Bogotá, 10 de febrero de 2023

Señores
Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA
Bogotá D.C.

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.4533103

Supervisor Principal
Diego Armando Cristancho

Departamento de Sistemas
John Ricardo Calderón

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 013

Por medio del presente comunicado se hace constancia del Acta Nº 013, donde presentamos el soporte técnico, dando cumplimiento al contrato No. CO1.PCCNTR.4533103., donde nos indica las **Obligaciones específicas del contratista:**

g) Prestar el servicio de soporte técnico, funcional y actualización de la plataforma según el alcance descrito en el estudio previo. El servicio de soporte se extiende por el tiempo del contrato y los tiempos de respuesta no serán mayores a 24 horas. Se tendrá soporte telefónico en horarios de oficina por parte del proveedor del software.

Como se menciona en el protocolo de servicio, lo interpretamos de la forma solicitada:

Ubicación y Medios de Contacto Pc Mac

Cuenta con una mesa de apoyo en la ciudad de Bogotá y puede ser contactado a través de los siguientes canales de comunicación:

- Mesa de soporte: notificacionesadobe@sena.edu.co
- Línea Celular WhatsApp - 3182075324
- Cel. (57) (601) 611 1911 - 604 8282
- Horarios: Lunes a Viernes de 8:30 a.m a 5:30 p.m

Calendario de Servicio de la mesa de ayuda para soporte

Calendarios Requerimiento		
Calendario	Descripción	Detalle
1	Horario Regular	9 horas x 5 días - Español

Calendarios Incidentes		
Calendario	Descripción	Detalle
1	Horario Regular	24 horas x 7 días - 365 días al año - inglés

Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación

Tiempos de Respuesta:

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
Actividad Crítica.	Interrumpe el acceso al aplicativo.	30 minutos	12 hasta 24 horas.
Actividad Urgente	El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes	Una hora	24 hasta 96 horas.
Actividad Importante	El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.	Cuatro horas	96 hasta 128 horas.
Actividad Menor	El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.	Un día hábil	96 hasta 128 horas.
Requerimiento Aprendiz	Consultas solicitudes de soporte o de acompañamiento realizadas por un aprendiz	3 día hábiles	96 hasta 128 horas.

Atentamente,

Yesid Mauricio Castillo
Business Manager Adobe
ETLA Nexsys de Colombia

Lina Alvarez
Directora de Proyecto SENA
Pc Mac Servicios Y Ventas S.A

Acta 013 - Servicio de soporte tecnico

Informe de auditoría final 2023-02-16

Fecha de creación:	2023-02-16
Por:	lina alvarez (linitalvarezh@gmail.com)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAARxmUMbWptOvmagWWFUTZXnpvtUWq8FgA

Historial de “Acta 013 - Servicio de soporte tecnico”

lina alvarez (linitalvarezh@gmail.com) ha creado el documento.
2023-02-16 - 1:19:49 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a Mario Jaramillo (manager.etlaco@nexsysla.com) para su firma.
2023-02-16 - 1:20:33 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2023-02-16 - 1:20:34 GMT

Mario Jaramillo (manager.etlaco@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2023-02-16 - 1:21:35 GMT

Mario Jaramillo (manager.etlaco@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2023-02-16 - 1:21:54 GMT. Origen de hora: servidor.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2023-02-16 - 1:51:01 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2023-02-16 - 1:56:05 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2023-02-16 - 1:56:05 GMT

SENA | Powered by Adobe Acrobat Sign