Respuesta al evento CCE RFQ No. 219742

Propuesta de

Acuerdo Educativo Institucional Large

Para

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Fecha: 13/10/2026

Versión: 2.0

Responsable: Diana Mesa

Cargo: Asesor Comercial

Correo: dmesa@esri.co

Teléfono: (601) 6501550

Contenido

2 Resumen ejecutivo 1

3 Solución propuesta 1

4 Plazo de entrega 2

5 Componentes incluidos 2

6 Plan de facturación 6

7 Forma de pago 7

8 Otras condiciones 7

9 Seguridad y uso responsable 8

10 Validez de la oferta 9

Anexos

Anexo A. Características *software* Esri Educativo 1

Anexo B. Acuerdo de niveles de servicio estándar 4

Anexo C. Descripción ArcGIS Online 10

2 Resumen ejecutivo

El presente documento corresponde a la propuesta de Esri Colombia para el Acuerdo Educativo Institucional Large por el término de dos (2) años contados a partir de su activación.

El precio de la oferta es de doscientos noventa y tres millones ochocientos mil pesos ($293.800.000), incluidos gravámenes del 3.6% y 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.

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

3 Solución propuesta

Se plantea el Acuerdo Educativo Institucional Large por el término de dos (2) años contados a partir de su activación.

Código del producto: 157087-LU.

Acuerdo Educativo Institucional

El Acuerdo Educativo Institucional está diseñado para proporcionar a las instituciones educativas calificadas[1], una forma asequible de adquirir tecnología Esri específica para enseñanza, aprendizaje, investigación académica y labores administrativas de la institución. Es una licencia a término de veinticuatro (24) meses que incluye los componentes principales de la plataforma ArcGIS como ArcGIS Enterprise, ArcGIS Pro, ArcGIS Online, aplicaciones web y aplicaciones móviles.

El Acuerdo Educativo Institucional se puede adquirir en tres niveles, de acuerdo con el número de usuarios potenciales que utilizarán los beneficios (ver sección 5 Componentes incluidos):

- Small

[1] *Software* utilizado en instituciones de educación superior reconocidas por el ministerio de educación, institutos de investigación académica y en museos, centros de ciencias, centros de naturaleza, jardines públicos, zoológicos e instituciones sin ánimo de lucro similares.

- Medium
- Large

4 Plazo de entrega

A continuación, se describe el plazo de entrega:

#	Tipo de producto / servicio	Plazo de entrega
1	Acuerdo Educativo Institucional	La suscripción ofrecida será entregada al administrador de UDISTRITAL dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra. El periodo de tiempo contratado será contado desde la entrega de los códigos de acceso.

5 Componentes incluidos

La presente oferta contempla el suministro del Acuerdo Educativo Institucional Large para la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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

5.1 Productos licenciados

Productos licenciados para uso académico:

ArcGIS Online con tipo de usuario Viewer y Professional Plus

Productos adicionales
• **Para uso con ArcGIS Online**
  ○ ArcGIS Business Analyst Advanced web
  ○ ArcGIS Location Sharing user extension
  ○ ArcGIS Reality Mapping user extension
  ○ ArcGIS Hub Premium
• **Para uso con ArcGIS Pro**
  ○ ArcGIS Aviation Airports
  ○ ArcGIS Aviation Charting
  ○ ArcGIS Bathymetry
  ○ ArcGIS Data Interoperability
  ○ ArcGIS Maritime
  ○ ArcGIS Pipeline Reference
  ○ ArcGIS Roads and Highways

○ ArcGIS Topographic Mapping ○ ArcGIS Indoors Pro • **Para uso con ArcGIS Enterprise** ○ ArcGIS Monitor
ArcGIS Enterprise • **ArcGIS Enterprise Advanced Staging and Deployment licenses** ○ ArcGIS Enterprise Viewer user type licenses ○ ArcGIS Enterprise Professional Plus user type ○ ArcGIS Location Sharing user extension ○ ArcGIS Reality Mapping user extension • **ArcGIS Enterprise Extensions** ○ Data Interoperability ○ Data Reviewer • **Capacidades adicionales de Server para ArcGIS Enterprise** ○ Image Server ○ GeoEvent Server ○ GeoAnalytics Server ○ ArcGIS Notebook Server Advanced ○ ArcGIS Knowledge ○ ArcGIS Velocity Server ○ ArcGIS Video Server
Additional Products • ArcGIS AllSource • ArcGIS Reality Studio

Productos licenciados para uso administrativo:

ArcGIS Online con tipo de usuarios Viewer, Mobile Worker y Professional Plus
Productos adicionales con licencia para uso Administrativo • **Para uso con ArcGIS Online** ○ ArcGIS Business Analyst Advanced web ○ ArcGIS Location Sharing user type extension ○ ArcGIS Reality Mapping user extension ○ ArcGIS Hub Premium • **Para uso con ArcGIS Pro** ○ ArcGIS Aviation Airports ○ ArcGIS Aviation Charting ○ ArcGIS Bathymetry ○ ArcGIS Data Interoperability ○ ArcGIS Maritime ○ ArcGIS Pipeline Reference ○ ArcGIS Roads and Highways

○ ArcGIS Topographic Mapping ○ ArcGIS Indoors Pro • **Para uso con ArcGIS Enterprise** ○ ArcGIS Monitor
ArcGIS Enterprise • **ArcGIS Enterprise Advanced Staging and Deployment licenses** ○ ArcGIS Enterprise Viewer licencia tipo de usuario ○ ArcGIS Enterprise Mobile Worker user type licenses ○ ArcGIS Enterprise Professional Plus tipo de usuario ○ ArcGIS Location Sharing extension de usuario ○ ArcGIS Reality Mapping extension de usuario • **Extensiones de ArcGIS Enterprise** ○ Data Interoperability ○ Data Reviewer • **Capacidades adicionales de Server para ArcGIS Enterprise** ○ Image Server ○ GeoEvent Server ○ GeoAnalytics Server ○ ArcGIS Notebook Server Advanced ○ ArcGIS Knowledge ○ ArcGIS Velocity Server ○ ArcGIS Video Server
• **Productos adicionales** ○ ArcGIS AllSource ○ ArcGIS Reality Studio

5.2Cantidades

Cantidades incluidas para uso académico

Uso académico	**Large**
ArcGIS Online Viewer licencia tipo usuario	40.000
ArcGIS Online Professional Plus licencia tipo usuario	12.000
Extensiones de usuario de ArcGIS Online	12.000
Servicio de créditos de ArcGIS Online	1.000.000
ArcGIS Enterprise Viewer licencia tipo usuario	12.000
ArcGIS Enterprise Professional Plus licencia tipo usuario	12.000
Extensiones de usuario de ArcGIS Enterprise	12.000
Extensiones de ArcGIS Pro	12.000

Uso académico	Large
ArcGIS Online Organization[2]	Hasta 10
ArcGIS Hub Premium[3],[4]	Hasta 10
ArcGIS Enterprise Advanced Staging License[5] (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 100
ArcGIS Enterprise Advanced Deployment license[5] (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 10
ArcGIS GIS Server Advanced cores adicionales	Hasta 32
ArcGIS Enterprise Additional Capability Server Staging License (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 100
ArcGIS Enterprise Additional Capability Server Deployment License (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 10
ArcGIS Enterprise Additional Capability Server cores adicionales	Hasta 32

Cantidades incluidas para uso administrativo

Uso Administrativo	Large
ArcGIS Online Viewer licencia tipo usuario	2.000
ArcGIS Online Mobile Worker licencia tipo usuario	100
ArcGIS Online Professional Plus licencia tipo usuario	20
ArcGIS Location Sharing user type extension	20
Servicio de créditos de ArcGIS Online	35.000
ArcGIS Enterprise Viewer licencia tipo usuario	120
ArcGIS Enterprise Mobile Worker licencia tipo usuario	100
ArcGIS Enterprise Professional Plus licencia tipo usuario	20
Extensiones de usuario de ArcGIS Enterprise	20
Extensiones de ArcGIS Pro	20

[2] Una suscripción de ArcGIS Online aprovisionada inicialmente. El cliente puede solicitar suscripciones adicionales según sea necesario, hasta la cantidad indicada. El cliente puede distribuir las licencias de usuario de tipo Viewer y Professional Plus entre las suscripciones según corresponda para satisfacer sus necesidades. El cliente es responsable de la administración de la(s) cuenta(s) organizacional(es) de ArcGIS Online.
[3] Se entrega bajo pedido
[4] ArcGIS Hub incluye 500 usuarios Community Members y 5.000 créditos para uso comunitario.
[5] Las autorizaciones de Portal for ArcGIS son proporcionadas por el cliente. El cliente puede generar autorizaciones de Portal for ArcGIS según sea necesario, hasta la cantidad indicada.

Uso Administrativo	Large
ArcGIS Online Organization[6]	Hasta 10
ArcGIS Hub Premium[7],[8]	Hasta 2
ArcGIS Enterprise Advanced Staging License[9] (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 10
ArcGIS Enterprise Advanced Deployment license[9] (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 10
ArcGIS GIS Server Advanced cores adicionales	Hasta 32
ArcGIS Enterprise Additional Capability Server (para 4 cores de ArcGIS Server)	Hasta 10
ArcGIS Enterprise Additional Capability Server cores adicionales	Hasta 10

Nota: El alcance del Acuerdo Educativo Institucional podrá cambiar en función de las definiciones de ajuste que haga casa matriz en cualquier momento sin previo aviso.

5.3Beneficios adicionales

Beneficio	Large
Contactos de soporte técnico	10
Cupos a la Conferencia internacional de usuarios - UC y a la conferencia Educativa - Education Summit	5
Acceso al entrenamiento virtual de Esri Academy	ilimitado

6 Plan de facturación

Se emitirá la factura a la entrega de los códigos para la activación de la licencia de *software*

[6] Una suscripción de ArcGIS Online aprovisionada inicialmente. El cliente puede solicitar suscripciones adicionales según sea necesario, hasta la cantidad indicada. El cliente puede distribuir las licencias de usuario de tipo Viewer y Professional Plus entre las suscripciones según corresponda para satisfacer sus necesidades.
[7] Se entrega bajo pedido
[8] ArcGIS Hub incluye 500 usuarios Community Members y 5.000 créditos para uso comunitario.
[9] Las autorizaciones de Portal for ArcGIS son proporcionadas por el cliente. El cliente puede generar autorizaciones de Portal for ArcGIS según sea necesario, hasta la cantidad indicada.

7 Forma de pago

La factura deberá ser cancelada dentro de los sesenta (60) 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

a) Las licencias y usuarios incluidos en el Acuerdo Educativo Institucional ofrecido en esta oferta corresponden al modelo de licenciamiento a término y su vigencia es de veinticuatro (24) meses.
b) La entrega principal es a través de la descarga, sin embargo, los medios se pueden comprar si es necesario.
c) Si UDISTRITAL desea adquirir 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.
d) Cada vez que Esri libere las últimas versiones del *software* durante el período de contratación, UDISTRITAL tendrá acceso automático al *software* liberado.
e) Los detalles de este acuerdo serán confidenciales y no podrán ser difundidos por las partes contratantes.

8.2Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online

a) El Universidad Distrital Francisco José de Caldas 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) UDISTRITAL podrá adicionar créditos a su plan en cualquier momento mediante la solicitud de créditos adicionales. Para uso académico, los créditos se adquirirán en paquetes de 100.000 créditos, y para uso administrativo, en paquetes de 1.000 créditos.

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.

k) Durante los veinticuatro (24) meses de duración de la suscripción están incluidas las actualizaciones de *software* y contenido automático (servicio en línea).

9 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 UDISTRITAL 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 UDISTRITAL 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.

UDISTRITAL 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 UDISTRITAL.

10 Validez de la oferta

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

Anexo A. Características *software* Esri Educativo

I. Instituciones calificadas

Las siguientes instituciones califican para adquirir un Acuerdo Educativo Institucional:

- Instituciones de educación superior reconocidas por el ministerio de educación. Esto incluye departamentos académicos y otras unidades dedicadas a la enseñanza, aprendizaje e investigación.
- Institutos de investigación que realicen investigación académica no comercial, que ofrezcan programas de entrenamiento para estudiantes y programas de postgrado.
- Museos, centros de ciencias, centros de naturaleza, jardines públicos, zoológicos e instituciones sin ánimo de lucro similares.
- Bibliotecas públicas.

El tamaño del acuerdo se define de la siguiente manera:

Tipo de institución	**Small**	**Medium**	**Large**
Instituciones de educación superior reconocidas por el Ministerio de Educación Nacional EC (CES Consejo de Educación Superior)	Número de usuarios < 1.500 ó Población estudiantil < 2.500	Número de usuarios 2.000 – 2.500 ó Población estudiantil 2.500 – 10.000	Número de usuarios >3.000 ó Población estudiantil 10.000 o mas
Museos, incluidos jardines públicos y zoológicos	Menos de 500.000 visitantes anuales	500.000 – 1.000.000 visitantes anuales	Mas de 1.000.000 visitantes anuales

Las cantidades de usuarios nombrados que se ven reflejadas en el ArcGIS Online que se entrega pueden ser superiores a las anteriormente descritas. Esto obedece a la flexibilidad de este modelo que permite, durante el término del acuerdo, superar el número de usuarios adquiridos para responder a posibles crecimientos en el uso de ArcGIS al interior de la institución.

II. Modelo de licenciamiento

El Acuerdo Educativo Institucional, corresponde al modelo de licenciamiento a término, que permite a los clientes comprar componentes que caducan después del término especificado.
Los términos y condiciones incluidos en esta oferta son vinculantes entre Esri Colombia y Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 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 sean aplicables al *software* de Esri y sean expresamente aceptados mediante documento escrito por Esri Colombia.

III. 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 Acuerdo de licencia Educativa institucional (G-604), 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.

IV. Donde se instalan

Los productos incluidos pueden ser instalados en:

- Laboratorios de la institución educativa
- Equipos de los docentes
- Equipos de los estudiantes
- Los usuarios nombrados permitirán conexión a ArcGIS Online o ArcGIS Pro en máquinas donde se cuente con Internet

V. 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 3.6, 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 desplegar ArcGIS Enterprise que, para su correcta instalación, configuración y funcionamiento, 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.

VI. Garantía

Con la compra del Acuerdo Educativo Institucional, Esri Colombia ofrece como garantía y valor agregado la prestación de los siguientes servicios:

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

Estos servicios serán vigentes por veinticuatro (24) meses, contados a partir del primer día del mes siguiente a la aceptación de la información requerida para la activación de la plataforma.
El cliente deberá renovar el Acuerdo Educativo Institucional antes de la fecha de vencimiento del término, para poder seguir utilizando los productos incluidos. Si se permite que la suscripción caduque, el cliente ya no podrá utilizar los usuarios/licencias desplegados.

VII. Modelo de atención

Esri Colombia recibirá las solicitudes de 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 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 Universidad Distrital Francisco José de Caldas y Esri Colombia. El funcionario designado por Universidad Distrital Francisco José de Caldas accede al servicio a través de web, teléfono, celular y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: +57 (601) 6501575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: soporte@esri.co
- Página web: http://esri.co/Soporte/Contactenos.php

VIII. Entrenamiento y otros servicios

El alcance del Acuerdo Educativo Institucional comprende los productos de la plataforma ArcGIS mencionados y el acceso ilimitado a los cursos web de la plataforma Esri Academy de Esri. Si requiere otros servicios de nuestro portafolio como desarrollo de aplicaciones o proyectos, capacitación dirigida por instructor para el uso del *software*, acompañamiento o soporte en sitio, lo invitamos a contactarnos.
Adicionalmente, se recomienda 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.

IX. Términos de uso

Los productos y beneficios incluidos en el Acuerdo Educativo Institucional únicamente podrán ser utilizados por UDISTRITAL con fines académicos y administrativos[10].
En ningún caso se permite el uso con fines comerciales, para actividades de consultoría o que generen ingresos de terceros para la institución educativa.

[10] Se entiende por uso administrativo el uso para operación, manejo y administración de las instalaciones de la institución educativa. Incluye actividades como mapeo de activos, administración de instalaciones, análisis demográfico, ruteo, seguridad en el campus, análisis de accesibilidad entre otras; que no están directamente relacionados con instrucción, educación o investigación académica.

Anexo B. 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 C. Descripción ArcGIS Online

I. Descripción

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

II. 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.

III. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

- Página web de ayuda de ArcGIS Online,

- Centro de recursos de Esri.
- Centro de Entrenamiento de Esri.

IV. 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