



Propuesta para el suministro de

Suscripciones de ArcGIS Online

Para

Consortios de Gobierno Autónomos Provinciales del Ecuador

Fecha: 25/10/2024

N° Cotización: 00036200

Responsable: Patricia López

Cargo: Gerente de Cuenta

Correo: plopez@esri.ec

Teléfono: +593 984621377

Contenido

Resumen ejecutivo	2
Solución propuesta	2
Producto y servicio ofertado	2
Propuesta económica	3
Precios	3
Facturación y pago	3
Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online	4
Confidencialidad y ética	6
Validez de la oferta	7

Anexos

Anexo A. Descripción ArcGIS Online	1
Anexo B. Acuerdo de niveles de servicio estándar	15

Resumen ejecutivo

El presente documento describe la propuesta de Esri Ecuador para el suministro de usuarios nombrados de ArcGIS Online por 3 años (36 meses).

El valor de la presente oferta es veintinueve mil cuarenta dólares americanos (USD 29.040,00), antes de IVA.

La oferta tiene una validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de su fecha de presentación.

Solución propuesta

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.

ArcGIS Pro es la principal aplicación de sistemas de información geográfica (SIG) de escritorio incluida con los tipos de usuarios Creator, Professional y Professional Plus de ArcGIS Online. Los usuarios pueden mantener los datos espaciales de forma eficaz, generar visualizaciones impresionantes en 2D, 3D y 4D, y realizar análisis cartográficos. Con un sólido conjunto de capacidades, ArcGIS Pro le permite visualizar, analizar y compartir proyectos con su equipo o cualquier persona en todo el mundo.

Producto y servicio ofertado

A continuación, se detallan los productos a ofrecer:

Producto	Descripción y proceso
Usuarios de ArcGIS Online	
Usuarios nombrados de ArcGIS Online	Se ofrece la suscripción a ArcGIS Online que incluye 5 usuarios y 7.500 créditos por una vigencia de 36 meses, distribuidos de la siguiente manera:

Producto	Descripción y proceso			
	Tipo de usuarios	No. de usuarios	Créditos anuales	Total Créditos 36 meses
	Professional Plus	1	500 C/U	1.500
	Creator	4	500 C/U	6.000
	<p>El plazo de entrega de la información de activación de las suscripciones será dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra.</p> <p>La información de activación de las suscripciones se entregará mediante correo electrónico al administrador de licencias que el cliente designe.</p> <p>La vigencia de las suscripciones es de 36 meses a partir de la entrega y activación de la suscripción.</p> <p>Para mayor detalle ver Anexo A. Descripción ArcGIS Online</p>			

Propuesta económica

Precios

El valor de la oferta se presenta a continuación:

Categoría	Descripción	Valor unitario	Cantidad anual	Valor anual	Valor total anual
ArcGIS Online	ArcGIS Online Professional Plus (formerly Advanced) User Type Annual Subscription	USD 5.800,00	1	USD 5.800,00	USD 9.680,00
	ArcGIS Online Creator User Type Annual Subscription	USD 970,00	4	USD 3.880,00	
Total por 3 años					USD 29.040,00
IVA (15%)					USD 4.356,00
Total Oferta					USD 33.396,00

Facturación y pago

Forma de pago: 100% contra entrega.

La transferencia o consignación se puede hacer en las siguientes cuentas de Esri Ecuador S.A. - RUC: 1792833698001:

- Banco del Pacífico cuenta corriente #7880774
- Banco Internacional cuenta corriente # 800638774

Todas las facturas se vencen treinta (30) días a partir de la fecha de emisión.

Esri Ecuador S.A. es agente de retención y se somete al régimen ordinario de sociedades.

Condiciones suscripción anual de ArcGIS Online

- a) El cliente debe activar la suscripción a ArcGIS Online. Esri Ecuador puede activarlo dentro del Soporte Técnico.
- b) 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 Ecuador.
- c) Cuando los clientes adquieren o renuevan suscripciones de ArcGIS Online, Esri aprovisionará automáticamente la suscripción de ArcGIS Online con la activación del número de licencias compradas.
- d) Los créditos de servicio se compran y se asignan a una suscripción específica de ArcGIS Online durante la vigencia de la suscripción.
 - i. Si un cliente tiene más de una suscripción a ArcGIS Online, el cliente debe indicar a qué suscripción se asignarán los Créditos de servicio.
- e) 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.
 - i. La asignación se repone automáticamente al renovar la suscripción según el tipo y la cantidad de Licencias de tipo de usuario.
- f) Los créditos de servicio no utilizados asignados como parte de la suscripción expiran al final del término.
- g) 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.
- h) Cuando se exceden los créditos de servicio asignados (o adicionales comprados) se deberán adquirir créditos de servicio adicionales.
- i) 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.

- j) Cuando se consuman el 100% de los créditos la suscripción anual pasará a estado restringido y será notificado al cliente. Si la cuenta se mantiene en este estatus esta notificación será enviada de nuevo 8, 16 y 25 días después. Durante el estado restringido aplican las siguientes características:

- i. El acceso a las funcionalidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online ya no estará disponible, con la excepción de abrir y ver los datos del Cliente alojados en su cuenta de ArcGIS Online.
 - ii. El cliente seguirá consumiendo créditos de ArcGIS Online para el almacenamiento de los datos alojados en ArcGIS Online, incluido el almacenamiento de mosaicos y datos, servicios de entidades, mosaicos e imágenes dinámicas.
 - iii. Durante el estado restringido el cliente puede comprar Créditos de ArcGIS Online adicionales para llevar su saldo a un saldo positivo. Con esto se eliminará el estado restringido y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen Créditos de ArcGIS Online.
 - iv. Si la renovación de la suscripción de ArcGIS Online del cliente se produce mientras se encuentra en estado restringido, cualquier asignación de créditos de ArcGIS Online asignada a la suscripción de ArcGIS Online, como parte de la renovación, se aplicará automáticamente a la suscripción de ArcGIS Online. Si la asignación lleva su saldo a un saldo positivo, se eliminará el estado restringido y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online.
- k) Cuando pasen 30 días desde que la cuenta está en estatus restringido se pasará a estado suspendido. Este cambio será notificado vía correo electrónico al cliente. Luego de esto a los 5, 10, 15, 20, 25 y 30 días se realizarán nuevas notificaciones del estado de la cuenta y que esta será eliminada cuando finalice el término de la suscripción. Durante el estado suspendido aplican las siguientes características:
- i. El acceso a las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online ya no está disponible, incluido el acceso a los datos del cliente alojados en ArcGIS Online. Esto aplicará durante el resto del período de suscripción de ArcGIS Online, o hasta que el saldo de créditos de ArcGIS Online sea positivo.

- ii. El cliente seguirá consumiendo Créditos de ArcGIS Online para el almacenamiento de los datos del Cliente alojados en ArcGIS Online, incluido el almacenamiento de mosaicos y datos, servicios de entidades, mosaicos e imágenes dinámicas.
 - iii. Durante el estado de suspensión el cliente puede comprar créditos de ArcGIS Online adicionales para llevar su saldo a un saldo positivo, luego el estado de suspensión se eliminará y el acceso a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online, que consumen créditos de ArcGIS Online y los datos del cliente serán inmediatamente accesible.
- l) Si la renovación de la(s) suscripción(es) de ArcGIS Online del cliente se produce mientras se encuentra en estado suspendido, cualquier asignación de créditos de ArcGIS Online asignada a la(s) suscripción(es) de ArcGIS Online se aplicará automáticamente a la organización de ArcGIS Online. Si la asignación lleva su saldo a un saldo positivo, se eliminará el estado de suspensión y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online.
 - m) Cualquier crédito más allá del 100% se restará de sus créditos asignados cuando el cliente renueve / actualice su suscripción o compra créditos adicionales, o ambos. No hay devolución de dinero por créditos no usados.
 - n) No se puede sublicenciar, arrendar, vender, prestar, compartir, transferir o ceder sin autorización escrita de Esri.
 - o) Disponibilidad del servicio del 99%.
 - p) Durante la duración de la suscripción están incluidas las actualizaciones de software y contenido automático (en línea).

Confidencialidad y ética

Se considera de carácter confidencial toda aquella información revelada por Esri Ecuador 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 el cliente única y exclusivamente para los efectos relacionados con la presente propuesta y bajo ninguna circunstancia podrá el cliente utilizar la Información Confidencial en detrimento de Esri Ecuador, o para fines distintos de los señalados anteriormente incluyendo la realización ofertas laborales a los profesionales vinculados con la ejecución de los servicios ofertados.

Validez de la oferta

La oferta tiene una validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de su presentación.

Anexo A. Descripción ArcGIS Online

I. Descripción

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

II. Tipos de usuarios

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

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Visualizador (Viewer)¹ (Antes usuario nombrado nivel 1)	Lite	<ul style="list-style-type: none">• Map Viewer• Scene Viewer• ArcGIS StoryMaps• ArcGIS Dashboards• ArcGIS Experience Builder• ArcGIS Instant Apps• ArcGIS Field Maps• ArcGIS Collector (Windows)• ArcGIS Web AppBuilder• Configurable Web Mapping Apps• ArcGIS Hub Basic• ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud• ArcGIS AppStudio• ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS

¹ Los clientes deben tener al menos un tipo de usuario creador o profesional GIS para administrar su cuenta de ArcGIS Online

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) <ul style="list-style-type: none"> ArcGIS Online credits: 0
ArcGIS Indoors User	Lite	N/A
Trabajador de campo² Mobile Worker (Antes usuario Field worker)	Basic	<ul style="list-style-type: none"> Map Viewer Scene Viewer ArcGIS StoryMaps ArcGIS Dashboards ArcGIS Experience Builder ArcGIS Instant Apps ArcGIS Field Maps ArcGIS Collector (Windows) ArcGIS Survey123 ArcGIS Web AppBuilder ArcGIS Hub Basic ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud Configurable Web Mapping Apps ArcGIS AppStudio ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) ArcGIS QuickCapture ArcGIS Workforce ArcGIS GeoBIM user type extension Location Sharing user type extension ArcGIS Online credits: 250
Contributor	Basic	<ul style="list-style-type: none"> Map Viewer Scene Viewer ArcGIS StoryMaps ArcGIS Dashboards ArcGIS Experience Builder ArcGIS Instant Apps

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		<ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS GeoBIM User Type Extension <p>ArcGIS Online credits: 250</p>
Creador (Creator)	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
		Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) <ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS Pro Basic • ArcGIS Online credits: 500
Professional	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Map Viewer • Scene Viewer • ArcGIS StoryMaps • ArcGIS Dashboards • ArcGIS Experience Builder • ArcGIS Instant Apps • ArcGIS Field Maps • ArcGIS Collector (Windows) • ArcGIS Survey123 • ArcGIS Web AppBuilder • Configurable Web Mapping Apps • ArcGIS Hub Basic • ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud • ArcGIS AppStudio • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS Pro Standard ArcGIS Online credits: 500

Tipos de usuario		
Nombre	Incluye	
	Nivel de membresía	Aplicaciones y paquetes
Professional Plus	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS for Microsoft 365 (including ArcGIS for Excel, ArcGIS for Power BI, ArcGIS for SharePoint, ArcGIS for Teams, ArcGIS Connectors for Power Automate) • ArcGIS QuickCapture • ArcGIS Workforce • ArcGIS GeoBIM user type extension • Web Editor7 • ArcGIS LocateXT • ArcGIS CityEngine • ArcGIS Pro Advanced and the following ArcGIS Pro extensions: <ul style="list-style-type: none"> • ArcGIS 3D Analyst, • ArcGIS Data Reviewer, • ArcGIS Geostatistical Analyst, • ArcGIS Network Analyst, • ArcGIS Publisher, • ArcGIS Spatial Analyst, • ArcGIS Image Analyst, • ArcGIS Workflow Manager <p>ArcGIS Online: 500 credits</p>

Consideraciones:

Es importante aclarar que se asigna un paquete de aplicaciones a un solo usuario (todas las aplicaciones en el paquete se asignan al usuario), estas no se pueden asignar por separado a diferentes usuarios.

Los usuarios de tipo profesional tienen la opción de compra de las siguientes extensiones:

- a. ArcGIS Pro Extensions Bundle (en conjunto o por separado)
 - i. ArcGIS 3D Analyst
 - ii. ArcGIS Data Interoperability
 - iii. ArcGIS Data Reviewer
 - iv. ArcGIS Geostatistical Analyst
 - v. ArcGIS Network Analyst
 - vi. ArcGIS Publisher
 - vii. ArcGIS Spatial Analyst
 - viii. ArcGIS Image Analyst

- ix. ArcGIS Workflow Manager
- x. ArcGIS LocateXT
- b. StreetMap Premium for ArcGIS
- c. ArcGIS Aviation Airports
- d. ArcGIS Bathymetry
- e. ArcGIS Aviation Charting
- f. ArcGIS Defense Mapping
- g. ArcGIS Maritime
- h. ArcGIS Production Mapping
- i. ArcGIS Pipeline Referencing
- j. ArcGIS Roads and Highways
- k. ArcGIS Indoors Pro

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

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

Niveles de membresía - privilegios	
Lite	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Los privilegios de membresía Basic y adicionalmente,• Los usuarios pueden crear contenido: mapas, Apps, Layers, etc.• Créditos de servicio incluidos: 500 por usuario

IV. Aplicaciones

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

Aplicaciones	Nivel de membresía requerido
ArcGIS Navigator	Lite
ArcGIS Field Maps w/Field Maps app license	Basic
ArcGIS Workforce	Basic
ArcGIS Survey123	Basic
ArcGIS QuickCapture	Basic
ArcGIS Drone2Map Standard	Standard
ArcGIS Drone2Map Advanced	Standard
ArcGIS Insights	Standard
ArcGIS GeoPlanner ²	Standard
ArcGIS CityEngine	Standard
ArcGIS Urban	Standard
Business Analyst Web App	Standard
Community Analyst Web App	Standard
Esri Redistricting	Standard
Aplicaciones sin necesidad de pago adicional	
ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud	Lite
Business Analyst Mobile App (requires Business Analyst Web App)	Standard

V. Paquetes de aplicaciones

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

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
Paquete de aplicaciones esenciales (Essential Apps Bundle)	<ul style="list-style-type: none"> ArcGIS Home App Operations Dashboard Presentation App Templates Activity Dashboard ArcGIS Dashboards Configurable Web Mapping Apps Map Viewer Scene Viewer Web AppBuilder Experience Builder 	Cualquier nivel Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada

Paquetes de Apps	Descripción	Nivel de membresía requerido
	<ul style="list-style-type: none"> ArcGIS for Power BI ArcGIS Maps for Adobe Creative Cloud ArcGIS Instant Apps Instant Apps ArcGIS Story Maps Story Maps ArcGIS Quick Capture Web Designer ArcGIS App Studio ArcGIS Hub Basic 	
Paquete de aplicaciones de campo (Field Apps Bundle)	ArcGIS Field Maps w/Field Maps app license ArcGIS Workforce ArcGIS Survey123 ArcGIS QuickCapture ArcGIS Collector (Windows)	Basic Estas Apps pueden ser compradas de manera separada
Paquete de aplicaciones de oficina (Office Apps Bundle)	ArcGIS Maps for Office	Standard Estas Apps no pueden ser compradas de manera separada
ArcGIS Urban Suite	ArcGIS Urban ArcGIS CityEngine	Standard Estas Apps pueden ser compradas de manera separada

VI. Extensiones de tipos de usuarios

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

ArcGIS IPS	
Incluido con los tipos de usuario	No incluido con ningún tipo de usuario
Compatibles con los tipos de usuario	Contributor <ul style="list-style-type: none"> Mobile Worker

ArcGIS IPS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Plus

ArcGIS Location Sharing	
Incluido con los tipos de usuario	Mobile Worker
Compatibles con los tipos de usuario	Viewer <ul style="list-style-type: none"> • Contributor • Creator • Professional • Professional Plus

ArcGIS Workflow Manager	
Incluido con las extensiones	Workflow Manager Standard Workflow Manager Advanced
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Contributor • Creator • Professional • Professional Plus

Runtime Analysis	
Compatibles con los tipos de usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Plus

VII. Créditos

- Cuando los clientes adquieren o renuevan suscripciones de ArcGIS Online, Esri aprovisionará automáticamente la suscripción de ArcGIS Online con la activación del número de licencias compradas.
- Los créditos de servicio se compran y se asignan a una suscripción específica de ArcGIS Online durante la vigencia de la suscripción.
 - 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.

- 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.
- Cuando se consuman el 100% de los créditos la suscripción anual pasará a estado restringido y será notificado al cliente. Si la cuenta se mantiene en este estatus esta notificación será enviada de nuevo 8, 16 y 25 días después. Durante el estado restringido aplican las siguientes características:
 - El acceso a las funcionalidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online ya no estará disponible, con la excepción de abrir y ver los datos del Cliente alojados en su cuenta de ArcGIS Online.
 - El cliente seguirá consumiendo créditos de ArcGIS Online para el almacenamiento de los datos alojados en ArcGIS Online, incluido el almacenamiento de mosaicos y datos, servicios de entidades, mosaicos e imágenes dinámicas.
 - Durante el estado restringido el cliente puede comprar Créditos de ArcGIS Online adicionales para llevar su saldo a un saldo positivo. Con esto se eliminará el estado restringido y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen Créditos de ArcGIS Online.
 - Si la renovación de la suscripción de ArcGIS Online del cliente se produce mientras se encuentra en estado restringido, cualquier asignación de créditos de ArcGIS Online asignada a la suscripción de ArcGIS Online, como parte de la renovación, se aplicará automáticamente a la suscripción de ArcGIS Online. Si la asignación lleva su saldo a un saldo positivo, se eliminará el estado restringido y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online.
- Cuando pasen 30 días desde que la cuenta está en estatus restringido se pasará a estado suspendido. Este cambio será notificado vía correo electrónico al cliente. Luego de esto a los 5, 10, 15, 20, 25 y 30 días se realizarán nuevas notificaciones del estado de la cuenta y que esta será eliminada cuando finalice el término de la suscripción. Durante el estado suspendido aplican las siguientes características:
 - El acceso a las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online ya no está disponible, incluido el acceso a los datos del cliente alojados en ArcGIS Online. Esto aplicará durante el resto del período de

suscripción de ArcGIS Online, o hasta que el saldo de créditos de ArcGIS Online sea positivo.

- El cliente seguirá consumiendo Créditos de ArcGIS Online para el almacenamiento de los datos del Cliente alojados en ArcGIS Online, incluido el almacenamiento de mosaicos y datos, servicios de entidades, mosaicos e imágenes dinámicas.
- Durante el estado de suspensión el cliente puede comprar créditos de ArcGIS Online adicionales para llevar su saldo a un saldo positivo, luego el estado de suspensión se eliminará y el acceso a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online, que consumen créditos de ArcGIS Online y los datos del cliente serán inmediatamente accesible.
- Si la renovación de la(s) suscripción(es) de ArcGIS Online del cliente se produce mientras se encuentra en estado suspendido, cualquier asignación de créditos de ArcGIS Online asignada a la(s) suscripción(es) de ArcGIS Online se aplicará automáticamente a la organización de ArcGIS Online. Si la asignación lleva su saldo a un saldo positivo, se eliminará el estado de suspensión y se podrá acceder de inmediato a todas las capacidades y herramientas de ArcGIS Online que consumen créditos de ArcGIS Online. Cualquier crédito más allá del 100% se restará de sus créditos asignados cuando el cliente renueve / actualice su suscripción o compra créditos adicionales, o ambos. No hay devolución de dinero por créditos no usados.

VIII. Como adicionar usuarios y/o créditos

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

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

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

IX. Como reducir usuarios

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

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

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

X. Upgrade de tipo de usuario

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

XI. Notebook

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

Nivel	Capacidades incluidas
ArcGIS Notebooks Standard	Tipos de usuarios compatibles: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Pluss Funcionalidades incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Pluss Funcionalidades incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Creator • Professional • Professional Pluss Funcionalidades incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • Las mismas de ArcGIS Notebook Advanced.

²[ArcGIS Notebooks in the Cloud](#)

Nivel	Capacidades incluidas
	<ul style="list-style-type: none"> Procesamiento y memoria: GPU habilitada, mayor capacidad. El consumo de crédito está basado en el tiempo que el Notebook está abierto más los créditos consumidos por cualquier otro servicio que consuma créditos de ArcGIS Online utilizado dentro del Notebook.

XII. Data Pipelines

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

Data Pipelines	
Compatibles con los tipos de usuario	Esta extensión requiere un tipo de usuario Profesional o superior.
Role	Privilegios de publicación
Funcionalidades incluidas	Crear y editar Data Pipelines

XIII. Alojamiento

- El alojamiento de los datos para una suscripción de ArcGIS Online por defecto para Colombia es EE.UU. Sin embargo, para las nuevas cuentas se tiene la opción de alojamiento en Europa y Asia/Pacific.
- Por defecto las suscripciones de ArcGIS Online vienen con hasta 500 GB de almacenamiento en el *Standard Feature Data Store*.
- Todos los datos para una suscripción de ArcGIS Online se alojarán en la región seleccionada.
- Una vez se seleccione la región de alojamiento para una suscripción de ArcGIS Online, no se puede cambiar.
- En este momento no es posible cambiar de región de alojamiento de las suscripciones existentes.

XIV. Premium Feature Data Store

Hay cuatro 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 suscripciones mensuales o anuales. Una suscripción solo puede ser asignada a una instancia específica de ArcGIS Online. Las suscripciones pueden ser adquiridas de manera mensual o anual

XV. Recursos adicionales

Incluye acceso a:

- Página web de ayuda de ArcGIS Online,
- Centro de recursos de Esri.
- [Centro de capacitación](#) de Esri.

XVI. Consumo de créditos

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

Anexo 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 objetivos, establecidos para garantizar la calidad del servicio de Esri Ecuador. que brinda el soporte técnico y actualización de *software* a la última versión liberada en el mercado por la casa matriz, suministrando al cliente todas las versiones liberadas durante el período contratado para el *software* incluido en el contrato.

El SLA ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que Esri Ecuador establezca y mantenga el compromiso con el cliente. 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 Ecuador 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 Ecuador 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 Ecuador (Líder de Grupo, Líder Técnico e Ingenieros de Soporte ISC –“International Support Center” - de primer y segundo nivel), en caso de ser necesario, el incidente podrá ser escalado al equipo de soporte (“RAR: Request for Additional Resources”) o al equipo de producto o desarrolladores de Casa Matriz (en caso de un BUG o un error intrínseco del *software*).

Adicionalmente, contarán con los siguientes beneficios:

- Acceder a las publicaciones virtuales que regularmente produce Esri, tales como el periódico ArcNews y la revista ArcUser.
- Recibir Información sobre la Conferencia Internacional de Usuarios - Esri International User Conference <http://www.esri.com/events/uc/>.
- Derecho a inscripción sin costo en la Conferencia internacional de usuarios Esri y a la Conferencia anual de usuarios en Ecuador 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 Ecuador Compra Eficiente.

Durante la prestación del servicio de soporte, el equipo de Soporte de Esri Ecuador 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 Ecuador.

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

El contrato de mantenimiento está limitado al soporte y actualización de licencias, si requiere otros servicios lo invitamos a contactar:

- Centro de Respuesta al Cliente de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m, o a través del e-mail sopORTE@esri.ec o a través de su portal organizacional de MyEsri <http://my.esri.com>.
- Para recibir una oferta de capacitación de acuerdo a su necesidad, es importante aclarar, que este servicio no incluye el costo producido por la formación de nuevos usuarios o en el uso de nuevas funcionalidades del *software* y/o *hardware* utilizado por el cliente objeto de mantenimiento.
- Servicios profesionales a clientes de manera remota 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 dependiendo a las necesidades de asesoría, enfoque y especialidad. Para ello, puede comunicarse a sopORTE@esri.ec o a través de su portal organizacional de MyEsri <http://my.esri.com> de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m., y con gusto se le informará de los servicios de acompañamientos técnico que se ofrecen.

Adicionalmente, nuestros clientes 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.

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, en todo caso, Esri no es responsable por la pérdida de información o *backup* de la misma.

Ante cualquier actuación de los técnicos de Esri vía remota, el cliente se compromete a disponer de copias de seguridad actualizadas, de todos los datos y programas.

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 Ecuador no se responsabilizará de errores y/o funcionamiento inadecuados causados por la información en comento.

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 prerequisite 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 Ecuador 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 Ecuador 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 Ecuador 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 Ecuador 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)	<p>El Soporte Técnico Estándar, deberá ser prestado por los Ingenieros de Soporte ISC del Centro de Soporte de Esri Ecuador según el siguiente perfil:</p> <p>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</p>

Perfil	Descripción
	El personal del Centro de Soporte de Esri Ecuador 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 Ecuador 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 Ecuador.

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

- Dirección electrónica: soporte@esri.com.ec
- A través de su portal organizacional de MyEsri <http://myesri.com>

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 Ecuador 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 Ecuador determinará el nivel de criticidad de este lo que estará asociado a su tiempo de respuesta, Esri Ecuador 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 Ecuador 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 Ecuador 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.