

Bogotá, DC, enero 22 de 2026

Señores

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P- PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Carrera 8 No. 12-28 Barrio La Candelaria
Piedecuesta

REFERENCIA: Proceso de Contratación No. DA-CD-060-2026

OBJETO: ADQUISICION DE LA LICENCIA ARGIS PARA EL USO LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P. - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS".

Nosotros los suscritos: **Esri Colombia S.A.S.** de acuerdo con el Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta para el proceso de selección de contratistas de la referencia y, en caso que nos sea aceptada por la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS., nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta.
2. Que ninguna entidad o persona distinta a los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos la información general y demás documentos del Pliego de Condiciones, sus anexos, la minuta del contrato, el Manual de Contratación de la Entidad, al igual que los apéndices, adendas, y demás documentos del presente proceso de selección, en especial los **REQUERIMIENTOS Y ANEXOS TÉCNICOS** y que aceptamos los requisitos en ellos contenidos. Por lo tanto, nos comprometemos a suministrar tanto el personal como el equipo mínimo que ha establecido la Entidad para el presente proceso de selección, con las condiciones y características señaladas, sin lugar a reclamaciones por condiciones del entorno de trabajo o de los presentes pliegos.
4. Que conocemos las especificaciones particulares y generales del objeto contractual, y todos los documentos que conforman el proceso para su correcta ejecución.
5. Que de acuerdo con nuestra propuesta el plazo para la entrega de las actividades objeto del contrato es el siguiente: la suscripción ofrecida será entregada al administrador de Piedecuestana dentro de los (10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra. El entrenamiento en herramientas Esri tiene una vigencia de 6 meses contados a partir del acta de iniciación del contrato y los cursos ofrecidos pueden ser tomados bajo fechas dispuestas en el cronograma de cursos de la página web de Esri Colombia.
6. Que declaro bajo la gravedad del juramento que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. En especial, manifestamos que no nos hallamos reportados en el Boletín de Responsables

Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, y disciplinarios de la Procuraduría General de la República, de acuerdo con lo previsto en el numeral 4 del Artículo 38 de la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario), en concordancia con el Artículo 60 de la Ley 610 de 2000.

7. Que nos encontramos a Paz y Salvo por concepto del pago de aportes parafiscales, el cual se encuentra vigente y al día, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. En todo caso la información relacionada se detalla en certificación anexa a la presente propuesta.
8. Que definimos la siguiente dirección electrónica como medio para recibir notificación de las subsanaciones y/o aclaraciones que la Entidad realice en el periodo de verificación de requisitos habilitantes: **representantelegal@esri.co**. Que aceptamos que al recibir en dicho correo electrónico información de la Entidad referente a la solicitud de subsanaciones y/o aclaraciones, nos consideramos notificados de la información allí recibida.
9. Que la información contenida en la propuesta y los documentos que forman parte de la misma son verídicos y que asumimos total responsabilidad frente a la Entidad cuando los datos suministrados sean falsos o contrarios a la realidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Penal y demás normas concordantes y que nos comprometemos a que toda la información y los documentos aportados a partir de la firma del acta de inicio y hasta el acta de liquidación del contrato, serán veraces y asumimos total responsabilidad frente a la Entidad cuando los datos suministrados sean falsos o contrarios a la realidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el precitado código y demás normas concordantes.
10. No aparezco incluido en el BDME (BANCO DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO) que consolida la CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2° de la ley 901 de 2004.
11. Que si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a constituir las garantías requeridas y a suscribir éstas y aquél dentro de los términos señalados para ello.
12. Que nuestra Propuesta Económica corresponde en su totalidad a lo suministrado por la Entidad para efectos del presente proceso de selección de contratistas.

Atentamente,

Nombre del proponente:
Nombre del Representante Legal:
C. C. No.:
Dirección física de correo:
Correo electrónico:
Telefax:
Ciudad:

Esri Colombia S.A.S
Diego Alejandro Aguilar Caicedo
80.041.733
Calle 90 No. 13-40 piso 5 Bogotá
representantelegal@esri.co
(601) 6501550 Fax (601) 6357260
Bogotá


FIRMA PROPONENTE

Diego Alejandro Aguilar Caicedo
C.C. 80.041.733
Representante Legal Suplente
Esri Colombia

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
PIEDECUESTA
OFERTA ECONÓMICA**

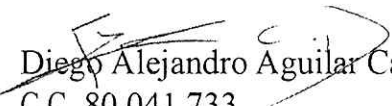
Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant.	Valor total	Valor total categoría
Suscripción ArcGIS Online	ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription	\$ 4.453.509	1	\$ 4.453.509	\$ 27.748.786
	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Annual Subscription	\$ 2.544.862	3	\$ 7.634.586	
	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Annual Subscription	\$ 13.996.743	1	\$ 13.996.743	
	ArcGIS Online Viewer User Type Annual Subscription	\$ 831.974	2	\$ 1.663.948	
	Total software Esri*				\$ 27.748.786
Suministro licenciamiento Esri	Get Started with ArcGIS Dashboards; duración 1 día	\$ 884.268	1	\$ 884.268	\$ 2.652.804
	Trabajando con ArcGIS Dashboard; duración 2 días	\$ 1.768.536	1	\$ 1.768.536	
Subtotal servicios profesionales					\$ 2.652.804
IVA					\$ 504.033
Total servicios profesionales					\$ 3.156.837
Total oferta					\$ 30.905.623

El valor de la oferta es de treinta millones novecientos cinco mil seiscientos veinte tres pesos, (\$ 30.905.623), incluido IVA. El IVA de los servicios profesionales es de quinientos cuatro mil treinta y tres pesos (\$ 504.033).

*El software Esri es excluido de IVA, de conformidad con la normativa tributaria vigente a la fecha, numeral 20 del artículo 11 de la Ley 2010 de 2019, por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y

eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

Atentamente,



Diego Alejandro Aguilar Caicedo

C.C. 80.041.733

Representante Legal Suplente

Esri Colombia

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
PIEDRECUESTA
OFERTA TÉCNICA**

OBJETO

Adquisición de la licencia ArcGIS para el uso la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedrecuesta E.S.P. - Piedrecuestana de Servicios Públicos".

ALCANCE

Esri Colombia ofrece la siguiente suscripción a ArcGIS Online por el término de doce (12) meses:

- Una (1) suscripción ArcGIS Online Creator User Type.
- Tres (3) suscripciones ArcGIS Online Mobile Worker User Type.
- Una (1) suscripción ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type.
- Dos (2) suscripciones ArcGIS Online Viewer User Type Annual Subscription

Para mayor información acerca de las ventajas de los tipos de usuarios, puede consultar el siguiente recurso: <https://www.esri.com/en-us/c/product/introducing-new-user-types>.

La documentación y fichas técnicas respecto a los productos contratados están disponibles en los idiomas que disponga casa Matriz. Para más información sobre el uso de las herramientas ofrecidas puede consultar el siguiente enlace:

Referencia de ArcGIS Online

Adicionalmente, Esri Colombia ofrece el siguiente entrenamiento en herramientas Esri, que pueden ser tomados como clases calendario bajo fechas dispuestas en el cronograma de cursos de la página web de Esri Colombia.

Descripción	Duración	Cantidad (personas)
Get Started with ArcGIS Dashboards; duración 1 día	Un (1) día	Un (1) participante
Trabajando con ArcGIS Dashboard; duración 2 días	Dos (2) días	Un (1) participante

Lugar de entrenamiento

El entrenamiento será brindado en modalidad aula tradicional de manera presencial en las instalaciones de Esri Colombia en Bogotá o modalidad aula virtual por internet.

Vigencia

El plazo máximo de consumo de las referencias individuales es de seis (6) meses, contados a partir de la generación de la orden de venta.

No se permitirá la prórroga del plazo de consumo más allá de los límites mencionados anteriormente, a menos que exista acuerdo expreso entre ambas partes.

Para mayor detalle ver: Anexo C Entrenamiento en herramientas Esri

PLAZO DE ENTREGA

Suscripción a ArcGIS Online: Los códigos para la activación de las licencias y suscripciones ofrecidas serán enviados por correo electrónico al administrador de las licencias que Piedecuestana de Servicios Públicos designe, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra. El periodo de tiempo contratado será contado desde la entrega de los códigos de acceso.

Entrenamiento en herramientas Esri: La inscripción en los cursos se hace a través del Centro de Entrenamiento una vez se reciba la aceptación de la oferta, los cuales pueden ser tomados como clases calendario que pueden ser tomados como clases calendario bajo fechas dispuestas en el cronograma de cursos de la página web de Esri Colombia.

LUGAR DE EJECUCIÓN

Suscripción a ArcGIS Online: Esri Colombia mediante correo electrónico hará la entrega de los códigos de activación de las suscripciones contratadas al administrador de las licencias que Piedecuestana de Servicios Públicos designe, el cual se encuentra ubicado en el municipio de Girón – Santander.

Entrenamiento en herramientas Esri: será brindado en modalidad aula tradicional de manera presencial en las instalaciones de Esri Colombia en Bogotá o modalidad aula virtual por internet, de acuerdo al cronograma de cursos de la página web de Esri Colombia.

CARACTERÍSTICAS COMERCIALES 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 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) Piedecuestana de Servicios Públicos 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.

CARACTERÍSTICAS COMERCIALES GENERALES

1. Plan de facturación

Se emitirá la factura a la entrega de los códigos para la activación de la licencia de *software* o de la clave de registro para la descarga y actualización del *software*.

2. Forma de pago

La Piedecuestana de Servicios Públicos cancelará el valor a través de ÚNICO PAGO de conformidad con la entrega de los códigos de activación de las suscripciones contratadas.

La consignación se puede hacer en:

- Banco de Bogotá cuenta corriente # 000-18415-0

Por favor indicar el NIT de su compañía en la consignación respectiva.

Para efectos fiscales y contables, Esri Colombia S.A.S. es auto-retenedor según Resolución No. 9241 del 23 de septiembre de 2015 y pertenece al régimen común del impuesto a las ventas.

3. Validez de la oferta

Esta oferta tiene validez de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de presentación.

Anexo A. Acuerdo de niveles de servicio estándar

I. Introducción

El presente Acuerdo de Nivel de Servicios SLA (por sus siglas en inglés) establece los parámetros y objetivos establecidos para garantizar la calidad del servicio que brinda el soporte técnico estándar de Esri Colombia S.A.S. (en adelante Esri Colombia).

El SLA ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que Esri Colombia establezca y mantenga el compromiso con el Usuario. El SLA contiene como mínimo las áreas claves de desempeño de los servicios a ser provistos: servicios definidos, términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios de desempeño de los factores claves, gestión de cambios, actualizaciones del SLA y los criterios de renovación y terminación. El SLA se presenta como un adelanto del contrato de servicios firmado entre las partes.

I. Definiciones

a. Partes del acuerdo

Este acuerdo es realizado entre el cliente denominado en adelante usuario y Esri Colombia denominado en adelante Esri.

b. Definiciones y acrónimos

Acrónimos	Definiciones
SLA	Service Level Agreement (Acuerdos de niveles de servicio).
Incidente	Cualquier novedad que identifique interrupción en el servicio
SalesForce	Herramienta de gestión de incidentes

c. Interlocutores validos

El usuario designará, en el contrato correspondiente a este servicio o durante la ejecución de este, un interlocutor válido principal para garantizar que una persona de su organización domine el funcionamiento general de la interacción, evitando reprocesos con interlocutores diferentes y este será el encargado de administrar y gestionar quienes puedan registrar casos en la plataforma de My Esri, consecuentemente.

d. Revisiones periódicas

Este acuerdo es válido desde la fecha de firma del contrato y hasta la fecha de expiración o la fecha de terminación prematura del mismo (la primera que suceda).

Este acuerdo deberá ser revisado como mínimo cada año. Sin embargo, bajo la ausencia o falta de cualquier revisión en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente. Las partes serán responsables de facilitar las revisiones regulares a este documento. El contenido de este acuerdo puede ser enmendado o modificado bajo requerimiento y mutuo acuerdo obtenido de todos los signatarios.

II. Descripción general del servicio

Se define como el soporte técnico para todos los productos nuevos ArcGIS adquiridos por los usuarios o que se encuentren dentro del programa de actualización y soporte técnico de Esri. El soporte técnico se presta por medio de incidentes registrados a través de casos por llamadas telefónicas, emails, web, App, o desde la plataforma de My Esri. Contempla la actualización del *software*, manteniéndolo actualizado a la última versión liberada en el mercado por Casa Matriz, suministrando al usuario todas las versiones liberadas durante el periodo contratado y para el *software* relacionado en el contrato.

a. Qué incluye

El Soporte Técnico Estándar incluye los siguientes servicios:

- Soporte técnico por parte de Esri Colombia para los productos ArcGIS que se encuentren dentro del periodo de garantía ofrecido para *software* nuevo o dentro del programa de actualización y soporte técnico vigente.
- Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri.
- Proceso de escalamiento de incidentes reportados según criterios de necesidad establecidos por el equipo de soporte de Esri Colombia (Líder de Grupo, Líder Técnico e Ingenieros de Soporte ISC – “International Support Center” - 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 *software*).

Adicionalmente, contarán con los siguientes beneficios:

- Acceder a las publicaciones virtuales que regularmente produce Esri, tales como el periódico ArcNews y la revista ArcUser.
- Recibir Información sobre la Conferencia Internacional de Usuarios - Esri International User Conference <http://www.esri.com/events/uc/>.
- Derecho a inscripción sin costo en la Conferencia internacional de usuarios Esri y a la Conferencia anual de usuarios en Colombia como se indica en los Anexos de Características comerciales *software* Esri y/o Características comerciales programa de actualización de *software* Esri.

b. Alcance - cubrimiento

El servicio de Soporte Técnico Estándar tiene el mismo cubrimiento del programa de mantenimiento y soporte de Esri. Este soporte se basa en los lineamientos de alcance de soporte publicados por Casa Matriz, en: <https://support.esri.com/en/supportscope>.

Los acuerdos de niveles de servicio también contemplan las compras realizadas en el portal Colombia Compra Eficiente.

Durante la prestación del servicio de soporte, el equipo de Soporte de Esri Colombia no tomará control remoto de los equipos de los Usuarios y el Usuario se compromete a tener personal que acompañe y supervise la gestión del equipo de soporte de Esri Colombia.

c. Gestión de incidencias en la prestación del servicio

Este servicio de soporte técnico aplica para todos los productos ArcGIS que se encuentren en periodo de garantía o dentro del plan de actualización de *software* ArcGIS, de acuerdo con la etapa del ciclo de vida del producto en la cual se encuentra. Para más información consultar: <https://support.esri.com/en/other-resources/product-life-cycle>.

d. Limitaciones y exclusiones

Si se requiere otros servicios a los descritos lo invitamos a contactar:

- Centro de Respuesta al Cliente (CRC) al número +57 (601) 6501550, en Bogotá, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., o a través del e-mail: crc@esri.co o en la página web <https://www.esri.co/es-co/servicios-soporte/entrenamiento/inicio>, y entre otros puede solicitar una oferta de capacitación de acuerdo con su necesidad. Es importante aclarar, que este servicio no incluye el costo generado por la formación de nuevos usuarios o en el uso de nuevas funcionalidades del *software* o *hardware* utilizado por el Usuario.
- Servicios profesionales a Usuarios sobre la plataforma ArcGIS, con el objetivo de ayudar a potenciar las herramientas y productos Esri, utilizando las mejores prácticas de manera oportuna y eficiente. El servicio podrá ser contratado por días o meses dependiendo de las necesidades de asesoría, enfoque y especialidad. Para ello, puede comunicarse a través del e-mail: crc@esri.co, o si usted lo prefiere también puede llamar al número +57 (601) 6501550, en Bogotá de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.
- Adicionalmente, nuestros Usuarios deben tener en cuenta que, al momento de renovar su contrato de mantenimiento, si el mismo no se encuentra al día, se cargará un valor adicional de reinstalación, proporcional al tiempo que estuvo sin contrato de servicio.

III. Prerrequisitos

Antes de realizar las sesiones remotas el usuario debe tener en cuenta lo siguiente:

- 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.

Se contemplan las anteriores actividades como prerrequisito para la prestación del soporte técnico de Esri, y para que en caso de una eventual falla o error en el sistema o en el equipo del Usuario puedan recuperar su información, en todo caso, Esri Colombia no es responsable por la pérdida de información o back-up de esta.

Ante cualquier actividad de soporte llevada a cabo por los Ingenieros de Soporte ISC de Esri Colombia vía remota o en sitio, el Usuario se compromete a disponer de copias de seguridad actualizadas de todos los datos y programas que se encuentren en sus equipos, tal como se describe previamente.

Así mismo, se recomienda el cumplimiento de los requisitos mínimos para el correcto funcionamiento del *software*, evitando la modificación en la instalación y configuración de los

sistemas informáticos necesarios para el funcionamiento de las herramientas Esri, en todo caso, Esri Colombia no se responsabilizará de errores o funcionamientos inadecuados

IV. Lugar, horario y recursos

a. Lugar de prestación del servicio

Para cualquiera de las tareas definidas en este servicio, se realizarán de forma remota.

a. Horario

El horario de prestación del servicio corresponde al horario de trabajo de Esri Colombia como se ve en el siguiente cuadro:

Horario de atención	
Días	Jornada Continua
De lunes a viernes	7:30 a. m. a 5:30 p. m.

En este horario el Ingeniero de Soporte ISC asignado trabajará en el caso/incidente reportado por el Usuario. Este horario no contempla los días festivos.

b. Perfiles asignados al servicio

Perfil	Descripción
Ingeniero de Soporte ISC (International Support Center)	El Soporte Técnico Estándar, deberá ser prestado por los Ingenieros de Soporte ISC del Centro de Soporte de Esri Colombia según el siguiente perfil: Profesional o estudiante de últimos semestres Geografía, Ciencias Ambientales-Ingeniería Ambiental, Sanitaria, Forestal, Electrónica, Geociencia, Geoinformática, Informática, Sistemas, Catastral, Geodesia, Ingeniería Civil, Sistemas de Gestión de la Información, Pilotaje, Tecnología de la Información o afines El personal del Centro de Soporte de Esri Colombia cuenta con el entrenamiento necesario en las diferentes tecnologías ArcGIS para soportar de la mejor manera el uso de nuestra tecnología.

V. Procedimientos y canales de comunicación

- Soporte técnico por parte del Centro de Soporte de Esri Colombia para los productos ArcGIS que se encuentren dentro del periodo de garantía o cuenten con el programa de actualización y soporte técnico vigente. Es determinado por el alcance de soporte publicado por Casa Matriz. en: <https://support.esri.com/en/supportscope>.
- Acceso a la herramienta de gestión de incidentes para la creación, consulta y seguimiento de incidentes My Esri.
- Proceso de escalamiento de incidentes reportados a un Ingeniero de Soporte ISC, a un Líder Técnico o al equipo de desarrollo de Casa Matriz directamente, según corresponda y de acuerdo con la necesidad y el requerimiento del caso.

En todo momento, aun cuando el caso sea escalado con el equipo de desarrollo o a un Ingeniero de Soporte ISC – Líder Técnico de Casa Matriz, la comunicación se mantendrá con el Ingeniero de Soporte ISC de Esri Colombia.

La persona que requiere de los servicios debe utilizar los canales de comunicación definidos a continuación:

- En Bogotá - Colombia: +57 (601) 6501575
- Línea nacional - Colombia: 018000112158
- Dirección Electrónica Colombia: soporte@esri.co
- Creando el caso a través de My Esri: <https://accounts.esri.com>
- Página web: <https://www.esri.co/es-co/servicios-soporte/soporte/inicio>
- App: Aplicación de Soporte de Esri (PlayStore para Android y AppStore para IOS)

En caso de solicitar el requerimiento vía telefónica el analista de soporte le solicitará los siguientes datos:

- Nombre de la empresa que llama.
- Nombre de la persona quien efectúa la solicitud de atención técnica
- Descripción del problema en forma clara y concreta
- Correo electrónico.

Es necesario que el Usuario al momento de reportar el incidente haga la descripción mínima de su requerimiento y del producto de *software* que requiera soportar.

Una vez registrado su incidente, se le asignará y se le enviará al correo electrónico el registro de su requerimiento de servicio en nuestro sistema, informándole el número de caso y el Ingeniero de Soporte ISC asignado para atender la solicitud. Este número será el que se debe utilizar para cualquier identificación del caso posterior al servicio.

Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico en horas no laborables serán atendidas el siguiente día hábil. Todos los reportes recibidos por correo electrónico tienen la misma prioridad que los recibidos por nuestras líneas telefónicas.

VI. Gestión de cambios

Este es un servicio estándar y por lo tanto los cambios que se generen se repercutirán a todos los Usuarios que tengan firmado con Esri un contrato referenciado a este servicio.

Para los cambios que el Usuario quiera realizar sobre este servicio, apartándose del estándar definido en este SLA, será objeto de otro documento SLA y una nueva propuesta económica que contemple los nuevos requerimientos solicitados.

VII. Contratos vinculados al servicio

Esri no será responsable por los contratos vinculados a este servicio y que pueden repercutir en la provisión oportuna del mismo como son:

- Contratos de outsourcing con terceros para la administración de la plataforma.

- Contratos con datacenter que afecten los requisitos para el buen funcionamiento de la herramienta.
- Contratos con proveedores de *hardware*.

VIII. Tiempo de respuesta

a. Primer contacto

Para el Soporte Estándar, Esri Colombia ha determinado un tiempo de respuesta al primer contacto dentro de las primeras 4 horas hábiles.

b. Tiempos de respuesta por niveles de criticidad

Al momento de recibir el incidente, Esri Colombia determinará el nivel de criticidad de este lo que estará asociado a su tiempo de respuesta, Esri Colombia tendrá en cuenta el diagnostico de los errores y los siguientes niveles de criticidad.

Valor de criticidad	Impacto	Criterio
A	Bajo	El incidente no impide la realización de las tareas diarias
B	Medio	El incidente impide la ejecución de las tareas diarias
C	Alto	El incidente impide la ejecución de todas sus tareas diarias y/o relacionadas con el cumplimiento legal de entes externos

Los tiempos de respuesta para todos los niveles de criticidad es de 80 horas hábiles para el servicio de soporte técnico estándar.

En el caso de que sea necesario escalar el caso directamente a Casa Matriz, el tiempo de respuesta se extenderá 10 días hábiles.

IX. Disponibilidad de acceso a la herramienta de gestión de incidentes (My Esri)

Esri Colombia se compromete a suministrar disponibilidad de acceso a la herramienta de gestión de incidentes My Esri del 99% para creación, consulta y seguimiento de casos.

X. Servicio al usuario (encuestas)

Para Esri Colombia la satisfacción del Usuario es lo más importante, y pensando en esto, tiene a su disposición un equipo de trabajo altamente capacitado, con experiencia y conocimiento técnico, dispuesto a brindarle un mejor servicio, garantizarle apoyo continuo y establecer una comunicación activa durante el ciclo de vida de su incidente.

Con el fin de asegurar la calidad de nuestro servicio, estamos permanentemente atentos a escuchar y atender sus solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos frente al servicio prestado es por esto que los invitamos a contestar la encuesta de satisfacción por cada caso cerrado.

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 (Antes usuario nombrado nivel 1)	Lite	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Earth • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Survey123 • Map Viewer • Scene Viewer ArcGIS Online credits: Cero (0)

¹ Los clientes deben tener al menos un tipo de usuario creador o profesional GIS para administrar su cuenta de ArcGIS Online
 Calle 90 No. 13 - 40 Piso 5
 Bogotá D.C., Colombia
 www.esri.co

T Bogotá +57 (601) 6501575
 T Línea nacional: 01 8000 112158
 soporte@esri.co |@EsriCol

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Trabajador de campo² Mobile Worker (Antes usuario Field worker)	Basic	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Earth • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Flight • ArcGIS GeoBIM • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS Navigator • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Workforce ArcGIS Online credits: 250
Contributor	Basic	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Earth • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS GeoBIM • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS StoryMaps

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		• ArcGIS Survey123 • Map Viewer • Scene Viewer ArcGIS Online credits: 250
Creador (Creator)	Standard	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Business Analyst Web App Standard • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Data Pipelines • ArcGIS Earth • ArcGIS Excalibur • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Flight • ArcGIS GeoBIM • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS Navigator • ArcGIS Notebooks • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web Editor • ArcGIS Workforce • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS Pro Basic • ArcGIS Solutions ArcGIS Online credits: 500
Profesional	Standard	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Business Analyst Web App Standard

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		• ArcGIS CityEngine • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Data Pipelines • ArcGIS Earth • ArcGIS Excalibur (coming to ArcGIS Online H2 2025) • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Flight • ArcGIS GeoBIM • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS Navigator • ArcGIS Notebooks • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Survey123 • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Web Editor • ArcGIS Workforce • Map Viewer • Scene Viewer • Advanced Editing user type extension • ArcGIS Solutions • ArcGIS Pro Standard ArcGIS Online credits: 500
Profesional Plus	Standard	• ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Business Analyst Web App Standard • ArcGIS CityEngine • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Data Pipelines

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		• ArcGIS Earth • ArcGIS Excalibur (coming to ArcGIS Online H2 2025) • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Field Maps • ArcGIS GeoBIM • ArcGIS Flight • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS for Microsoft 365 • ArcGIS Navigator • ArcGIS Notebooks • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Urban • ArcGIS Web Editor • ArcGIS Workforce • Map Viewer • Scene Viewer • Advanced Editing user type extension • ArcGIS Solutions • ArcGIS Pro Advanced • ArcGIS Pro extensions: • ArcGIS 3D Analyst • ArcGIS Data Reviewer • ArcGIS Geostatistical Analyst • ArcGIS Image Analyst • ArcGIS Network Analyst • ArcGIS Publisher • ArcGIS Spatial Analyst • ArcGIS Workflow Manager ArcGIS Online: 500 credits

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 creador, profesional y profesional plus tienen la opción de compra de la siguiente aplicación:

Calle 90 No. 13 - 40 Piso 5
Bogotá D.C., Colombia
www.esri.co

T Bogotá +57 (601) 6501575
T Línea nacional: 01 8000 112158
soporte@esri.co |@EsriCol

- ArcGIS AllSource
- 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
 - ArcGIS Topographic Mapping
 - StreetMap Premium for ArcGIS
 - ArcGIS Aviation Airports
 - ArcGIS Bathymetry
 - ArcGIS Aviation Charting
 - ArcGIS Maritime
 - ArcGIS Pipeline Referencing
 - ArcGIS Roads and Highways
 - ArcGIS Indoors Pro

III. Niveles de membresía (antes nivel de usuario nombrado)

Los niveles de membresía definen los privilegios que son concedidos a un tipo de usuario particular de ArcGIS Online. Los privilegios por nivel de membresía son incluidos en los tipos de usuario, ellos no pueden ser comprados separadamente.

Niveles de membresía - privilegios	
Lite	• Privilegios solo de visualización • Los usuarios pueden ser miembros de grupos privados y ver contenido privado dentro de su organización • Créditos de servicio incluidos: Ninguno
Basic	• Los privilegios de la membresía Lite y adicionalmente, • Los usuarios pueden editar objetos en un mapa: adicionar, borrar o actualizar objetos • Créditos de servicio incluidos: 250/por usuario
Standard	• Los privilegios de membresía Basic y adicionalmente, • Los usuarios pueden crear contenido: mapas, Apps, Layers, etc. • Créditos de servicio incluidos: 500 por usuario

IV. Aplicaciones

Las Aplicaciones son combinadas con los niveles de membresía para crear los tipos de usuario. Los tipos de usuario usualmente incluyen una o más aplicaciones. Estas aplicaciones pueden ser compradas separadamente o en paquetes y adicionadas a una licencia de tipo de usuario existente con un nivel de membresía compatible, esto en caso de que se necesite complementar las capacidades de un tipo de usuario para un usuario particular en su organización. Por ejemplo, adicionar ArcGIS Drone2Map a un Usuario de tipo Creador para quien necesite capacidad adicional.

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido	Se puede comprar separadamente
ArcGIS Navigator	Lite	No
ArcGIS Field Maps	Basic	No
ArcGIS Workforce	Basic	No
ArcGIS Survey123	Basic	No
ArcGIS QuickCapture	Basic	No
ArcGIS Drone2Map Standard	Standard	Si
ArcGIS Drone2Map Advanced	Standard	Si
ArcGIS CityEngine	Standard	No
ArcGIS Urban	Standard	No
ArcGIS Business Analyst Web App Standard	Standard	No
ArcGIS Business Analyst Web App Advanced	Standard	Si
Community Analyst Web App	Standard	Si
Esri Redistricting	Standard	Si

V. Paquetes de aplicaciones

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

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
Paquete de aplicaciones esenciales (Essential Apps Bundle)	- ArcGIS Home App - Operations Dashboard - Presentation App - Templates - Activity Dashboard - ArcGIS Dashboards - Configurable Web Mapping Apps - Map Viewer - Scene Viewer - Web AppBuilder	Cualquier nivel Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada. ** Solo habilitado para usuarios Creador, Professional y Professional Plus

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
	- Experience Builder - ArcGIS for Power BI - ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud - ArcGIS Instant Apps - Instant Apps - Story Maps - ArcGIS Quick Capture Web Designer** - ArcGIS App Studio - ArcGIS Hub Basic	
Paquete de aplicaciones de campo (Field Apps Bundle)	ArcGIS Field Maps w/Field Maps app license ArcGIS Workforce ArcGIS Survey123 ArcGIS QuickCapture ArcGIS Collector (Windows)	Basic Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada (No incluidas en los usuarios Viewer y Contributor)
Paquete de aplicaciones de oficina (Office Apps Bundle)	ArcGIS Maps for Office	Standard Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada

VI. Extensiones de tipos de usuarios

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

ArcGIS IPS	
Incluido con los tipos de usuario	No incluido con ningún tipo de usuario
Compatibles con los tipos de usuario	- Contributor - Mobile Worker - Creator - Professional - Professional Plus

ArcGIS Location Sharing	
Incluido con los tipos de usuario	Mobile Worker

ArcGIS Location Sharing	
Compatibles con los tipos de usuario	• Viewer • Contributor • Creator • Professional • Professional Plus

ArcGIS Workflow Manager	
Incluido con las extensiones	Workflow Manager Standard Workflow Manager Advanced
Compatibles con los tipos de usuario	• Contributor • Creator • Professional • Professional Plus

Runtime Analysis	
Compatibles con los tipos de usuario	• Creator • Professional • Professional Plus

VII. Créditos

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

- Cuando el uso del crédito de servicio es superior al 75% del total disponible, Esri enviará una notificación al Administrador de contacto de que necesita evaluar la necesidad de adquirir créditos de servicio adicionales. Los administradores también tendrán un panel de control de uso para monitorear las tasas de consumo. Estos mensajes serán enviados de nuevo al 90% y 100% de consumo de créditos.

VIII. Como adicionar usuarios y/o créditos

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

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

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

IX. Como reducir usuarios

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

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

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

X. Upgrade de tipo de usuario

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

XI. Notebook

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

Nivel	Capacidades incluidas
	Tipos de usuarios compatibles: • Creator

²ArcGIS Notebooks in the Cloud

Nivel	Capacidades incluidas
ArcGIS Notebooks Standard	- Professional - Professional Plus
	Funcionalidades incluidas: - Memoria y procesamiento: capacidad limitada - Acceso a más de 300 librerías de código abierto de ArcGIS para Python. - Apropiado para tareas administrativas, ingeniería y análisis de datos (básicos). Se aplicarán los créditos consumidos por cualquier otro servicio de consumo de crédito de ArcGIS Online utilizado dentro de Notebook
ArcGIS Notebooks Advanced	Tipos de usuarios compatibles: - Creator - Professional - Professional Plus
	Funcionalidades incluidas: - Procesamiento y memoria: capacidad media - ArcGIS Notebook Standard + ArcPy - Apropiado para la mayoría de los flujos de trabajo, incluida la ingeniería de datos a gran escala, análisis avanzados y algunos de "machine learning" - El consumo de créditos está basado en el tiempo que el notebook está abierto más los créditos consumidos por cualquier otro servicio que consuma créditos de ArcGIS Online utilizado dentro del Notebook.
ArcGIS Notebooks Advanced with GPU support	Tipos de usuarios compatibles: - Creator - Professional - Professional Plus
	Funcionalidades incluidas: - Las mismas de ArcGIS Notebook Advanced. - Procesamiento y memoria: GPU habilitada, mayor capacidad. - El consumo de crédito está basado en el tiempo que el Notebook está abierto más los créditos consumidos por cualquier otro servicio que consuma créditos de ArcGIS Online utilizado dentro del Notebook.

XII. Data Pipelines

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

Data Pipelines	
Compatibles con los tipos de usuario	Esta extensión requiere un tipo de usuario Profesional o superior.

Data Pipelines	
Role	Privilegios de publicación
Funcionalidades incluidas	Crear y editar Data Pipelines

XIII. Alojamiento

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

XIV. Premium Feature Data Store

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

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

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

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

XV. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

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

XVI. Consumo de créditos

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

Anexo C. Entrenamiento en herramientas Esri

I. Introducción

El entrenamiento dirigido por un instructor está disponible en formatos de aula virtual y clase tradicional en un aula física y se ofrece Clase Calendario individuales y/o grupal privada.

Los cursos de catálogo del Centro Autorizado de Entrenamiento Esri Colombia, son guiados por un instructor especializado en los productos ArcGIS, que pueden ser tomados como clases calendario bajo fechas dispuestas en el cronograma de cursos de la página web de Esri Colombia.

Aspectos importantes

- Estas clases se impartirán en un aula tradicional (presencial) de máximo de diez (10) estudiantes o en aula virtual para un máximo de quince (15) estudiantes.
- Las clases en modalidad de aula tradicional (presencial) se desarrollan en las aulas ubicadas dentro de las instalaciones de Esri Colombia en Bogotá (calle 90 # 13-40).
- Para las clases en modalidad de aula tradicional (presencial), se hace entrega de un refrigerio para los estudiantes durante el curso (por parte de Esri)
- No se puede hacer uso de los parqueaderos de Esri para estudiantes.
- Contamos con una cafetería equipada con microondas que podrán usar en los break y almuerzos.
- La clase podrá ser tomada de acuerdo con el calendario de cursos que se publica en la página web de Esri Colombia.
- Las clases en modalidad de aula virtual se realiza a través de la plataforma teams.
- Los horarios disponibles para impartir el entrenamiento son los siguientes: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., o en jornadas de medio día con una duración mínima de cuatro (4) horas cada una.
- Todas las clases se dictan en español.

II. Modelo de entrenamiento dirigida por un instructor de Esri

Las clases dirigidas por un instructor combinan la entrega personal, la experiencia práctica y la participación en clase para crear un entorno de aprendizaje enriquecedor.

Esri ofrece un diseño de curso y estilo de impartición de formación que enfatiza el aprendizaje interactivo y las habilidades de los SIG del mundo real para su utilización en el aula tradicional o a través de la web para las clases en línea de Esri.

El entrenamiento dirigido por un instructor también puede complementarse con los servicios de día de acompañamiento (refuerzo post-entrenamiento), los cuales mejoran la experiencia de aprendizaje de los estudiantes al brindarles tiempo adicional para revisar y practicar los conceptos del curso con la guía de un instructor en el lugar.

Para solicitar otros servicios de entrenamiento, contacte a su gerente de cuenta o al centro de entrenamiento.

Modelo tradicional (presencial). 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 el software Esri.

- La capacidad de hacer preguntas y tener la respuesta inmediatamente.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- Tiempo de concentración dedicado exclusivamente al aprendizaje, dentro de un salón de clases debidamente equipado.
- Se asignará un puesto de trabajo para cada persona dentro de la sala.

Modelo en aula virtual. Ofrece formación en línea impartida en tiempo real a través de internet y utilizando tecnología de conferencia telefónica (VoIP). Los estudiantes toman la clase desde su computador de escritorio o portátil, ya sea dentro o fuera de la oficina. 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 el software Esri.
- Retroalimentación inmediata de los instructores durante la clase.
- Actividades de clase y discusiones promoviendo el aprendizaje entre pares.
- La conveniencia de asistir a clase desde su escritorio.
- No requiere desplazamiento.
- Al iniciar el curso se hará entrega de una máquina virtual para el desarrollo de los ejercicios prácticos.

Requisitos técnicos:

- Óptima conexión a internet
- Permisos suficientes para que el asistente pueda acceder al aula virtual, así como a la máquina virtual preparada para el curso y/o a los sitios web que contienen los productos necesarios para el desarrollo del curso.
- Ubicación adecuada que permita al estudiante hablar con tranquilidad si necesita intervenir durante el curso.
- Audífonos y micrófono para la participación de los estudiantes.
- Se sugiere además el uso de una cámara web

Además de esto, si el acceso se hace desde una red empresarial con configuraciones de seguridad, se sugiere realizar validaciones previas de acceso por parte del cliente tanto para la plataforma del curso, máquina virtual y sitios web de productos para el desarrollo del curso. Se requiere que el puerto 3389 TCP se encuentre habilitado antes del inicio de la clase para la conexión a las máquinas virtuales. En todo caso, si surge algún inconveniente técnico, se puede solicitar ayuda al centro de Entrenamiento de Esri Colombia, previo al inicio del curso.

III. Programación de las clases

Clases calendario individuales o grupales: el cliente puede registrarse en los cursos que se encuentran disponibles en el [cronograma](#) de cursos, teniendo en cuenta la modalidad y el horario, para luego proceder a la inscripción.

Para realizar la inscripción, el cliente proporcionará la lista de los asistentes que incluya nombres completos, números de identificación, direcciones de correo electrónico y números de teléfono.

La inscripción para las clases calendario individuales se puede realizar de la siguiente manera:

Calle 90 No. 13 - 40 Piso 5
Bogotá D.C., Colombia
www.esri.co

T Bogotá +57 (601) 6501575
T Línea nacional: 01 8000 112158
soporte@esri.co | @EsriCol

Inscripción: se realiza a través de Centro de Entrenamiento por medio del correo electrónico entrenamiento@esri.co para obtener información sobre la programación de los cursos.

Pago y Confirmación: Es requisito indispensable que el pago del curso se haya efectuado con anterioridad para que la inscripción sea procesada. Asimismo, se requiere contar con la confirmación del pago para asegurar la participación en el curso seleccionado.

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 <https://esri.co> o escribiendo al correo entrenamiento@esri.co.

Confirmación del servicio: Una vez que el estudiante se haya inscrito y antes de que comience el curso, recibirá un correo electrónico que contendrá todos los detalles pertinentes del curso seleccionado con antelación, incluyendo fechas, horarios, modalidad, dirección y/o enlace de acceso a la clase.

Certificados y Material del Curso: Estos recursos están disponibles en nuestro portal de entrenamiento, accesible a través de <https://entrenamiento.esri.co/>. Antes del inicio del curso, es necesario que cada estudiante se registre en el portal. Este registro es único y permite a los estudiantes visualizar el historial de capacitaciones guiadas por instructor que hayan realizado.

Los libros de trabajo se encuentran escritos en idioma inglés o español.

El material del entrenamiento se encuentra protegido por derechos de propiedad intelectual.

IV. Vigencia de consumo

Clases individuales

- El plazo máximo de consumo de las referencias individuales es de 3/6 meses, contados a partir de la generación de la orden de venta.
- Transcurrido el plazo establecido para el consumo de los días, estos perderán su validez y no podrán ser utilizados para futuras reservas.
- No se permitirá la prórroga del plazo de consumo más allá de los límites mencionados anteriormente, a menos que exista acuerdo expreso entre ambas partes.

Clases grupales

[Seleccionar según la cantidad de días adquiridos: Entre 1 y 10 días: 6 meses, más de 10 días: 12 meses]

- El plazo máximo de consumo de las referencias grupales es de 6/12 meses, contados a partir de la generación de la orden de venta.
- Transcurrido el plazo establecido para el consumo de los días, estos perderán su validez y no podrán ser utilizados para futuras reservas.
- No se permitirá la prórroga del plazo de consumo más allá de los límites mencionados anteriormente, a menos que exista acuerdo expreso entre ambas partes.

Bolsa de días de entrenamiento

[El plazo máximo es determinado en acuerdo con el cliente. En caso de que no se especifique, el plazo máximo será de 1 año a partir generación de la orden de venta.]

- El plazo máximo de consumo de los días de entrenamiento es de 12 meses, contados a partir de la generación de la orden de venta.

- Transcurrido el plazo establecido para el consumo de los días, estos perderán su validez y no podrán ser utilizados para futuras reservas.
- No se permitirá la prórroga del plazo de consumo más allá de los límites mencionados anteriormente, a menos que exista acuerdo expreso entre ambas partes.

V. Cancelaciones

El cliente podrá cancelar su inscripción con mínimo tres (3) días hábiles antes del curso. El curso se considera dictado si se recibe notificación de cancelación del estudiante con mínimo (2) 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 de antelación.

El cliente podrá cancelar o reprogramar el curso hasta dos (2) veces sin perder el pago efectuado y debe realizarlo por lo menos con tres (3) días hábiles antes al inicio del curso.

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
PIEDRECUESTA
OFERTA ECONÓMICA**

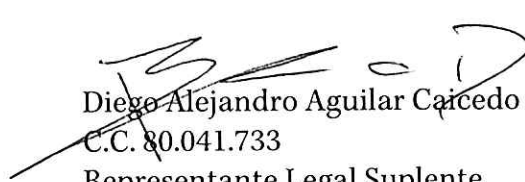
Categoría	Descripción	Valor Unitario	Cant.	Valor total	Valor total categoría
Suscripción ArcGIS Online	ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription	\$ 4.453.509	1	\$ 4.453.509	\$ 27.748.786
	ArcGIS Online Mobile Worker User Type Annual Subscription	\$ 2.544.862	3	\$ 7.634.586	
	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Annual Subscription	\$ 13.996.743	1	\$ 13.996.743	
	ArcGIS Online Viewer User Type Annual Subscription	\$ 831.974	2	\$ 1.663.948	
	Total software Esri*				\$ 27.748.786
Suministro licenciamiento Esri	Get Started with ArcGIS Dashboards; duración 1 día	\$ 884.268	1	\$ 884.268	\$ 2.652.804
	Trabajando con ArcGIS Dashboard; duración 2 días	\$ 1.768.536	1	\$ 1.768.536	
Subtotal servicios profesionales					\$ 2.652.804
IVA					\$ 504.033
Total servicios profesionales					\$ 3.156.837
Total oferta					\$ 30.905.623

El valor de la oferta es de treinta millones novecientos cinco mil seiscientos veinte tres pesos, (\$ 30.905.623), incluido IVA. El IVA de los servicios profesionales es de quinientos cuatro mil treinta y tres pesos (\$ 504.033).

*El software Esri es excluido de IVA, de conformidad con la normativa tributaria vigente a la fecha, numeral 20 del artículo 11 de la Ley 2010 de 2019, por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y

eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Diego A. Aguilar Caicedo", is written over the printed name.

Diego Alejandro Aguilar Caicedo
C.C. 80.041.733
Representante Legal Suplente
Esri Colombia