Propuesta de

Paquete de software para Gobierno Local

Para

Municipio de Rionegro

Fecha: 30/09/2026
Versión: 2.0
Contacto: Jose Cossio
Cargo: Gerente de Cuenta
Correo: jcossio@esri.co
Teléfono: (601) 650 1550

Contenido

1. Resumen ejecutivo 1
2. Contexto 2
3. Solución propuesta 3
   - 3.1 Cubrimiento 4
   - 3.2 Beneficios aportados 4
4. Plazo de entrega 4
5. Vigencia 5
6. Componentes incluidos 5
7. Propuesta económica 9
   - 7.1 Precios 9
   - 7.2 Forma de pago 9
   - 7.3 Facturación 9
8. Otras condiciones 10
   - 8.1 Generales 10
   - 8.2 ArcGIS Online 10
9. Confidencialidad y ética 11
10. Seguridad y uso responsable 11
11. Validez de la oferta 12

Anexos

Anexo A. Acuerdo de niveles de servicio estándar 1
Anexo B. Características comerciales del *software* 7
Anexo C. Características comerciales programa de actualización de *software* Esri 1
Anexo D. Descripción de productos 4
Anexo E. Suscripción ArcGIS Online 8
Anexo F. Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales 20

1. Resumen ejecutivo

El presente documento describe la propuesta para el Municipio de Rionegro, la cual le ofrece a la entidad contar con una plataforma que les permita visualizar información cartográfica georreferenciada de su municipio, realizar análisis de información y apoyarlos en la toma de decisiones. Para ello la presente oferta está compuesta por el Paquete de *software* para Gobierno Local, suscripción a ArcGIS Online, el programa de actualización de *software* Esri y prestación de servicios profesionales de acompañamiento técnico de forma remota.

El valor de la oferta es de trescientos veinte millones seiscientos tres mil seiscientos ochenta y dos pesos ($320.603.682) incluido IVA, el valor del IVA para los servicios profesionales es de dos millones setecientos veintiséis mil quinientos noventa y dos pesos ($2.726.592).

Se aplicará un descuento del 30% sobre cinco (5) días de servicios profesionales, si se solicitan en la misma orden de compra con el Paquete de *software*. La presente oferta contempla el 7,7% de gravámenes adicionales.

El paquete de *software* para Gobierno Local objeto de esta oferta tiene una vigencia de doce (12) meses. El cubrimiento será a partir del 12 de diciembre de 2026 hasta el 11 de diciembre de 2027 y para el programa de actualización tendrá vigencia hasta el 08 de diciembre de 2027.

El Paquete de *software* para Gobierno Local requiere un compromiso firme por una anualidad más.

Nota: El alcance del paquete de *software* para Gobierno Local ofrecido podrá cambiar en función de las definiciones de ajuste que haga casa matriz en cualquier momento sin previo aviso.

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

2. Contexto

Son muchos los desafíos y situaciones que las administraciones departamentales, así como las municipales deben solucionar y enfrentar para cumplir con sus planes de gobierno, mejorar la calidad de vida de sus habitantes y desarrollar buenas gestiones administrativas que le ayuden al logro de los objetivos propuestos.

Desarrollando un Sistema de Información Geográfica transversal a los procesos del municipio, podrá tener una visión global de su entorno (ríos, montañas, calles, uso del suelo, zonas de alto riesgo, entre otros), contar con información precisa,

oportuna que por ejemplo le permita hacer una adecuada planeación, operación y mantenimiento de la malla vial, o una adecuada estrategia de prevención, atención, mitigación y reconstrucción del municipio en caso de una emergencia natural, o una herramienta que le permita visualizar y cruzar varios tipos de información para tomar decisiones estratégicas en su territorio.

ArcGIS, ha probado ser una herramienta clave en la toma de decisiones en entidades gubernamentales, principalmente en las áreas de planeación, catastro, desarrollo económico, ambiente, demografía, movilidad, seguridad y atención y prevención de emergencias; ayuda a aumentar la eficiencia, reducir costos, mejorar la coordinación entre secretarías, estimular la transparencia y facilitar la rendición de cuentas.

A continuación, se menciona las necesidades identificadas:

- Contar con una herramienta que permita visualizar información georreferenciada.
- Contar con una herramienta que permita realizar análisis de información espacial.
- Contar con una herramienta que permita apoyar la toma de decisiones en los diferentes procesos que lleva a cabo el municipio.
- Obtener entrenamiento en el uso de la plataforma Esri para potencializar el uso de estas herramientas.
- Contar con servicios de acompañamiento de forma remota.

3. Solución propuesta

Se plantea el suministro del Paquete de *software* para Gobierno Local (suscripciones por un (1) año) y prestación de servicios profesionales de acompañamiento técnico de forma remota.

Esri Colombia entiende que el Paquete de *software* para Gobierno Local es el modelo de colaboración que maximiza el valor del GIS para el Municipio de Rionegro y le proporciona plataforma GIS actualizada.

Los componentes fundamentales del Paquete son:

- Productos de *software* de la plataforma ArcGIS a nivel server (Enterprise) y con suscripciones de ArcGIS Online.
- Soporte técnico estándar sobre las licencias ofrecidas.
- Apoyo técnico en el uso de las herramientas Esri.

3.1 Cubrimiento

Todos los empleados del Municipio de Rionegro podrán utilizar los productos y servicios listados en esta propuesta, en cumplimiento de sus deberes. Las empresas contratistas del Municipio de Rionegro no están incluidos en el Paquete.

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

3.2 Beneficios aportados

El Paquete le proveerá al Municipio de Rionegro numerosos beneficios, entre ellos:

- La administración podrá contar con una herramienta que le permita visualizar información georreferenciada, realizar análisis de la información y apoyar la toma de decisiones en los diferentes procesos que se llevan a cabo en el municipio.
- El uso de las herramientas permitirá a los funcionarios de la entidad, analizar, descubrir y compartir información de interés que apoye la toma de decisiones en el tema de planeación del municipio.
- El uso de SIG permitirá al municipio apoyar las tareas llevadas a cabo en cada una de las dependencias y permitirá realizar una adecuada planeación de dichas tareas.

4. Plazo de entrega

A continuación, se describe el plazo de entrega:

#	Tipo de producto / servicio	Plazo de entrega
1	Suministro licenciamiento Esri	Esri Colombia suministrará al Municipio de Rionegro los códigos de acceso dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra para que el municipio proceda con la descarga de los medios magnéticos.
2	Programa de actualización *software* Esri	Se hará entrega de los códigos al correo electrónico del administrador del Municipio de Rionegro dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra.
3	Prestación de servicios profesionales	Esri Colombia dispondrá de un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación escrita oficial de la aceptación de la solicitud para programar el profesional que prestará el servicio.

5. Vigencia

El paquete de *software* para Gobierno Local objeto de esta oferta tiene cubrimiento desde el 12 de diciembre de 2026 hasta el 11 de diciembre de 2027 y para el programa de actualización tendrá vigencia hasta el 08 de diciembre de 2027.

6. Componentes incluidos

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

<table>
<tr><th>Componente</th><th>Descripción y proceso</th></tr>
<tr><td colspan="2">1. Paquete de software para Gobierno Local</td></tr>
<tr><td>Software Esri – licencias a término</td><td>El Municipio de Rionegro tendrá acceso al siguiente licenciamiento:

<table>
<tr><th>Nombre del producto</th><th>Cantidad de licencias</th></tr>
<tr><td colspan="2">ArcGIS Enterprise</td></tr>
<tr><td>ArcGIS Enterprise Professional Plus</td><td>6</td></tr>
<tr><td>ArcGIS Enterprise Professional</td><td>30</td></tr>
<tr><td>ArcGIS Enterprise Mobile Worker</td><td>12</td></tr>
<tr><td>ArcGIS Enterprise Standard up to 4 cores</td><td>1</td></tr>
</table>

El licenciamiento ofrecido en la presente oferta es a término, es decir, su vigencia es de doce (12) meses contados a partir del envío de los códigos de activación.

De acuerdo con el roadmap definido por la casa fabricante, las suscripciones de usuarios de ArcGIS Enterprise han experimentado modificaciones en sus funcionalidades. Para obtener información detallada sobre las ventajas, características y alcances de esta actualización, se recomienda consultar el siguiente recurso oficial: https://www.esri.com/en-us/c/product/introducing-new-user-types

Nota: El alcance del paquete de software para Gobierno Local ofrecido podrá cambiar en función de las definiciones de ajuste que haga casa matriz en cualquier momento sin previo aviso.

Para detalle ver: Anexo A Acuerdo de niveles de servicio estándar, Anexo B Características comerciales del software y Anexo D Descripción de productos.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Componente</th><th>Descripción y proceso</th></tr>
<tr><td>Programa de actualización</td><td>Se ofrece incluir dentro del programa de actualización de software Esri el siguiente licenciamiento:

<table>
<tr><th>Nombre de producto</th><th>Cantidad</th></tr>
<tr><td>ArcGIS Enterprise Professional User Type Maintenance Desktop Migration</td><td>5</td></tr>
<tr><td>ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance</td><td>1</td></tr>
</table>

El programa de actualización de software es una figura que permite al usuario contar con una suscripción que les otorga el derecho de recibir las mejoras y las actualizaciones que la casa matriz libere periódicamente.

Adicionalmente, al suscribir el contrato actualización de software se adquiere el derecho a recibir Soporte Técnico por parte de Esri Colombia y Esri, para los productos que se desea incluir dentro del mismo.

Con este contrato, los usuarios de los productos Esri, pueden mantener en el tiempo el valor del producto, ya que siempre contará con la versión más avanzada de cada producto, y podrá estar soportado por el conocimiento y experiencia que Esri y Esri Colombia han adquirido, al ser los líderes en el área de Sistemas de Información Geográfica a nivel mundial.

Período de cubrimiento: El programa ofertado incluye las actualizaciones del software con cubrimiento hasta el 08 de diciembre de 2027, Esri Colombia adicionará un valor proporcional al periodo inicialmente cotizado, si al momento de la firma del contrato se establece un período de cubrimiento superior al establecido en esta oferta.

Para detalle ver: Anexo A Acuerdo de niveles de servicio estándar y Anexo C Características comerciales programa de actualización de software Esri</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Componente</th><th>Descripción y proceso</th></tr>
<tr><td>Suscripción a ArcGIS Online</td><td>Se ofrece la suscripción a ArcGIS Online que contempla 9 usuarios, distribuidos de la siguiente manera:

<table>
<tr><th>Tipo de usuarios</th><th>No. de usuarios</th><th>Créditos</th><th>Total créditos</th></tr>
<tr><td>ArcGIS Online Professional</td><td>6</td><td>500</td><td>3000</td></tr>
<tr><td>ArcGIS Online Creator</td><td>3</td><td>500</td><td>1500</td></tr>
</table>

Adicionalmente, se ofrece doce (12) bloques de mil (1.000) créditos adicionales cada uno, el cual tendrá la misma vigencia de los usuarios.

De acuerdo con el roadmap definido por la casa fabricante, las suscripciones de usuarios de ArcGIS Online han experimentado modificaciones en sus funcionalidades. Para obtener información detallada sobre las ventajas, características y alcances de esta actualización, se recomienda consultar el siguiente recurso oficial: https://www.esri.com/en-us/c/product/introducing-new-user-types

Nota: El alcance del paquete de software para Gobierno Local ofrecido podrá cambiar en función de las definiciones de ajuste que haga casa matriz en cualquier momento sin previo aviso.

Para detalle ver Anexo D Descripción de productos y Anexo E Suscripción ArcGIS Online.</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. Servicios adicionales</td></tr>
<tr><td>Servicios profesionales de SIG</td><td>Se ofrece al Municipio de Rionegro los servicios de un Profesional SIG que preste acompañamiento técnico de forma remota en la utilización de la herramienta SIG a nivel server y ArcGIS Online aplicado a las necesidades del municipio por un periodo de tiempo de seis (6) días consecutivos.

Actividades
Las actividades que el profesional ejecutará serán las de brindar acompañamiento técnico al personal del Municipio de Rionegro en el uso de la herramienta SIG de Esri a nivel ArcGIS Online y server sobre los procesos referentes a Sistemas de Información Geográfica, potencializando y dando mayor valor a las actividades realizadas por el Municipio de Rionegro sobre las suscripciones de ArcGIS Online y software ArcGIS para Server.

El acompañamiento está orientado a la óptima utilización de las herramientas Esri transfiriendo a los usuarios el conocimiento y mejores prácticas en su manejo para su mejor aprovechamiento. Este acompañamiento técnico no está enfocado en temas de</td></tr>
</table>

Componente	Descripción y proceso
	desarrollo, personalización, integración y nuevas funcionalidades sobre la herramienta. **Recursos físicos** La prestación de los servicios profesionales está enmarcada en brindar acompañamiento técnico para el uso de las herramientas Esri ArcGIS de ArcGIS Online y ArcGIS para Server instaladas y en funcionamiento en los equipos del Municipio de Rionegro. El Municipio de Rionegro suministrará toda la infraestructura de equipos, *software*, redes y demás dispositivos de conectividad y requerimientos de *hardware* necesarios para la ejecución de la actividad. **Horario** Los servicios profesionales contratados se prestarán de forma remota desde las instalaciones de Esri Colombia, en horario y día hábil de oficina de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. y de 1:30 p. m. a 5:30 p. m. **Vigencia** El tiempo de los servicios profesionales deberá ser consumido dentro de un plazo máximo de seis (6) meses, luego de perfeccionado el contrato/orden de compra o hasta agotar los días contratados, lo que ocurra primero. **Consideraciones especiales** Se brinda descuento del 30% sobre cinco (5) días de los servicios profesionales para el Municipio de Rionegro si se solicita en la misma orden de compra con el Paquete de *software* para Gobierno Local. Para detalle ver: Anexo F Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales.

7. Propuesta económica

7.1 Precios

El valor de la presente oferta se presenta a continuación:

Categoría	Descripción	Valor unitario	Cant	Valor total	Valor total categoría
***Software* Esri**	Paquete de *software* para Gobierno Local	$303.526.603	1	$303.526.603	$303.526.603
				Subtotal *software* Esri*	**$303.526.603**
Servicios profesionales	Acompañamiento técnico	$3.188.997	6 días	$19.133.982	$19.133.982
				Servicios profesionales	**$19.133.982**
				Descuento **	**$4.783.496**
				Subtotal después de descuento	**$14.350.487**
				IVA (19%)	**$2.726.592**
				Total servicios profesionales	**$17.077.079**
				TOTAL OFERTA	**$320.603.682**

* 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.

** Se aplicará un descuento del del 30% a cinco (5) días de los servicios de acompañamiento si se solicita en la misma orden de compra con el Paquete de *software*.

7.2 Forma de pago

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

7.3 Facturación

La factura deberá ser cancelada dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la misma.

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.

8. Otras condiciones

8.1 Generales

- El Paquete de software para Gobierno Local requiere un compromiso firme por una anualidad más.
- Las licencias ofrecidas en esta oferta, corresponde al modelo de licenciamiento a término y su vigencia es de doce (12) meses contados a partir del envío de los códigos de activación.
- La tecnología Esri que esté embebida en productos comprados a terceros por el Municipio de Rionegro no está incluida bajo este acuerdo.
- Si el Municipio de Rionegro desea adquirir y/o mantener productos Esri durante el término de este acuerdo y que no estén incluidos en esta propuesta, lo podrá hacer de acuerdo a la lista de precios vigente para *software* y mantenimiento.
- Cada vez que Esri libere las últimas versiones del *software* durante el período de contratación, el Municipio de Rionegro recibirá automáticamente el *software* liberado.
- Los detalles de este acuerdo serán confidenciales y no podrán ser difundidos por las partes contratantes.

8.2 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:
    i. La cuenta de ArcGIS Online será cerrada.
    ii. Los créditos asociados a la cuenta expirarán.
    iii. 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) Municipio de Rionegro 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.

9. Confidencialidad y ética

Se considera de carácter confidencial toda aquella información revelada por Esri Colombia a través de esta propuesta y sus anexos sin importar su medio de divulgación bien sea escrito, verbal o electrónico, incluyendo, pero sin limitarse a precios, especificaciones técnicas, metodología y currículos de profesionales. Por esto la Información Confidencial solo podrá ser utilizada por Municipio de Rionegro única y exclusivamente para los efectos relacionados con la presente propuesta y bajo ninguna circunstancia podrá Municipio de Rionegro utilizar la Información Confidencial en detrimento de Esri Colombia, o para fines distintos de los señalados anteriormente incluyendo la realización ofertas laborales a los profesionales vinculados con la ejecución de los servicios ofertados.

10. Seguridad y uso responsable

Las partes reconocen que la seguridad del *software* Esri opera bajo un modelo de responsabilidad compartida, en el cual Esri Colombia responde por la correcta provisión de los componentes contratados y Municipio de Rionegro por la administración, configuración, operación, publicación y control de sus ambientes, usuarios, datos y políticas de acceso.

En consecuencia, Esri no será responsable por incidentes de seguridad, accesos no autorizados, exposición pública de información, pérdida de confidencialidad, publicación involuntaria de servicios, errores de parametrización, habilitación de

accesos anónimos, configuraciones inseguras, omisiones o deficiencias en controles de ciberseguridad o cualquier afectación derivada de:

- Configuraciones realizadas por Municipio de Rionegro o terceros.
- Administración inadecuada de usuarios, roles o credenciales.
- Publicación de servicios o APIs en entornos públicos.
- Incumplimiento de recomendaciones técnicas o guías de seguridad.
- Ausencia de controles de segmentación, monitoreo, autenticación o actualización.
- Integración con infraestructura, *software* o servicios de terceros.
- Utilización de la solución en contravía de las buenas prácticas técnicas y de seguridad de la industria.

Municipio de Rionegro será el único responsable de:

- Definir los niveles de clasificación y sensibilidad de la información.
- Establecer políticas de acceso y seguridad.
- Validar los contenidos publicados.
- Administrar permisos y usuarios.
- Implementar medidas de ciberseguridad.
- Realizar revisiones periódicas de exposición y configuración de los entornos tecnológicos.

Esri podrá emitir recomendaciones, lineamientos o buenas prácticas de configuración y seguridad; sin embargo, la implementación, operación continua, supervisión y cumplimiento de dichas medidas corresponderá exclusivamente a Municipio de Rionegro.

11. Validez de la oferta

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

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.

b. 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.

c. 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 B. Características comerciales del *software*

I. Modelos de licencia

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 y son únicamente single use.

El término de la licencia se inicia a partir del envío de los códigos de activación.

II. Términos de licenciamiento

Los términos y condiciones incluidos en esta oferta son vinculantes entre Esri Colombia y El Cliente. 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.

III. Requerimientos de *hardware* y *software*

Los requerimientos de *hardware* y de *software* de los diferentes productos pueden ser consultados en los siguientes enlaces en internet: Requisitos del sistema de ArcGIS Pro 3.7, Requisitos del sistema de ArcGIS Server 12.0

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

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise que, para su correcta instalación, configuración y funcionamiento, 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 comunicar con la línea de atención al cliente de Esri Colombia.

IV. 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:

Servicio de soporte técnico: se realizará a través de LATAM Support Center
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.

El cliente deberá renovar su suscripción a la licencia a 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.

V. 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.

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

- En Bogotá: 57 + (601) 650-1575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: soporte@esri.co
- Contáctenos: http://esri.co/Soporte/Contactenos.php

Anexo C. Características comerciales programa de actualización de *software* Esri

I. Descripción

Con el Programa de actualización Esri ofrece el derecho a recibir las nuevas versiones liberadas de los productos para los cuales adquiera la actualización, así como otros beneficios de servicio agregado, tales como el acceso al soporte técnico, parches liberados por la casa fabricante y acceso a recursos de aprendizaje alojados en la web.

II. Términos de licenciamiento

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.

III. Modelo de licencias

Las licencias que pueden hacer parte del Programa de actualización son las que siguen el modelo de licencias perpetuas. En este modelo el cliente pagará una tarifa por la adquisición del licenciamiento para uso a perpetuidad, que además le permite acceder al programa de actualización hasta el 08 de diciembre de 2027. 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 actualización. Terminado el periodo de contratación de este programa, 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.

IV. Requerimientos de *hardware* y *software*

Los requerimientos de *hardware* y de *software* de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace de internet: Requisitos del sistema de ArcGIS Pro 3.7, Requisitos del sistema de ArcGIS Server 12.0.

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

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise que, para su correcta instalación, configuración y funcionamiento, 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.

V. Garantía

Esri Colombia ofrece como garantía y valor agregado la prestación de los siguientes servicios:

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

Estos servicios están vigentes por el tiempo de vigencia de programa de actualización a partir de la generación de los códigos necesarios para la descarga e instalación. Al terminar esta garantía se puede renovar el programa de actualización del *software* 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.

VI. 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.

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

En Bogotá: +57 (601) 6501575
Línea gratuita nacional: 01 8000 112158
Dirección electrónica: soporte@esri.co

- Contáctenos: http://esri.co/Soporte/Contactenos.php

VII. Entrenamiento y otros servicios

Si el cliente requiere entrenamiento en el uso de las herramientas Esri, esta será ofrecida de forma adicional 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 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.

VIII. 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 colombiana de usuarios Esri por el *software* que este tenga 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

La anterior asignación está disponible solamente para licencias perpetuas o a término de mínimo un (1) año. No aplica para licencias a término de menos de un (1) año.

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

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

Anexo D. Descripción de productos

Usuario Enterprise GIS Mobile Worker (antes Field Worker)

Permite a los usuarios móviles ver y editar los datos directamente en ArcGIS Online o en aplicaciones de campo, compartir su ubicación y registrar rastreos de ubicación y capturar y editar datos en el campo. Mobile Workers no puede analizar, crear ni compartir elementos ni datos.

Con este tipo de usuario se puede realizar el levantamiento de información en campo, ya que la cobertura geográfica se encuentra previamente cargada en la aplicación, de manera que los analistas en territorio puedan modificar la información de manera gráfica y a nivel de base de datos.

La licencia tipo usuario Mobile Worker permite utilizar aplicaciones para captura de datos y ejecución de tareas y operaciones en tiempo real, estas aplicaciones pueden ser utilizadas en dispositivos móviles como celulares y/o tabletas.

Con el Usuario Usuario Enterprise GIS Mobile Worker se puede:

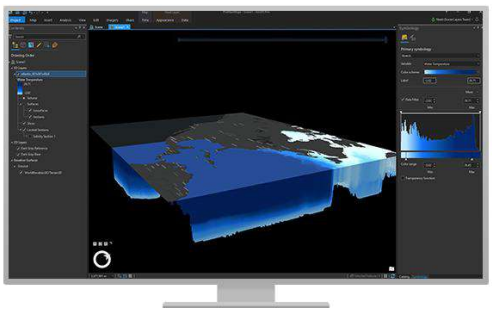
- Utilizar aplicaciones de campo para recopilar datos y operaciones en tiempo real
- Información en tiempo real
- Editar los datos existentes y agregar nuevos datos
- Ver mapas, aplicaciones y contenido de forma segura.

Para detalle sobre las aplicaciones incluidas para este usuario ver Anexo E Suscripción ArcGIS Online.

Usuario ArcGIS Enterprise Professional

Los usuarios de ArcGIS Enterprise Professional pueden crear mapas, visualizaciones y análisis avanzados en 2D y 3D con ArcGIS Pro Standard, así como con ArcGIS Online para crear, editar, colaborar y compartir contenido para usar en aplicaciones y administrar usuarios y contenido de la organización.

Con el Usuario Usuario ArcGIS Enterprise Professional se puede:



- Realizar la edición y la administración de datos avanzadas.
- Realizar comprobaciones de validación de datos.
- Administrar y analizar datos de imágenes y de ráster

Para detalle sobre las aplicaciones incluidas para este usuario ver Anexo E Suscripción ArcGIS Online.

Usuario ArcGIS Enterprise Professional Plus

Los usuarios de ArcGIS Enterprise Professional Plus pueden crear mapas 2D y 3D avanzados, visualizaciones y análisis mediante ArcGIS Pro Advanced que proporciona herramientas y el entorno para la creación de mapas, la visualización interactiva, la edición multiusuario, la administración avanzada de datos, el análisis avanzado, la cartografía de alta gama y la

administración ampliada de bases de datos. Así mismo, con ArcGIS Online puede crear, editar, colaborar y compartir contenido para usar en aplicaciones y administrar usuarios y contenido de la organización.

Con el usuario ArcGIS Enterprise Professional Plus se puede:

- Realizar la edición y la administración de datos avanzadas.
- Realizar comprobaciones de validación de datos.
- Administrar y analizar datos de imágenes y de ráster.
- Llevar a cabo análisis exhaustivos que se amplíen a macrodatos.
- Realizar flujos de trabajo de IA integrales

Incluye extensiones de ArcGIS Pro Advanced.

Para detalle sobre las aplicaciones incluidas para este usuario ver Anexo E Suscripción ArcGIS Online.

Extensiones de ArcGIS para ArcGIS Pro Advanced incluida en el Usuario ArcGIS Enterprise Professional Plus.

3D Analyst

Suministra herramientas de análisis y generación de superficie con una visualización avanzada en 3D, que permite:

- Crear una ciudad virtual en 3D para apoyar la planificación y el mantenimiento del municipio.
- Analizar los datos de terreno para determinar posibles soluciones.
- Ver y analizar las zonas de impacto de las explosiones y las amenazas militares.
- Determinar la ubicación óptima de los recursos del municipio, mediante un conjunto de datos suministrados en ópticas de 3D, permitiendo realizar consultas sobre superficies, como subsuelo pozos, minas, aguas y redes subterráneas.

Data Reviewer

Esta herramienta de escritorio es una revisora de datos que provee un sistema completo de control de calidad de sus procesos, mediante la corrección y la verificación de errores, eliminando así cualquier rastro de papel asociado con los procesos de control de calidad tradicionales.

Esta herramienta permite:

- Automatizar y simplificar el proceso de control de calidad utilizando las potencialidades de la herramienta.
- Acceder a los trabajos por lotes preconfigurados específicos de la industria a través del Centro de Recursos de Esri.
- Realizar el seguimiento de quien revisó, corrigió los datos y cuando, de forma automática con fecha y hora.
- Agilizar el flujo de trabajo de corrección de errores en toda la organización mediante el almacenamiento de las propiedades de error en una ubicación centralizada.
- Implementar en toda la organización un proceso de revisión de los datos mediante el intercambio de trabajos por lotes entre los equipos o con los contratistas.
- Crear procesos de revisión de los datos mediante la creación de nuevos controles específicos de su organización.

- Liberar recursos por parte de los datos de programación para ejecutar los controles en las fechas y horas específicas, a menudo cuando el personal está ausente.
- Asegurarse de que los cambios en las versiones son correctos antes de la conciliación y la publicación de la versión de padre o maestro.

Geoestatistical Analyst

Brinda un conjunto de herramientas y modelos estadísticos para la exploración de datos espaciales y la generación de superficies, además podrá:

- Explorar la variación de los datos y las relaciones espaciales, buscando valores de datos inusuales, y examinar las tendencias globales y locales.
- Utilizar el análisis multivariante para crear óptimos modelos estadísticos para elaborar mapas fiables de las predicciones, los errores de predicción, cuantiles, y las probabilidades para la mejor toma de decisiones.
- Modificar los parámetros del modelo de forma automática e interactiva para optimizar el uso de la validación cruzada.
- Prepararse para posibles casos de proceso ambiental mediante simulaciones.

Image Analyst

Proporciona herramientas para la visualización, medición y análisis de los datos de imagen.

Con Image Analyst puede:

- Recopilar datos de entidades 3D con capacidades de representación cartográfica y de visualización estéreo.
- Trabajar con imágenes oblicuas en un espacio de imagen, clasificar imágenes y analizar datos de imagen utilizando varias funciones y herramientas de procesamiento de imágenes.

ArcGIS LocateXT

Tiene herramientas para extraer del texto no estructurado coordenadas geográficas, nombres de lugares y otros datos basados en la ubicación y convertir la información en una clase de entidad de punto.

Con ArcGIS LocateXT se puede:

Extraer datos de ubicaciónes de cualquier texto o documento, incluyendo, entre otros, el contenido de páginas web, informes, correos electrónicos y redes sociales.

- Fácil visualización de los datos extraídos dentro de un mapa y tabla de atributos.

Network Analyst

Proporciona al usuario una red basada en el análisis espacial, como modelar de forma dinámica las condiciones reales de la red, incluidas las calles de una sola vía, girar y las restricciones de altura, los límites de velocidad y las velocidades variables de viajes basados en el tráfico.

Con ArcGIS Network Analyst, se puede:

- Encontrar la ruta más corta.
- Producir las rutas más eficientes para una flota de vehículos que tengan que visitar muchos lugares.
- Utilizar ventanas de tiempo para limitar que los vehículos pueden llegar a determinados lugares.

- Buscar instalaciones más cercanas.
- Determinar los sitios óptimos para las instalaciones mediante la realización de un análisis de asignación de lugares.
- Definir las áreas de servicio basado en el tiempo de viaje o la distancia.
- Crear una red utilizando los datos GIS existentes.
- Generar una matriz de gastos de viaje de la red desde cada origen a todos los destinos.

ArcGIS Publisher

Esta herramienta ofrece, mapas y globos terráqueos interactivos en 3D, para compartirlos y distribuirlos.

Con ArcGIS Publisher se puede:

- Proteger los mapas y los datos de usos inadecuados.
- Crear mapas completos e interactivos que satisfagan las necesidades de los usuarios.
- Proporcionar un acceso eficiente y controlado a los datos de SIG de la empresa.
- Construir visores personalizados para los mapas.

Spatial Analyst

Ofrece una amplia gama de modelos y herramientas de análisis espacial, con la cual se podrá:

- Crear, consultar, cartografiar y analizar las células basadas en los datos de mapa de bits.
- Derivar nueva información a partir de datos existentes.
- Encontrar un lugar adecuado.
- Calcular el costo acumulado de viajar de un punto a otro.
- Realizar el análisis de uso de la tierra.
- Predecir el riesgo de incendio.
- Analizar los corredores de transporte.
- Determinar los niveles de contaminación.
- Realizar un análisis de rendimiento de los cultivos.
- Determinar el potencial de la erosión.
- Realizar un análisis demográfico.
- Llevar a cabo evaluaciones de riesgo.
- Modelar y visualizar los patrones del crimen.

Workflow Manager

Permite a las organizaciones desarrollar y hacer cumplir los flujos de trabajo estándar, ayudando a reducir los errores y optimizar el tiempo del personal haciéndolo más eficiente.

Con ArcGIS Workflow Manager, se puede:

- Mejorar la productividad del usuario mediante la automatización de las actividades comunes, como el geoprocesamiento, gestión de versiones y la reducción de la repetición de los procedimientos de producción.
- Centraliza, automatiza y simplifica la gestión de flujo de trabajo utilizando las funciones que vienen por defecto.
- Integrar el GIS y otras aplicaciones empresariales mediante la incorporación de actividades no-SIG en los flujos de trabajo GIS.
- Administrar una fuerza laboral dispersa, incluidos contratistas, y asignar actividades por geografía.

Anexo E. Suscripción ArcGIS Online

VI. 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.

VII. Tipos de usuarios

La suscripción de ArcGIS Online es licenciada 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)[2] (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 • XR Viewer ArcGIS Online credits: Cero (0)
Trabajador de campo[2]	Basic	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Dashboards

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

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
Mobile Worker (Antes usuario Field worker)		• 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 • XR Viewer 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 • ArcGIS Survey123 • Map Viewer • Scene Viewer • XR Viewer ArcGIS Online credits: 250
Creador (Creator)	Standard	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Business Analyst Web App Standard

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
		• 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 • XR Viewer ArcGIS Online credits: 500
Profesional	Standard	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Business Analyst Web App Standard • 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 Advanced Editing User Type Extension • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**
		• 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 • ArcGIS Solutions • ArcGIS Pro Standard[3] • XR Viewer ArcGIS Online credits: 500
Profesional Plus	Standard	• ArcGIS for AutoCAD • ArcGIS Business Analyst Web App Standard • ArcGIS CityEngine • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Data Pipelines • ArcGIS Earth • ArcGIS Advanced Editing User Type Extension • ArcGIS Excalibur • 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 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS Navigator • ArcGIS Notebooks

[3] La funcionalidad de ArcGIS LocateXT fue integrada a ArcGIS Pro Standard y ArcGIS Pro Advanced.

Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	**Aplicaciones y paquetes**

		• ArcGIS QuickCapture
		• ArcGIS StoryMaps
		• ArcGIS Survey123
		• ArcGIS Urban
		• ArcGIS Web Editor
		• ArcGIS Workforce
		• Map Viewer
		• Scene Viewer
		• ArcGIS Solutions
		• XR Viewer
		• ArcGIS Pro Advanced[4]
		• 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[4]
		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 creator, professional y professional plus tienen la opción de compra de la siguiente aplicación:

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

[4] La extensión ArcGIS Workflow Manager para ArcGIS Pro requiere la licencia de organización de ArcGIS Workflow Manager para ArcGIS Online o ArcGIS Enterprise.

ArcGIS Publisher
ArcGIS Spatial Analyst
ArcGIS Image Analyst
ArcGIS Workflow Manager
ArcGIS LocateXT[5]
ArcGIS Topographic Mapping[6]
StreetMap Premium for ArcGIS
ArcGIS Aviation Airports
ArcGIS Bathymetry
ArcGIS Aviation Charting
ArcGIS Maritime
ArcGIS Pipeline Referencing
ArcGIS Roads and Highways
ArcGIS Indoors Pro

VIII. 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

IX. 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,

[5] La funcionalidad de ArcGIS LocateXT se integrará con ArcGIS Pro Standard y ArcGIS Pro Advanced. Los clientes que deseen usar la funcionalidad de ArcGIS LocateXT con ArcGIS Pro con licencia a través de un tipo de usuario de ArcGIS Online deberán adquirir el tipo de usuario Professional (para acceder a ArcGIS Pro Standard) o Professional Plus (para acceder a ArcGIS Pro Advanced).
[6] ArcGIS Topographic Mapping incluirá ArcGIS Defense Mapping y ArcGIS Production Mapping.

adicionar ArcGIS Reality Mapping a un Usuario de tipo Creator para quien necesite capacidad adicional.

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido	Se puede comprar separadamente
ArcGIS Field Maps	Basic	No
ArcGIS Workforce	Basic	No
ArcGIS Survey123	Basic	No
ArcGIS QuickCapture	Basic	No
ArcGIS Advanced Editing	Basic	Si
ArcGIS AllSource	Standard	Si
ArcGIS Reality Mapping[7]	Standard	Si
ArcGIS Business Analyst Web App - Advanced	Standard	Si
Esri Redistricting	Standard	Si
ArcGIS Excalibur	Standard	No

X. 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)	• Home App • Presentation • Templates • Activity Dashboard • ArcGIS Dashboards • Operations Dashboard • AppStudio • 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	Cualquier nivel Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada. ** Solo habilitado para usuarios Creator, Professional y Professional Plus

[7] ArcGIS Reality Mapping incluirá ArcGIS Drone2Map

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
	• Story Maps • ArcGIS Quick Capture Web Designer** • 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 Contribuitor)
Paquete de aplicaciones de oficina (Office Apps Bundle)	ArcGIS Maps for Office	Standard Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada

XI. 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 • 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

ArcGIS Maps SDKs for Native App extension[8]	
Compatibles con los tipos de usuario	• Creator • Professional • Professional Plus

XII. Créditos

- Cuando los clientes adquieren o renuevan suscripción 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.

[8] Se actualiza el nombre ArcGIS Runtime SDK a Maps SDKs for Native App extension

XIII. Como adicionar usuarios y/o créditos

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

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

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

XIV. 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.

XV. 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.

XVI. Notebook

ArcGIS Notebooks[9] 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
ArcGIS Notebooks Standard	Tipos de usuarios compatibles: Creator Professional Professional Plus

[9] ArcGIS Notebooks in the Cloud. Para consultar el consumo de la aplicación ver el siguiente enlace https://doc.arcgis.com/en/arcgis-online/administer/credits.htm

Nivel	Capacidades incluidas
	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.

XVII. 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 procesamientos 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.
Role	Privilegios de publicación
Funcionalidades incluidas	Crear y editar Data Pipelines

XVIII. 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 la suscripción existente.

XIX. Premium Feature Data Store

Por defecto, la suscripción de ArcGIS Online viene 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 simultaneo. 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 suscripción mensual o anual. Una suscripción solo puede ser asignada a una instancia especifica de ArcGIS Online. Las sucripciones pueden ser adquieridas de manera mensual o anual

XX. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

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

XXI. Consumo de créditos

Esri Inc. podrá cambiar el consumo de créditos en cualquier momento. Los créditos por unidad de consumo pueden ser consultados en los siguientes enlaces http://www.esri.com/*software*/arcgis/arcgisonline/credits, https://doc.arcgis.com/en/arcgis-online/administer/credits.htm

Anexo F. Condiciones generales para la prestación de servicios profesionales

I. Personal

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

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

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

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

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

Municipio de Rionegro permitirá que los Profesionales asignados sean visitados, periódicamente por representantes autorizados de Esri Colombia, previa notificación y acuerdo Municipio de Rionegro.

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

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

Esri Colombia no es responsable por problemas internos de Municipio de Rionegro, de cualquier índole. Esto incluye: la estabilidad laboral del personal deMunicipio de Rionegro relacionado con este servicio, fallas o mal funcionamiento propio del *hardware* y *software* o cualquier otra situación que incida directa o indirectamente sobre el desempeño de los servicios contratados.

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

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

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

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

II. Inasistencias

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

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

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

III. Horario extraordinario

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

Día y hora	Forma de liquidar las horas
Jornada ordinaria de prestación de servicios de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	**Sin recargo** (1 unidad reportada se facturará como 1 unidad)
Jornada extraordinaria de prestación de servicios de lunes a viernes entre las 5:30 p. m. y las 8:00 a. m. del día siguiente	**75% de recargo** (1 unidad reportada se facturará como 1,75 unidades)
Sábados, domingos o festivos entre las 8:00 a. m. y las 5:30 p. m.	**115% de recargo** (1 unidad reportado se facturará como 2,15 unidades)
Sábados, domingos o festivos entre las 5:30 p. m. y las 8:00 a. m. del día siguiente	**165% de recargo** (1 unidad reportado se facturará como 2,65 unidades)

IV. Solicitud de servicios

Los Profesionales de Esri Colombia asignados a Municipio de Rionegro al inicio del periodo contratado, reportarán el estimado total de Días/Profesional en los que habrán de prestar sus servicios. Este reporte acompañará la facturación del servicio que será presentada Municipio de Rionegro el último día hábil del periodo contratado. El reporte indicará: Interlocutor de Municipio de Rionegro Perfil Contratado, Nombre de Profesional Asignado para el periodo, fecha de inicio del periodo, fecha de fin del periodo y la relación de días.

V. Reporte de avance

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

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

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

VI. Formación para el profesional de Esri Colombia

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