



Respuesta al evento CCE RFQ No. 205082

Propuesta de

**Acuerdo de Licenciamiento
Corporativo (ELA)**

Para

**Fuerza Aeroespacial
Colombiana**

Fecha: 26/12/2025

Versión: 10.0

Contacto: Tatiana Restrepo

Cargo: Gerente de cuenta

Correo: trestrepo@esri.co

Teléfono: (601) 650 1550

Contenido

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

Anexos

Anexo A.	Características comerciales <i>software</i> Esri.....	1
Anexo B.	Descripción ArcGIS Online	2
Anexo C.	Entrenamiento en herramientas Esri.....	8
Anexo D.	Equivalencia de horas de TA.....	16
Anexo E.	Procedimientos de reportes de fallas soporte.....	17
Anexo F.	Condiciones generales para el apoyo especializado en el uso de la plataforma tecnológica Esri	27

1 Resumen ejecutivo

El presente documento describe la propuesta para la renovación del Enterprise License Agreement (ELA), acuerdo de licenciamiento corporativo que Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), viene celebrando desde hace cinco (5) años.

El Acuerdo de licenciamiento ha permitido extender el uso de la plataforma ArcGIS hasta las bases aéreas más retiradas de la capital, logrando cierta madurez en el uso de la plataforma geográfica para un gran número de procesos y desarrollos a nivel geográfico, enfocados principalmente en la inteligencia y la operación militar, por lo anterior la entidad encuentra necesario renovar el ELA para mantener las capacidades del software ArcGIS en la institución.

El ELA para FAC contempla el suministro y actualización *software* ArcGIS, el soporte remoto y como valor agregado entrenamiento en el uso de las herramientas, asesoría especializada, acompañamiento y otros.

El valor de la presente oferta, que corresponde al año uno (1) del acuerdo, el cual es de seis mil novecientos veinte millones de pesos (\$6.920.000.000) con cubrimiento hasta el 31 de diciembre de 2026.

Los valores presentados son antes de IVA y para el primer periodo contratado deberá considerarse 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 calendario, contados a partir de su fecha de presentación.

2 Contexto

La Entidad a nivel técnico está trabajando muy fuerte en la presentación de resultados desarrollados con las herramientas Esri a fin de lograr la visibilidad necesaria hacia el interior de la organización; la plataforma ArcGIS está apalancando procesos dentro de la institución mostrando avances significativos en los procesos internos.

2.1 Relación Esri Colombia / FAC

Esri Colombia ha acompañado a la FAC por más de 10 años, no solamente suministrando el licenciamiento requerido de ArcGIS, si no también acompañando y apoyando a la institución para garantizar las mejores prácticas y el aprovechamiento completo de las capacidades de la plataforma; por lo anterior la relación y vínculos con la entidad cada día son más estrechos y con esto se ha mejorado la comunicación para la generación de nuevos desarrollos e implementación de diferentes tableros de control que no se usaban anteriormente caso HEFESTO y tratando de llegar cada día a nuevas áreas dentro de la entidad.

La relación comercial entre Esri y la FAC inicia en el 2004 con la adquisición de unas licencias básicas con una baja utilización de las mismas, en el 2006 se adquieren otras licencias y se comienza a trabajar el área de imágenes, en el 2010 el área de inteligencia comienza a utilizar el *software* ArcGIS para presentar informes y crear mosaicos de cartografía con unión de imágenes satelitales y de las plataformas aérea de la entidad, y del 2012 a la fecha otra dependencias se has sumado al uso de la plataforma. La dirección de navegación aérea comenzó a producir cartas aeronáuticas y cartas de aeródromos para el país; finalmente en diciembre de 2018 se llegó a un acuerdo ELA hasta la fecha.

2.2 Nuevos retos para FAC

- Manejo de los activos e infraestructura de la FAC a nivel nacional.
- Actualización y mantenimiento de la cartografía aeronáutica.
- Integración con sistemas operacionales para apoyar la seguridad del espacio aéreo nacional.
- Biblioteca de información geoespacial.

2.3 Necesidades identificadas

- Aumentar el uso de herramientas y productos geográficos como soporte a la misión de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- Mantener un conocimiento situacional que permita la toma oportuna de decisiones con base en la ubicación de los recursos y las amenazas.
- Infraestructura de las bases: incorporar toda la información geoespacial, implementar planes maestros, con soporte geoespacial, que tengan las líneas de mantenimiento y proyección de las instalaciones pertenecientes a la entidad.

- Inteligencia: recolección, análisis y producción de imágenes que apoyen las operaciones de inteligencia.
- Crear un portal donde se integre y unifique la información geoespacial de la entidad con la segmentación adecuada de la información para cada dependencia.
- Fortalecer el uso de toda la infraestructura geográfica que les ofrece el Acuerdo ELA creando y configurando un portal que ayudaría a tener un mejor rendimiento de los recursos del web GIS.
- Continuar con el fortalecimiento del uso de las plataformas geográficas para apoyar las operaciones aéreas y la soberanía del espacio aéreo de Colombia.
- Ser un referente de innovación geográfica dentro de las fuerzas militares.

3 Agreement ELA

3.1 Descripción general

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

Los elementos fundamentales del ELA son:

- Productos de *software* de la plataforma ArcGIS
- Actualización de las licencias contempladas en el ELA
- Suscripción a ArcGIS Online, ArcGIS Enterprise y/u otras
- Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA
 - Entrenamiento en el uso de las herramientas ArcGIS
 - Acompañamiento SIG de forma remota
 - Soporte *software* Esri
 - Programa de beneficios empresariales (EEAP)
 - Apoyo especializado en el uso de la plataforma tecnológica Esri

3.2 Cubrimiento

Todos los funcionarios y contratistas directos que presten servicios o actividades en cumplimiento de sus deberes para FAC podrán utilizar los componentes listados en el ELA sin que esto implique sublicenciamiento a terceras empresas o entidades. Las empresas contratistas de FAC no están incluidas en el ELA.

El *software* puede ser distribuido y usado en las oficinas de FAC, 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																																						
1. Software perpetuo limitado																																							
ArcGIS Enterprise	Se ofrece el mantenimiento del siguiente licenciamiento perpetuo: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ArcGIS Enterprise Advanced</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS GIS Server Advanced</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Data Interoperability for server (Windows Only)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Image Server</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS GeoEvent Server</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Enterprise Professional</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Enterprise Professional Plus</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS 3D Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Data Reviewer for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Geostatistical Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Network Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Spatial Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Workflow Manager for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Data Interoperability for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Image Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Production Mapping for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Aviation Airports for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Aviation Charting for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Cantidad	ArcGIS Enterprise Advanced	3	ArcGIS GIS Server Advanced	1	ArcGIS Data Interoperability for server (Windows Only)	1	ArcGIS Image Server	7	ArcGIS GeoEvent Server	2	ArcGIS Enterprise Professional	70	ArcGIS Enterprise Professional Plus	130	ArcGIS 3D Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	70	ArcGIS Data Reviewer for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	3	ArcGIS Geostatistical Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	15	ArcGIS Network Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	12	ArcGIS Spatial Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	70	ArcGIS Workflow Manager for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	2	ArcGIS Data Interoperability for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	8	ArcGIS Image Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	20	ArcGIS Production Mapping for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	2	ArcGIS Aviation Airports for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	6	ArcGIS Aviation Charting for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	6
Descripción	Cantidad																																						
ArcGIS Enterprise Advanced	3																																						
ArcGIS GIS Server Advanced	1																																						
ArcGIS Data Interoperability for server (Windows Only)	1																																						
ArcGIS Image Server	7																																						
ArcGIS GeoEvent Server	2																																						
ArcGIS Enterprise Professional	70																																						
ArcGIS Enterprise Professional Plus	130																																						
ArcGIS 3D Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	70																																						
ArcGIS Data Reviewer for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	3																																						
ArcGIS Geostatistical Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	15																																						
ArcGIS Network Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	12																																						
ArcGIS Spatial Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	70																																						
ArcGIS Workflow Manager for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	2																																						
ArcGIS Data Interoperability for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	8																																						
ArcGIS Image Analyst for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	20																																						
ArcGIS Production Mapping for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	2																																						
ArcGIS Aviation Airports for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	6																																						
ArcGIS Aviation Charting for ArcGIS Pro (Add-on App) for ArcGIS Enterprise	6																																						

Componente	Descripción y proceso																		
Otro software limitado	Se ofrece el suministro del siguiente <i>software</i> : <table border="1" data-bbox="592 346 1307 640" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ArcGIS Enterprise Advanced</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS GIS Server Advanced</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS GeoEvent Server</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Notebook Server Advanced</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Video Server per GPU</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Enterprise Advanced Staging</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Image Server Staging Server</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Cantidad	ArcGIS Enterprise Advanced	3	ArcGIS GIS Server Advanced	2	ArcGIS GeoEvent Server	1	ArcGIS Notebook Server Advanced	1	ArcGIS Video Server per GPU	1	ArcGIS Enterprise Advanced Staging	1	ArcGIS Image Server Staging Server	1		
Descripción	Cantidad																		
ArcGIS Enterprise Advanced	3																		
ArcGIS GIS Server Advanced	2																		
ArcGIS GeoEvent Server	1																		
ArcGIS Notebook Server Advanced	1																		
ArcGIS Video Server per GPU	1																		
ArcGIS Enterprise Advanced Staging	1																		
ArcGIS Image Server Staging Server	1																		
2. Suscripciones a término limitadas																			
ArcGIS Online	El ELA incluye por el periodo de cubrimiento del Acuerdo la suscripción a ArcGIS Online que contempla los siguientes usuarios, distribuidos de la siguiente manera: <table border="1" data-bbox="641 850 1258 1228" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Viewer</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Contributor (250 créditos anuales por usuario)</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Mobile Worker (250 créditos anuales por usuario)</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Creator (500 créditos anuales por usuario)</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Professional Plus (500 créditos anuales por usuario)</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se ofrecen además las siguientes aplicaciones de ArcGIS Online.</p> <table border="1" data-bbox="609 1333 1291 1459" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nombre del producto</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ArcGIS Drone2Map Standard</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ArcGIS Drone2Map Advanced</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para mayor detalle ver Anexo B Descripción ArcGIS Online</p>	Tipo de usuarios	Cantidad	Viewer	30	Contributor (250 créditos anuales por usuario)	20	Mobile Worker (250 créditos anuales por usuario)	40	Creator (500 créditos anuales por usuario)	50	Professional Plus (500 créditos anuales por usuario)	10	Nombre del producto	Cantidad	ArcGIS Drone2Map Standard	2	ArcGIS Drone2Map Advanced	2
Tipo de usuarios	Cantidad																		
Viewer	30																		
Contributor (250 créditos anuales por usuario)	20																		
Mobile Worker (250 créditos anuales por usuario)	40																		
Creator (500 créditos anuales por usuario)	50																		
Professional Plus (500 créditos anuales por usuario)	10																		
Nombre del producto	Cantidad																		
ArcGIS Drone2Map Standard	2																		
ArcGIS Drone2Map Advanced	2																		
ArcGIS Enterprise	El ELA incluye por el periodo de cubrimiento del Acuerdo los siguientes usuarios nombrados para Enterprise: <table border="1" data-bbox="722 1669 1177 1858" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuarios</th> <th>Año 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contributor</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Mobile Worker</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Creator</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Professional Plus</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de usuarios	Año 1	Contributor	40	Mobile Worker	50	Creator	50	Professional Plus	40								
Tipo de usuarios	Año 1																		
Contributor	40																		
Mobile Worker	50																		
Creator	50																		
Professional Plus	40																		

Componente	Descripción y proceso												
	<p>Se ofrecen además las siguientes extensiones de ArcGIS Enterprise:</p> <table border="1" data-bbox="620 352 1274 621"> <thead> <tr> <th data-bbox="620 352 1101 401">Nombre del producto</th> <th data-bbox="1101 352 1274 401">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="620 401 1101 476">ArcGIS Workflow Manager for ArcGIS Pro (Add-on App)</td> <td data-bbox="1101 401 1274 476">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 476 1101 552">ArcGIS Production Mapping for ArcGIS Pro (Add-on App)</td> <td data-bbox="1101 476 1274 552">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 552 1101 621">ArcGIS Indoors for ArcGIS Pro (Add-on App)</td> <td data-bbox="1101 552 1274 621">1</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del producto	Cantidad	ArcGIS Workflow Manager for ArcGIS Pro (Add-on App)	1	ArcGIS Production Mapping for ArcGIS Pro (Add-on App)	1	ArcGIS Indoors for ArcGIS Pro (Add-on App)	1				
Nombre del producto	Cantidad												
ArcGIS Workflow Manager for ArcGIS Pro (Add-on App)	1												
ArcGIS Production Mapping for ArcGIS Pro (Add-on App)	1												
ArcGIS Indoors for ArcGIS Pro (Add-on App)	1												
<p>Otras suscripciones</p>	<p>Se ofrece a FAC por el periodo de cubrimiento del Acuerdo las siguientes suscripciones:</p> <table border="1" data-bbox="620 764 1274 1033"> <thead> <tr> <th data-bbox="620 764 1112 812">Tipo de usuarios</th> <th data-bbox="1112 764 1274 812">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="620 812 1112 850">ArcGIS Developer Bundle</td> <td data-bbox="1112 812 1274 850">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 850 1112 921">StreetMap Premium for ArcGIS Pro Enterprise</td> <td data-bbox="1112 850 1274 921">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 921 1112 959">Site Scan Single Operator USA Hosted</td> <td data-bbox="1112 921 1274 959">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 959 1112 997">Site Scan Single Access USA Hosted</td> <td data-bbox="1112 959 1274 997">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 997 1112 1033">Realindera for ArcGIS</td> <td data-bbox="1112 997 1274 1033">1</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de usuarios	Cantidad	ArcGIS Developer Bundle	1	StreetMap Premium for ArcGIS Pro Enterprise	1	Site Scan Single Operator USA Hosted	1	Site Scan Single Access USA Hosted	1	Realindera for ArcGIS	1
Tipo de usuarios	Cantidad												
ArcGIS Developer Bundle	1												
StreetMap Premium for ArcGIS Pro Enterprise	1												
Site Scan Single Operator USA Hosted	1												
Site Scan Single Access USA Hosted	1												
Realindera for ArcGIS	1												
<p>3. Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA</p>													
<p>Servicio de acompañamiento SIG</p>	<p>Se incluye el acompañamiento de un (1) ingeniero tiempo completo (en horario laboral de lunes a viernes) por el periodo de cubrimiento del acuerdo, para realizar el acompañamiento técnico de forma remota. El alcance de las actividades a realizar por parte de este profesional son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendar las mejores prácticas del uso del <i>software</i> ArcGIS con el fin de que los usuarios puedan aprovechar al máximo las licencias que tienen disponibles. • Apoyar en la detección de las necesidades de los usuarios. • Conocer de primera mano las actividades y procesos geográficos del cliente con el fin de proponer procesos optimizados apalancados con la plataforma ArcGIS. • Utilizar la configuración de la plataforma ArcGIS para responder a las necesidades del cliente. • Apoyar en pruebas de concepto que involucren productos de la plataforma ArcGIS. • Identificar productos de información que se pueden configurar e integrar con la plataforma ArcGIS. • Extender el conocimiento de la plataforma a través de talleres o charlas de acuerdo con las necesidades detectadas en el cliente. 												

Componente	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> El ingeniero no realizará actividades relacionadas con desarrollo o con procesamiento de datos del cliente.
Entrenamiento en las herramientas Esri	<p>FAC tendrá derecho por cada periodo de cubrimiento del ELA, a consumir hasta ciento cincuenta (150) créditos de entrenamiento.</p> <p>Los créditos de entrenamiento podrán ser consumidos por los diferentes servicios que ofrece el área de entrenamiento, los cuales se listan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación guiada por instructor individual o grupal Taller privado a la medida para grupos Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida Otro tipo de formación <p>Para mayor detalle ver: Anexo C Entrenamiento en herramientas Esri</p> <p>El consumo de los créditos de entrenamiento se hará de conformidad de un plan de entrenamiento que se elaborará durante el primer mes de ejecución del acuerdo, definido de manera conjunta entre FAC y el Tecnical Advisor de Esri Colombia. Cualquier cambio o reprogramación del entrenamiento 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 el cubrimiento del acuerdo, y están disponibles para todos los funcionarios de FAC.</p> <p>FAC podrá acceder a las ayudas en el uso de las herramientas que Esri tiene a disposición, para ello podrá consultarlas en el enlace https://doc.arcgis.com</p> <p>Consideración especial</p> <p>Los créditos de entrenamiento que no sean consumidos durante el cubrimiento del contrato no son trasferidos al siguiente contrato ELA.</p>
Programa de beneficios empresariales (EEAP)	<p>El ELA incluye por cada periodo de cubrimiento 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 FAC puede ser utilizada en los siguientes componentes:</p> <p>1. Technical Advisor</p>

Componente	Descripción y proceso
	<p>La misión principal del TA es la de entender la situación del cliente y colaborar tanto con su equipo de negocios como con su equipo técnico. El TA se familiarizará con la visión SIG de su organización, objetivos, iniciativas y la aplicación general de la plataforma de Esri. Los deberes del TA incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en estrategias SIG, arquitectura, selección de productos y planificación de la liberación de soluciones. • Ayudar en las decisiones relacionadas con consultoría y sugerir socios de negocios, en colaboración con los principales profesionales de Esri Colombia. <p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de sesiones de trabajo con los funcionarios designados por FAC. • Generación de un Plan de trabajo técnico: documento de trabajo construido de manera colaborativa con el cliente y que está diseñado para direccionar la implementación del programa mediante la definición de la visión SIG del cliente, sus metas y sus objetivos de negocio. • Seguimiento y coordinación de las actividades acorde al plan de trabajo técnico. • Aseguramiento de la implementación de las actividades pactadas con FAC de acuerdo con las horas disponibles del programa. • Asesoría continúa durante el programa. <p>Limitaciones</p> <p>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>2. Área de consultoría</p> <p>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 ellas 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> <p>Consideración especial</p>

Componente	Descripción y proceso
	Las horas de EEAP que no sean consumidos durante el cubrimiento del ELA, no son trasferidos al siguiente contrato ELA.
Soporte <i>software</i> Esri	<p>Soporte personalizado FAC contará por el periodo de cubrimiento del acuerdo con soporte personalizado.</p> <p>Se define como el soporte técnico para todos los productos ArcGIS registrados a través de casos por llamadas telefónicas, emails, web, App, o desde la plataforma de My Esri.</p> <p><u>Servicios que incluye</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico por parte de Esri Colombia para los productos ArcGIS que se encuentren dentro del ELA. • Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri. • Proceso de escalamiento de incidentes reportados con rutas de atención prioritaria y atención preferente según criterios de necesidad establecidos por el equipo de soporte de Esri Colombia (Líder de Grupo, Líder Técnico e Ingenieros de Soporte de primer y segundo nivel). En caso de ser necesario, el incidente podrá ser escalado al equipo de soporte (“RAR: Request for Additional Resources”) o al equipo de producto o desarrolladores de Casa Matriz (en caso de un BUG o un error intrínseco del <i>software</i>). • Asignación y enrutamiento ágil y prioritario de los casos a un Ingeniero de Soporte ISC experimentado, quien tendrá la responsabilidad de dar priorización a los casos de la entidad contratante lo cual ayudará a reducir el tiempo de falla y ofrece mayor tranquilidad. • Asignación de un Representante de Soporte ISC (RS) que velará por brindar asistencia administrativa a la correcta resolución de los casos con comunicación directa con Esri Colombia, y quien tendrá a cargo las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluar la criticidad del caso, agilizar su asistencia y gestionar asertivamente la resolución de incidentes. ○ Generar un reporte regular del ciclo de vida del incidente, incluyendo reportes diarios para los incidentes críticos hacia el usuario. ○ En caso de ser necesario, el RS llevará a cabo escalamientos internos de los incidentes y gestionará con las áreas indicadas dentro de Esri Colombia para direccionar los incidentes como sea requerido. ○ Mantener informado acerca de los Service Packs y parches relevantes para el usuario.

Componente	Descripción y proceso
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacer revisiones periódicas y uso compartido y proactivo de la información dentro de Esri Colombia, y frente al usuario. ○ A través de la pestaña de soporte en My Esri (//accounts.esri.com), los usuarios podrán consultar la información detallada sobre el estado de los casos y las interacciones históricas con los analistas. Este portal también ofrece la posibilidad de generar informes en formato Excel, proporcionando un seguimiento completo y actualizado de manera eficiente y en el momento que sea requerido. <p><u>Cubrimiento</u> Este soporte se basa en los lineamientos de alcance de soporte publicados por Casa Matriz en: https://support.esri.com/en/supportscope</p> <p><u>Lugar de prestación del soporte personalizado</u> Las tareas definidas en este servicio se ejecutarán de manera remota.</p> <p><u>Prerrequisitos</u> Antes de realizar las sesiones remotas FAC debe tener en cuenta lo siguiente prerrequisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Backup de sus aplicaciones momentos antes de intervenir. ● Backup de sus datos momentos antes de intervenir. ● Todas las versiones de la geodatabase en todos los niveles reconciliadas y posteadas con la versión default. ● Compress de Geodatabase ejecutado correctamente. ● Mecanismos de respaldo y recuperación listos para operar. <p><u>Horario de atención</u> El horario de prestación del servicio es de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. en jornada continua, a través de los siguientes canales de atención y registro de casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En Bogotá: +57 (601) 650 1575 ● Línea gratuita nacional: 01 8000 112158 ● Correo electrónico: soporte@esri.co ● Creando el caso a través de My Esri: https://accounts.esri.com ● Contáctenos por web: http://esri.co/Soporte/Contactenos.php ● App: Aplicación de Soporte de Esri (PlayStore para Android y AppStore para IOS) <p>Para mayor detalle ver: Anexo E Procedimientos de reportes de fallas soporte</p>

Componente	Descripción y proceso
Apoyo especializado en el uso de la plataforma tecnológica Esri	<p>Esri Colombia ofrece el acompañamiento técnico de profesionales por setecientos (700) días de expertos SIG, distribuidos.</p> <p>Actividades Las actividades que el Profesional SIG ejecutará será la de brindar acompañamiento técnico a los funcionarios de FAC en el uso de las herramientas Esri.</p> <p>Las actividades que ejecuten los profesionales de Esri Colombia en el marco del ELA, son asignadas y controladas por la entidad siendo responsabilidad de esta los resultados obtenidos.</p> <p>Horario El apoyo se prestará en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de FAC o también se podrá brindar de forma 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.</p> <p>Consumo y cubrimiento Los días serán consumibles previo acuerdo de las partes donde se establezca la fecha en que se prestará la atención.</p> <p>Los días podrán ser consumidos dentro de un plazo máximo de un (1) año, luego de perfeccionado el contrato/orden de compra o hasta agotar los días contemplados por cada año contratado, lo que ocurra primero.</p> <p>Estos días pueden ser tomados en un solo bloque, es decir, los setecientos (700) días de forma consecutiva en el año 1 del acuerdo o si FAC lo prefiere, puede tomarlo en bloques mínimos de un día (8 horas) durante el cubrimiento del Acuerdo, previo envío de solicitud por escrito.</p> <p>Para mayor detalle ver: Anexo F Condiciones generales especializado.</p> <p>Consideración especial Los días de servicios especializados que no sean consumidos durante el cubrimiento del ELA, no son transferidos al siguiente contrato ELA.</p>

4 Facturación y pago

El pago del 100% del valor de la oferta se realizará 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.AS. 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

Después de firmado el contrato del ELA, FAC deberá firmar la Adenda donde se especificará las nuevas condiciones del Acuerdo.

Esri Colombia dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma de estos documentos informará a FAC 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, excepto aquellas que por su naturaleza o definición se entiendan como suscripciones o a término.
- b) Si al finalizar los 3 años del Acuerdo FAC decide no continuar con el ELA, se deberá firmar una carta donde se relacione el licenciamiento que por su naturaleza se definan como perpetuas, con el que desea continuar y que esté relacionado en el presente acuerdo, el cual quedará en la última versión liberada en la ejecución del ELA, el *software* que no se relacione en dicha carta 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 programa de actualización.
- d) Las suscripciones y/o licencias a término incluidas en el ELA vencen al finalizar los 3 años continuos de cubrimiento del acuerdo.
- e) Los usuarios (entitlements) que hayan sido otorgados por las licencias Desktop y/o Enterprise que FAC tenga actualmente no harán parte del Acuerdo.
- f) La tecnología Esri que esté embebida en productos comprados a terceros por FAC no está incluida bajo este acuerdo.

- g) FAC 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.
- h) Si FAC 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.
- i) FAC puede designar hasta 2 contactos técnicos quienes podrán contactar directamente a Esri Colombia como Centro de Soporte Técnico de Segundo Nivel.
- j) FAC enviará a Esri Colombia un reporte anual de los productos Esri instalados, incluyendo el área en la que cada producto está instalado.
- k) Cada vez que Esri libere las últimas versiones del *software* durante el período de contratación, FAC recibirá automáticamente el *software* liberado.
- l) Los productos Esri activados durante el cubrimiento de este acuerdo podrán ser renovados con un nuevo acuerdo (ELA) o bajo el contrato de programa de actualización sujeto a los precios vigentes a la fecha.
- m) FAC 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 FAC haga, siempre y cuando se trate de información no confidencial y de común acuerdo entre las partes.
- n) FAC recibirá tres (3) registros gratis anuales a la Conferencia Internacional de Usuarios Esri.
- o) Los detalles de este acuerdo serán confidenciales y no podrán ser difundidos por las partes contratantes.

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 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.
- d) Cuando el uso del crédito de servicio es superior al 75% del total disponible, Esri enviará una notificación al Administrador de contacto de que necesita

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

- e) FAC 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 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 FAC. 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. 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 los siguientes enlaces de internet: [Requisitos del sistema de ArcGIS Pro 3.5](#) y [Requisitos del sistema de ArcGIS Server 11.5](#).

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 FAC.

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.	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
- 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.

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Visualizador (Viewer)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 campo 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>

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Creador (Creator)	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 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

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		<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 Pro Standard <p>ArcGIS Online credits: 500</p>
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. 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.

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.
- 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 Entrenamiento de Esri.

VII. 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 C. Entrenamiento en herramientas Esri

I. Modalidades de entrenamiento

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 guiada por un instructor:

Aula presencial dirigido por un instructor: incluye ejercicios prácticos presentados en un salón de clases tradicional. Las características de esta modalidad son:

- 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 en clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- Tiempo de concentración dedicado exclusivamente al aprendizaje, dentro de un salón de clases debidamente equipado.

Aula virtual dirigido por un instructor: incluye ejercicios prácticos presentados bajo el formato de entrenamiento en línea impartida en tiempo real a través de internet y utilizando canales de conferencia de voz en línea (VoIP). Los estudiantes toman el entrenamiento desde su computador de escritorio o portátil, desde el lugar que deseen, siempre y cuando el espacio garantice un ambiente de concentración.

Las características de esta modalidad son:

- Clases en línea impartidas en tiempo real por instructores certificados Esri con experiencia en el tema del curso.
- Ejercicios prácticos con la última versión de *software* Esri.
- La posibilidad de hacer preguntas y tener la respuesta inmediatamente.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- La conveniencia de asistir a clase desde su escritorio, sin requerir desplazamientos.

a) Modelos de cursos guiados por instructor

Cursos de catálogo

Los Cursos de catálogo del Centro Autorizado de Entrenamiento Esri Colombia, son guiados por instructores especializados en los productos ArcGIS, y certificados en estrategias de facilitación pedagógica de tipo tecnológico. Dichos cursos pueden ser tomados bajo Clases grupales tipo privadas o bajo Clases de calendario.

En los **cursos de calendario:** se inscriben participantes de diferentes entidades de forma individual, en el calendario de cursos se publica trimestralmente a través del [Portal Web](#), en este encontrará cursos programados de forma presencial o virtual en diferentes fechas, y en horarios de 8:00 a. m. a

5:00 p. m. o en jornadas de medios días. Las clases calendario están sujetas a cambios por disponibilidad de cupos.

Las **clases grupales privadas**: solo participan miembros de la misma organización, con hasta 10 participantes. Las clases privadas permiten una interacción más dinámica al momento de desarrollar los diferentes casos prácticos y flujos de trabajo, permitiendo contextualizarse más fácilmente con las temáticas del curso.

Estas clases pueden programarse en un entorno de aula virtual, lo que elimina la necesidad de desplazamiento de los estudiantes, o en un entorno de aula presencial; en las oficinas de Esri o en las oficinas del cliente.

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 ya sea dentro o fuera de su oficina.
- No requiere desplazamientos.

b) Programación de los cursos guiados por instructor

Aula tradicional

Inscripción: la inscripción en los cursos se hace a través de nuestro centro de entrenamiento una vez recibamos la aceptación de la oferta. Puede contactar el Centro de entrenamiento al teléfono (+57) 317 430 0443 o escribir a los correos romoreno@esri.co y/o entrenamiento@esri.co para obtener información sobre la programación de los cursos.

Lugar de entrenamiento: los cursos en aula tradicional se impartirán en las instalaciones de Esri en Bogotá ubicadas en la calle 90 # 13-40 piso 2, 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 el entrenamiento de los productos de Esri.

Notas:

¹ Si el cliente desea que los cursos sean impartidos en sus oficinas en la ciudad de Bogotá, se ofrece esta opción solo para grupos de siete (7) a diez (10) 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 suministrará el material de entrenamiento, las licencias y cubrirá los costos de desplazamiento del instructor.

² En caso de que su solicitud de entrenamiento requiera que el instructor se desplace fuera de la ciudad de Bogotá o fuera de Colombia, esta incurrirá en gastos de viaje, los cuales se descontará de la bolsa de entrenamiento, canjeándolos por los créditos correspondiente a dichos gastos.

³ Para que los gastos de viaje sean incluidos dentro del servicio, su solicitud deberá contar con las siguientes características; mínimo 3 créditos de entrenamiento, con una intensidad horaria de 8 horas cada día, la cual deberá ser ejecutada en la misma semana.

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.

Aula virtual

Inscripción: la inscripción en los cursos se hace a través de nuestro centro de entrenamiento una vez recibamos la aceptación de la oferta. Puede contactar el centro de entrenamiento al teléfono (+57) 317 430 0443 o escribir a los correos romoreno@esri.co y/o entrenamiento@esri.co para obtener información sobre la programación de los cursos.

Lugar del entrenamiento: los cursos se ofrecen a través de nuestra aula virtual en horario de oficina de lunes a viernes. Los participantes se conectarán a través de internet al aula virtual y cada uno tendrá acceso una máquina virtual, preparada para su trabajo a lo largo del curso.

Requisitos técnicos:

- Óptima conexión a internet.
- Permisos suficientes para que el asistente puede acceder al aula virtual como también a la máquina virtual preparada para el curso y/o a los sitios web que contienen los productos para el desarrollo del curso.
- Encontrarse en un lugar adecuado para tomar el curso que le permita hablar con tranquilidad si requiere realizar alguna intervención en el curso.
- Audífonos y micrófono para que los estudiantes puedan participar en forma activa.
- Adicionalmente, se sugiere el uso de una cámara web.

Una vez el estudiante se encuentre inscrito y antes del inicio del curso, el estudiante recibirá las instrucciones de conexión al aula virtual y los datos de conexión a la máquina virtual. Para conectarse a la máquina virtual, si el acceso se hace desde una red con configuraciones de seguridad, será necesario habilitar los permisos de seguridad para acceder a ella y además la apertura de los puertos 1723 TCP, 47 UDP, el protocolo GRE. En todo caso, si surge algún inconveniente técnico, se puede solicitar ayuda al centro de entrenamiento 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 entrenamiento 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.

c) 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 descuento de los créditos de entrenamiento correspondiente. Se puede sustituir el estudiante por otro de la misma institución y se debe informar con tres (3) días hábiles de antelación y brindando la información solicitada para la inscripción (ver III Modo de operación, ítem .

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 Taller privado a la medida

Este servicio corresponde a la asistencia a un taller privado de media jornada (4 horas), el cual será realizado por un instructor para un máximo de veinte (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 taller.
- Es de tipo teórico práctico 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.
- El cliente estará encargado de suministrar los equipos de cómputo y el *software* necesario para realizar los ejercicios del curso.
- Esri Colombia y el cliente sostendrán una reunión inicial para definir los temas que se abordarán en el taller a la medida.
- Posterior a la reunión el cliente suministrará una muestra de sus datos para trabajar los ejercicios que se abordarán durante el taller a la medida. Si la entidad no suministra dicha información, Esri Colombia utilizará datos genéricos.
- Por cada sesión se tendrá en cuenta la tabla de conversión.
- No se entrega material
- Como evidencia de formación, se entrega el reporte de asistencia y grabación.

El descuento en la bolsa de días de entrenamiento será de la siguiente manera: sin importar la cantidad de participantes, sea 1 o 20, el descuento en la bolsa de entrenamiento corresponderá a 6 créditos.

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

A solicitud del cliente, se podrán intercambiar créditos de entrenamiento por la creación de un (1) 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:

a) Preparación del capítulo

Esri Colombia y el cliente acordaran 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.

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

c) Consideraciones del material de entrenamiento

- El material del curso estará en idioma español.
- Es responsabilidad de FAC ajustar el contenido entregado para que cumpla con el manual de imagen y marca corporativa del cliente.
- FAC será el encargado de cargar la información del entrenamiento 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.

d) Tutoría

Esri Colombia puede disponer por una única vez a un ingeniero tutor de manera remota por dos (2) horas de ingeniero tutor en la temática tratada en el capítulo, para participar en los foros, en sesiones

virtuales dentro del sistema del cliente y resolviendo las consultas en el que este tiempo se tiempo pueda atender.

1.4 Otro tipo de formación personalizada

Este servicio corresponde a entrenamiento que no está contemplado en los ítems anteriores, que se definan de común acuerdo entre Esri Colombia y el cliente. Para este tipo de servicio, la homologación con los créditos de entrenamiento se realizará en su momento.

II. Tabla de conversión

De acuerdo con las necesidades del cliente, los créditos de entrenamiento podrán ser intercambiados por los servicios ofrecidos descritos en los numerales anteriores, según el siguiente cuadro de equivalencias que tiene como unidad un (1) crédito de formación:

Servicios de entrenamiento	Número de créditos de formación
Capacitación guiada por instructor por persona en aula tradicional o virtual	1 crédito de entrenamiento (por estudiante y día)
Capacitación guiada por instructor para un grupo máximo 10 personas en aula tradicional o virtual	7 créditos de entrenamiento (por clase y día)
Taller privado a la medida de media jornada (cuatro (4) horas) con instructor para máximo 20 alumnos	6 créditos de entrenamiento (por sesión)
LMS - Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida	12 créditos de entrenamiento (por capítulo)
Otro tipo de formación personalizada	Según se presupueste

III. Modo de operación

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

- Servicio a requerir: el área de entrenamiento coordina una reunión inicial con el cliente con el propósito de revisar conjuntamente los objetivos o necesidades de entrenamiento. En caso de requerir contacto directo con el área para abordar objetivos de entrenamiento específicos puede contactarse a través de un correo asierra@esri.co o entrenamiento@esri.co.
- La programación y creación de los servicios de entrenamientos personalizados tales como creación de un capítulo de material de capacitación a la medida, taller u otro tipo de formación personalizada se realizará una reunión en donde se describirá por parte del cliente el servicio a requerir, posterior a ello el área de entrenamiento de Esri Colombia suministrará al cliente un documento donde se relaciona la descripción del servicio solicitado, para revisión y aprobación final por parte del cliente.
- El consumo de créditos de entrenamiento es calculado bajo la Tabla de conversión (Numeral II) y estimado sobre los servicios de entrenamiento seleccionados. Dicha estimación estará

relacionada dentro del documento “Plan de entrenamiento” sobre el cual el cliente deberá emitir un concepto de rechazo o de aceptación.

- **Programación:** con la aprobación del plan y una vez acordadas las fechas de ejecución del entrenamiento, la entidad deberá proporcionar la lista de participantes con la siguiente información: nombre completo, número de cedula, dirección de correo electrónico, teléfono de los asistentes al curso, áreas/unidad y rol, para formalizar la inscripción del estudiante.
- **Ejecución:** con la aprobación del documento plan de entrenamiento procederá a la asignación de personal para la ejecución del servicio.
- **Correo informativo para estudiantes inscritos:** una vez el estudiante se encuentre inscrito y previo al inicio del entrenamiento, éste recibirá un correo donde se recordará la fecha y el horario del curso, así como también recibirá el instructivo para registrarse a la plataforma de entrenamiento en la que podrá descargar el material y el certificado al finalizar el curso en cualquiera de las modalidades presencial o virtual. Luego recibirá un segundo correo en el que se entregará el enlace de acceso a la clase o citación presencial, como también algunas recomendaciones que el participante pueda interactuar en tiempo real con el instructor y otros participantes.

Recursos físicos

Para el entrenamiento 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 el entrenamiento de forma exitosa.

Lugar de prestación de los servicios

El entrenamiento se prestará en las instalaciones del cliente en la ciudad de Bogotá y/o en las instalaciones de Esri Colombia de forma presencial o de forma remota bajo un link de conexión suministrado por el centro de entrenamiento, en horario y día hábil de oficina de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

El entrenamiento en las instalaciones del cliente será siempre en horario de oficina.

IV. Consideraciones especiales:

Si el entrenamiento es impartido en las instalaciones del cliente, este estará encargado de suministrar los equipos de cómputo y el *software* necesario para realizar los ejercicios del curso.

En el caso de creación de un capítulo de material de capacitación a la medida es responsabilidad del cliente hacer seguimiento y control de los estudiantes dentro la plataforma.

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 entrenamiento 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 El entrenamiento, visite 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.

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.

Actividad	Horas TA
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:

Día y hora	Forma de liquidar las horas
Jornada ordinaria de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	Sin recargo (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	50% de recargo (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.	100% de recargo (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	150% de recargo (1 unidad reportado se facturará como 2,5 unidades)

Anexo E. Procedimientos de reportes de fallas soporte

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', and 'Herramientas de personal'. 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'. 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) 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

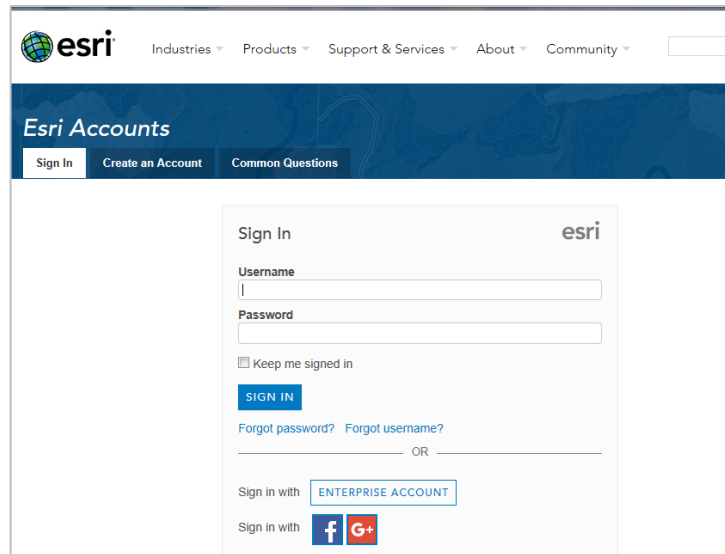
¿Qué es My Esri?

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?

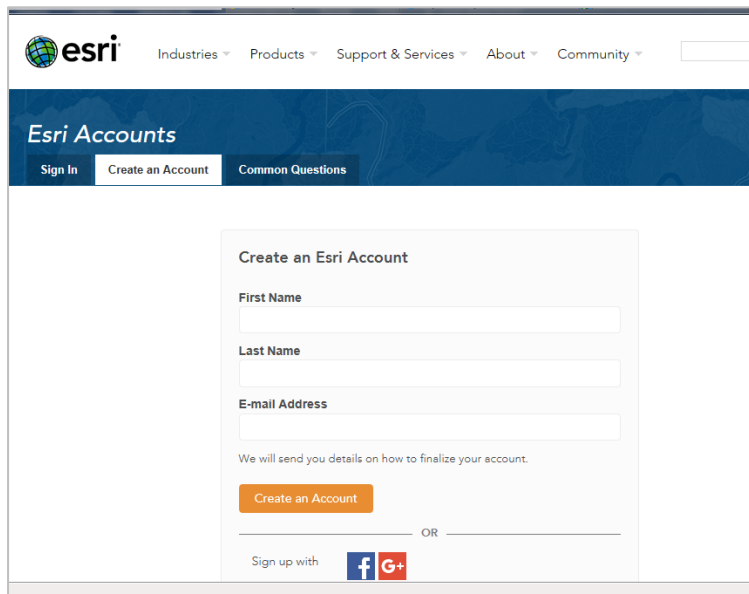
Una cuenta de Esri le da acceso a todas las secciones participantes de los sitios web de Esri que requieren un inicio de sesión. Una cuenta de Esri equivale a una cuenta pública de ArcGIS Online. Los miembros de las suscripciones de ArcGIS Online a los que su administrador de ArcGIS Online les ha concedido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



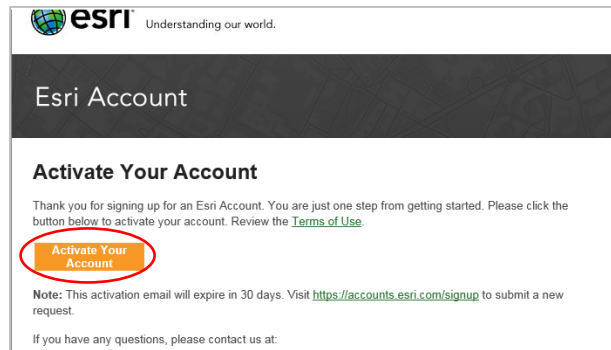
The screenshot shows the Esri Accounts Sign In page. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below this is a blue header with the text "Esri Accounts" and three tabs: "Sign In", "Create an Account", and "Common Questions". The main content area is a white box titled "Sign In" with the Esri logo in the top right corner. It contains a "Username" input field, a "Password" input field, a checkbox for "Keep me signed in", a blue "SIGN IN" button, and links for "Forgot password?" and "Forgot username?". Below these are options to "Sign in with" an "ENTERPRISE ACCOUNT" or social media accounts like Facebook and Google+.

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

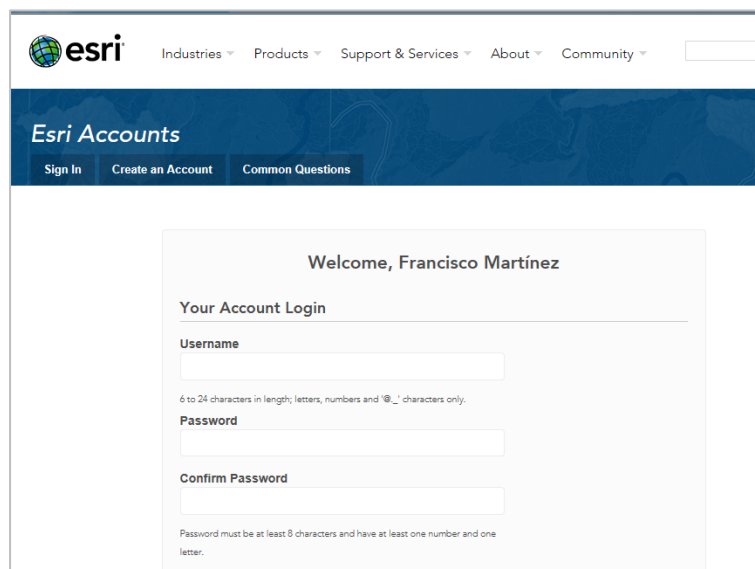


The screenshot shows the Esri Accounts "Create an Esri Account" page. It features the same navigation bar and header as the previous page. The main content area is a white box titled "Create an Esri Account" with three input fields for "First Name", "Last Name", and "E-mail Address". Below these fields is a message: "We will send you details on how to finalize your account." followed by an orange "Create an Account" button. At the bottom, there are options to "Sign up with" social media accounts like Facebook and Google+.

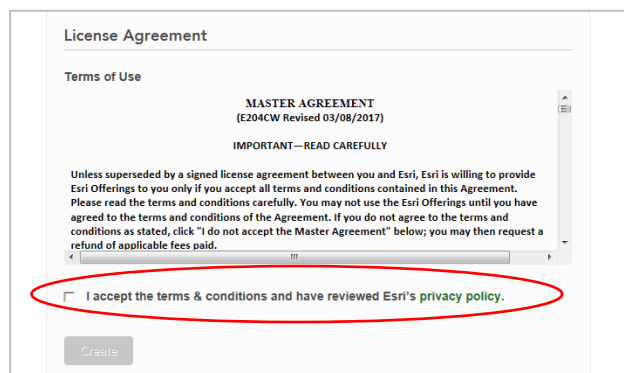
Finalizando, se enviará nuevamente al correo un link para activar la cuenta.



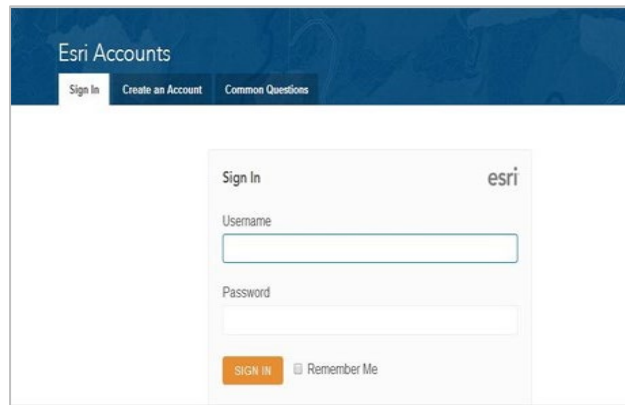
5. Al hacer clic en el link, lo redireccionará a un formulario donde debe diligenciar todos los campos.



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



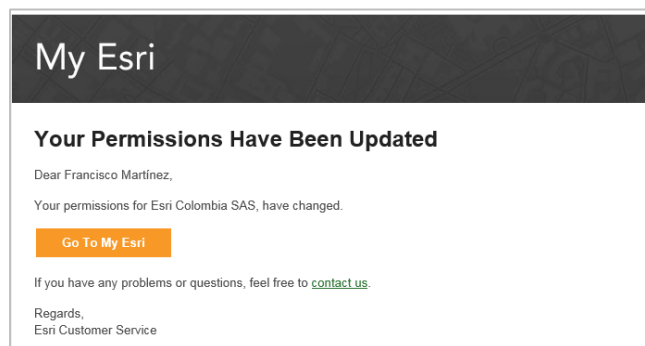
- De acuerdo al user name creado anteriormente, ingrese al portal de clientes <https://accounts.esri.com/> y digite usuario y contraseña.



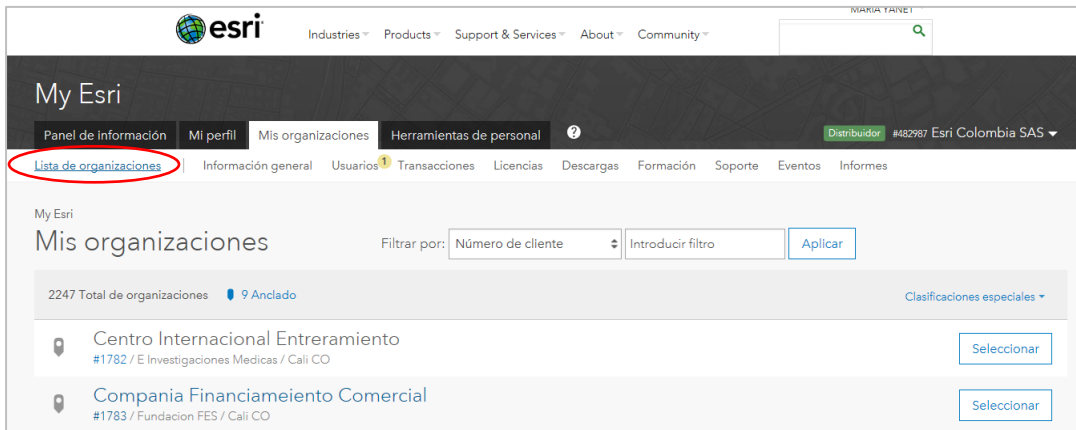
Haga clic en Mis Organizaciones



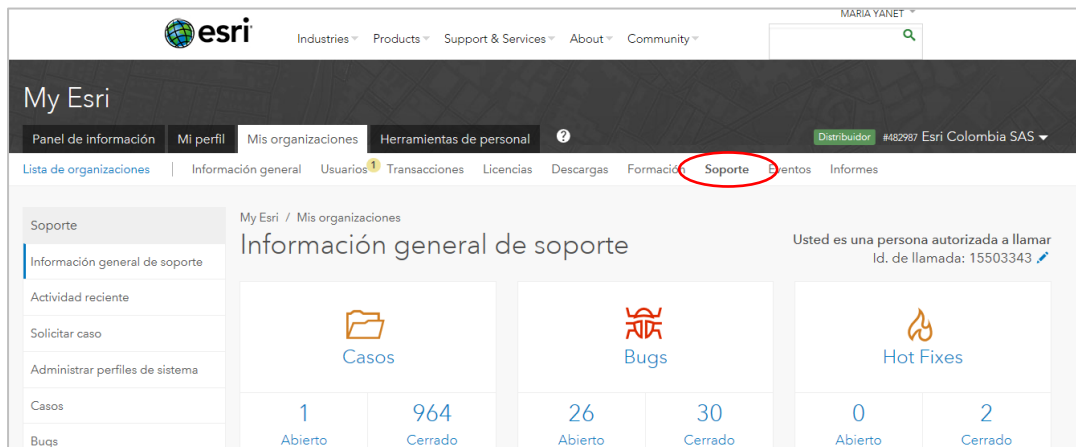
- A continuación, le llegará un correo confirmando la actualización de los permisos, para poder generar incidentes de soporte en el portal “My Esri”.



8. Haga clic en Lista de Organizaciones.



• Haga clic en la pestaña de Soporte.

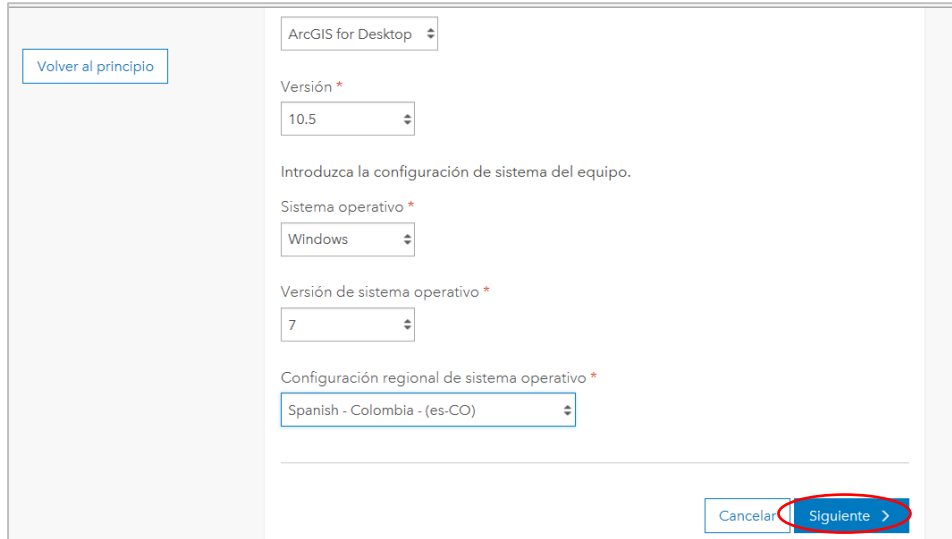


9. Seleccione la opción Solicitar caso



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

10. 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.

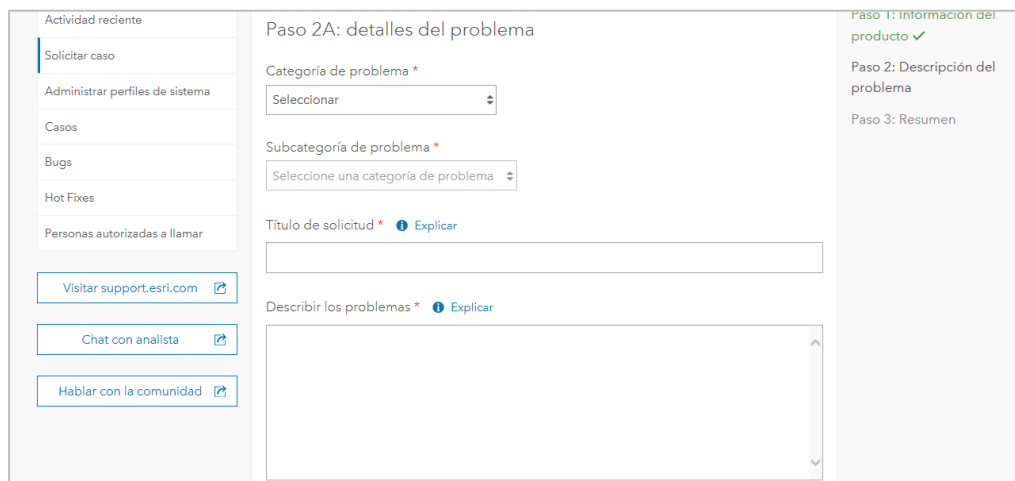
Sistema operativo *
Windows

Versión de sistema operativo *
7

Configuración regional de sistema operativo *
Spanish - Colombia - (es-CO)

Cancelar **Siguiete >**

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



Actividad reciente

- Solicitar caso
- Administrar perfiles de sistema
- Casos
- Bugs
- Hot Fixes
- Personas autorizadas a llamar

Visitar support.esri.com

Chat con analista

Hablar con la comunidad

Paso 2A: detalles del problema

Categoría de problema *
Seleccionar

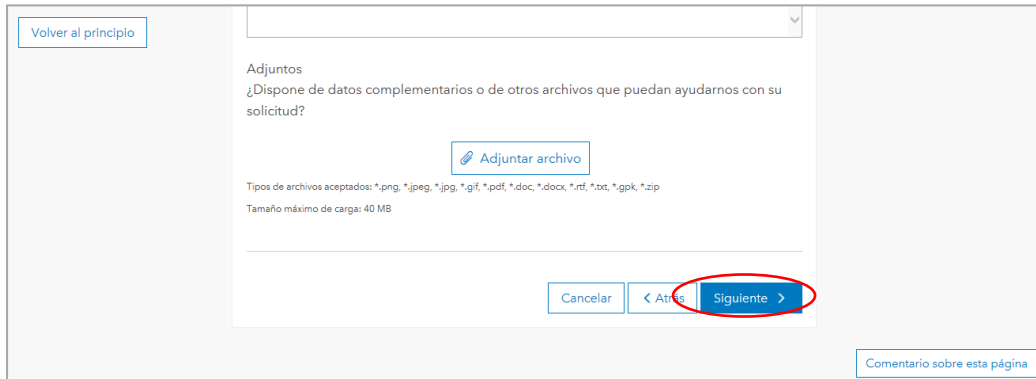
Subcategoría de problema *
Seleccione una categoría de problema

Titulo de solicitud * [Explicar](#)

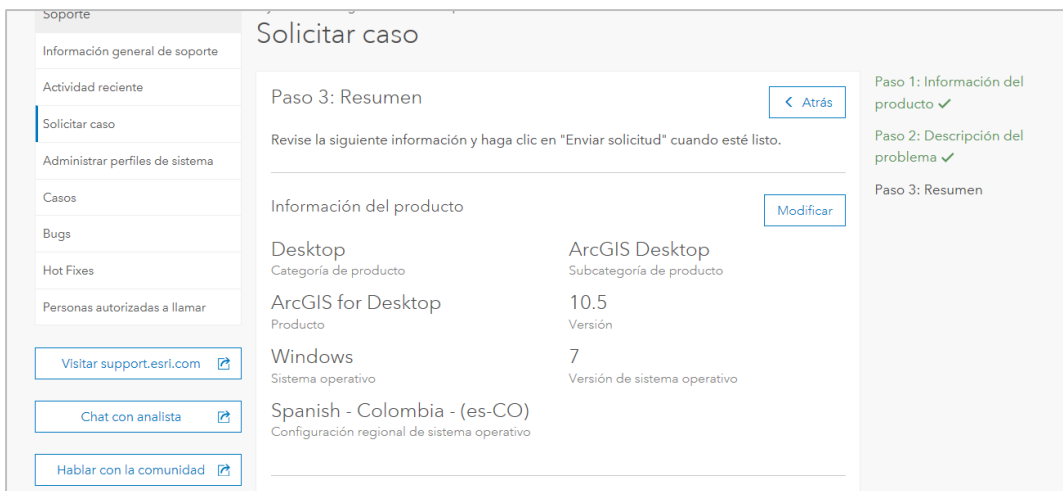
Describir los problemas * [Explicar](#)

Paso 1: Información del producto ✓
Paso 2: Descripción del problema
Paso 3: Resumen

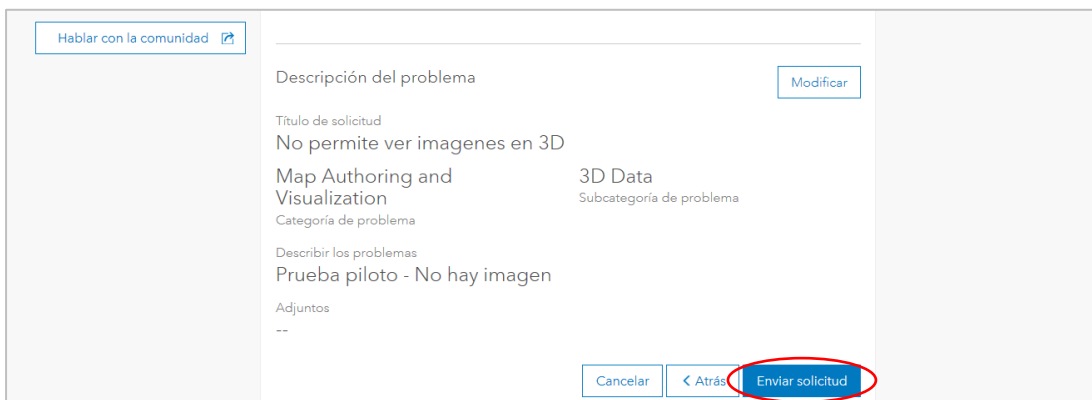
Haga clic en **Siguiente** para continuar con diligenciando el formulario.



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



13. Haga clic en **Enviar Solicitud**



14. 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](#)

15. 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 tuvieses 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

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, diligencie los datos y haga clic en enviar:



The screenshot shows the 'My Esri' support form. The navigation bar includes 'Soporte Estándar', 'Soporte Premium', 'ELA', 'My Esri' (selected), 'Chat', 'Contáctenos', and 'Service Desk'. The main heading is 'Envíenos sus inquietudes'. The form fields are: 'Nombre y Apellidos', 'Email', 'Teléfono', 'Cargo', 'NIT', 'Razón Social', 'Ciudad', 'Dirección', 'Sector' (dropdown), and 'Otra Información' (text area). An 'Enviar' button is located at the bottom right of the form area. A 'Chat' icon is visible in the bottom right corner of the page.

VI. Chat

Haga clic en el botón chat o al siguiente link:

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



The screenshot shows the 'Chat' support form. The navigation bar includes 'Soporte Estándar', 'Soporte Premium', 'ELA', 'My Esri', 'Chat' (selected), 'Contáctenos', and 'Service Desk'. The main heading is 'Hable con los expertos'. On the left, there is a text block: '¿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.' The form fields are: 'Nombre y Apellidos', 'Teléfono', 'Razón Social', 'Sector', 'Email', 'Celular', 'Ciudad', and 'Categoría' (dropdown). A 'Continuar' button is located at the bottom right of the form area. A 'Chat' icon is visible in the bottom right corner of the page.

Anexo F. Condiciones generales para el apoyo especializado en el uso de la plataforma tecnológica Esri

I. Personal

Para todos los efectos del presente Contrato, Esri Colombia será y se considerará un contratista independiente y no el agente, representante, trabajador o el simple intermediario de FAC o de sus representantes, quienes no tendrán autoridad alguna para ejercer ningún tipo de subordinación frente a los trabajadores, representantes o subcontratistas de Esri Colombia.

Esri Colombia garantiza a FAC que sólo destinará, al cumplimiento de este Contrato, personal debidamente calificado y especializado en las labores objeto del presente Contrato, obligándose a seleccionar su personal en forma cuidadosa.

FAC se reserva el derecho de solicitar a Esri Colombia la remoción y/o sustitución de cualquiera de los miembros de su personal asignado al Contrato, cuando así lo estime conveniente y con la necesidad de justificar los motivos para ello, con la correspondiente obligación de Esri Colombia de proceder a su remoción cuando sea justificada, y su remplazo se hará en todo caso dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día en que Esri Colombia reciba el aviso escrito respectivo del representante y sin que la sustitución genere costo alguno para FAC.

Cualquier situación irregular, relacionada con el desempeño de cualquier Profesional de Esri Colombia asignado para la ejecución de las actividades contractuales, deberá ser comunicada por escrito a Esri Colombia, única facultada y responsable de intervenir para solventar dicha situación.

Esri Colombia y sus trabajadores estarán obligados a cumplir con las normas de disciplina y seguridad que establezca FAC durante la ejecución del Contrato.

Fuerza Aeroespacial Colombiana permitirá que los Profesionales asignados sean visitados, periódicamente por representantes autorizados de Esri Colombia, previa notificación y acuerdo FAC.

Fuerza Aeroespacial Colombiana facilitará la comunicación constante entre los Profesionales y Esri Colombia y, en este sentido, de acuerdo con la disponibilidad de recursos de FAC, éste les proveerá direcciones de correo electrónico y acceso a Internet, extensiones telefónicas o cualquier medio o contacto para que Esri Colombia atienda los requerimientos del personal.

FAC ofrecerá oportunamente toda la información, inducción y preparación sobre los procedimientos administrativos o de cualquier otra índole, que el personal de Esri Colombia deba conocer para la correcta ejecución del contrato.

Esri Colombia no es responsable por problemas internos de FAC de cualquier índole. Esto incluye: la estabilidad laboral del personal de FAC relacionado con este componente, fallas o mal funcionamiento propio del *hardware* y *software* o cualquier otra situación que incida directa o indirectamente sobre la realización de esta actividad.

FAC se compromete a no efectuar ofertas de empleo, directas o indirectas, al personal designado por Esri Colombia para la ejecución del contrato durante la vigencia del Contrato que eventualmente se suscriba y hasta 1 año después de finalizado el mismo.

En caso de probarse un ofrecimiento de parte de FAC al Profesional, Esri Colombia se reserva el derecho de reclamar los perjuicios económicos que el ofrecimiento o contratación ocasionen.

Esri Colombia se reserva el derecho de sustituir los Profesionales asignados a FAC, por otro de igual perfil y capacidad, con el firme compromiso de hacerlo de manera transparente para Fuerza Aeroespacial Colombiana esto es, con un mínimo impacto.

Cuando Esri Colombia deba reemplazar un Profesional por otro con el mismo perfil y la situación e Fuerza Aeroespacial Colombiana lo permitan, ambos Profesionales compartirán un periodo discrecional de Esri Colombia máximo de hasta cinco (5) días hábiles por año de antigüedad que se utilizará para hacer una transferencia de conocimientos del Profesional saliente al Profesional entrante. Durante el tiempo de transferencia sólo serán facturados los día(s)/Profesional de uno de los Profesionales.

II. Inasistencias

Las inasistencias temporales inesperadas del Profesional de Esri Colombia a consecuencia de accidente, enfermedad, renuncia o cualquier otro motivo con o sin justificación, serán registradas por el Profesional en el reporte de avance para el periodo contratado.

Las inasistencias temporales inesperadas del Profesional de Esri Colombia, una vez que se presenten y se mantengan por más de cinco (5) días hábiles, serán consideradas y se tratarán como inasistencias planificadas de acuerdo con lo que se describe en el párrafo siguiente.

Las inasistencias temporales planificadas de cada Profesional de Esri Colombia a consecuencia de hospitalización, vacaciones, inasistencias temporales inesperadas de más de cinco (5) días y/o permisos, deberán ser notificadas con antelación a FAC, siempre que la situación lo permita y podrán ser atendidas por Esri Colombia a través del reemplazo temporal o definitivo del Profesional involucrado con otro cuyo perfil se corresponda con el perfil contratado.

III. Horario extraordinario

Cuando los profesionales presten y reporten un número de horas superior al inicialmente contratado, en razón a actividades concertadas de forma previa entre FAC y Esri Colombia, éstas se liquidarán teniendo en cuenta las siguientes reglas:

Día y hora	Forma de liquidar las horas
Jornada ordinaria de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	Sin recargo (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	50% de recargo (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.	100% de recargo (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	150% de recargo (1 unidad reportado se facturará como 2,5 unidades)

IV. Solicitud de acompañamiento técnico

Los Profesionales de Esri Colombia asignados a Fuerza Aeroespacial Colombiana, al inicio del periodo contratado, reportarán el estimado total de Días/Profesional en los que habrán de prestar el apoyo. El reporte indicará: Interlocutor de FAC, Perfil Contratado, Nombre de Profesional Asignado para el periodo, fecha de inicio del periodo, fecha de fin del periodo y la relación de días.

V. Reporte de avance

Al finalizar el periodo contratado, los Profesionales designados para prestar el acompañamiento técnico a FAC, reportarán la cantidad de días efectivamente trabajados en el periodo contratado. Este reporte se conciliará con la solicitud de acompañamiento técnico emitida por el cliente, para el periodo y podrá dar origen a descuentos o recargos que habrán de ser considerados en la facturación.

Este reporte de avance será presentado por el Profesional al Interlocutor de FAC, el último día hábil del periodo. El Líder tendrá hasta un máximo de un (1) día hábil para hacer sus observaciones y solicitar correcciones o aprobar el reporte y devolverlo firmado al Profesional.

En caso de que un Profesional reporte y efectivamente haya trabajado más días u horas de las indicadas en la solicitud de acompañamiento, el reporte de avance será acompañado con una relación de trabajos adicionales.

VI. Formación para el profesional de Esri Colombia

FAC podrá proveer formación continua al personal de Esri Colombia asociado con este Contrato. La formación será seleccionada para mantener el nivel técnico del Profesional de acuerdo con tecnologías o procesos propios de FAC. La fecha, los horarios, la modalidad, la localidad, la duración y la logística siempre contarán con la aprobación y opiniones de Esri Colombia. El costo directo de esta formación y la inversión de tiempo del Profesional correrán por cuenta de FAC.