetMap Premium para ArcGIS Enterprise

- Para entornos que requieran disponibilidad alta, se requieren dos (o más) licencias.
- El uso para pruebas es un uso permitido en soporte del entorno de producción sin costo adicional.

Definiciones de países en Latinoamérica

Zona (licencias)	Países
Small Latin América Country	Bahamas, Cayman Islands, Costa Rica, French-Guiana, Guadeloupe, Martinique, Panama, Saint Barthelemy, Uruguay
Medium Latin América Country	Argentina, Chile, Colombia, Perú, Venezuela
Large Latin América Country	Brasil
Latin America bundle	Anguilla, Antigua and Barbuda, Aruba, Barbados, Belize, Bermuda, Bolivia, Bonaire Sint Eustatius and Saba, British Virgin Islands, Cuba, Curacao, Dominica, Dominican Republic, Ecuador, El Salvador, Falkland Islands, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaica, Montserrat, Nicaragua, Paraguay, Saint Lucia, Saint Martin, Sint Maarten, Suriname, Trinidad and Tobago, Turks and Caicos Islands
Países no incluidos en Latin America bundle	Saint Kitts and Nevis, Saint Vincent and the Grenadines, South Georgia and the South Sandwich Islands

Para detalles acerca de geocodificación, niveles de calidad, niveles de ruteo y otras restricciones revise el siguiente enlace: [Cobertura de productos de StreetMap Premium](#)

IV. Términos de licenciamiento

StreetMap Premium deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de ESRI (E204 y E300), disponible en <http://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.

V. Requerimientos de *hardware* y *software*

StreetMap Premium 2023 esta soportado para ArcGIS Server 11.3 o superior y ArcGIS Pro 3.3.2 o superior. Para los locators nuevos ArcGIS Enterprise 11.3 o superior y ArcGIS Pro 3.3.2 o superior.

Los requerimientos de hardware y software de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace en Internet: Requisitos del sistema de StreetMap Premium 2023, Requisitos del sistema de ArcGIS Pro y Requisitos del sistema ArcGIS Server 11.4

Para el caso de ArcGIS Server recomendamos contar con el dimensionamiento adecuado de la plataforma de hardware. Lo anterior teniendo en cuenta que las licencias se ofrecen por servidor con hasta 4 cores.

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

VI. Garantía

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

VII. Modelo de atención

Esri Colombia 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 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 de la cartografía StreetMap Premium 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, celular y correo electrónico para el reporte de incidentes.

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

VIII. Otros servicios

Se recomienda 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 la cartografía StreetMap Premium, puedan recuperar su información. Esri Colombia no se hace responsable por la pérdida de información o por la copia de seguridad de la misma.