

Bogotá D.C, 10 de diciembre de 2021

Señores
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
Atn. Ing. Zulma Clemencia Galeano
Ciudad

Ref.: Actualización de software ESRI hasta el 16 de diciembre de 2022

Apreciados señores:

Tenemos el gusto de invitarlo a que realice la actualización de su software ESRI a su última versión, con la cual usted recibirá ArcGIS en español, acceso a ArcGIS Online para compartir la información en la nube y muchas otras mejoras (resources.esri.com/es)

Contar con el Contrato de Soporte y Actualización de Software significa mantener la calidad y el valor de los productos de ESRI, ya que siempre se tendrá acceso a las últimas versiones de cada producto lanzadas al mercado, y obtener la experiencia y conocimiento de Esri en el uso de las herramientas SIG de su Empresa.

El Contrato de Soporte y Actualización de Software, es una figura que permite al usuario contar con una suscripción que les otorga el derecho de recibir las mejoras y las actualizaciones que la casa matriz libere periódicamente.

Adicionalmente, al suscribir el Contrato de Soporte y Actualización de Software se adquiere el derecho a recibir Soporte Técnico por parte de ESRI, para los productos que se desea incluir dentro del programa de actualización.

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

Período de cubrimiento: La oferta incluye las actualizaciones del software relacionado hasta 16 de diciembre de 2022.



Agradecemos por seleccionar la tecnología ESRI y darnos la oportunidad de proveer a su organización con productos y servicios de calidad. Su participación en el programa de soporte técnico y actualización de software ESRI, contribuye al esfuerzo significativo de investigación y desarrollo que permite a ESRI entregar software de calidad probado por la industria.

Cualquier aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Camila Galán".

Camila Galán C.
Gerente de Cuenta
cgalan@esri.co

COTIZACION 19649

Código Catálogo	Descripción del Producto	Tipo	Unidad	Cantidad	Vr. Total
86353-LU	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Licen	Licencias	Licencia	1	29.934.222
C86497	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Primary actualización	Actualización	Licencia	1	6.909.257
C153148	ArcGIS Online (Creator) User Type Term License	Licencias	Licencia/mes	12	2.628.227
C153418	ArcGIS Online Service Credits; Block of 1,000"	Licencias	paquete de créditos	3	1.576.935
C153147	ArcGIS Online (Viewer) User Type term License	Licencias	Licencia/mes	12	525.645
C153147	ArcGIS Online (Viewer) User Type term License	Licencias	Licencia/mes	12	525.645
C153147	ArcGIS Online (Viewer) User Type term License	Licencias	Licencia/mes	12	525.645
Total					42.625.576

Los valores expresados en el cuadro incluyen las estampillas distritales de 3,6%. Las licencias ArcGIS están exentas de IVA.

NOTA:

Estos precios son informativos y no vinculantes; los valores aquí establecidos aplican solo para la entidad a quien se dirige esta cotización informal y para transacciones realizadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente; para sus procesos de compra no olvide consultar el catálogo de productos ArcGIS disponible en <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/agregacion-de-demanda-especifica>, software por catálogo, catálogo de productos ArcGIS.



Condiciones comerciales Programa de actualización de software Esri

I. Descripción

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

II. Términos de licenciamiento

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

III. Modelo de licencias

Las licencias que pueden hacer parte del Programa de actualización son las que siguen el modelo de licencias perpetuas. En este modelo La Alcaldía Mayor de Bogotá pagará una tarifa por la adquisición del licenciamiento para uso a perpetuidad, que además le permite acceder al programa de actualización hasta el 16 de diciembre de 2022. Durante este periodo Esri Colombia entregará al cliente las últimas versiones del software que se liberen. Si La Alcaldía Mayor de Bogotá desea continuar accediendo a los beneficios de soporte y actualizaciones, puede contratar el programa de actualización. Terminado el periodo de contratación de este programa, si La Alcaldía Mayor de Bogotá no realiza su actualización de manera continua, cuando lo desee reanudar Esri Colombia generará un cobro adicional proporcional al tiempo de interrupción del programa.

IV. Requerimientos de hardware y software

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

<http://desktop.arcgis.com/es/system-requirements/latest/arcgis-desktop-system-requirements.htm>

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

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise que, para su correcta instalación, configuración y funcionamiento, que La Alcaldía Mayor de Bogotá cuente



previamente con un certificado Distinguished Encoding Roles (DER) codificado en base 64, el cual no ha sido incluido en esta oferta.

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

V. Plazo de entrega

Se hará entrega de los códigos al correo electrónico del administrador que designe La Alcaldía Mayor de Bogotá dentro de los quince (15) días siguientes de firmada la orden.

VI. Garantía

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

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

Estos servicios están vigentes por el tiempo de vigencia de programa de actualización a partir de la generación de los códigos necesarios para la descarga e instalación. Al terminar esta garantía se puede renovar el programa de actualización del software hasta el 16 de diciembre de 2022, lo que permite mantener en el tiempo el valor del producto, ya que siempre se podrá contar con la versión más actualizada.

VII. Modelo de atención

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

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

Días	Mañana	Tarde
De lunes a viernes	7:30am a 12:30m	De 1:30pm a 5:30pm

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 La entidad compradora y Esri Colombia. El funcionario designado por La entidad compradora accede al servicio a través de web, teléfono y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: 57 + (1) 650-1575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: soporte@esri.co
- Contáctenos: <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>

VIII. Capacitación y otros servicios



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

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

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

IX. Conferencias de usuarios Esri

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

Tipo de Licenciamiento	Condiciones por Tipo Licenciamiento	Derecho de Inscripción
ArcGIS Desktop	Cada licencia primaria de ArcGIS Desktop Standard	1
	Cada licencia primaria de ArcGIS Desktop Advanced	1
	Cada 25 licencias de ArcGIS Basic Single Use	1
ArcGIS Enterprise	Licencias perpetuas	
	Por cada (4) cores licenciados de ArcGIS Enterprise	1
	Por servidor licenciado de ArcGIS Enterprise Workgroup	1
	Licencias a término Aplican solamente las licencias a término de un (1) año, la suscripción debe estar activada para calificar.	
	Por cada (4) cores licenciados	1

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

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

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

1 usuarios²	Pases a la conferencia
Insights Analyst	1 por 25 licencias
Creator	1 por 25 licencias
GIS Professional Basic	1 por 25 licencias
GIS Professional Standard	1 por licencia
GIS Professional Advanced	1 por licencia
Otros tipos de usuarios	Sin pases

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

3 usuarios⁴	Pases a la conferencia
GeoPlanner	1 por 25 licencias
ArcGIS Pro Basic	1 por 25 licencias
ArcGIS Pro Standard	1 por licencia
ArcGIS Pro Advanced	1 por licencia
ArcGIS Urban	1 por licencia
CityEngine (solo ArcGIS Online)	1 por 3 licencias
Otros tipos de usuarios	Sin pases

Acuerdo de niveles de servicio estándar

I. Introducción

El presente Acuerdo de Nivel de Servicios SLA (por sus siglas en inglés) establece los parámetros objetivos, establecidos para garantizar la calidad del servicio de Esri Colombia, 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 Colombia establezca y mantenga el compromiso con La Alcaldía Mayor de Bogotá. 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. Objeto y definiciones

a. Objeto y duración

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

Adicionalmente, al suscribir el contrato de soporte y actualización de *software* se adquiere el derecho a recibir Soporte Técnico por parte de Esri para los productos incluidos dentro del programa de actualización.

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

Así mismo este SLA se revisará anualmente, comunicando a todos los clientes que tengan contratado este servicio, las modificaciones que afectan a su contrato (si las hay), disponiendo La Alcaldía Mayor de Bogotá de dos (2) meses para manifestar sus observaciones.

b. Partes del acuerdo

Este acuerdo es realizado entre La Alcaldía Mayor de Bogotá denominado en adelante cliente y Esri Colombia denominado en adelante Esri.

c. 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

d. Interlocutores validos

Los interlocutores válidos, tanto por parte de Esri como por parte del cliente constan en el contrato correspondiente, de forma detallada y diferenciando entre los interlocutores principales y los otros interlocutores (si los hubiere).

El cliente designó, en el contrato correspondiente a este servicio o durante la ejecución del mismo, un interlocutor válido, para garantizar que una persona de su organización domina el funcionamiento general de la instalación informática, evitando reprocesos con interlocutores diferentes.

e. 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

El servicio se define como el soporte técnico y actualización de *software*, manteniendo actualizado a la última versión liberada en el mercado por la casa matriz, suministrando al cliente todas las versiones liberadas durante el período contratado y para el *software* relacionado en el contrato.

Adicionalmente contarán con los siguientes beneficios:

- Recibir las publicaciones 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 como se indica en el numeral XVI del Anexo A.
- Derecho a inscripción sin costo en la Conferencia anual de usuarios en Colombia.
- Recibir invitación sin costo al Café con SIG modalidad virtual y/o presencial, que se realiza el primer jueves de cada mes.

a. Alcance y funcionalidad

Esri Colombia garantizará la atención de incidentes por errores detectados siempre que los sistemas informáticos del cliente lo permitan, y estará obligada a proporcionar al cliente las herramientas (tareas, modificaciones de programas y/o nuevas opciones permanentes o puntuales) para su corrección o reposición del servicio, y será el personal del cliente quien operará sobre los datos (o el sistema) para adecuarlos a la realidad.

Ante modificaciones en la instalación y configuración de los sistemas informáticos del cliente, necesarias para el funcionamiento correcto de este servicio o ante la solicitud del cliente, Esri no se responsabiliza de errores y/o funcionamientos inadecuados de otras aplicaciones.

Esri proporcionará respuesta directa a los usuarios de la instalación informática del cliente, y sólo lo hará por escrito por expreso deseo del interlocutor nombrado en el establecimiento del cliente.

b. Gestión de incidencias en la prestación del servicio

La gestión de incidencias de este servicio, con las actividades a seguir para la detección, registro, escalado de incidencias en la prestación del servicio y la restauración del mismo, se regirá por las indicaciones y directrices del procedimiento interno de Esri para la gestión de incidentes y problemas.

c. 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 a los números 650 1550 en Bogotá, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m, o a través del e-mail: sopORTE@esri.co o en la página web <http://esri.co/SopORTE/Contactenos.php>.
- 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 llamar a los números 650 1550 en Bogotá 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 Colombia no se responsabilizará de errores y/o funcionamiento inadecuados causados por la información en comento.

IV. Lugar, horario y recursos

a. Lugar de prestación del servicio

Para cualquiera de las tareas definidas en este servicio, se realizarán desde las oficinas de Esri, para lo cual se dispone de líneas telefónicas y conexión internet desde todas nuestras dependencias y con herramientas de asistencia remota para el acceso al ambiente del cliente.

b. Horario

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

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

En este horario el ingeniero asignado trabajará en el caso reportado por el cliente.

En todo caso Esri Colombia, se reserva el derecho de efectuar acciones en horarios diferentes al señalado en función de la complejidad o criticidad del caso y previo acuerdo con el interlocutor técnico válido correspondiente del cliente. Esto no supondrá que se amplía ni que se modifica el horario de disponibilidad del servicio.

c. Perfiles asignados al servicio

Perfil	Actividades
Ingeniero primer nivel	<ul style="list-style-type: none"> Recibir la comunicación telefónica, web o correo electrónico. Revisar la categoría del incidente o requerimiento del servicio y su criticidad. El caso de que se encontrará en estado asignado se le notificará al cliente por correo electrónico el número de caso y el nombre del ingeniero.

	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez notificado de la asignación del caso, notificará su aceptación al mismo poniendo el caso en estado progreso y procederá a su atención de acuerdo con la prioridad y antigüedad de cada uno. • En el momento de solucionar el caso, debe asignarle el estado solucionado y debe documentar la solución del mismo en la base de datos del conocimiento para ser consultada para la resolución de los nuevos incidentes por la misma falla. El asesor de servicio al cliente procederá a solicitar la autorización de cierre al cliente con el fin de retirarlo de la lista de casos pendientes de dicho ingeniero. • Si por la complejidad del caso el ingeniero de primer nivel no pueda resolverlo tendrá que escalar a segundo nivel para su efectiva solución. En este momento el caso pasará a estado escalado y continuará el ingeniero de primer nivel como responsable de la resolución del mismo, para ello documentará en la herramienta de gestión de incidentes las pruebas realizadas con las respectivas evidencias.
Ingeniero de segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibido el escalamiento procederá a revisar las evidencias de lo trabajado en primer nivel e iniciará el diagnóstico del caso. • Si el incidente es solucionado, debe informar al ingeniero de primer nivel de las acciones a tomar y que proceda a colocar el caso en estado solucionado para que el asesor de servicio al cliente proceda a solicitar la autorización de cierre. • Si por la complejidad del caso el ingeniero de segundo nivel no puede resolverlo tendrá que escalar a tercer nivel para su efectiva solución. En ese momento el caso pasará a estado escalado y continuará el ingeniero de segundo nivel como responsable de la resolución con Esri, para ello documentará en la herramienta de gestión de incidentes las pruebas realizadas con las respectivas evidencias.
Tercer nivel Esri	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibido el escalamiento procederá a revisar las evidencias de lo trabajado en primer y segundo nivel e iniciará el diagnóstico del caso hasta la resolución del mismo. • En caso de solucionar el incidente, el ingeniero de segundo nivel debe informar al ingeniero de primer nivel de las acciones a tomar y que proceda a asignarle al caso el estado de solucionado para que el asesor de servicio al cliente proceda a solicitar la autorización de cierre.

V. Procedimientos y canales de comunicación

Esri tiene implementado el centro de Soporte, el cual es el encargado de atender las diferentes solicitudes de soporte técnico, realizadas a través de los diferentes medios de comunicación: web, mail, telefónico y on site.



La persona que requiere de los servicios debe utilizar los canales de comunicación entre los interlocutores válidos definidos en el contrato correspondiente.

1. Reportar el requerimiento de lunes a viernes en un horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., a través de los siguientes números:
 - En Bogotá: 57 + (1) 650-1575
 - Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
 - Dirección electrónica: suporte@esri.co
 - Creando el caso a través de MyEsri: <https://accounts.esri.com>
 - Página Web: <http://esri.co/Suporte/Contactenos.php>
2. 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.

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 registro y el ingeniero asignado para atender la solicitud. Este número será el que se debe utilizar para cualquier identificación de la llamada 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 teléfono.

VI. Gestión de cambios

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

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

VII. Contratos vinculados al servicio

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

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

VIII. Tiempo de respuesta primer contacto

Tiempo de respuesta del primer contacto

Estándar	Premium
4 horas hábiles	2 horas hábiles

Al momento de recibir el incidente, Esri determinará el nivel de criticidad del mismo, lo que estará asociado a su tiempo de respuesta, Esri tendrá en cuenta el diagnóstico de los errores y los siguientes niveles de criticidad:

Estándar	Premium
80 horas hábiles	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes prioridad alta: 16 horas hábiles• Incidentes prioridad media: 32 horas hábiles• Incidentes prioridad baja: 48 horas hábiles

IX. Servicio al cliente (encuestas)

Para Esri la satisfacción del cliente 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 por lo que los invitamos a contestar la encuesta de satisfacción por cada caso cerrado.