Bogotá, Mayo 06 de 2026

Destinatario:

Subdirección de Planeación e infraestructura
ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Asunto: Renovación Licenciamiento ArcGIS 2026 - 2027 | Área Metropolitana Bucaramanga

Estimados,

Esri Colombia S.A.S. tiene el gusto de presentar la propuesta comercial para la renovación de productos ArcGIS para el área metropolitana de Bucaramanga.

Esri desarrolla ArcGIS, el software SIG de representación cartográfica líder en el mundo, al contar licenciamiento activo ArcGIS de Esri podrá aprovechar al máximo sus productos con las ultimas actualizaciones de software y seguridad, soporte técnico galardonado, acceso a eventos y recursos destacados, entrenamiento e-learning ilimitado, pruebas de compatibilidad y el acompañamiento de asesoría en licenciamiento ArcGIS.

Adjunto la propuesta para la renovación de una (1) Licencia ArcGIS Enterprise Standard Cuatro Cores de suscripción anual, Cuatro (4) Usuarios ArcGIS Online Professional (Standard) de suscripción anual, dos (2) Bloques de 1.000 créditos cada uno para ArcGIS Online y tres (3) días de capacitación individual de cursos del catalogo ESRI.

Por favor, tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de revisar la cotización:

- **Valor:** La oferta tiene un precio de **$128.335.310** COP, incluyendo IVA. El IVA es solo para la capacitación.
- **Vigencia:** La cotización es válida por **1 mes.** Posterior a este plazo, los precios pueden variar según la TRM del dólar.
- **Gravámenes: No se incluyen gravámenes** por concepto de estampillas.
- **Mecanismo de compra:** Es decisión de la entidad si el proceso es contratación directa o compra por Colombia Compra Eficiente
- **Condiciones de pago:** Crédito a 30 días posterior a entrega de códigos.

Quedo atento a cualquier inquietud adicional o aclaración que requieran.

Cordialmente;

Cristian Cedeño

Cristian Mauricio Cedeño Espinosa | Gerente de Cuenta
Esri Colombia | Calle 90 No 13 - 40 | Bogotá
+57 321 335 34 75| crcedeno@esri.co| @EsriCol

COTIZACIÓN

Renovación Licenciamiento ArcGIS 2026 - 2027 | Área Metropolitana Bucaramanga

Fecha de creación	6/05/2026	Preparado por	Cristian Cedeño
Nombre completo	Anderson Favian Fabian Mendoza Navias	Número de Presupuesto ESRI	PR_CO_00045020
Nombre de la cuenta	AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	Fecha de caducidad	5/06/2026
Razón Social	AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	Forma de Pago	Crédito 30 días
Facturar A	AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	Tipo de Identificación	NIT
Teléfono	+57 7 6414822	Número de Identificación	890210581
Dirección de facturación	AV LOS SAMANES 9 280 Bucaramanga, Santander, 680001 Colombia		

Cantidad	Código de producto	Producto	Precio de venta	Precio total
1,00	160663-LU	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Annual Subscription	COP 77.220.000	COP 77.220.000
4,00	153418	ArcGIS Online Credits; Block of 1,000	COP 640.000	COP 2.560.000
4,00	165536-2024	ArcGIS Online Professional (formerly Standard) User Type Annual Subscription	COP 11.440.000	COP 45.760.000
3,00	C-DIA_CO	Dia capacitación individual de cursos del catalogo Esri- - para un funcionario o su equivalente	COP 783.000	COP 2.349.000

Subtotal	COP 127.889.000
Descuento	0,00 %
Total antes de Impuestos	COP 127.889.000
Impuestos	COP 446.310
Total	COP 128.335.310

Notas:

NOTA:El software de ESRI incluido en esta cotización deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de ESRI

Esri Colombia | NIT: 830122983-1

Centro de Respuesta al Cliente - CRC Bogotá:
650 1550 / crc@esri.co

Calle 90 No. 13 – 40 Piso 5 Bogotá, Colombia.
Tel: 6501550

Condiciones comerciales *software* Esri

I. Modelos de licencia

Esri ofrece dos modelos de licencia (licencias perpetuas y licencias a término) que ofrecen a los clientes opciones flexibles para pagar su licenciamiento:

Licencias perpetuas

El cliente pagará una tarifa por la adquisición del licenciamiento para uso a perpetuidad, que además le permite acceder al servicio de soporte y actualizaciones por un periodo de 12 meses. Durante este periodo Esri Colombia entregará al cliente las últimas versiones del *software* que se liberen.

Si el cliente desea continuar accediendo a los beneficios de soporte y actualizaciones, puede contratar el programa de Mantenimiento.

Terminado el periodo de contratación de mantenimiento, si el cliente no realiza su actualización de manera continua, cuando lo desee reanudar Esri Colombia generará un cobro adicional proporcional al tiempo de interrupción del programa.

Licencias a término

Permite a los clientes comprar licencias que caducan después del término especificado. Las licencias ofrecidas en esta oferta, corresponde al modelo de licenciamiento a término.

- Las licencias de ArcGIS Enterprise ofrecidas son a término de un (1) año.
- Las licencias de tipos de usuarios de ArcGIS Online o Enterprise son a término de un (1) año.

El término de la licencia se inicia a partir de la fecha de pedido en Casa fabricante.

II. Plazo de entrega

Los códigos para la activación de las licencias de *software* ofrecidas serán enviados dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra. La clave de registro y guía para su descarga e instalación serán enviados por correo electrónico al administrador de las licencias que Área Metropolitana de Bucaramanga designe.

Para la entrega del licenciamiento es requerido un pago anticipado equivalente al 0% del valor de esta oferta.

De acuerdo con la liberación de nuevas versiones por parte de Esri, la Área Metropolitana de Bucaramanga podrá descargar vía web en tiempo real, las últimas actualizaciones del *software*, durante la vigencia de su garantía y del programa de actualización.

III. 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*.

IV. Forma de pago:

La factura deberá ser cancelada dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la misma restando el valor recibido como pago anticipado

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.

V. Términos de licenciamiento

Los términos y condiciones incluidos en esta oferta son vinculantes entre Esri Colombia y Área Metropolitana de Bucaramanga. El *software* Esri deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de ESRI (E204 y E300), disponible en www.esri.com/legal. Así mismo términos o condiciones adicionales o distintos que se incorporen en su orden de compra se considerarán rechazados a menos que esos términos no sea aplicables al *software* de Esri y sean expresamente aceptados mediante documento escrito por Esri Colombia.

VI. Requerimientos de *hardware* y *software*

Los requerimientos de *hardware* y *software* de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace en internet:

Requisitos del sistema de ArcGIS Server 11.X

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

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise que, para su correcta instalación, configuración y funcionamiento, que el cliente cuente previamente con un certificado Distinguished Encoding Roles (DER) codificado en base 64, el cual no ha sido incluido en esta oferta.

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

VII. Garantía

Con la compra de las licencias o la renovación del programa de actualizaciones, Esri Colombia ofrece como garantía y valor agregado la prestación de los siguientes servicios:

1. Servicio de soporte técnico: se realizará a través de LATAM Support Center (Numeral VIII).
2. Programa de actualizaciones: entrega de nuevas versiones del *software* que sean liberadas por Esri.

En el caso de *software* nuevo, estos servicios están vigentes por los siguientes doce meses a partir de la generación de los códigos necesarios para su descarga e instalación y para el programa de actualización estarán vigentes hasta la fecha especificada en esta oferta.

En licencias perpetuas: Al terminar esta garantía se puede renovar el programa de Actualización del s*oftware* por períodos de 12 meses, lo que permite mantener en el tiempo el valor del producto, ya que siempre se podrá contar con la versión más actualizada.

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

VIII. Modelo de atención

Esri prestará soporte técnico en el horario de lunes a viernes de 7:30 a. m. - 5:30 p. m., todas las solicitudes de soporte serán registradas en nuestro sistema de gestión de incidentes, para garantizar una oportuna respuesta.

El ingeniero asignado trabajará en el incidente reportado en el horario de trabajo de Esri Colombia como se ve en el siguiente cuadro:

Días	Mañana	Tarde
De lunes a viernes	7:30 a. m. a 12:30 p. m.	De 1:30 p. m. a 5:30 p. m.

Para acceder al modelo de atención es necesario que un usuario de la entidad con conocimiento del *software* sea designado para canalizar todas las solicitudes, dudas y comunicaciones entre Área Metropolitana de Bucaramanga y Esri Colombia. El funcionario designado por Área Metropolitana de Bucaramanga accede al servicio a través de web, teléfono y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: +57 (601) 6501575
- Línea gratuita nacional: 018000112158
- Dirección Electrónica: soporte@esri.co
- Contactenos: http://esri.co/Soporte/Contactenos.php

IX. Entrenamiento y otros servicios

El entrenamiento para el uso del *software* es ofrecida independientemente a la compra del *software* o los programas de actualización. El alcance del programa de actualización comprende el soporte y actualización de licencias, si requiere otros servicios de nuestro portafolio como desarrollo de aplicaciones o proyectos, acompañamiento o soporte en sitio, lo invitamos a contactarnos.

Por otra parte, Esri ofrece una serie de cursos web para clientes de ArcGIS. Una lista de todos los cursos disponibles en relación con ArcGIS estará disponible en el sitio web de Esri Training, www.esri.com/training, disponible solamente para licencias perpetuas o a término de mínimo de un (1) año. No aplica para licencias a término de menos de un (1) año.

Adicionalmente, recomendamos a nuestros clientes mantener siempre copias de respaldo de su información (backups), para que, en caso de una eventual pérdida presentada por daño del equipo, falla en el *software* y/o falla al momento de la instalación, puedan recuperar su información. Esri Colombia no se hace responsable por la pérdida de información o por las copias de seguridad de la misma.

X. Confidencialidad

Será de carácter confidencial cualquier clase de información, y en especial aquella que se encuentre marcada como confidencial, que sea revelada por Esri Colombia a través de esta propuesta y sus anexos, incluyendo, pero sin limitarse a toda la información escrita, verbal, digital, etc. La Información Confidencial que sea recibida en virtud de esta oferta, únicamente podrá ser utilizada para los fines objeto de esta oferta y no podrá ser revelada a terceros salvo que medie autorización expresa de Esri Colombia.

XI. Conferencias de usuarios Esri

Los usuarios de *software* de Esri tienen derecho a inscripción sin costo en la conferencia internacional de usuarios Esri y a la conferencia de usuarios Esri de Colombia por el *software* que esté vigente dentro del programa de actualización de *software*, como se indica a continuación:

Tipo de Licenciamiento	Condiciones por tipo Licenciamiento	Derecho de Inscripción
ArcGIS Enterprise	**Licencias perpetuas**	
	Por cada (4) cores licenciados de ArcGIS Enterprise	1
	Licencias a término Aplican solamente las licencias a término de un (1) año, la suscripción debe estar activada para calificar.	
	Windows/Linux: por cada (4) cores licenciados	1
	Kubernetes: por cada 64 vCPUs	4

Para la conferencia internacional además se dan los siguientes pases con derecho a inscripción:

- Por la compra de usuarios de ArcGIS Online y Enterprise**:**

Tipos de usuarios[1]/App	Pases a la conferencia
Creator	1 por 25 licencias
Professional	1 por licencia
Professional Plus	1 por licencia
Otros tipos de usuarios	Sin pases

- Por la compra de Apps de ArcGIS Online y Enterprise**:**

[1] Los pases a la conferencia son por tipo de usuario, no por el agregado para todos los tipos de usuarios.

Tipos de App[2]	Pases a la conferencia
ArcGIS Insights	1 por 25 licencias
GeoPlanner	1 por 25 licencias
ArcGIS Mission Manager	1 por 25 licencias
ArcGIS Urban Suite (solo para ArcGIS online)	1 por 3 licencias
CityEngine (solo ArcGIS Online)	1 por 3 licencias
Otros tipos aplicaciones o paquetes de aplicaciones	Sin pases

XII. Validez de la oferta

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

[2] Los pases a la conferencia son por app premium, no el agregado para todos las App. Las aplicaciones incluidas con un tipo de usuario no califican para pases.

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.

II. 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.

III. 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 Aditional Resourses") 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 entrenamiento 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.

IV. 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

V. 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.

VI. 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.

VII. 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.

VIII. 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*.

IX. 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.

X. 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.

XI. 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 A. Descripción Usuarios ArcGIS Enterprise

Descripción

ArcGIS Enterprise es un sistema de administración de contenido completo, basado en infraestructura propia, para trabajar con información geográfica. La plataforma es segura 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 y herramientas SIG.

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	• Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for

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

Tipos de usuario		
Nombre	**Incluye**	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
		Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS Online credits: Cero (0)
Trabajador de campo[2] Mobile Worker (Antes usuario Field worker)	Basic	• Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Location Sharing user type extension • ArcGIS Online credits: 250
Contributor	Basic	• Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123

Tipos de usuario		
Nombre	**Incluye**	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
		• ArcGIS Web AppBuilder • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS GeoBIM User Type Extension • ArcGIS Online credits: 250
Creador (Creator)	Standard	• Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension

Tipos de usuario		
Nombre	**Incluye**	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
		• Web Editor7 • ArcGIS Pro Basic • ArcGIS Online credits: 500 •
Profesional	Standard	• Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS Pro Standard • 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 QuickCapture • ArcGIS Workforce

Tipos de usuario		
Nombre	**Incluye**	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
		• ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS LocateXT • ArcGIS CityEngine • ArcGIS Pro Advanced and the following ArcGIS Pro extensions: • ArcGIS 3D Analyst, • ArcGIS Data Reviewer, • ArcGIS Geostatistical Analyst, • ArcGIS Network Analyst, • ArcGIS Publisher, • ArcGIS Spatial Analyst, • ArcGIS Image 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 profesional tienen la opción de compra de las siguientes extensiones:
    - ArcGIS Pro Extensions Bundle (en conjunto o por separado)
        - ArcGIS 3D Analyst
        - ArcGIS Data Interoperability
        - ArcGIS Data Reviewer
        - ArcGIS Geostatistical Analyst
        - ArcGIS Network Analyst
        - ArcGIS Publisher
        - ArcGIS Spatial Analyst
        - ArcGIS Image Analyst
        - ArcGIS Workflow Manager
        - ArcGIS LocateXT
    - StreetMap Premium for ArcGIS
    - ArcGIS Aviation Airports
    - ArcGIS Bathymetry
    - ArcGIS Aviation Charting
    - ArcGIS Defense Mapping
    - ArcGIS Maritime
    - ArcGIS Production Mapping
    - ArcGIS Pipeline Referencing

- ArcGIS Roads and Highways
- ArcGIS Indoors Pro

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

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 Navigator a un Usuario de tipo Mobile Worker para quien necesite capacidad adicional.

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido
ArcGIS Navigator	Lite
ArcGIS Field Maps w/Field Maps app license	Basic
ArcGIS Workforce	Basic
ArcGIS Survey123	Basic
ArcGIS QuickCapture	Basic
ArcGIS Drone2Map Standard	Standard
ArcGIS Drone2Map Advanced	Standard
ArcGIS Insights	Standard

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido
ArcGIS GeoPlanner[2]	Standard
ArcGIS CityEngine	Standard
ArcGIS Urban	Standard
Business Analyst Web App	Standard
Community Analyst Web App	Standard
Esri Redistricting	Standard
Aplicaciones sin necesidad de pago adicional	
ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud	Lite
Business Analyst Mobile App (requires Business Analyst Web App)	Standard

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 • Experience Builder • ArcGIS for Power BI • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS Instant Apps • Instant Apps • ArcGIS Story Maps • Story Maps • ArcGIS Quick Capture Web Designer • ArcGIS App Studio	Cualquier nivel Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada

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

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
Compatibles con los tipos de usuario	• Viewer • Contributor

ArcGIS Location Sharing	
	• 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

Como adicionar usuarios

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.

Upgrade de tipo de usuario

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