



Respuesta al evento CCE No. 142572

Acuerdo de Licenciamiento Corporativo (ELA)

Para

Fuerza Aérea Colombiana

Fecha: 15/12/2022

Versión: 3.0

Contacto: Andrés Camilo Morales

Cargo: Gerente de cuenta

Correo: amorales@esri.co

Teléfono: (601) 650 1550

Contenido

1	Resumen ejecutivo.....	1
2	Contexto	1
2.1	Relación Esri Colombia / FAC	1
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	3
3.4	Beneficios aportados	10
4	Facturación y pago.....	11
5	Plazos de entrega.....	11
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.	Componentes y beneficios incluidos Acuerdo Educativo Institucional.....	2
Anexo C.	Descripción ArcGIS Online	5
Anexo D.	Capacitación en herramientas Esri.....	12
Anexo E.	Equivalencia de horas de TA	19
Anexo F.	Procedimientos de reportes de fallas soporte premium	20

1 Resumen ejecutivo

El presente documento describe la propuesta relacionada del Enterprise License Agreement (ELA), para la Fuerza Aérea Colombiana (FAC).

El ELA para FAC 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, asesoría especializada, acompañamiento y otros.

El valor de la presente oferta es de mil trescientos setenta millones cincuenta y nueve mil doscientos sesenta y cinco pesos (\$1.370.059.265) con cubrimiento hasta el 20 de octubre de 2023, 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.

El cubrimiento del ELA es hasta el 20 de octubre de 2023.

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

2 Contexto

La Entidad está trabajando intensamente en la presentación de resultados alcanzados con las configuraciones y/o desarrollos llevados a cabo con las herramientas Esri a fin de lograr la visibilidad necesaria hacia el interior de la organización y de la mejora obtenida en sus procesos.

2.1 Relación Esri Colombia / FAC

Esri Colombia ha acompañado a la Fuerza Aérea Colombiana 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 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* Esri para presentar informes y crear mosaicos de cartografía con unión de imágenes satelitales y de las plataformas aéreas de la entidad, y del 2012 a la fecha 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 por tres años el cual está vigente hasta el 31 de mayo del 2022.

2.2 Nuevos retos para FAC

La FAC tiene actualmente los siguientes retos:

- El manejo de los activos y la infraestructura de la FAC a nivel nacional.
- La creación de cartografía aeronáutica.
- La integración con sistemas operacionales para apoyar la seguridad del espacio aéreo colombiano.

2.3 Necesidades identificadas

- Aumentar el uso de herramientas y productos geográficos como soporte a la misión de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Mantener un conocimiento situacional que permita la toma oportuna de decisiones con base en la ubicación de los recursos y las amenazas.
- A nivel de la infraestructura de las bases de datos, requieren 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.
- Hacer la 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.

Implementación y fortalecimiento de la plataforma geográfica con la que la FAC pueda mejorar la toma de decisiones y tener mayor agilidad en sus procesos.

3 Agreement ELA

3.1 Descripción general

Un Enterprise License Agreement es el modelo de colaboración que maximiza el valor del SIG para Fuerza Aérea Colombiana 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
 - Acompañamiento SIG de forma remota
 - Soporte *software* Esri
 - Programa de beneficios empresariales (EEAP)

En el numeral 3.3 Componentes incluidos se detalla el alcance ofrecido en cada uno de estos para FAC.

3.2 Cubrimiento

Todos los empleados de FAC podrán utilizar los componentes listados en esta propuesta, en cumplimiento de sus deberes. Las empresas contratistas de FAC no están incluidos 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. <i>Software</i> con licencias ilimitadas	
ArcGIS Desktop	ArcGIS Desktop (usuarios single y concurrentes): • Advanced

Componente	Descripción y proceso
	• Standard • Basic ArcGIS Desktop Extensions (usuarios single y concurrentes): • ArcGIS 3D Analyst • ArcGIS Spatial Analyst • ArcGIS Geostatistical Analyst • ArcGIS Schematics • ArcGIS Workflow Manager • ArcGIS Data Reviewer • Esri Production Mapping
ArcGIS Enterprise	ArcGIS Enterprise • Enterprise (Advanced, Standard) ArcGIS Enterprise Extensions: • ArcGIS 3D Analyst • ArcGIS Spatial Analyst • ArcGIS Workflow Manager • ArcGIS Geostatistical Analyst • ArcGIS Schematics • ArcGIS Data Reviewer
Para mayor detalle ver: Anexo A Características comerciales software Esri	
2. Software con licencias limitadas	
Otro software	Se ofrece a FAC el siguiente licenciamiento: • Hasta tres (3) licencias de ArcGIS Data Interoperability Desktop concurrent use • Hasta siete (7) licencias de ArcGIS LocateXT concurrent use/single use. • Hasta tres (3) licencias de Image Analyst (for use with ArcGIS Pro) single use. • Hasta treinta (30) licencias de Image Analyst (for use with ArcGIS Pro) concurrent use. • Hasta dos (2) licencias de ArcGIS Tracking Analyst concurrent use. • Hasta cuatro (4) licencias de ArcGIS Aviation Charting concurrent use. • Hasta tres (3) licencias de ArcGIS Aviation Airports concurrent use. • Hasta una (1) licencia de ArcGIS Data Interoperability Server. • Hasta cinco (5) licencia de ArcGIS Image Server. • Hasta dos (2) licencias de ArcGIS GeoEvent Server.

Componente	Descripción y proceso																																				
Acuerdo Educativo Institucional Small	El ELA incluye para la Jefatura de Educación Aeronáutica la suscripción anual a un (1) Acuerdo educativo institucional Small. Los componentes y cantidades incluidas se especifican en el Anexo B Componentes y beneficios incluidos Acuerdo Educativo Institucional																																				
3. Suscripciones a término																																					
ArcGIS Online	El ELA incluye la suscripción a ArcGIS Online distribuidos así: Cubrimiento hasta el 31 de mayo de 2023: <table><tr><th>Tipo de usuarios</th><th>No. De usuarios</th><th>Total créditos</th></tr><tr><td>Viewer</td><td>35</td><td>--</td></tr><tr><td>Editor</td><td>10</td><td>625</td></tr><tr><td>Mobile Worker</td><td>20</td><td>1.250</td></tr><tr><td>Creator</td><td>70</td><td>8.750</td></tr></table> Cubrimiento desde el 1 de junio de 2023 al 20 de octubre de 2023 <table><tr><th>Tipo de usuarios</th><th>No. De usuarios</th><th>Total créditos</th></tr><tr><td>Viewer</td><td>45</td><td>--</td></tr><tr><td>Editor</td><td>15</td><td>1.484</td></tr><tr><td>Mobile Worker</td><td>35</td><td>3.464</td></tr><tr><td>Creator</td><td>70</td><td>13.584</td></tr></table> Se ofrecen además las siguientes aplicaciones de ArcGIS Online. <table><tr><th>Nombre del producto</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>ArcGIS Drone2Map</td><td>1</td></tr><tr><td>ArcGIS Urban Suite</td><td>1</td></tr></table> Para mayor detalle ver Anexo C Descripción ArcGIS Online	Tipo de usuarios	No. De usuarios	Total créditos	Viewer	35	--	Editor	10	625	Mobile Worker	20	1.250	Creator	70	8.750	Tipo de usuarios	No. De usuarios	Total créditos	Viewer	45	--	Editor	15	1.484	Mobile Worker	35	3.464	Creator	70	13.584	Nombre del producto	Cantidad	ArcGIS Drone2Map	1	ArcGIS Urban Suite	1
Tipo de usuarios	No. De usuarios	Total créditos																																			
Viewer	35	--																																			
Editor	10	625																																			
Mobile Worker	20	1.250																																			
Creator	70	8.750																																			
Tipo de usuarios	No. De usuarios	Total créditos																																			
Viewer	45	--																																			
Editor	15	1.484																																			
Mobile Worker	35	3.464																																			
Creator	70	13.584																																			
Nombre del producto	Cantidad																																				
ArcGIS Drone2Map	1																																				
ArcGIS Urban Suite	1																																				
ArcGIS Enterprise	El ELA incluye los siguientes usuarios nombrados para Enterprise distribuidos de la siguiente manera: Cubrimiento hasta el 31 de mayo de 2023: <table><tr><th>Tipo de usuarios</th><th>No. de usuarios</th></tr><tr><td>Editor</td><td>6</td></tr><tr><td>Creator</td><td>19</td></tr></table>	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Editor	6	Creator	19																														
Tipo de usuarios	No. de usuarios																																				
Editor	6																																				
Creator	19																																				

Componente	Descripción y proceso						
	Cubrimiento desde el 1 de junio de 2023 al 20 de octubre de 2023 <table> <tr> <th>Tipo de usuarios</th><th>No. de usuarios</th></tr> <tr> <td>Editor</td><td>25</td></tr> <tr> <td>Creator</td><td>40</td></tr> </table>	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Editor	25	Creator	40
Tipo de usuarios	No. de usuarios						
Editor	25						
Creator	40						
Otras suscripciones	Se ofrece a FAC las siguientes suscripciones: - Hasta una (1) suscripción de Site Scan Single Operator. - Hasta una (1) suscripción de Site Scan Single Access.						
4. Componentes de valor agregado al Acuerdo ELA							
Servicio de acompañamiento SIG	Se incluye el acompañamiento de un (1) ingeniero tiempo completo (en horario laboral de lunes a viernes) por el 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: - 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 a las necesidades detectadas en el cliente. - El ingeniero no realizará actividades relacionadas con desarrollo o con procesamiento de datos del cliente. - Apoyar en el soporte de la plataforma a los usuarios de FAC.						
Capacitación en las herramientas Esri	FAC tendrá derecho por el cubrimiento del acuerdo, a consumir hasta treinta y nueve (39) días de capacitación. Los días de capacitación podrán ser consumidos por los diferentes servicios que ofrece el área de entrenamiento, los cuales se listan a continuación: Capacitación guiada por instructor individual o grupal						

Componente	Descripción y proceso
	• Seminario taller privado a la medida • Creación de un capítulo de material de capacitación a la medida • Voucher para presentar examen de certificación técnica de Esri • Voucher de examen de especialidad de certificación técnica Esri • Provisión de ambientes de entrenamiento en la nube • Otro tipo de formación Para mayor detalle ver: Anexo D Capacitación en herramientas Esri 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 FAC y el Technical Advisor de Esri Colombia. Cualquier cambio o reprogramación de capacitación estará sujeto a disponibilidad de cupos de Esri Colombia. <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. 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
Programa de beneficios empresariales (EEAP)	El ELA incluye por el cubrimiento del Acuerdo, el Programa de beneficios empresariales (EEAP), el cual consta de ciento noventa y cuatro (194) horas de Technical Advisor (TA). Durante el desarrollo del programa y de acuerdo a las necesidades detectadas por el TA y el equipo receptor de FAC puede ser utilizada en los siguientes componentes: 1. Technical Advisor 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: • Asesoría en estrategias SIG, arquitectura, selección de productos y planificación de la liberación de soluciones. • Ayudar en las decisiones relacionadas con consultoría, sugerir socios de negocios y los requisitos de capacitación, en colaboración con los principales profesionales de Esri Colombia.

Componente	Descripción y proceso
	Actividades • 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 a las horas disponibles del programa. • Asesoría continúa durante el programa. Limitaciones 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. 2. Área de consultoría 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. Las 194 horas del programa o parte de ello se pueden intercambiar por horas de consultoría, para realizar las tareas que se acuerden según el plan. Para mayor detalle ver: Anexo E Equivalencia de horas de TA.
Soporte <i>software</i> Esri Soporte Premium	FAC contará durante el cubrimiento del acuerdo con soporte Premium, estos servicios incluyen: • Entrega del <i>software</i> e instalación en sitio de la última versión liberada en el mercado por la casa matriz Esri. • Derecho a service packs y parches, liberados por la casa matriz. • 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. • Inmediata asistencia en sitio de acuerdo al nivel de criticidad.

Componente	Descripción y proceso
	• 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. • 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. • Permisos de interlocutor autorizado para crear requerimientos de soporte y consultas técnicas del producto. • A través del sitio web My Esri podrá realizar seguimiento diario a los incidentes reportados. • Información en línea de los códigos de autorización de licencias de los productos adquiridos con Esri. • El cliente Soporte premium podrá administrar los usuarios conectados a la organización y asignar los permisos de acuerdo al rol. • Acceso a: ○ Documentación del producto ○ GeoNet – Comunidad Esri ○ Base de conocimiento de soporte ○ Sitio web de entrenamiento Esri Academy • Asignación de un representante de soporte Premium exclusivo, quien tendrá a cargo las siguientes actividades: ○ Colaboración en la instalación del <i>software</i> ArcGIS en las diferentes dependencias de la compañía. ○ Brindar soporte a los usuarios a través de la mesa de ayuda. ○ Categorización por criticidad de los incidentes reportados ○ Agilizar la resolución de incidentes y generar un reporte regular. ○ Envío de actualizaciones diarias sobre el progreso del incidente. ○ Prioridad en el proceso de escalamiento de incidentes directamente al fabricante. ○ Documentar los incidentes de manera adecuada. ○ Mantener al cliente informado acerca de los service packs y parches relevantes para el cliente. ○ El ingeniero asignado se mantendrá trabajando prioritariamente en el caso hasta que este haya sido solucionado satisfactoriamente. ○ Envío de informes periódicos de casos para identificar problemas recurrentes de soporte. ○ Proyectarán la optimización de los productos que permitan dar solución a los problemas técnicos mediante recomendaciones de mejores prácticas.

Componente	Descripción y proceso
	<u>Lugar de prestación de los servicios</u> Las tareas definidas en este servicio se ejecutarán de manera remota y 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 FAC en Bogotá y de común acuerdo se definirá el momento para brindar el soporte en sitio <u>Prerrequisitos</u> Antes de realizar las sesiones remotas FAC debe tener en cuenta los siguientes prerrequisitos: • 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 posteada con la versión default. • Compress de geodatabase ejecutado correctamente. • Mecanismos de respaldo y recuperación listos para operar <u>Horario</u> 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. En este horario el ingeniero asignado trabajará en el caso reportado por el cliente. Sin embargo, FAC 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.

3.4 Beneficios aportados

El ELA le proveerá a FAC 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 FAC 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 a cada vigencia se pagará a la firma del contrato del respectivo año.

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.
- b) Si al finalizar los 3 años del Acuerdo FAC 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 programa de actualización.
- d) Las suscripciones a término incluidas en el ELA vencen al finalizar los 3 años continuos de cubrimiento del acuerdo.
- e) La tecnología Esri que esté embebida en productos comprados a terceros por FAC no está incluida bajo este acuerdo.
- f) 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.
- g) 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.
- h) FAC establecerá un Centro Básico de Soporte Técnico para contestar las llamadas internas de los usuarios de productos Esri. FAC puede designar hasta 2 contactos técnicos quienes podrán contactar directamente a Esri Colombia como Centro de Soporte Técnico de Segundo Nivel.
- i) FAC 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, FAC recibirá automáticamente el *software* liberado.
- k) 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.

- l) 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.
- m) FAC 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 FAC.

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:
 - 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) FAC 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.
- f) No se puede sublicenciar, arrendar, vender, prestar, compartir, transferir o ceder sin autorización escrita de Esri.
- g) Los créditos que no sean usados durante el cubrimiento del ELA, no son transferidos al siguiente contrato ELA.

- h) Disponibilidad del servicio del 99%.
- i) Durante la duración de la suscripción se incluyen las actualizaciones de *software* y contenido automático (en línea).

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 el siguiente enlace de internet:

[Requisitos del sistema de ArcGIS Desktop 10.8.x](#)

[Requisitos del sistema de ArcGIS Server 11.0](#)

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.	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) 6501575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: sopORTE@esri.co
- Página web: <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>

Anexo B. Componentes y beneficios incluidos Acuerdo Educativo Institucional

El Acuerdo Educativo Institucional incluye acceso a los productos listados a continuación, para uso académico y administrativo. Las cantidades para cada uso dependen del nivel de acuerdo que se adquiera y se especifican en las tablas "Cantidades incluidas para uso académico" y "Cantidades incluidas para uso administrativo"

I Productos licenciados para uso académico y administrativo

ArcGIS Online
ArcGIS Online Subscription
ArcGIS Online Level 2 Named Users and apps ¹ with 500 credits per Level 2 User
ArcGIS Premium Apps
Business Analyst Web app (for use with ArcGIS Online), Business Analyst Mobile app, Esri Community Analyst, GeoPlanner for ArcGIS (for use with ArcGIS Online and ArcGIS Enterprise), Insights for ArcGIS (for use with ArcGIS Online and ArcGIS Enterprise)
ArcGIS Enterprise
ArcGIS Enterprise Advanced , including the following extensions: Schematics, 3D Analyst, Spatial Analyst, Geostatistical Analyst, Network Analyst, Data Interoperability, Data Reviewer, Workflow Manager, ArcGIS for INSPIRE, ArcGIS for Maritime: Server, Esri Defense Mapping, Esri Production Mapping, Esri Roads & Highways, ArcGIS Utility Network Management
Image Server, GeoEvent Server, GeoAnalytics Server
ArcGIS Enterprise Level 1 and Level 2 Named Users and apps ¹
ArcGIS Desktop
ArcGIS Desktop—ArcGIS Pro Advanced , including the following extensions: 3D Analyst, Data Interoperability, Data Reviewer, Geostatistical Analyst, Network Analyst, Spatial Analyst, Workflow Manager, Publisher, Image Analyst, ArcGIS for Aviation: Airports, Maritime: Charting, Pipeline Referencing, Defense Mapping, Production Mapping
ArcGIS Desktop—ArcMap Advanced , including the following extensions: 3D Analyst, Data Interoperability, Data Reviewer, Geostatistical Analyst, Network Analyst, Spatial Analyst, Tracking Analyst, Workflow Manager, Publisher, Schematics, ArcGIS for Aviation: Airports, ArcGIS for Aviation: Charting, ArcGIS for Maritime Bathymetry, ArcGIS for Maritime: Charting, Esri Defense Mapping, Esri Production Mapping, Esri Roads and Highways
Additional Products
ArcGIS Hub
ArcGIS Monitor

¹ Usuarios nombrados para ArcGIS Online y ArcGIS Enterprise incluyen acceso a Apps Web y móviles; vea www.esri.com/software/apps/ para un listado actualizado.

ArcPad
Esri CityEngine Advanced
ArcGIS Developer Subscription – Enterprise Plan ²

II Cantidades incluidas para uso académico

	Small
ArcGIS Online Level 2 Named Users	500
ArcGIS Enterprise Level 2 Named Users	500
ArcGIS Premium Apps	500
ArcGIS Desktop	500
CityEngine	500
ArcPad ¹	500
ArcGIS Online Subscription ²	1
ArcGIS Enterprise Advanced ³	1
ArcGIS GIS Server Advanced additional 4-core licenses	10
Image Server, GeoEvent Server, GeoAnalytics Server	10
ArcGIS Hub ⁴	1
ArcGIS Monitor ⁵	1
Business Analyst Server	1
ArcGIS Developer Subscription	10

III Cantidades incluidas para uso administrativo

	Small
ArcGIS Online Level 2 Named Users	10
ArcGIS Enterprise Level 1 Named Users	Determinado por el cliente
ArcGIS Enterprise Level 2 Named Users	10
ArcGIS Web and Mobile Apps	10
ArcGIS Premium Apps	10
ArcGIS Desktop	10
CityEngine	10
ArcPad ¹	10
ArcGIS Online Organization ²	1
ArcGIS Enterprise Advanced ³	1
ArcGIS GIS Server Advanced additional 4-core licenses	1
Image Server, GeoEvent Server, GeoAnalytics Server	1
ArcGIS Hub ⁴	1

² No incluye suscripción al evento Developer Summit.

	Small
ArcGIS Monitor ⁵	1
ArcGIS Developer Subscription	1

1. Se entrega por solicitud.
2. Cantidad inicial. Se pueden solicitar suscripciones adicionales y asignar usuarios nombrados entre suscripciones.
3. Cantidad inicial. Se pueden solicitar licencias adicionales y asignar usuarios entre portales.
4. ArcGIS Hub incluye 10,000 usuarios para comunidad y 10,000 créditos para uso de la comunidad.
5. Licenciado por cores de ArcGIS Server: hasta 40 (small), 80 (medium), 160 (large).

IV Beneficios adicionales

	Small
Acceso al entrenamiento virtual de Esri Academy	ilimitado

Anexo C. Descripción ArcGIS Online

I. Descripción

ArcGIS Online es un sistema de administración de contenido completo, basado en la nube para trabajar con información geográfica. La plataforma proporciona una infraestructura a demanda, segura, abierta y configurable para crear mapas web, habilitar los datos geográficos, compartir sus mapas, datos y aplicaciones y administrar el contenido y múltiples usuarios de su organización. Incluye mapas base, los datos básicos para los mapas, aplicaciones, plantillas configurables, herramientas SIG y APIs para desarrolladores. Una suscripción a ArcGIS Online proporciona funciones mejoradas para publicar datos en la nube de Esri y configurar un sitio web para administrar el contenido y los usuarios.

II. Tipos de usuarios

Las suscripciones de ArcGIS Online son licenciadas por tipos de usuarios los cuales son respuesta a roles de usuario típicos. Son combinaciones de identidad predefinidas con un nivel de privilegios, aplicaciones o paquetes de aplicaciones que se alinean con las necesidades de usuarios típicos de una organización (nivel de membresía). Las características de estos tipos de usuario están determinadas por su nivel de membresía y permisos para usar aplicaciones y paquetes de estas.

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Visualizador (Viewer) ³ (Antes usuario nombrado nivel 1)	Lite	Paquete Essential Apps Field Maps (Aplicaciones móviles sin licencia de Field Maps- Solo con capacidades de visualización) ⁴ Paquete Office Apps
ArcGIS Indoors User	Lite	N/A
Trabajador de campo ¹ 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 ³	Basic	Paquete Essential Apps

³ Los clientes deben tener al menos un tipo de usuario creador o profesional GIS para administrar su cuenta de ArcGIS Online

⁴La 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.

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		Field Maps (Aplicaciones móviles sin licencia de Field Maps- Solo con capacidades de visualización) ^{2 5} Paquete Office Apps
Creador (Creator) (Antes usuario nombrado nivel 2/contribuidor)	Standard	Paquete Essential Apps Paquete Office Apps Paquete Field Apps
Profesional GIS Básico ⁶ (GIS Professional Basic)	Standard	Paquete Essential Apps ArcGIS Pro Basic Paquete Office Apps Paquete Field Apps
Profesional GIS Estándar ⁴ (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 ⁴ (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).

⁵ 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.

⁶ 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.

- 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 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 Aviation Charting
 - ArcGIS Defense Mapping
 - ArcGIS Maritime
 - ArcGIS Production Mapping
 - ArcGIS Pipeline Referencing
 - ArcGIS Roads and Highways
 - ArcGIS Indoors Pro

III. Créditos

- 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.
- Cuando se exceden los créditos de servicio asignados (o adicionales comprados) se deberán adquirir créditos de servicio adicionales.

- 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.

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 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:

Servicio	Créditos por unidad de consumo
Summarize Data	
Aggregate Points	.001 créditos * número total de objetos
Join Features	.001 créditos * número total de objetos
Summarize Nearby (distancia lineal)	.001 créditos * número total de objetos
Summarize Nearby (other travel mode)	.5 * número total de objetos en el layer desde el cual las distancias son medidas

Servicio	Créditos por unidad de consumo
Summarize Within	.001 créditos * número total de objetos
Summarize Center and Dispersion	.001 créditos * número total de objetos
Find Locations	
Find Existing Locations	.001 créditos * número total de objetos
Derive New Locations	.001 créditos * número total de objetos
Find Centroids	.001 créditos * número total de objetos
Find Similar Locations	.001 créditos * número total de objetos
Choose Best Facilities	.1 crédito/demand point route
Data Enrichment	
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)
Analyze Patterns	
Calculate Density	.001 créditos * número total de objetos
Find Hot Spots	.001 créditos * número total de objetos
Find Outliers	.001 créditos * número total de objetos
Interpolate Points	.001 créditos * número total de objetos
Use Proximity	
Create Buffers	.001 créditos * número total de objetos
Create Drive-Time Areas	.5 créditos * número de driving distances o tiempo * número de objetos
Find Nearest (Line Distance)	.001 créditos * número total de objetos
Find Nearest (Other Travel Routes)	.5 créditos * número de nearest locations encontradas
Plan Routes	1 créditos * número máximo de rutas
Connect Origins to Destinations (line distance)	.001 créditos * número total de objetos
Connect Origins to Destinations (other travel modes)	.005 créditos * máximo (conteo de origen, conteo de destino)
Manage Data	
Dissolve Boundaries	.001 créditos * número total de objetos
Extract Data	.001 créditos * número total de objetos
Generate Tessellations	.001 créditos * número total de grids creadas
Merge Layers	.001 créditos * número total de objetos
Overlay Layers	.001 créditos * número total de objetos
ArcGIS Image for ArcGIS Online services	
Image Storage (Tiled or Dynamic)	1.2 credits / GB per month

Servicio	Créditos por unidad de consumo	
Dynamic Imagery Image Analysis	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
Notebooks		
ArcGIS Notebooks Standard	0 créditos / minuto	
ArcGIS Notebooks Advanced ⁷	.05 créditos / minuto	
ArcGIS Notebooks Advanced w/GPU ⁶	.5 créditos / minuto	
Geocoding Service		
Geocodes	40 créditos/ 1,000	
Survey123		
Survey123 Reports	1 crédito / 2 reportes	
Storage		
Tile & Data Storage	1.2 créditos / GB por mes	
Feature Services	2.4 créditos / 10 MB almacenados por mes	
Map Tile Generation	1 crédito / 1,000 tiles	
Network Services		
Simple Routes	5 créditos/1,000 rutas	
Optimized Routes	.5 créditos/ruta	
Drive Time (Service Areas)	.5 créditos/anillo	
Closest Facilities	.5 créditos/ Closest Facilities	
Multi-Vehicle Routes	1 créditos/ruta	
Location-Allocation	.1 crédito / demand point (ruta)	
GeoEnrichment Service		
Geographic Data Enrichment ⁸ (enrich)	10 créditos/1,000 variables	
Infografía (visualización)	10 créditos/1,000 (visualizaciones)	
Infografía (exportación)	10 créditos/infografía (exportación)	
Demographic Reports (exportación)	10 créditos/reporte (exportación)	
Otros servicios		

⁷ 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.

⁸ 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.

Servicio	Créditos por unidad de consumo
Demographic and Lifestyle Maps (pan, zoom, identify)	10 créditos/1,000 visualizaciones de mapa

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

Anexo D. 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 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.

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 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.

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.

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 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.

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 digitará 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:

Servicios de entrenamiento	Número de días de formación
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

Servicios de entrenamiento	Número de días de formación
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.

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 E. 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 F. 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.



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

Conectándole 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

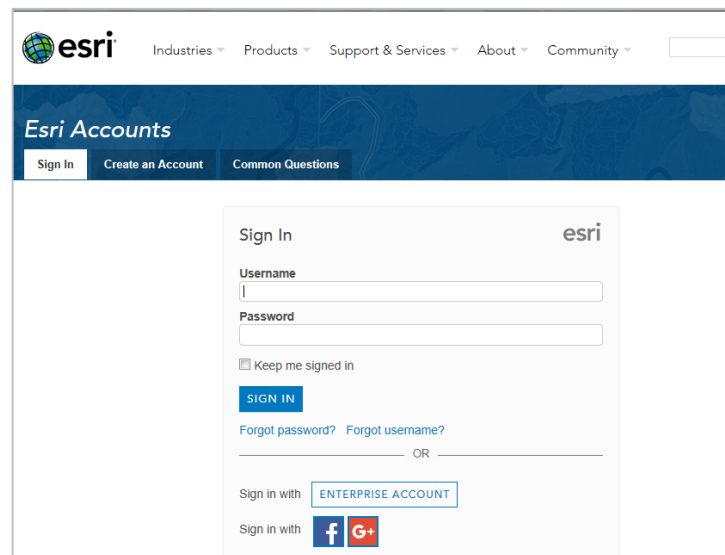
¿Qué es My Esri?

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?

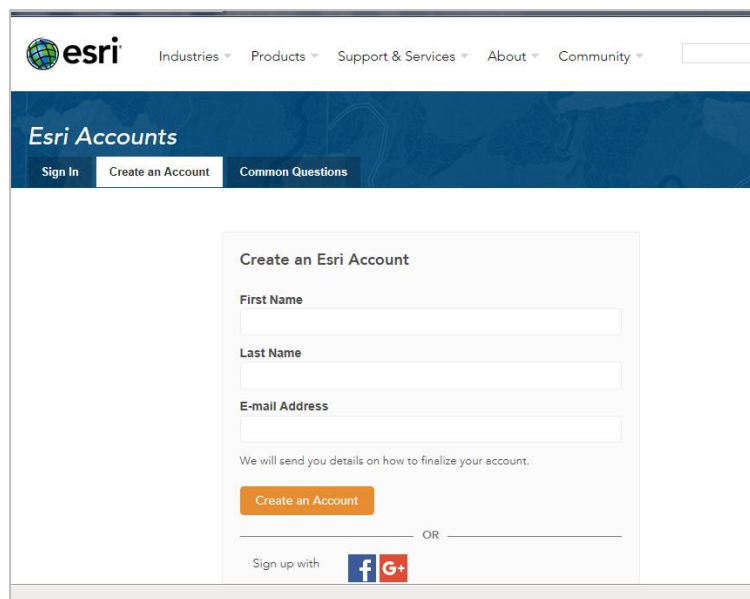
Una cuenta de Esri le da acceso a todas las secciones participantes de los sitios web de Esri que requieren un inicio de sesión. Una cuenta de Esri equivale a una cuenta pública de ArcGIS Online. Los miembros de las suscripciones de ArcGIS Online a los que su administrador de ArcGIS Online les ha concedido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



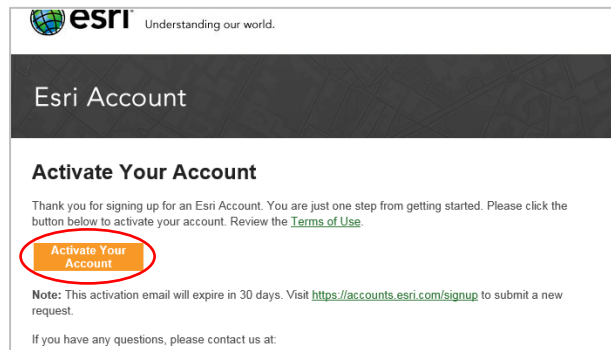
The screenshot shows the Esri Accounts Sign In page. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below this is a blue header with the text "Esri Accounts" and three tabs: "Sign In", "Create an Account", and "Common Questions". The "Sign In" tab is active. The main content area contains a "Sign In" form with fields for "Username" and "Password", a "Keep me signed in" checkbox, and a "SIGN IN" button. Below the form are links for "Forgot password?" and "Forgot username?". At the bottom, there is a "Sign in with" section featuring an "ENTERPRISE ACCOUNT" button and social media icons for Facebook and Google+.

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



The screenshot shows the Esri Accounts Create an Account page. It has the same navigation bar and header as the previous page. The "Create an Account" tab is active. The main content area contains a "Create an Esri Account" form with fields for "First Name", "Last Name", and "E-mail Address". Below the form, there is a message: "We will send you details on how to finalize your account." followed by a "Create an Account" button. At the bottom, there is a "Sign up with" section featuring social media icons for Facebook and Google+.

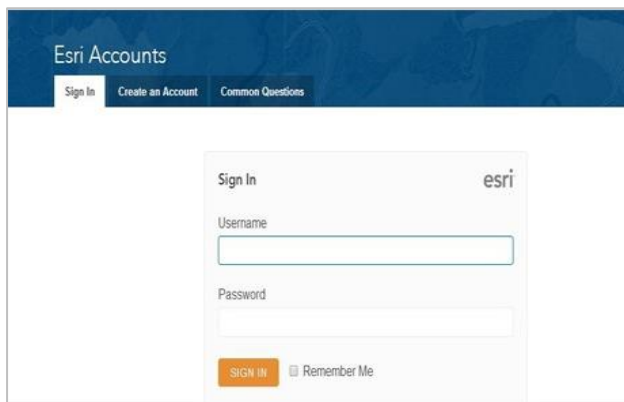
Finalizando, se enviará nuevamente al correo un link para activar la cuenta.



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".

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



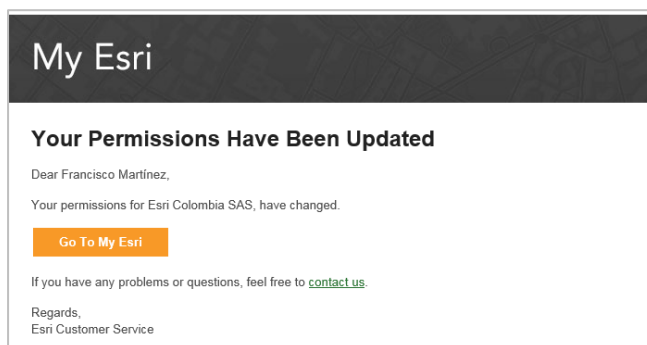
The image shows the 'Esri Accounts' sign-in page. It has a dark blue header with 'Esri Accounts' and links for 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main content area is white and contains a 'Sign In' form with fields for 'Username' and 'Password'. Below the fields are a 'SIGN IN' button and a 'Remember Me' checkbox.

Haga clic en Mis Organizaciones



The image shows the 'My Esri' dashboard. The top navigation bar includes the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below this is a 'My Esri' section with tabs for 'Panel de información', 'Mi perfil', 'Mis organizaciones' (highlighted with a red circle), and 'Herramientas de personal'. The 'Mis organizaciones' tab is active, showing details for 'Esri Colombia SAS'. The details include the address (Calle 90 13-40, Edificio Trento Piso 5, Bogota 110221, Colombia) and phone number (571 638 7272). A 'Distribuidor' badge is visible. A sidebar on the left contains links for 'Información general', 'Perfil de la organización', and 'Solicitar permisos'. A URL bar at the bottom shows '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”.



The image shows an email notification from Esri. The subject is 'Your Permissions Have Been Updated'. The body text reads: 'Dear Francisco Martínez, Your permissions for Esri Colombia SAS, have changed.' Below this is a 'Go To My Esri' button. At the bottom, it says: 'If you have any problems or questions, feel free to [contact us](#). Regards, Esri Customer Service'.

8. Haga clic en Lista de Organizaciones.

The screenshot shows the 'My Esri' portal interface. The navigation menu at the top includes 'Panel de información', 'Mi perfil', 'Mis organizaciones', and 'Herramientas de personal'. The 'Lista de organizaciones' link is highlighted with a red circle. Below the navigation menu, the 'Mis organizaciones' section is displayed, showing a list of organizations with details like 'Centro Internacional Enterramiento' and 'Compania Financiamiento Comercial'.

9. Haga clic en la pestaña de Soporte.

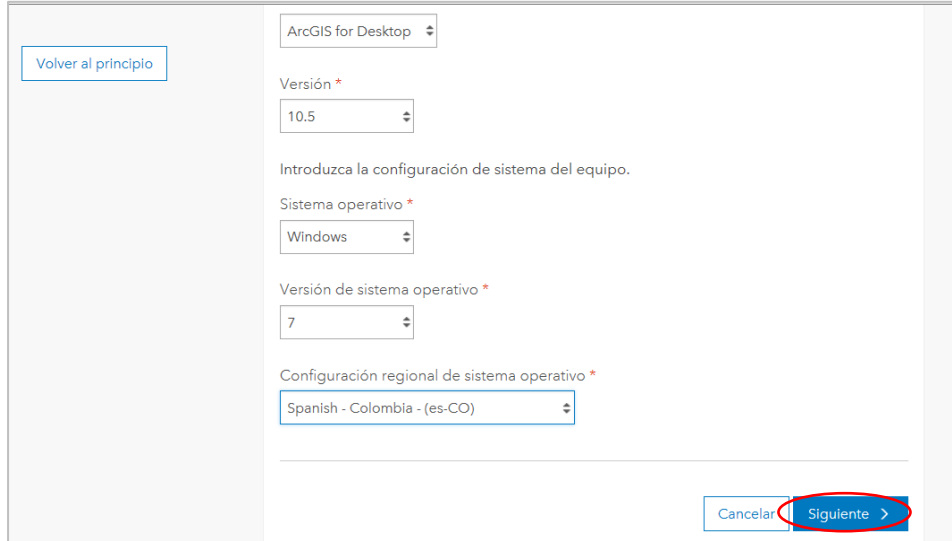
The screenshot shows the 'My Esri' portal interface with the 'Soporte' tab highlighted in the navigation menu. The 'Soporte' section is displayed, showing 'Información general de soporte' and a table of support cases. The table has columns for 'Casos' and 'Bugs', with sub-columns for 'Abierto' and 'Cerrado'.

10. Seleccione la opción Solicitar caso

The screenshot shows the 'My Esri' portal interface with the 'Solicitar caso' option highlighted in the navigation menu. The 'Solicitar caso' section is displayed, showing 'Paso 1A: envío del producto' and 'Paso 1B: descripción del producto'. The 'Solicitar caso' link is highlighted with a red circle.

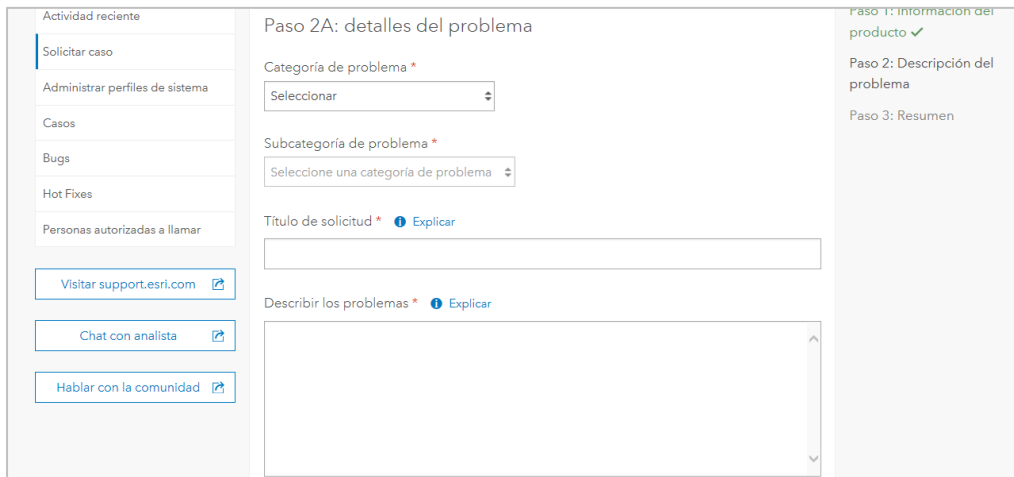
A continuación, se desplegará un formulario donde debe diligenciar cada una de las secciones del formulario.

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



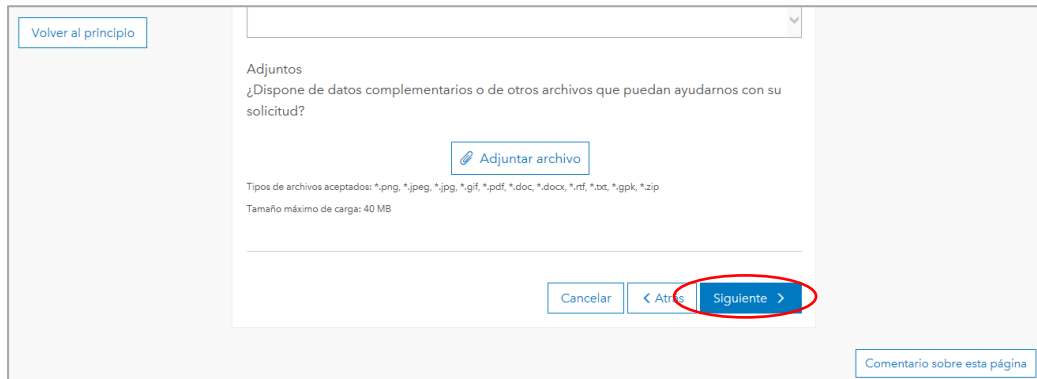
The screenshot shows a web form for configuring Esri software. On the left, there is a button labeled "Volver al principio". The main form area contains several dropdown menus: "ArcGIS for Desktop", "Versión" (set to 10.5), "Sistema operativo" (set to Windows), "Versión de sistema operativo" (set to 7), and "Configuración regional de sistema operativo" (set to Spanish - Colombia - (es-CO)). At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" and "Siguiente >". The "Siguiente >" button is highlighted with a red circle.

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



The screenshot shows a web form for creating a support case. On the left, there is a sidebar with a list of options: "Actividad reciente", "Solicitar caso", "Administrar perfiles de sistema", "Casos", "Bugs", "Hot Fixes", and "Personas autorizadas a llamar". Below this list are three buttons: "Visitar support.esri.com", "Chat con analista", and "Hablar con la comunidad". The main form area is titled "Paso 2A: detalles del problema" and contains three sections: "Categoría de problema" (with a dropdown menu), "Subcategoría de problema" (with a dropdown menu), and "Título de solicitud" (with a text input field). Below these is a large text area for "Describir los problemas". On the right side of the form, there is a vertical list of steps: "Paso 1: Información del producto" (marked with a checkmark), "Paso 2: Descripción del problema", and "Paso 3: Resumen".

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



Volver al principio

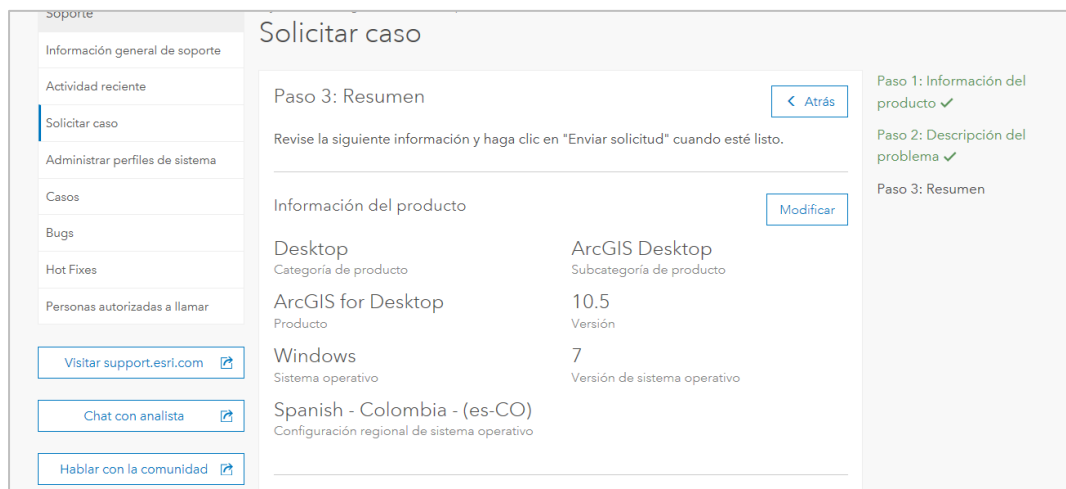
Adjuntos
¿Dispone de datos complementarios o de otros archivos que puedan ayudarnos con su solicitud?

Adjuntar archivo

Tipos de archivos aceptados: *.png, *.jpeg, *.jpg, *.gif, *.pdf, *.doc, *.docx, *.rtf, *.txt, *.gpk, *.zip
Tamaño máximo de carga: 40 MB

Cancelar < Atrás **Siguiente >** Comentario sobre esta página

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



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
Chat con analista
Hablar con la comunidad

Solicitar caso

Paso 3: Resumen

Revise la siguiente información y haga clic en "Enviar solicitud" cuando esté listo.

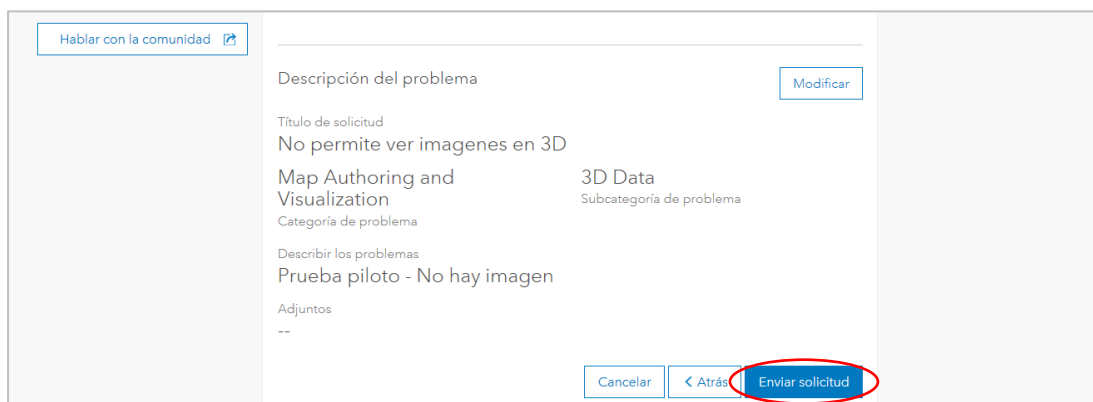
Información del producto

Desktop	ArcGIS Desktop
Categoría de producto	Subcategoría de producto
ArcGIS for Desktop	10.5
Producto	Versión
Windows	7
Sistema operativo	Versión de sistema operativo
Spanish - Colombia - (es-CO)	
Configuración regional de sistema operativo	

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

Cancelar < Atrás **Enviar solicitud**

14. Haga clic en **Enviar Solicitud**



Hablar con la comunidad

Descripción del problema

Título de solicitud
No permite ver imagenes en 3D

Map Authoring and Visualization

Categoría de problema

3D Data

Subcategoría de problema

Describir los problemas
Prueba piloto - No hay imagen

Adjuntos
--

Modificar

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 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) 6501575

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 a web form titled "Envíenos sus inquietudes". At the top, there is a navigation bar with links: Soporte Estándar, Soporte Premium, ELA, My Esri (highlighted), Chat, Contáctenos, and Service Desk. The form fields are arranged in three columns:

- Column 1: Nombre y Apellidos, Email, Teléfono, Cargo.
- Column 2: NIT, Razón Social, Ciudad, Dirección.
- Column 3: Sector (dropdown menu), Otra Información (text area), and an "Enviar" button.

 A "Chat" button with a question mark icon is located in the bottom right corner of the form area.

VI. Chat

Haga clic en el botón chat o al siguiente link:

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



The screenshot shows a web form titled "Hable con los expertos". At the top, there is a navigation bar with links: Soporte Estándar, Soporte Premium, ELA, My Esri, Chat (highlighted), Contáctenos, and Service Desk. The form is set against a teal background. 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 arranged in two columns:

- Column 1: Nombre y Apellidos, Teléfono, Razón Social, Sector.
- Column 2: Email, Celular, Ciudad, Categoría.

 A "Continuar" button is at the bottom right of the form area. A "Chat" button with a question mark icon is in the bottom right corner.