



---

Respuesta al evento CCE No. 164410

Propuesta de

**Acuerdo de Licenciamiento  
Corporativo (ELA)**

Para

**Gobernación de Antioquia**

---

Fecha: 30/11/2023

Versión: 4.0

Contacto: Marlen Caldas

Cargo: Gerente de cuenta

Correo: mcaldas@esri.co

Teléfono: (604) 266 6657

## Contenido

1	Resumen ejecutivo .....	1
2	Contexto.....	1
2.1	Relación Esri Colombia / Gobernación de Antioquia.....	2
2.2	Nuevos retos para Gobernación de Antioquia .....	2
2.3	Necesidades identificadas.....	3
3	Agreement ELA.....	4
3.1	Descripción general.....	4
3.2	Cubrimiento.....	4
3.3	Componentes incluidos .....	4
3.4	Beneficios aportados.....	11
4	Facturación y pago.....	12
5	Plazos de entrega .....	12
6	Otras condiciones.....	13
6.1	Generales .....	13
6.2	Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online .....	14
7	Validez de la oferta.....	16

## Anexos

Anexo A.	Características comerciales <i>software</i> Esri .....	1
Anexo B.	Descripción ArcGIS Online.....	2
Anexo C.	Capacitación en herramientas Esri .....	9
Anexo D.	Equivalencia de horas de TA.....	16
Anexo E.	Procedimientos de reportes de fallas soporte premium.....	17

## 1 Resumen ejecutivo

El presente documento describe la propuesta relacionada con el Enterprise License Agreement (ELA), para la Gobernación de Antioquia.

La toma de decisiones a nivel nacional que tiene una entidad como la Gobernación de Antioquia requiere indiscutiblemente de la manipulación de información espacial, por lo que el fortalecimiento de este componente se hace vital. Adicional a esto se hace prioritario e importante para la entidad la ejecución de proyectos que requieren caracterizar a nivel del territorio, encontrar tendencias de ubicaciones para focalizar atención, hacer seguimiento a barridos de atención y trabajar el tema misional catastral con tecnología Esri. Por lo anterior, se hace necesario mantener actualizada la plataforma ya que la información resultante es básica para las demás dependencias y para la divulgación de resultados de gestión hacia la comunidad.

El ELA para Gobernación de Antioquia contempla el suministro y actualización *software* ArcGIS y otras licencias de Esri, el soporte remoto y como valor agregado capacitación en el uso de las herramientas, acompañamiento en sitio y otros.

El valor de la presente oferta es de mil ochocientos noventa y siete millones doscientos mil pesos (\$1.897.200.000) con cubrimiento hasta el 13 de diciembre de 2024, incluido gravámenes adicionales del 5,8 % 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.

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

## 2 Contexto

La Gobernación de Antioquia trabaja con información centralizada y administrada desde la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la asignación de usuarios, permisos y aplicaciones, esta administración se hace en gran parte con el apoyo del ingeniero en sitio suministrado por el actual contrato ELA. Las demás dependencias vienen acogidos y adoptando la tecnología Esri en sus procesos internos lo que ha venido generando demanda de servicios y licencias para

apoyar la construcción e implementación de soluciones propias que los apoyan en la toma de decisiones.

Por otro lado, Catastro Antioquia con su plataforma OVC/BCGS está en proceso de migración a nube y posterior puesta en producción siguiendo los lineamientos y requisitos contemplados en la concesión de Gestión Catastral que tiene en firme con Valor+ y entre los cuáles está el de mantener a Esri como plataforma tecnológica para la gestión.

## **2.1 Relación Esri Colombia / Gobernación de Antioquia**

Esri Colombia ha venido acompañando a la Gobernación de Antioquia en la implementación de la plataforma geográfica por más de 20 años, apoyando el crecimiento de su infraestructura geográfica corporativa brindando soporte técnico y asesoría específica, así como entrenamiento según las necesidades particulares que se han presentado.

Desde el año 2018 a la fecha, la Gobernación de Antioquia adquiere un ELA como parte del proceso de fortalecimiento de su infraestructura geográfica, el cuál ha sido aprovechado con éxito en la mayoría de las dependencias entre las que se destaca: Planeación, Catastro, Infraestructura, Agricultura y Medio Ambiente.

## **2.2 Nuevos retos para Gobernación de Antioquia**

Los retos que se identifican en la Gobernación de Antioquia son los siguientes:

- Realizar la integración de los sistemas de las dependencias de tal forma que se agilice la planeación, ejecución y se brinde atención a la comunidad de Antioquia sin duplicar esfuerzos económicos y en proyectos.
- Es importante resaltar que uno de los procesos más importantes que actualmente gestiona la Gobernación de Antioquia por intermedio de la Gerencia de Catastro es la de la gestión catastral departamental que se hace por intermedio de OVC (Oficina Virtual de Catastro); la cual se viene dando de manera independiente desde hace más de 5 años en su componente geográfico con tecnología Esri y que en los últimos años entro en concesión con la empresa Valor+ y su aliado tecnológico One SystemSAS. Uno de los grandes retos para la concesión es la migración de OVC a la nube con la plataforma administrativa de Catastro BCGS suministrada por la concesión OneSystem/Valor+ la cuál mantendrá su componente geográfico Esri de acuerdo con los lineamientos que la Gobernación de Antioquia exige a la concesión.

- Otro de los retos es la inestabilidad política que ha tenido que afrontar la Gobernación de Antioquia con los cambios surgidos por el nombramiento de un Gobernador encargado por dos veces consecutivas en menos de un año, con cambios en el gabinete administrativo, sumado todo esto a la inestabilidad económica generada por el covid-19 generando limitación en los recursos y presupuesto que se tenían disponibles en años anteriores.

### 2.3 Necesidades identificadas

Entre algunos de los proyectos que tiene la entidad en los cuales la plataforma le permitirá mejorar y fortalecer la administración de sus actividades se pueden nombrar:

- RAP del Agua y la Montaña. A pesar de que a la fecha es un acuerdo de voluntades entre los dos departamentos (Antioquia y Caldas), esta nueva Región Administrativa de Planeación RAP tiene como objetivo desarrollar proyectos estratégicos y de interés común para ambos departamentos, como infraestructura vial, agrícola y pecuario en beneficio del sector rural, turísticos, sociales y de identidad y cultura.
- Mantener y fortalecer la gestión catastral con el aprovechamiento de los servicios y las bondades que la tecnología Esri pone a disposición de la Gobernación de Antioquia por medio del ELA.
- Fortalecimiento del Sistema de Información Geográfica Corporativo. A la fecha las dependencias de la Gobernación de Antioquia que han venido implementando tecnología Esri en sus procesos internos y que se han dado cuenta de las ventajas que tiene está para la toma de decisiones ha venido en aumento. El paso a seguir es el de mantener esta tendencia al interior de la entidad y comenzar a fortalecer el SIG Corporativo mediante la implementación de más App´s y herramientas para usuario final entre los que se incluye el fortalecimiento del HUB el cual dará la posibilidad de interactuar con los funcionarios de la entidad y la comunidad en general.
- Plan de Desarrollo “Unidos por La Vida 2020 – 2023”: cabe resaltar la puesta en marcha de los siguientes proyectos en los cuáles la implementación de la tecnología Esri y los servicios asociados al ELA serán vitales para su consecución:
  - Implementación del catastro con enfoque multipropósito.
  - Planeación Territorial de Antioquia
  - Centro de Información de Antioquia – CIFRA.

- Portal de datos abiertos. La Secretaría de TI por intermedio del Área de Gobierno Digital, requiere del fortalecimiento del portal de datos abiertos de la Gobernación de Antioquia según las directrices nacionales del Ministerio de las TICs.

## 3 Agreement ELA

### 3.1 Descripción general

Un Enterprise License Agreement es el modelo de colaboración que maximiza el valor del SIG para Gobernación de Antioquia y le proporciona plataforma SIG actualizada.

Los elementos fundamentales del ELA son:

- Productos de *software* de la plataforma ArcGIS
- Soporte y mantenimiento de las licencias cubiertas
- Suscripción anual a ArcGIS Online
- Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA
  - Capacitación en el uso de las herramientas ArcGIS
  - Soporte técnico en sitio
  - Soporte Premium a las licencias cubiertas
  - Programa de beneficios empresariales (EEAP)

En el capítulo 3.3 Componentes incluidos se detalla el alcance ofrecido en cada uno de estos para Gobernación de Antioquia.

### 3.2 Cubrimiento

Todos los empleados de la Gobernación de Antioquia podrán utilizar los componentes listados en esta propuesta, en cumplimiento de sus deberes. Las empresas contratistas de Gobernación de Antioquia no están incluidos en el ELA.

El *software* puede ser distribuido y usado en las oficinas de Gobernación de Antioquia, o en el trabajo de campo que la entidad adelante.

### 3.3 Componentes incluidos

La siguiente tabla describe cada uno de los componentes incluidos en el acuerdo propuesto:

Componente	Descripción y proceso
<b>1. Software con licencias ilimitadas</b>	
<b>ArcGIS Desktop</b>	<p>ArcGIS Desktop (usuarios single y concurrentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advanced</li> <li>• Standard</li> <li>• Basic</li> </ul> <p>ArcGIS Desktop Extensions (usuarios single y concurrentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ArcGIS 3D Analyst</li> <li>• ArcGIS Spatial Analyst</li> <li>• ArcGIS Geostatistical Analyst</li> <li>• ArcGIS Publisher</li> <li>• ArcGIS Network Analyst</li> <li>• ArcGIS Schematics</li> <li>• ArcGIS Workflow Manager</li> <li>• ArcGIS Data Reviewer</li> </ul>
<b>ArcGIS Enterprise</b>	<p>ArcGIS Enterprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise (Advanced, Standard)</li> </ul> <p>ArcGIS Enterprise Extensions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ArcGIS 3D Analyst</li> <li>• ArcGIS Network Analyst</li> <li>• ArcGIS Spatial Analyst</li> <li>• ArcGIS Workflow Manager</li> <li>• ArcGIS Geostatistical Analyst</li> <li>• ArcGIS Schematics</li> </ul>
Para mayor detalle ver: Anexo A Características comerciales software Esri	
<b>2. Software con licencias limitadas</b>	
<b>Otro software</b>	<p>Se ofrece a la Gobernación de Antioquia el siguiente licenciamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta una (1) licencia de ArcGIS Data Interoperability Desktop single use.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de ArcGIS LocateXT concurrent use.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de Image Analyst (for use with ArcGIS Pro) concurrent use.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de Esri Production Mapping concurrent use.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de ArcGIS Data Interoperability Server.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de ArcGIS Image Server.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de ArcGIS GeoAnalytics Server.</li> </ul>

Componente	Descripción y proceso																										
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta una (1) licencia de ArcGIS Monitor Enterprise to up 4 cores.</li> <li>Hasta ocho (8) licencias cores adicionales de ArcGIS Monitor Enterprise.</li> </ul>																										
<b>3. Suscripciones a término</b>																											
<b>ArcGIS Online</b>	<p>El ELA incluye la suscripción a ArcGIS Online que contempla 138 usuarios y 44.000 créditos anuales, distribuidos de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="505 564 1349 821"> <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>20</td> <td>----</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mobile Worker</td> <td>60</td> <td>250 C/U</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>Creator</td> <td>53</td> <td>500 C/U</td> <td>26.500</td> </tr> <tr> <td>Gis Professional Standard</td> <td>5</td> <td>500 C/U</td> <td>2.500</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se ofrecen además las siguientes aplicaciones de ArcGIS Online.</p> <table border="1" data-bbox="652 934 1201 1083"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>No. de usuarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ArcGIS Insights</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Drone2Map</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para mayor detalle ver Anexo B Descripción ArcGIS Online.</p>	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos por usuario	Total créditos	Viewer	20	----		Mobile Worker	60	250 C/U	15.000	Creator	53	500 C/U	26.500	Gis Professional Standard	5	500 C/U	2.500	Tipo de usuarios	No. de usuarios	ArcGIS Insights	2	Drone2Map	2
Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos por usuario	Total créditos																								
Viewer	20	----																									
Mobile Worker	60	250 C/U	15.000																								
Creator	53	500 C/U	26.500																								
Gis Professional Standard	5	500 C/U	2.500																								
Tipo de usuarios	No. de usuarios																										
ArcGIS Insights	2																										
Drone2Map	2																										
<b>ArcGIS Enterprise</b>	<p>El ELA incluye los siguientes usuarios nombrados para Enterprise:</p> <table border="1" data-bbox="652 1262 1201 1411"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>No. de usuarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mobile Worker</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Creator</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se ofrecen además las siguientes aplicaciones de ArcGIS Enterprise.</p> <table border="1" data-bbox="652 1524 1201 1612"> <thead> <tr> <th>Nombre del producto</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ArcGIS Insights</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Mobile Worker	20	Creator	20	Nombre del producto	Cantidad	ArcGIS Insights	1																
Tipo de usuarios	No. de usuarios																										
Mobile Worker	20																										
Creator	20																										
Nombre del producto	Cantidad																										
ArcGIS Insights	1																										
<b>Otras Suscripciones</b>	<p>Se ofrece a Gobernación de Antioquia las siguientes suscripciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta una (1) licencia de ArcGIS Hub Premium (incluye 100 usuarios Creator y 10.000 créditos) - suscripción término.</li> <li>Hasta un (1) paquete de ArcGIS Hub Premium - Additional Creator User (cada paquete incluye 1.000 usuarios Creator).</li> </ul>																										

Componente	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasta una (1) licencia de StreetMap Premium for Desktop Display + Geocode - licencia a término.</li> <li>• Hasta una (1) licencia de Premium Feature Data Store M1 suscripción término.</li> </ul>
<b>4. Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA</b>	
<b>Soporte en sitio a las licencias de software Esri</b>	<p>Se incluye el acompañamiento de un (1) ingeniero tiempo completo (en horario laboral de lunes a viernes) por la vigencia del acuerdo, para realizar el soporte técnico en las oficinas de Gobernación de Antioquia, en la ciudad de Medellín. El alcance de las actividades a realizar por parte de este profesional son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar las mejores prácticas del uso del <i>software</i> ArcGIS con el fin de que los usuarios puedan aprovechar al máximo las licencias que tienen disponibles.</li> <li>• Apoyar en la detección de las necesidades de los usuarios.</li> <li>• Conocer de primera mano las actividades y procesos geográficos del cliente con el fin de proponer procesos optimizados apalancados con la plataforma ArcGIS.</li> <li>• Utilizar la configuración de la plataforma ArcGIS para responder a las necesidades del cliente.</li> <li>• Apoyar en pruebas de concepto que involucren productos de la plataforma ArcGIS.</li> <li>• Identificar productos de información que se pueden configurar e integrar con la plataforma ArcGIS</li> <li>• Extender el conocimiento de la plataforma a través de talleres o charlas de acuerdo a las necesidades detectadas en el cliente.</li> <li>• El ingeniero no realizará actividades relacionadas con desarrollo o con procesamiento de datos del cliente.</li> <li>• Apoyar en el soporte de la plataforma a los usuarios de Gobernación de Antioquia.</li> </ul>
<b>Capacitación en las herramientas Esri</b>	<p>Gobernación de Antioquia tendrá derecho por cada año de vigencia del ELA, a consumir hasta ciento sesenta (160) 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"> <li>• Capacitación guiada por instructor individual o grupal</li> <li>• Seminario taller privado a la medida</li> <li>• Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida</li> <li>• Voucher para presentar examen de certificación técnica de Esri</li> <li>• Voucher de examen de especialidad de certificación técnica Esri</li> <li>• Provisión de ambientes de entrenamiento en la nube</li> <li>• Otro tipo de formación.</li> </ul>

Componente	Descripción y proceso
	<p>Para mayor detalle ver: Anexo C Capacitación en herramientas Esri</p> <p>El consumo de los días de capacitación se hará de conformidad de un plan de capacitación que se elaborará durante el primer mes de ejecución del acuerdo, definido de manera conjunta entre Gobernación de Antioquia y el Technical 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 propuesto incluye acceso a cursos virtuales del sitio de entrenamiento de Esri durante la vigencia del acuerdo, y están disponibles para todos los funcionarios de Gobernación de Antioquia.</p> <p>Gobernación de Antioquia podrá acceder a las ayudas en el uso de las herramientas que Esri tiene a disposición, para ello podrá consultarlas en el enlace <a href="https://doc.arcgis.com">https://doc.arcgis.com</a></p>
<p><b>Programa de beneficios empresariales (EEAP)</b></p>	<p>El ELA incluye por cada año de vigencia del Acuerdo, el Programa de beneficios empresariales (EEAP), el cual consta de 300 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 Gobernación de Antioquia puede ser utilizada en los siguientes componentes:</p> <p><b>1. Technical Advisor</b></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"> <li>• Asesoría en estrategias SIG, arquitectura, selección de productos y planificación de la liberación de soluciones.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de sesiones de trabajo con los funcionarios designados por Gobernación de Antioquia.</li> <li>• 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.</li> </ul>

Componente	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y coordinación de las actividades acorde al plan de trabajo técnico.</li> <li>• Aseguramiento de la implementación de las actividades pactadas con Gobernación de Antioquia de acuerdo a las horas disponibles del programa.</li> <li>• Asesoría continúa durante el programa.</li> </ul> <p><b>Limitaciones</b>  El EEAP no está diseñado para adelantar proyectos y/o actividades tales como construcción de <i>software</i> y/o aplicaciones a la medida, desarrollo de código de programación, migración de datos, bases de datos, migración de aplicaciones, estructuración de información ni suministrar soporte técnico.</p> <p><b>2. Área de consultoría</b>  Este componente tiene por objeto proporcionar un medio flexible para que su organización 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 300 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>Para mayor detalle ver: Anexo D Equivalencia de horas de TA.</p>
<b>Soporte Premium</b>	<p>Gobernación de Antioquia contará durante la vigencia del acuerdo con soporte Premium, estos servicios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del <i>software</i> e instalación en sitio de la última versión liberada en el mercado por la casa matriz Esri.</li> <li>• Derecho a service packs y parches, liberados por la casa matriz.</li> <li>• Se cuenta con un equipo de Ingenieros especializados en cada industria, los cuales estarán atentos a brindar el soporte correspondiente, telefónico, remoto o en sitio.</li> <li>• Inmediata asistencia en sitio de acuerdo al nivel de criticidad.</li> <li>• Todas las solicitudes de los clientes Soporte Premium se reciben con prioridad alta y el primer contacto se realizará en un plazo máximo de 2 horas hábiles.</li> <li>• Acceso a recursos y herramientas de supervisión tales como informes de actividades de licencias, registros de formación (e-learning), información de eventos, acuerdos de vigencias, casos, bugs.</li> <li>• Permisos de interlocutor autorizado para crear requerimientos de soporte y consultas técnicas del producto.</li> </ul>

Componente	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del sitio web My Esri podrá realizar seguimiento diario a los incidentes reportados.</li> <li>• Información en línea de los códigos de autorización de licencias de los productos adquiridos con Esri.</li> <li>• El cliente Soporte premium podrá administrar los usuarios conectados a la organización y asignar los permisos de acuerdo al rol.</li> <li>• Acceso a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documentación del producto</li> <li>○ GeoNet – Comunidad Esri</li> <li>○ Base de conocimiento de soporte</li> <li>○ Sitio web de entrenamiento Esri Academy</li> </ul> </li> <li>• Asignación de un representante de soporte Premium exclusivo, quien tendrá a cargo las siguientes actividades:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colaboración en la instalación del <i>software</i> ArcGIS en las diferentes dependencias de la compañía.</li> <li>○ Brindar soporte a los usuarios a través de la mesa de ayuda.</li> <li>○ Categorización por criticidad de los incidentes reportados</li> <li>○ Agilizar la resolución de incidentes y generar un reporte regular.</li> <li>○ Envío de actualizaciones diarias sobre el progreso del incidente.</li> <li>○ Prioridad en el proceso de escalamiento de incidentes directamente al fabricante.</li> <li>○ Documentar los incidentes de manera adecuada.</li> <li>○ Mantener al cliente informado acerca de los service packs y parches relevantes para el cliente.</li> <li>○ El ingeniero asignado se mantendrá trabajando prioritariamente en el caso hasta que este haya sido solucionado satisfactoriamente.</li> <li>○ Envío de informes periódicos de casos para identificar problemas recurrentes de soporte.</li> <li>○ Proyectarán la optimización de los productos que permitan dar solución a los problemas técnicos mediante recomendaciones de mejores prácticas.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Lugar de prestación del soporte premium</b>  Desde las oficinas de Esri Colombia, cuando el incidente no pueda ser resuelto de manera remota, Esri Colombia evaluará la necesidad de desplazarse a las instalaciones de Gobernación de Antioquia en Bogotá y de común acuerdo se definirá el momento para brindar el soporte en sitio.</p> <p><b>Pre-requisitos</b>  Antes de realizar las sesiones remotas Gobernación de Antioquia debe tener en cuenta lo siguiente prerrequisitos:</p>

Componente	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Backup de sus aplicaciones momentos antes de intervenir.</li> <li>• Backup de sus datos momentos antes de intervenir.</li> <li>• Todas las versiones de la Geodatabase en todos los niveles reconciliadas y posteada con la default.</li> <li>• Compress de Geodatabase ejecutado correctamente.</li> <li>• Mecanismos de respaldo y recuperación listos para operar.</li> </ul> <p><b>Horario de atención</b>  De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 p. m. a 5:30 p. m.</p> <p>En este horario el ingeniero asignado trabajará en el caso reportado por el cliente. Sin embargo, Gobernación de Antioquia cuenta con un Centro de Respuesta al Cliente, para reportar sus casos, en el horario de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.</p> <p>Para mayor detalle ver: Anexo E Procedimientos de reportes de fallas soporte</p>

### 3.4 Beneficios aportados

El ELA le proveerá a Gobernación de Antioquia numerosos beneficios, incluyendo:

- Aumento de flexibilidad
  - Despliegue de cantidades ilimitadas del *software* Esri.
  - Total capacidad para responder a necesidades puntuales (nuevas apps, más usuarios), o a evoluciones planeadas de la arquitectura GIS.
  - Sin limitaciones geográficas (sedes, regionales, en campo).
- Actualización tecnológica
  - Todas las licencias de Gobernación de Antioquia quedan actualizadas.
  - Acceso a la tecnología más moderna.
  - Compatibilidad con los estándares más actuales.
- Reducción de costos
  - A medida que más licencias son usadas, menor el costo por unidad de *software*.
  - Se eliminan los tiempos con los procesos de justificación y adquisición de nuevas licencias.
- Eliminación de incertidumbres

- Elimina las incertidumbres sobre el acceso a *software* en contextos de presupuestos fluctuantes.
- Capitalización de las inversiones anteriormente realizadas en el SIG.
  - Menor costo total de propiedad (TCO)
  - Menor costo por unidad adquirida
  - Menor costo de mantenimiento
  - Cero riesgos cambiarios
  - Manejo de planeación presupuestal
  - Minimizar procesos para la contratación
  - Optimizar curva de aprendizaje
  - Eliminación de riesgo jurídico (legalización)
- Soporte continuo
- Centralización de la distribución de *software*, soporte y capacitación

## 4 Facturación y pago

El valor correspondiente al 100% del valor de la oferta se pagará a la firma del contrato/orden de compra.

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.

## 5 Plazos de entrega

Esri Colombia dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma de estos documentos informará a Gobernación de Antioquia la habilitación en la plataforma de My Esri, para dar inicio al aprovisionamiento de las licencias ELA de *software* ArcGIS, bajo su número de End User.

## 6 Otras condiciones

### 6.1 Generales

- a) Bajo el esquema de licenciamiento ELA, las licencias entregadas se consideran a término, una vez transcurridos los 3 años consecutivos del Acuerdo ELA las licencias se considerarán perpetuas.
- b) Si al finalizar los 3 años del Acuerdo Gobernación de Antioquia decide no continuar con el ELA, se deberá firmar un acta donde se relacione el licenciamiento con el que desea continuar, el cual quedará en la última versión liberada en la ejecución del ELA, el *software* que no se relacione en dicha acta deberá ser desinstalado por el cliente.
- c) Si el cliente requiere actualización del licenciamiento con el que decidió continuar, deberá solicitar la correspondiente cotización para su mantenimiento
- d) Las suscripciones a término incluidas en el ELA vencen al finalizar los tres años continuos de cubrimiento del acuerdo.
- e) La tecnología Esri que esté embebida en productos comprados a terceros por Gobernación de Antioquia no está incluida bajo este acuerdo.
- f) Gobernación de Antioquia establecerá un solo punto de contacto entre la entidad y Esri Colombia para órdenes y entregables, y será responsable por la distribución a los usuarios autorizados.
- g) Si Gobernación de Antioquia desea adquirir y/o mantener productos Esri durante el término de este acuerdo y que no estén incluidos en esta propuesta, lo podrá hacer de acuerdo con la lista de precios vigente para *software* y mantenimiento.
- h) Gobernación de Antioquia establecerá un Centro Básico de Soporte Técnico para contestar las llamadas internas de los usuarios de productos Esri. Gobernación de Antioquia puede designar hasta 2 contactos técnicos quienes podrán contactar directamente a Esri Colombia como Centro de Soporte Técnico de Segundo Nivel.
- i) Gobernación de Antioquia enviará a Esri Colombia un reporte anual de los productos Esri instalados, incluyendo el área en la que cada producto está instalado.
- j) Cada vez que Esri libere las últimas versiones del *software* durante el período de contratación, Gobernación de Antioquia recibirá automáticamente el *software* liberado.

- k) Los productos Esri activados durante la vigencia de este acuerdo podrán ser renovados con un nuevo acuerdo (ELA) o bajo el contrato de mantenimiento sujeto a los precios vigentes a la fecha.
- l) Gobernación de Antioquia nombrará a Esri su plataforma corporativa en SIG, actuará como un sitio de referencia para Esri, y le permitirá a Esri publicitar el uso de los productos Esri que Gobernación de Antioquia haga, siempre y cuando se trate de información no confidencial y de común acuerdo entre las partes.
- m) Gobernación de Antioquia recibirá tres (3) registros gratis anuales a la Conferencia Internacional de Usuarios Esri.
- n) Los detalles de este acuerdo serán confidenciales y no podrán ser difundidos por las partes contratantes.
- o) Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise, que para su correcta instalación, configuración y funcionamiento en entornos de producción que no sean intranet bajo el protocolo https, es necesario adquirir un certificado firmado por una autoridad certificadora, el cual no ha sido incluido en esta oferta y deberá ser adquirido y gestionado directamente por Gobernación de Antioquia.
- p) De acuerdo con las políticas de casa matriz el producto ArcGIS desktop terminará su ciclo de vida el 28 de febrero de 2026, a partir de esta fecha este licenciamiento no tendrá más soporte. Estas licencias serán migradas al nuevo esquema de licenciamiento de ArcGIS Pro.

## **6.2 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 30 días para renovarla, antes de que sus contenidos sean eliminados, si no renueva dentro de los 30 días, entonces:
  - a. La cuenta de ArcGIS Online será cerrada.
  - b. Los créditos asociados a la cuenta expirarán.
  - c. El almacenamiento en línea será interrumpido y todos los datos almacenados se perderán.
- d) Cuando el uso de créditos es superior al 75% del total disponible, se enviará notificación al administrador para que evalúe la necesidad de adquirir créditos adicionales, igualmente los administradores tendrán un tablero de medición que les permite monitorear las tasas de consumo.

- e) Cuando se consuman el 100% de los créditos la suscripción anual pasará a estado restringido y será notificado al cliente. Si la cuenta se mantiene en este estatus esta notificación será enviada de nuevo 8, 16 y 25 días después. Durante el estado restringido aplican las siguientes características:
- a. El acceso a las funcionalidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online ya no estará disponible, con la excepción de abrir y ver los datos del Cliente alojados en su cuenta de ArcGIS Online.
  - b. El cliente seguirá consumiendo créditos de ArcGIS Online para el almacenamiento de los datos alojados en ArcGIS Online, incluido el almacenamiento de mosaicos y datos, servicios de entidades, mosaicos e imágenes dinámicas.
  - c. Durante el estado restringido el cliente puede comprar Créditos de ArcGIS Online adicionales para llevar su saldo a un saldo positivo. Con esto se eliminará el estado restringido y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen Créditos de ArcGIS Online.
  - d. Si la renovación de la suscripción de ArcGIS Online del cliente se produce mientras se encuentra en estado restringido, cualquier asignación de créditos de ArcGIS Online asignada a la suscripción de ArcGIS Online, como parte de la renovación, se aplicará automáticamente a la suscripción de ArcGIS Online. Si la asignación lleva su saldo a un saldo positivo, se eliminará el estado restringido y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online.
- f) Cuando pasen treinta (30) días desde que la cuenta está en estatus restringido se pasará a estado suspendido. Este cambio será notificado vía correo electrónico al cliente. Luego de esto a los 5, 10, 15, 20, 25 y 30 días se realizarán nuevas notificaciones del estado de la cuenta y que esta será eliminada cuando finalice el término de la suscripción. Durante el estado suspendido aplican las siguientes características:
- a. El acceso a las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online ya no está disponible, incluido el acceso a los datos del cliente alojados en ArcGIS Online. Esto aplicará durante el resto del período de suscripción de ArcGIS Online, o hasta que el saldo de créditos de ArcGIS Online sea positivo.
  - b. El cliente seguirá consumiendo Créditos de ArcGIS Online para el almacenamiento de los datos del Cliente alojados en ArcGIS Online,

incluido el almacenamiento de mosaicos y datos, servicios de entidades, mosaicos e imágenes dinámicas.

- c. Durante el estado de suspensión el cliente puede comprar créditos de ArcGIS Online adicionales para llevar su saldo a un saldo positivo, luego el estado de suspensión se eliminará y el acceso a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online, que consumen créditos de ArcGIS Online y los datos del cliente serán inmediatamente accesible.
- g) Si la renovación de la(s) suscripción(es) de ArcGIS Online del cliente se produce mientras se encuentra en estado suspendido, cualquier asignación de créditos de ArcGIS Online asignada a la(s) suscripción(es) de ArcGIS Online se aplicará automáticamente a la organización de ArcGIS Online. Si la asignación lleva su saldo a un saldo positivo, se eliminará el estado de suspensión y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online. Cualquier crédito más allá del 100% se restará de sus créditos asignados cuando el cliente renueve / actualice su suscripción o compra créditos adicionales, o ambos. No hay devolución de dinero por créditos no usados.
- h) Gobernación de Antioquia puede adicionar créditos a su plan en cualquier momento mediante la solicitud de créditos adicionales. 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 y lo podrá hacer de acuerdo con la lista de precios vigente.
- i) No se puede sublicenciar, arrendar, vender, prestar, compartir, transferir o ceder sin autorización escrita de Esri.
- j) Los créditos que no sean usados durante el cubrimiento del ELA, no son transferidos al siguiente contrato ELA.
- k) Disponibilidad del servicio del 99%.
- l) Durante la duración de la suscripción se incluyen las actualizaciones de *software* y contenido automático (en línea).
- m) Es responsabilidad del cliente llevar el control del consumo de créditos de ArcGIS Online que tenga la entidad de tal manera que no superen la totalidad de créditos activos en la cuenta.

## 7 Validez de la oferta

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

## Anexo A. Características comerciales *software* Esri

### I. Términos de licenciamiento

Los términos y condiciones incluidos en esta oferta son vinculantes entre Esri Colombia y Gobernación de Antioquia. El *software* Esri deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de Esri (E204 y E300), disponible en [www.esri.co/legal](http://www.esri.co/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.

### II. 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:

<http://desktop.arcgis.com/es/system-requirements/latest/arcgis-desktop-system-requirements.htm>

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 en entornos de producción que no sean intranet bajo el protocolo https, será necesario adquirir un certificado firmado por una autoridad certificadora, el cual no ha sido incluido en esta oferta y deberá ser adquirido y gestionado directamente por Nombre Cliente. En caso de dudas por favor comuníquese con nuestra línea de atención al cliente.

### III. Modelo de atención

Esri Colombia asignará soporte técnico a través LATAM Support Center 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 remoto 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, celular y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: +57 (601) 650-1575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: [sopORTE@esri.co](mailto:sopORTE@esri.co)
- Página web: <http://esri.co/SopORTE/Contactenos.php>

## Anexo B. 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.

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Visualizador (Viewer) <sup>1</sup> (Antes usuario nombrado nivel 1)	Lite	Paquete Essential Apps Field Maps (Aplicaciones móviles sin licencia de Field Maps- Solo con capacidades de visualización) <sup>2</sup> Paquete Office Apps
ArcGIS Indoors User	Lite	N/A
Trabajador de campo <sup>1</sup> Mobile Worker (Antes usuario Field worker)	Basic	Paquete Essential Apps Paquete Field Apps Extensión del tipo de usuario con localización compartida Paquete Office Apps
Editor <sup>1</sup>	Basic	Paquete Essential Apps Field Maps (Aplicaciones móviles sin licencia de Field

<sup>1</sup> Los clientes deben tener al menos un tipo de usuario creador o profesional GIS para administrar su cuenta de ArcGIS Online

<sup>2</sup>La aplicación móvil está disponible para su descarga en la tienda de aplicaciones de Apple, la tienda de Google Play o directamente desde Esri para su uso con este tipo de usuario.

<b>Tipos de usuario</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Incluye</b>	
	<b>Nivel de membresía</b>	<b>Aplicaciones y paquetes</b>
		Maps- Solo con capacidades de visualización) <sup>2 3</sup> Paquete Office Apps
Creador (Creator) (Antes usuario nombrado nivel 2/contribuidor)	Standard	Paquete Essential Apps Paquete Office Apps Paquete Field Apps
Profesional GIS Básico <sup>4</sup> (GIS Professional Basic)	Standard	Paquete Essential Apps ArcGIS Pro Basic Paquete Office Apps Paquete Field Apps
Profesional GIS Estándar <sup>4</sup> (GIS Professional Standard)	Standard	Paquete Essential Apps ArcGIS Pro Standard Paquete Office Apps Paquete Field Apps Extensión con Tipo de Usuario GeoBIM
Profesional GIS Avanzado <sup>4</sup> (GIS Professional Advanced)	Standard	Paquete Essential Apps ArcGIS Pro Advanced Paquete Office Apps Paquete Field Apps Extensión con Tipo de Usuario GeoBIM

**Consideraciones:**

- Los tipos de usuario predefinidos tienen acceso a algunas aplicaciones y paquetes de aplicaciones, sin embargo, se pueden comprar aplicaciones y paquetes de aplicaciones por separado y agregarlos a usuarios compatibles (según nivel de membresía).
- 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.

<sup>3</sup> El cliente puede adquirir una licencia de la aplicación Field Maps, por separado por usuario, para habilitar las capacidades de edición para el tipo de usuario Editor.

<sup>4</sup> Los tipos de usuario que incluyen ArcGIS Pro, o la compra de ArcGIS Pro como una aplicación Premium para usar con una licencia de tipo de usuario compatible existente, son las únicas formas en que los clientes pueden obtener ArcGIS Pro sin tener que comprar ArcGIS Desktop. ArcGIS Desktop continuará incluyendo ArcGIS Pro para los clientes que deseen usar modelos de habilitación de licencia de escritorio de uso único o uso concurrente.

- Los usuarios de tipo profesional tienen la opción de compra de las siguientes extensiones:
  - ArcGIS Pro Extensions Bundle (en conjunto o por separado)
    - 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. Créditos

- Cuando los clientes adquieren o renuevan suscripciones de ArcGIS Online, Esri provisionará 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.

#### IV. 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.

#### V. 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.
- Por defecto las suscripciones de ArcGIS Online vienen con hasta 500 GB de almacenamiento en el *Standard Feature Data Store*.
- 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.

#### VI. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

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

#### VII. Consumo de créditos

En la siguiente tabla se presenta un consumo aproximado de créditos (datos de referencia), de acuerdo con actividades en ArcGIS Online:

<b>Servicio</b>	<b>Créditos por unidad de consumo</b>
<b>Summarize Data</b>	
Aggregate Points	.0012 créditos * número total de objetos
Join Features	.0012 créditos * número total de objetos
Summarize Nearby (distancia lineal)	.0012 créditos * número total de objetos
Summarize Nearby (other travel mode)	.6 * número total de objetos en el layer desde el cual las distancias son medidas
Summarize Within	.0012 créditos * número total de objetos
Summarize Center and Dispersion	.0012 créditos * número total de objetos
<b>Find Locations</b>	
Find Existing Locations	.0012 créditos * número total de objetos
Derive New Locations	.0012 créditos * número total de objetos
Find Centroids	.0012 créditos * número total de objetos
Find Similar Locations	.0012 créditos * número total de objetos
Choose Best Facilities	.12 crédito/demand point route
<b>Data Enrichment</b>	
Enrich Layer (line distance)	.01 créditos * número de objetos* número de variables
Enrich Layer (other travel mode)	(.01 créditos * número de objetos* número de variables) + (.5 créditos * número de objetos)
<b>Analyze Patterns</b>	
Calculate Density	.0012 créditos * número total de objetos
Find Hot Spots	.0012 créditos * número total de objetos
Find Outliers	.0012 créditos * número total de objetos
Interpolate Points	.0012 créditos * número total de objetos
<b>Use Proximity</b>	
Create Buffers	.0012 créditos * número total de objetos
Create Drive-Time Areas	.5 créditos * número de driving distances o tiempo * número de objetos
Find Nearest (Line Distance)	.0012 créditos * número total de objetos
Find Nearest (Other Travel Routes)	.5 créditos * número de locaciones cercanas encontradas
Plan Routes	1 créditos * número máximo de rutas
Connect Origins to Destinations (line distance)	.0012 créditos * número total de objetos
Connect Origins to Destinations (other travel modes)	.005 créditos * máximo (conteo de origen, conteo de destino)
<b>Manage Data</b>	
Dissolve Boundaries	.0012 créditos * número total de objetos
Extract Data	.0012 créditos * número total de objetos
Generate Tessellations	.001 créditos * número total de grids creadas
Merge Layers	.0012 créditos * número total de objetos
Overlay Layers	.0012 créditos * número total de objetos
<b>ArcGIS Image for ArcGIS Online services</b>	
Image Storage (Tiled or Dynamic)	1.44 credits / GB per month

Servicio	Créditos por unidad de consumo																
Dynamic Imagery	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ArcGIS Image for ArcGIS Online - Dynamic Imagery</th> </tr> <tr> <th>Images per Layer</th> <th>Credits Consumed per-Day</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - 10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11 - 100</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>101 - 1,000</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>1,001 - 10,000</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>10,001 - 100,000</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>100,001+</td> <td>320</td> </tr> </tbody> </table>	ArcGIS Image for ArcGIS Online - Dynamic Imagery		Images per Layer	Credits Consumed per-Day	1 - 10	10	11 - 100	20	101 - 1,000	40	1,001 - 10,000	80	10,001 - 100,000	160	100,001+	320
ArcGIS Image for ArcGIS Online - Dynamic Imagery																	
Images per Layer		Credits Consumed per-Day															
1 - 10		10															
11 - 100		20															
101 - 1,000		40															
1,001 - 10,000		80															
10,001 - 100,000		160															
100,001+	320																
Image Analysis																	
Notebooks																	
ArcGIS Notebooks Standard	0 créditos / minuto																
ArcGIS Notebooks Advanced <sup>5</sup>	.06 créditos / minuto																
ArcGIS Notebooks Advanced w/GPU <sup>7</sup>	.6 créditos / minuto																
Geocoding Service																	
Geocodes	48 créditos/ 1,000																
Survey123																	
Survey123 Reports	1,2 crédito / 2 reportes																
Storage																	
Tile & Data Storage	1.44 créditos / GB por mes																
Feature Services	2.88 créditos / 10 MB almacenados por mes																
Map Tile Generation	1,2 crédito / 1,000 tiles																
Network Services																	
Simple Routes	6 créditos/1,000 rutas																
Optimized Routes	.6 créditos/ruta																
Drive Time (Service Areas)	.6 créditos/anillo																
Closest Facilities	.6 créditos/ Closest Facilities																
Multi-Vehicle Routes	1,2 créditos/ruta																
Location-Allocation	.12 crédito / demand point (ruta)																
GeoEnrichment Service																	
Geographic Data Enrichment <sup>6</sup> (enrich)	12 créditos/1,000 variables																
Infografía (visualización)	12 créditos/1,000 (visualizaciones)																
Infografía (exportación)	12 créditos/infografía (exportación)																
Demographic Reports (exportación)	12 créditos/reportes (exportación)																
Data Pipelines																	
Interactive Data Pipelines Session	36 Credits/hour																

<sup>5</sup> El consumo de créditos para ArcGIS Notebooks comienza cuando Notebook es abierto. El consumo de crédito se detiene cuando: el usuario cierra Notebook; el usuario cierra el navegador (que automáticamente cierra Notebook); después de dos horas sin actividad en el portátil.

<sup>6</sup> Pueden consumirse créditos de servicio adicionales si el servicio de GeoEnrichment también usa el servicio del Service Area para determinar las variables que se devolverán.

<b>Servicio</b>	<b>Créditos por unidad de consumo</b>
Otros servicios	
Demographic and Lifestyle Maps (pan, zoom, identify)	12 créditos/1,000 visualizaciones de mapa

Para más detalle ver <http://www.esri.com/software/arcgis/arcgisonline/credits>

## Anexo C. Capacitación en herramientas Esri

### I. Modalidades de capacitación

#### 1.1 Capacitación guiada por instructor

Con el foco puesto en el compromiso y la interacción, los instructores conducen ejercicios grupales, guían discusiones que facilitan el aprendizaje entre pares y presentan escenarios en los que los estudiantes exploran, de modo interactivo, la manera de resolver problemas tangibles de su lugar de trabajo. Utilizando productos de *software* de Esri, los estudiantes aplican los nuevos conceptos y destrezas en ejercicios prácticos.

Hay dos formas de tomar la capacitación:

- Por participante.
- Para grupos de hasta 10 participantes

La capacitación presencial puede tomarse en un entorno de aula tradicional en las oficinas de Esri o en sitio las oficinas del cliente; también se ofrecen en línea en un aula virtual, lo que elimina la necesidad de desplazamiento de los estudiantes.

#### **Aula tradicional en las oficinas de Esri o en sitio en las oficinas del cliente**

- Clase impartida por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Ejercicios prácticos con la última versión de software Esri.
- La capacidad de hacer preguntas y tener la respuesta inmediatamente.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- Tiempo dedicado fuera de la oficina enfocado en el aprendizaje.

#### **Aula virtual**

- Clases en línea impartidas en tiempo real por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Todos los beneficios de la experiencia en aula tradicional.
- La conveniencia de asistir a clase desde su escritorio.
- No requiere viajar.

#### **1.1.1 Programación de los cursos guiados por instructor**

#### **Aula tradicional**

Inscripción: La inscripción en los cursos se hace a través de nuestro centro de capacitación una vez recibamos la aceptación de la oferta. Puede contactar el centro de capacitación al teléfono 57 (601) 6501550 ext. 2409, en Bogotá o escribir al correo [entrenamiento@esri.co](mailto:entrenamiento@esri.co) para obtener información sobre la programación de los cursos.

Para que la inscripción sea procesada se debe haber efectuado el pago del curso.

Lugar de la capacitación: los cursos en aula tradicional se impartirán en las instalaciones de Esri en Bogotá ubicadas en la Calle 90 # 13-40, en horario de oficina 8:00 a. m. a 5:00 p. m. de lunes a viernes.

Los participantes se ubicarán una persona por equipo de cómputo para la capacitación de los productos de Esri.

Si el cliente desea que los cursos sean impartidos en sus oficinas, se ofrece esta opción solo para grupos de siete a diez participantes, en este caso el cliente debe contar con el salón, los computadores en red, video beam y si lo desea puede ofrecer refrigerios; Esri suministrara el material de capacitación, las licencias y cubrirá los costos de desplazamiento del instructor.

Materiales: los libros de trabajo se encuentran en su mayoría en inglés, este material será entregado a cada participante en forma digital al iniciar el curso.

Prerrequisitos: Esri, asume que los participantes conocen los prerrequisitos de los cursos antes de hacer la compra. Para conocer los prerrequisitos se puede consultar la página web <http://training.esri.com> o escribiendo al correo [entrenamiento@esri.co](mailto:entrenamiento@esri.co).

### **Aula virtual**

Inscripción: la inscripción en los cursos se hace a través de nuestro Centro de Capacitación una vez recibamos la aceptación de la oferta. Se puede contactar con el centro de capacitación al teléfono 57 (601) 6501550 ext. 2409 en Bogotá o escribir al correo [entrenamiento@esri.co](mailto:entrenamiento@esri.co) para obtener información sobre la programación de los cursos.

Para que la inscripción sea procesada se debe haber efectuado el pago del curso.

Lugar de la capacitación: los cursos se ofrecen a través de nuestra aula virtual desde instalaciones de Esri en Bogotá en horario de oficina de lunes a viernes. Los participantes se conectarán a través de internet a la plataforma de capacitación virtual y cada uno tendrá acceso equipo remoto, preparado para su trabajo a lo largo del curso.

Prerrequisitos: Esri asume que los participantes conocen los prerrequisitos de los cursos antes de hacer la compra. Para conocer los prerrequisitos se puede consultar la página web <http://training.esri.com> o escribiendo al correo [entrenamiento@esri.co](mailto:entrenamiento@esri.co).

### Requisitos técnicos:

- Óptima conexión a internet.
- Instalación del programa que permite acceder a la plataforma de capacitación.
- Audífonos y micrófono para que los estudiantes puedan participar en forma activa.
- Adicionalmente, se recomienda el uso de una cámara web.

Una vez el estudiante se encuentre inscrito y antes del inicio del curso, el estudiante recibirá el instructivo para instalar el programa de acceso a la plataforma y los datos de conexión al equipo de trabajo. Normalmente se necesita privilegios de administrador para realizar esta instalación. Además de esto, si el acceso se hace desde una red con configuraciones de seguridad, será necesaria la apertura de los puertos 1723 TCP, 47 UDP y el protocolo GRE. En todo caso, si surge algún inconveniente técnico, se puede solicitar ayuda al centro de capacitación de Esri Colombia, previo al inicio del curso.

Materiales: los libros de trabajo se encuentran en inglés, este material será entregado a cada participante en forma digital a través de la plataforma de capacitación virtual al inicio del curso.

Prerrequisitos: Esri, asume que los participantes conocen los prerrequisitos de los cursos antes de hacer la compra. Para conocer los prerrequisitos se puede consultar la página web <http://training.esri.com> o escribiendo al correo [entrenamiento@esri.co](mailto:entrenamiento@esri.co).

### **1.1.2 Cancelaciones de los cursos guiados por instructor**

El cliente podrá cancelar su inscripción con mínimo cinco (5) días hábiles antes del curso. El curso se considera dictado si se recibe notificación de cancelación del estudiante con cuatro días hábiles o menos antes del curso.

El cliente podrá cancelar el curso hasta dos veces sin perder el pago efectuado. Se puede sustituir el estudiante por otro de la misma institución previo registro del nuevo estudiante e informándolo con dos días hábiles de antelación.

Si por razones de fuerza mayor Esri Colombia se ve en la necesidad de aplazar la fecha del curso se avisará a los participantes con mínimo dos (2) días hábiles de antelación.

## **1.2 Seminario taller privado a la medida**

Este servicio corresponde a la asistencia a un seminario taller privado de media jornada (4 horas), el cual será realizado por un instructor para un máximo de 20 personas. Este taller tiene las siguientes características:

- Se realizará sobre la temática que el cliente solicite y se pueda abarcar el tema en las 4 horas previstas, también se tendrá en cuenta el tiempo adicional de preparación del seminario taller.
- Es de tipo teórico demostrativo en temas ArcGIS.
- Dependiendo la temática se podrá entregar documentación.
- La asistencia a este taller no genera certificado de asistencia.
- El instructor que orienta el taller está capacitado y cuenta con la experiencia en el manejo de las herramientas ArcGIS.

## **1.3 Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida**

A solicitud del cliente, se podrán intercambiar días de capacitación por la creación de un capítulo de material de capacitación a la medida que permitirá al personal utilizar las herramientas ArcGIS con casos reales acordes al negocio de su organización. La creación del capítulo se desarrolla de la siguiente forma:

### **Preparación del capítulo**

Esri Colombia y el cliente acordarán el número de capítulos (lecciones) que contendrá el curso y para lo cual:

- Esri Colombia y el cliente sostendrán una reunión inicial para definir los temas que se abordarán en la capacitación a la medida.

- Adquisición de los datos del cliente: el cliente suministrará una muestra de sus datos para trabajar los ejercicios de la capacitación a la medida. Si la entidad no suministra dicha información, Esri Colombia utilizará datos genéricos.
- Esri Colombia respetará los derechos de uso de los datos y no los utilizará ni distribuirá para otro fin que no sea la capacitación a la medida del cliente.
- Los datos suministrados podrán ser ajustados en caso de ser necesario para cumplir con los objetivos de la(s) lección(es).
- Por cada capítulo (lección) se tendrá en cuenta la tabla de conversión.

### **Material de la capacitación a la medida**

Esri Colombia suministrará material por capítulo (lecciones) para el desarrollo de la capacitación a la medida y puede tener algunos de los siguientes recursos:

- Video explicativo.
- Conjunto de 10 preguntas cerradas (formato tabla o archivo de texto).
- Documento de presentación y conceptos (formato pdf).
- Datos (shapefiles, geodatabases, rasters modelos de geoprocésamiento o cualquier otro que se requiera para cumplir el objetivo de cada capítulo (lección)).

### **Consideraciones del material de capacitación**

- El material del curso estará en idioma español.
- Es responsabilidad del cliente ajustar el contenido entregado para que cumpla con el manual de imagen y marca corporativa del cliente.
- El cliente será el encargado de cargar la información de la capacitación a la medida suministrado por Esri Colombia en la plataforma de entrenamiento virtual. Es responsabilidad del cliente realizar los pasos necesarios para colocar el material en la plataforma, su soporte técnico y la disponibilidad del sistema.
- Toda la propiedad intelectual del material creado será del cliente, quien podrá replicarlo entre sus empleados.

### **1.4 Voucher para presentar examen de certificación técnica de Esri**

El cliente podrá intercambiar días de capacitación por un voucher para presentar un examen de certificación técnica de Esri. Esri Colombia hará entrega de un código y al momento en que el profesional a certificarse realice el pago para la certificación digitalará en la plataforma este código.

Los exámenes de certificación técnica de Esri validan la experiencia en tres dominios: Desktop, Enterprise y Developer, Las certificaciones se ofrecen en tres niveles: Entry, Associate y Professional. Los exámenes de certificación de Desktop evalúan los conocimientos y habilidades relacionados con el uso de las aplicaciones de ArcGIS Desktop, incluido ArcGIS Pro, junto con otros componentes de la plataforma

Los exámenes de certificación de Enterprise evalúan los conocimientos y las habilidades relacionados con los requisitos de una solución SIG, configuración de servidor y geodatabase y las mejores prácticas para administrar una implementación de ArcGIS corporativa de alto rendimiento con el paso del tiempo.

Para mayor detalle ver el siguiente enlace: <https://www.esri.com/training/certification-find-exam/>

### 1.5 Voucher de examen de especialidad de certificación técnica de Esri

El cliente podrá intercambiar días de capacitación por un voucher para presentar un examen de especialidad de certificación técnica Esri.

Esri Colombia hará entrega de un código el cual será digitado en la plataforma por el profesional a certificarse al momento de realizar el pago.

Los exámenes de especialidad de certificación técnica Esri tienen un prerrequisito y este consiste en que tiene que haber aprobado una certificación base nivel Associate.

Los exámenes de certificación de especialidad evalúan las habilidades y los conocimientos relacionados con temas concretos que abarcan la gran variedad de funcionalidades y tecnologías de ArcGIS.

Para mayor detalle ver: <https://www.esri.com/training/certification-find-exam/specialty/>

### 1.6 Provisión de ambientes de entrenamiento en la nube

Esri Colombia dispondrá un ambiente de máquina virtual para entrenamiento en nube con las aplicaciones de ArcGIS Desktop (última versión) instalado y configurado sobre sistema operativo Windows 10. Algunas aplicaciones adicionales que se pueden incluir en caso de ser necesario son: 7zip, Adobe pdf, Navegador Internet, IIS, SQL Server Express, PostgreSQL y .Net Framework 4.6.

Una vez entregada la máquina, el cliente podrá instalar componentes o recursos adicionales para el entrenamiento que el cliente requiera. Esta actividad está limitada únicamente a la entrega de la máquina.

#### Consideración especial

No está contemplado dentro del alcance de este servicio el soporte de herramientas de terceros diferentes del ArcGIS. Los ambientes estarán disponibles durante 8 horas diarias.

### 1.7 Otro tipo de formación personalizada

Este servicio corresponde a capacitación que no está contemplada en los ítems anteriores, por ejemplo, entrenamiento en temas relacionados en educación como CompTIA, generación de contenido multimedia especializado, adquisición de libros de la editorial Esri Press, creación de contenido en formato estándar SCORM para LMS (creación de material de capacitación virtual), asesoría o acompañamiento de instructor, entre otros que se definan de común acuerdo entre Esri Colombia y el cliente.

Para este tipo de servicio la homologación con los días de capacitación se realizará en su momento, ya que se evaluarán diferentes variables como el tema, la cantidad de contenido y el número de personas.

## II. Tabla de conversión

De acuerdo con las necesidades del cliente, los días de capacitación podrán ser intercambiados por los servicios ofrecidos descritos en el ítem anterior, según el siguiente cuadro de equivalencias que tiene como unidad un (1) día de formación:

<b>Servicios de entrenamiento</b>	<b>Número de días de formación</b>
Capacitación guiada por instructor por persona en aula tradicional o virtual	1 día (por estudiante y día)
Capacitación guiada por instructor para un grupo máximo 10 personas en aula tradicional o virtual	7 días (por clase y día)
Seminario taller privado a la medida de media jornada con instructor para máximo 20 alumnos	6 días
Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida	12 días
Voucher para presentar de examen de certificación técnica de Esri	1,75 días
Voucher de examen de especialidad de certificación técnica Esri	1,05 días
Provisión de ambientes para entrenamiento en nube (ArcGIS Desktop)	0.21 días (por ambiente y día)
Otro tipo de formación personalizada	Según se presupueste

### III. Modo de operación

A continuación, se presenta la forma de operar del pase de entrenamiento.

1. Servicio a requerir: el cliente manifiesta a Esri Colombia a través de un correo la necesidad de tomar días de capacitación en las herramientas Esri o alguno de los servicios mencionados.
2. Estimación de días de capacitación a tomar del servicio de entrenamiento: cuando el servicio solicitado corresponde a creación de un capítulo de material de capacitación a la medida, seminario taller privado a la medida u otro tipo de información personalizada se realizará una reunión en donde se describirá por parte del cliente el servicio a requerir y Esri Colombia suministrará al cliente un documento donde se realizará la descripción del servicio solicitado y los días a tomar del servicio de entrenamiento de acuerdo con la tabla de conversión.
3. Aprobación estimación de días: una vez el cliente ha revisado la estimación para el servicio requerido, emitirá un concepto de rechazo o de aceptación.
4. Ejecución: con la aprobación del documento de estimación de días se procederá a la asignación de personal para la ejecución del servicio.

#### Recursos físicos

Para la capacitación presencial o virtual desde las instalaciones de Esri Colombia se suministrarán el salón, equipos y material. En caso de llevarse a cabo en las instalaciones del cliente, este debe suministrar el espacio físico, equipos, video beam y todos los recursos necesarios para dictar la capacitación de forma exitosa.

#### Lugar de prestación de los servicios

Los servicios profesionales contratados se prestarán en las instalaciones del cliente en la ciudad de Bogotá y/o en las instalaciones de Esri Colombia de forma presencial o remota, en horario y día hábil de oficina de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. y de 1:30 p. m. a 5:30 p. m.

Los días de prestación del servicio en las instalaciones del cliente serán siempre en horario de oficina.

#### **IV. Consideraciones especiales:**

El cliente estará encargado de suministrar los equipos de cómputo y el *software* necesario para realizar los ejercicios del curso.

Es responsabilidad del cliente hacer seguimiento y control de los estudiantes dentro la plataforma

##### **Tutoría**

Esri Colombia puede disponer semanalmente de ingenieros tutores en la temática tratada en la lección, para participar en los foros y en sesiones virtuales dentro de la plataforma de entrenamiento.

Por cada semana de ingeniero tutor solicitado por el cliente, se descontará un día de capacitación.

El Ingeniero tutor tendrá como disponibilidad de atención en la semana una sesión virtual por 6 horas (mínimo 3 horas continuas) y de participación en los foros. El tutor atenderá las consultas de hasta 20 estudiantes. Es decir, si requieren atender 50 estudiantes, se requerirían 3 tutores.

#### **V. Autocapacitación**

Los usuarios de licenciamiento Esri también tienen la opción de capacitarse a su propio ritmo, para ello Esri ofrece las siguientes alternativas:

##### **Aprendizaje al propio ritmo vía electrónica (en línea)**

En el sitio de capacitación de Esri (Esri Academy) y el centro de documentación de ArcGIS, se encuentran disponibles presentaciones, demostraciones y ejercicios prácticos de los productos de *software* Esri. El aprendizaje al propio ritmo vía electrónica se imparte a manera de cursos, seminarios en vivo y seminarios grabados; requiere conexión a *internet*. Para información adicional acerca de los anteriores formatos de capacitación, visite [www.esri.com/training](http://www.esri.com/training).

##### **Esri Press**

Los libros publicados por Esri Press enseñan los conceptos SIG y cómo aplicarlos utilizando los productos de *software* de Esri; por su parte, en los libros de estudios de caso, se discuten las mejores prácticas en SIG y soluciones enfocadas a industrias. Para información adicional, visite [www.esri.com/esripress](http://www.esri.com/esripress).

## Anexo D. Equivalencia de horas de TA

### I. Descripción

De acuerdo con las necesidades del cliente, las horas de Technical Advisor (TA) podrán ser intercambiadas por otras actividades realizadas por Esri Colombia, según el siguiente cuadro de equivalencias que tiene como unidad la hora de TA.

<b>Actividad</b>	<b>Horas TA</b>
1 hora de Technical Advisor	1 hora
1 hora de Arquitecto SIG	1 hora
4 horas de Consultor ArcGIS (1/2 día)	3 horas
8 horas de Consultor ArcGIS (1 día)	6 horas
40 horas de Consultor ArcGIS (1 semana)	25 horas

### II. Reglas liquidación de horas

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

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

## Anexo E. Procedimientos de reportes de fallas soporte premium

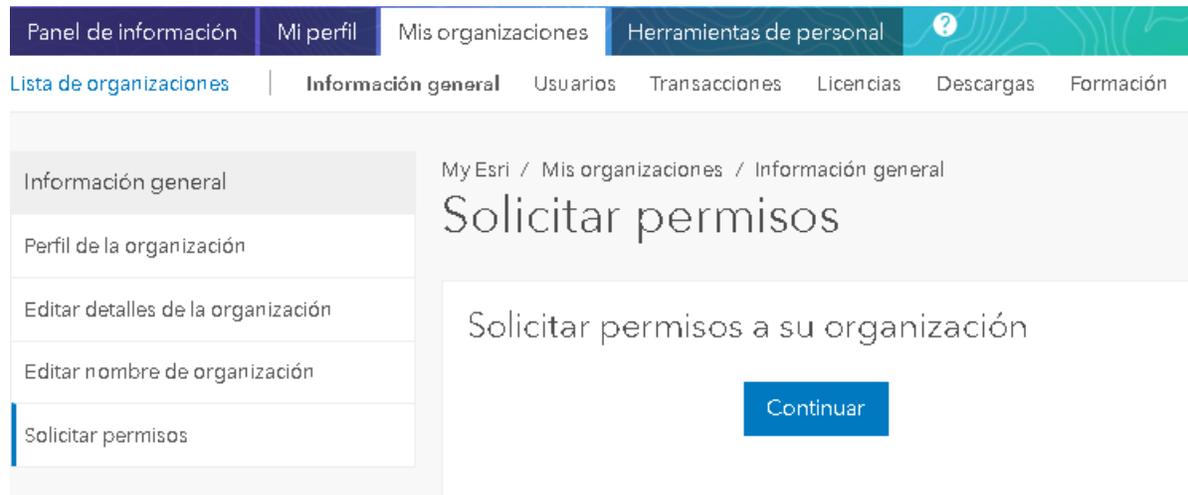
Con este anexo aprenderá a utilizar todas las funciones básicas de la herramienta My Esri para usuarios, buscando optimizar los tiempos de respuesta, creando un registro más detallado y personalizado.

A continuación, se presenta el procedimiento que debe hacer el Administrador del licenciamiento Esri en su empresa para reportar los incidentes técnicos a través del Portal de My Esri.

### III. Procedimiento

En caso de contar con usuario autorizado para crear incidentes de soporte a través de My Esri, inicie en el paso 8.

1. A través de My Esri solicitar los respectivos permisos diligenciando el formulario.



The screenshot shows the My Esri user interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Panel de información', 'Mi perfil', 'Mis organizaciones', 'Herramientas de personal', and a help icon. Below this is a secondary navigation bar with links: 'Lista de organizaciones', 'Información general', 'Usuarios', 'Transacciones', 'Licencias', 'Descargas', and 'Formación'. The main content area has a breadcrumb trail: 'My Esri / Mis organizaciones / Información general'. The title of the page is 'Solicitar permisos'. On the left, there is a sidebar menu with options: 'Información general', 'Perfil de la organización', 'Editar detalles de la organización', 'Editar nombre de organización', and 'Solicitar permisos' (which is highlighted). The main content area contains the text 'Solicitar permisos a su organización' and a blue 'Continuar' button.

2. Al correo electrónico llegará una invitación con vigencia de 3 días, con el fin de conectarse a la página de My Esri. Debe dar clic en “Conectar con mi organización” para seguir con el procedimiento

# My Esri

## Conectándose a My Esri

Un administrador de su organización, Esri Colombia SAS, le ha invitado a My Esri.

My Esri es un sitio web en el que puede administrar todos los aspectos de su relación con Esri en un solo lugar. Puede encontrar fácil y rápidamente la información y las herramientas que necesita, como descargas, actualizaciones e información sobre la autorización.

Puede conectarse usando uno de los dos métodos siguientes:

1. Haga clic en el vínculo *Conectar con mi organización* que aparece a continuación e inicie sesión con su cuenta de Esri cuando se le pida. Si no tiene una cuenta de Esri, busque la opción *Crear una cuenta* en la página de inicio de sesión para crear una. El vínculo siguiente contiene un token integrado que le conectará automáticamente a su organización cuando inicie sesión.

[Conectar con mi organización](#)

– o –

2. Inicie sesión en My Esri ([my.esri.com](http://my.esri.com)) e introduzca manualmente el token para conectarse a su organización. Puede iniciar sesión con la cuenta de Esri ya existente o crear una cuenta en la página de inicio de sesión. Para introducir manualmente el token, inicie sesión y vaya a la pestaña *Mi perfil*, seleccione *Conectar con su organización* y, a continuación, seleccione *Conectar con un token*. Su token es .

Si tiene alguna pregunta o le surge algún problema, no dude en [ponerse en contacto con nosotros](#).

Un cordial saludo,  
Servicio de atención al cliente de Esri

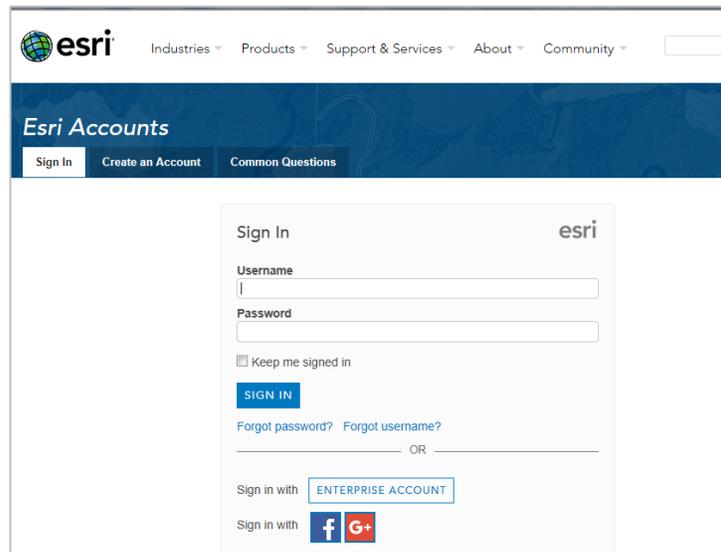
### ¿Qué es My Esri?

My Esri es un sitio web en el que puede administrar todos los aspectos de la relación de su organización con Esri en un solo lugar. Puede ver y administrar todos los casos de soporte técnico de su organización en la pestaña de soporte de My Esri.

### ¿Qué es una cuenta de Esri?

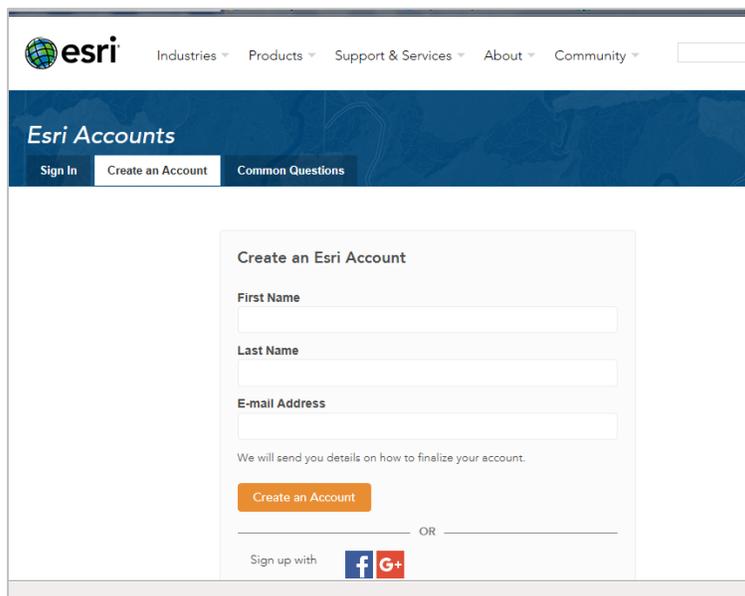
Una cuenta de Esri le da acceso a todas las secciones participantes de los sitios web de Esri que requieren un inicio de sesión. Una cuenta de Esri equivale a una cuenta pública de ArcGIS Online. Los miembros de las suscripciones de ArcGIS Online a los que su administrador de ArcGIS Online les ha concedido "acceso a Esri" pueden usar su cuenta de ArcGIS Online como cuenta de Esri.

3. Debe dar clic en "Create an account" para crear el usuario.



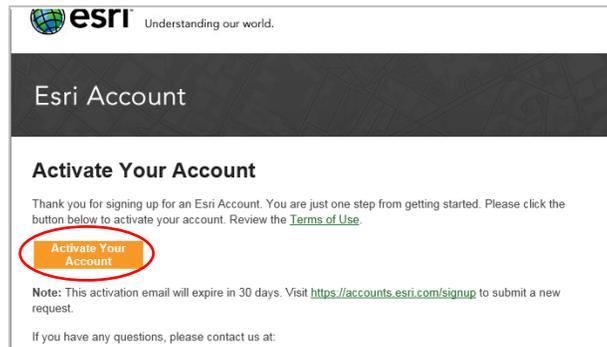
The screenshot shows the 'Sign In' page of the Esri Accounts portal. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below this is a blue header with 'Esri Accounts' and three tabs: 'Sign In' (selected), 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main content area features a 'Sign In' form with the following elements: a 'Username' input field, a 'Password' input field, a 'Keep me signed in' checkbox, a blue 'SIGN IN' button, and links for 'Forgot password?' and 'Forgot username?'. Below the form, there is an 'OR' separator, a 'Sign in with ENTERPRISE ACCOUNT' button, and social media options for Facebook and Google+.

4. A continuación, debe diligenciar los datos solicitados cómo: Nombre, Apellido y Correo.

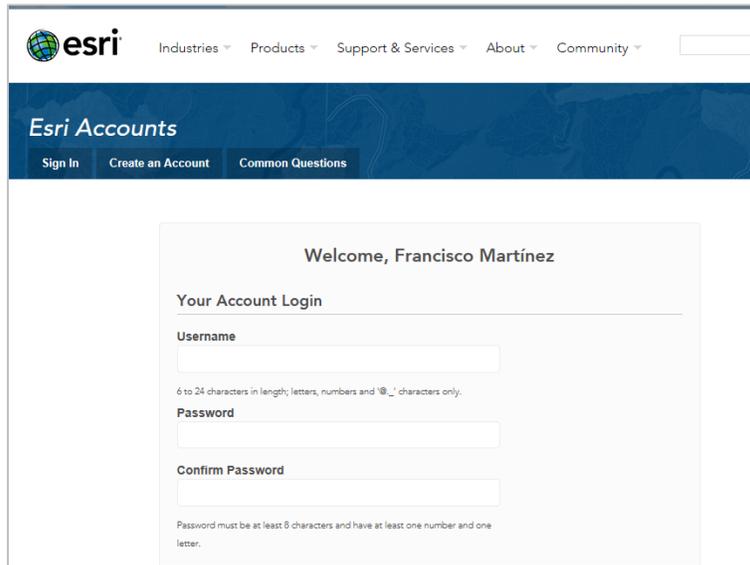


The screenshot shows the 'Create an Esri Account' page. It features a navigation bar similar to the previous page. The blue header contains 'Esri Accounts' and three tabs: 'Sign In', 'Create an Account' (selected), and 'Common Questions'. The main content area displays a 'Create an Esri Account' form with the following fields: 'First Name', 'Last Name', and 'E-mail Address'. Below these fields, a message states: 'We will send you details on how to finalize your account.' There is an orange 'Create an Account' button, followed by an 'OR' separator, and social media options for Facebook and Google+.

Finalizando, se enviará nuevamente al correo un link para activar la cuenta.



5. Al hacer clic en el link, lo redireccionará a un formulario donde debe diligenciar todos los campos.



Al finalizar el formulario, debe aceptar los términos y condiciones para continuar, dando clic en “Create”.

License Agreement

Terms of Use

MASTER AGREEMENT  
(E204CW Revised 03/08/2017)

IMPORTANT—READ CAREFULLY

Unless superseded by a signed license agreement between you and Esri, Esri is willing to provide Esri Offerings to you only if you accept all terms and conditions contained in this Agreement. Please read the terms and conditions carefully. You may not use the Esri Offerings until you have agreed to the terms and conditions of the Agreement. If you do not agree to the terms and conditions as stated, click "I do not accept the Master Agreement" below; you may then request a refund of applicable fees paid.

I accept the terms & conditions and have reviewed Esri's [privacy policy](#).

Create

6. De acuerdo al user name creado anteriormente, ingrese al portal de clientes <https://accounts.esri.com/> y digite usuario y contraseña.

Esri Accounts

Sign In Create an Account Common Questions

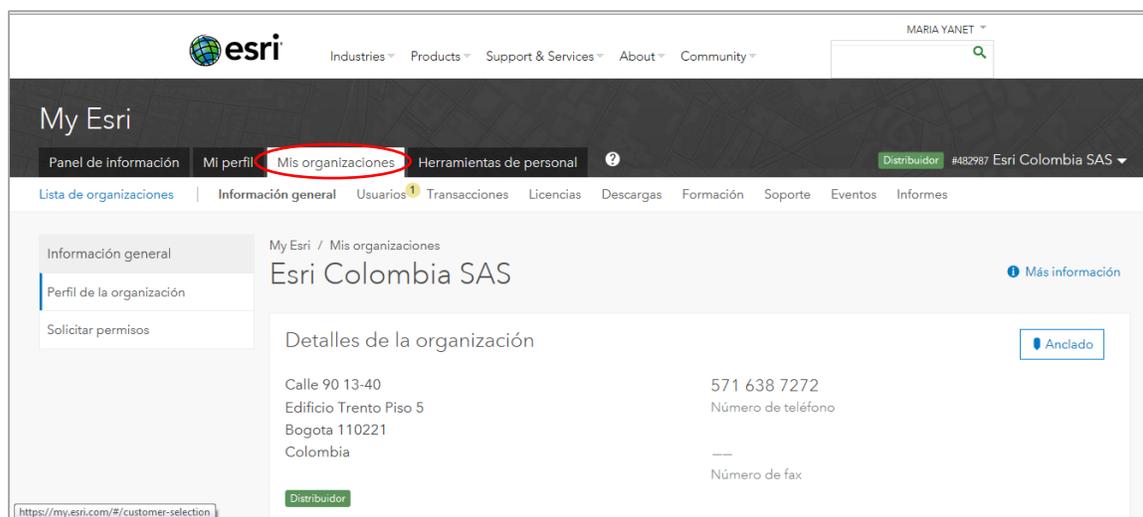
Sign In 

Username

Password

SIGN IN Remember Me

Haga clic en Mis Organizaciones



esri Industries Products Support & Services About Community

MARIA YANET

My Esri

Panel de información Mi perfil **Mis organizaciones** Herramientas de personal ? Distribuidor #482987 Esri Colombia SAS

Lista de organizaciones Información general Usuarios 1 Transacciones Licencias Descargas Formación Soporte Eventos Informes

Información general My Esri / Mis organizaciones

Perfil de la organización Esri Colombia SAS Más información

Solicitar permisos

Detalles de la organización Anclado

Calle 90 13-40 Edificio Trento Piso 5 Bogota 110221 Colombia

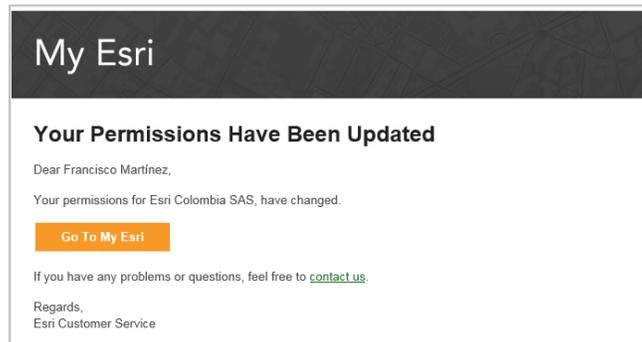
571 638 7272 Número de teléfono

--- Número de fax

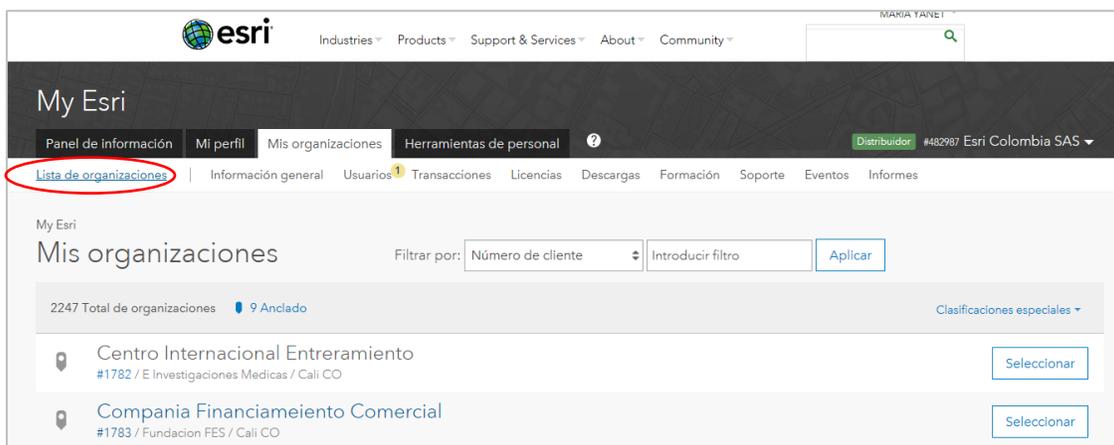
Distribuidor

<https://my.esri.com/#/customer-selection>

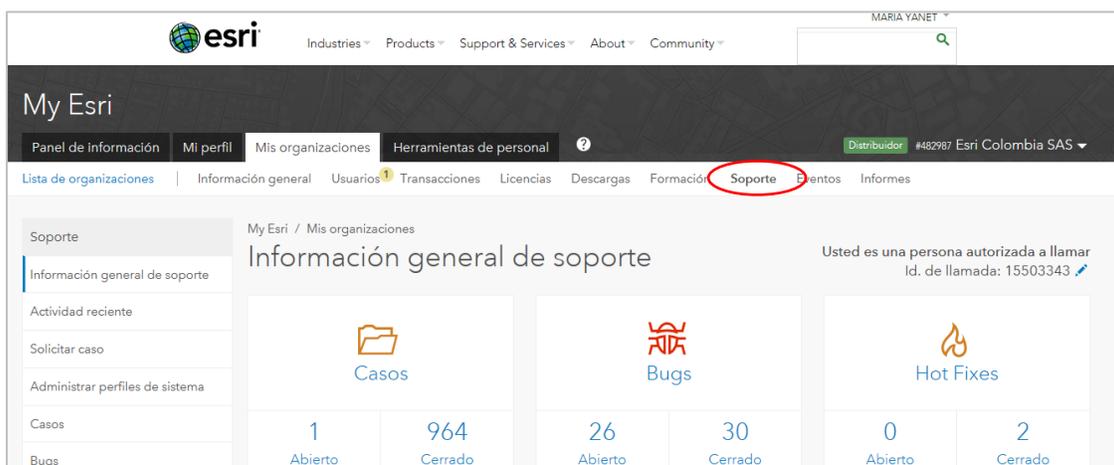
7. A continuación, le llegará un correo confirmando la actualización de los permisos, para poder generar incidentes de soporte en el portal “My Esri”.



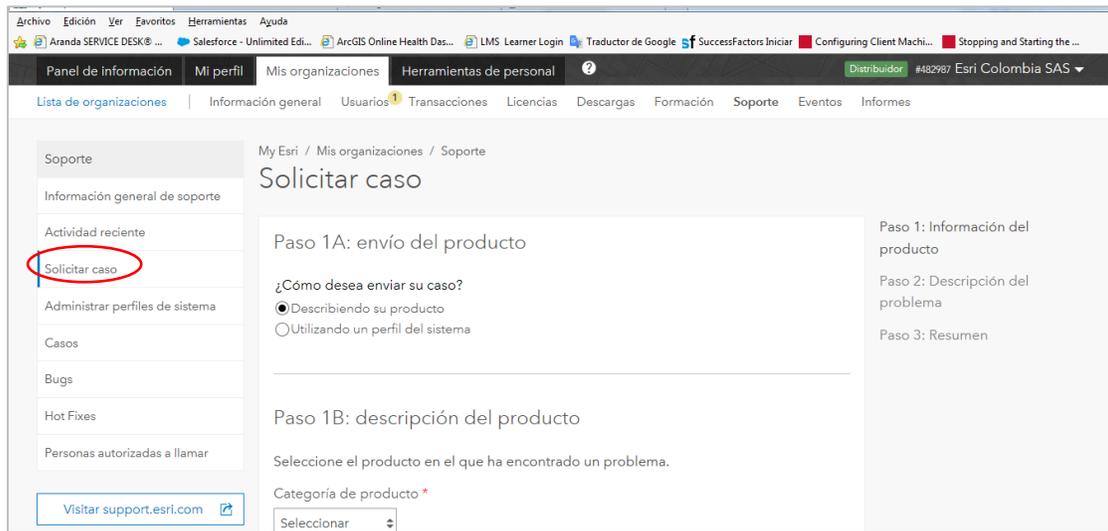
8. Haga clic en Lista de Organizaciones.



9. Haga clic en la pestaña de Soporte.



## 10. Seleccione la opción Solicitar caso



Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

**Solicitar caso**

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Hot Fixes

Personas autorizadas a llamar

Visitar support.esri.com

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

### Solicitar caso

Paso 1A: envío del producto

¿Cómo desea enviar su caso?

Describiendo su producto

Utilizando un perfil del sistema

Paso 1: Información del producto

Paso 2: Descripción del problema

Paso 3: Resumen

Paso 1B: descripción del producto

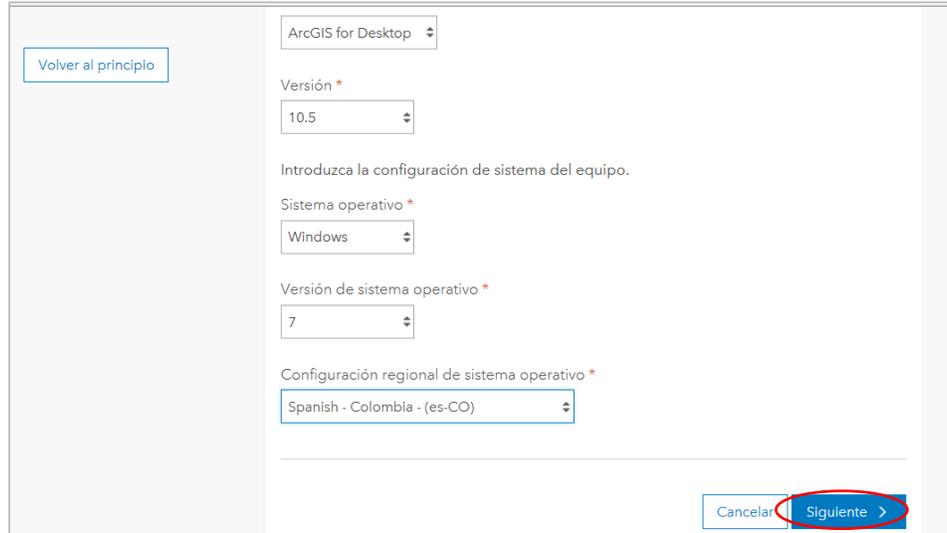
Seleccione el producto en el que ha encontrado un problema.

Categoría de producto \*

Seleccionar

A continuación, se desplegará un formulario donde debe diligenciar cada una de las secciones del formulario.

## 11. Haga clic en Siguiente para continuar diligenciando el formulario.



Volver al principio

ArcGIS for Desktop

Versión \*

10.5

Introduzca la configuración de sistema del equipo.

Sistema operativo \*

Windows

Versión de sistema operativo \*

7

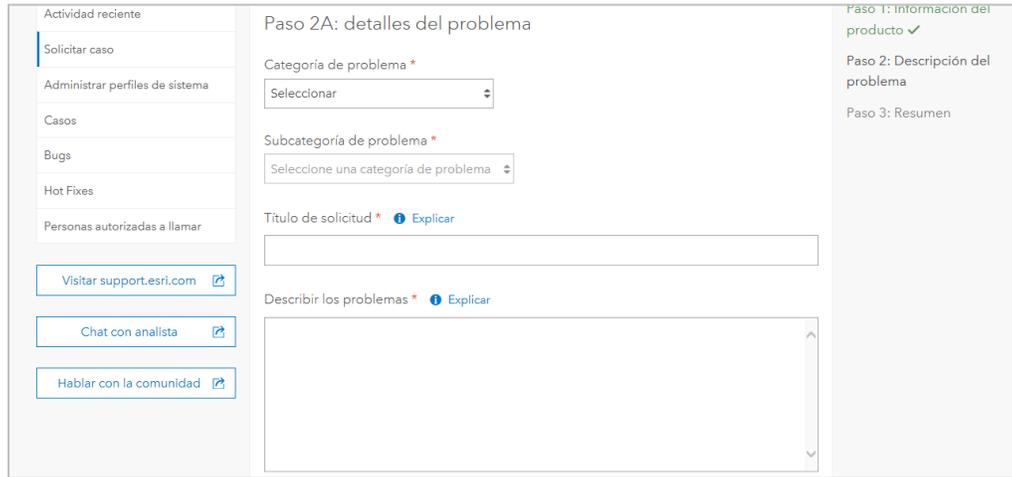
Configuración regional de sistema operativo \*

Spanish - Colombia - (es-CO)

Cancelar

**Siguiente >**

12. A continuación, se desplegará un formulario donde debe diligenciar cada una de las secciones.



The screenshot shows the 'Paso 2A: detalles del problema' (Step 2A: problem details) section of the support form. On the left is a navigation menu with options like 'Solicitar caso', 'Administrar perfiles de sistema', 'Casos', 'Bugs', 'Hot Fixes', and 'Personas autorizadas a llamar'. Below the menu are buttons for 'Visitar support.esri.com', 'Chat con analista', and 'Hablar con la comunidad'. The main form area contains:
 

- 'Categoría de problema \*' with a dropdown menu showing 'Seleccionar'.
- 'Subcategoría de problema \*' with a dropdown menu showing 'Seleccione una categoría de problema'.
- 'Título de solicitud \*' with an 'Explicar' icon and an empty text input field.
- 'Describir los problemas \*' with an 'Explicar' icon and a large text area for description.

 On the right, a progress indicator shows:
 

- 'Paso 1: Información del producto' with a checkmark.
- 'Paso 2: Descripción del problema' (current step).
- 'Paso 3: Resumen'.

Haga clic en Siguiente para continuar con diligenciando el formulario.



The screenshot shows the 'Adjuntos' (Attachments) section. It includes a 'Volver al principio' button, a dropdown menu, and the text: '¿Dispone de datos complementarios o de otros archivos que puedan ayudarnos con su solicitud?'. Below this is an 'Adjuntar archivo' button with a paperclip icon. Accepted file types are listed: \*.png, \*.jpeg, \*.jpg, \*.gif, \*.pdf, \*.doc, \*.docx, \*.rtf, \*.txt, \*.gpk, \*.zip. The maximum upload size is 40 MB. At the bottom, there are 'Cancelar', '< Atrás', and 'Siguiente >' buttons. The 'Siguiente >' button is circled in red. A 'Comentario sobre esta página' button is also visible.

13. Al finalizar de diligenciar el formulario, aparece un resumen describiendo el inconveniente.



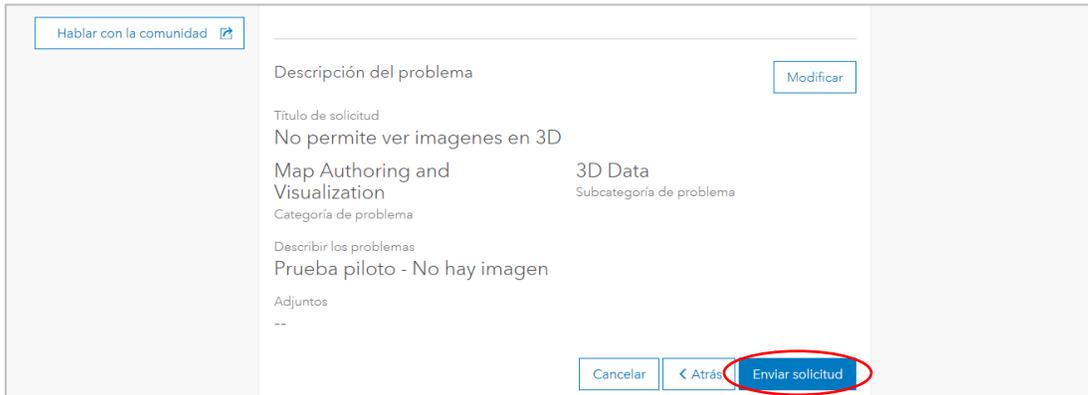
The screenshot shows the 'Paso 3: Resumen' (Step 3: Summary) section. The left navigation menu is updated to show 'Solicitar caso' as the active item. The main form area contains:
 

- 'Paso 3: Resumen' with a '< Atrás' button.
- Instruction: 'Revise la siguiente información y haga clic en "Enviar solicitud" cuando esté listo.'
- 'Información del producto' section with a 'Modificar' button. It lists:
  - Desktop (Categoría de producto) - ArcGIS Desktop (Subcategoría de producto)
  - ArcGIS for Desktop (Producto) - 10.5 (Versión)
  - Windows (Sistema operativo) - 7 (Versión de sistema operativo)
  - Spanish - Colombia - (es-CO) (Configuración regional de sistema operativo)

 On the right, the progress indicator shows:
 

- 'Paso 1: Información del producto' with a checkmark.
- 'Paso 2: Descripción del problema' with a checkmark.
- 'Paso 3: Resumen' (current step).

#### 14. Haga clic en Enviar Solicitud



Hablar con la comunidad [↗](#)

Descripción del problema Modificar

Título de solicitud  
No permite ver imágenes en 3D

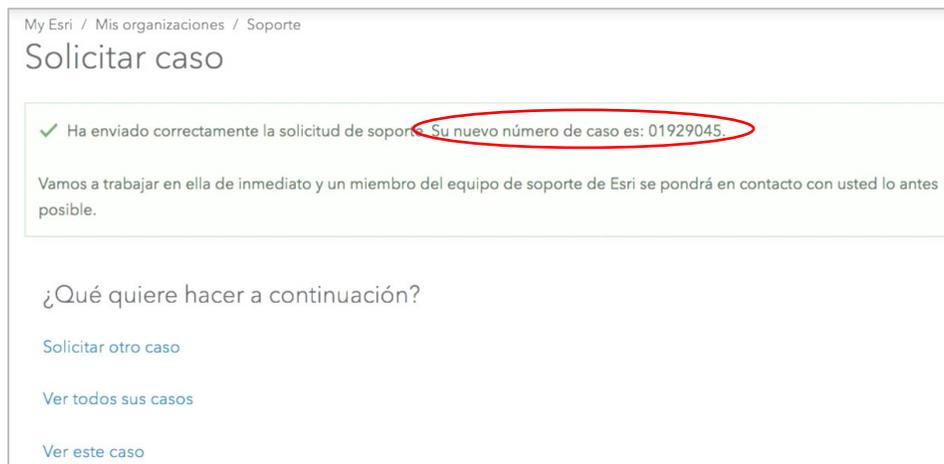
Map Authoring and Visualization 3D Data  
Categoría de problema Subcategoría de problema

Describir los problemas  
Prueba piloto - No hay imagen

Adjuntos  
--

Cancelar < Atrás **Enviar solicitud**

#### 15. Finalmente aparece un mensaje confirmando el número de caso.



My Esri / Mis organizaciones / Soporte

### Solicitar caso

✓ Ha enviado correctamente la solicitud de soporte. **Su nuevo número de caso es: 01929045.**

Vamos a trabajar en ella de inmediato y un miembro del equipo de soporte de Esri se pondrá en contacto con usted lo antes posible.

¿Qué quiere hacer a continuación?

[Solicitar otro caso](#)

[Ver todos sus casos](#)

[Ver este caso](#)

16. A través de correo electrónico, se genera la notificación del caso.



Estimado Gustavo Maestre,

Gracias por contactar con nosotros. Hemos registrado tu solicitud con el siguiente número de caso: 02326955 y un analista del equipo de Soporte de Esri se pondrá en contacto contigo. Mientras tanto, si tienes información adicional o preguntas relacionadas con este caso, por favor no dudes en contestar a este correo. Tu respuesta será añadida al caso de forma automática.

A continuación tienes un resumen de la información enviada por ti:

Información de contacto:

Nombre: Gustavo Maestre

Teléfono: (571) 638-7272

Correo electrónico: [gustavomaestrehurtado@gmail.com](mailto:gustavomaestrehurtado@gmail.com)

Información del sistema:

Producto:

Versión:

Service Pack:

S.O.:

Configuración Regional S.O.: English - United States - (en-US)

DBMS:

Descripción del problema:

Test

Detalles:

Atentamente,

Dpto. de Soporte Técnico

Para contactar con el equipo de soporte utiliza el siguiente link:

<http://support.esri.com/phoneSupport>

## IV. Línea telefónica

Bogotá: 57 + (601) 650-1575

Línea gratuita nacional: 01-8000-112158

## V. Inquietudes

Si desea enviar una inquietud debe dar clic en el cuadro formulario de solicitud de apoyo en el link: [http://esri.co/Servicios/Soporte/My\\_Esri.php](http://esri.co/Servicios/Soporte/My_Esri.php), diligencie los datos y haga clic en enviar:

Soporte Estándar Soporte Premium ELA **My Esri** Chat Contáctenos Service Desk

Envíenos sus inquietudes

Nombre y Apellidos	NIT	Sector
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email	Razón Social	Otra Información
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Ciudad	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Cargo	Dirección	<input type="button" value="Enviar"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	



## VI. Chat

Haga clic en el botón chat o al siguiente link:

<http://esri.co/Servicios/Soporte/Chat.php#preguntas>

Soporte Estándar Soporte Premium ELA My Esri **Chat** Contáctenos Service Desk

Hable con los expertos

¿Necesita una ayuda rápida?  
Un profesional de nuestro equipo puede asistirlo en línea, y si es necesario invitarlo a conectarse de manera remota a su escritorio.

Nombre y Apellidos	Email
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Razón Social	Ciudad
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sector	Categoría
<input type="text"/>	<input type="text"/>

