

Bogotá, 11 de mayo 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. 024**

Mediante el presente comunicado, queremos informarles que se ha llevado a cabo una sesión sobre los conceptos de validez de firmas en Adobe, esta es una obligación que se encuentra en el marco del contrato No. CO1.PCCNTR.4533103.

#### **Servicios Complementarios**

##### **Programa de Soporte Enterprise – ETLA**

Disponible para clientes con Enterprise Term License Agreement (ETLA) activo

- Periodo de cobertura, duración del ETLA
- Número de Incidentes: Ilimitados incidentes en soporte técnico
- Incidentes de Soporte Técnico ilimitado.
- Sesiones de servicios expertos ilimitado.

**Técnico:** Jayshree Bharti

##### **Incidentes de Soporte Técnico ilimitado:**

Tras la migración del perfil del Servicio Nacional de Aprendizaje en la plataforma AdminConsole el día 7 de mayo de 2023, se detecta que los usuarios que ya contaban con licenciamiento de Adobe no les es posible acceder a los servicios del mismo.

Al verificar los grupos creados en la plataforma de Adobe, se observa que se crearon dos grupos adicionales relacionados con el servicio de Azure, los cuales se encuentran nombrados de la siguiente manera:

"LicenciaA5UsuariosFuncionariosContratistaSena" y "LicenciaA5UsuariosFuncionariosPlantaSena"

Al verificar esto con los administradores de Azure, se encuentra que los grupos mencionados no se encuentran en dicho portal. En adición a lo anterior, también se encuentra que estos nuevos grupos contaban con perfil de licenciamiento asignado, pero los grupos originales no contaban con este recurso.

Al verificar el estado de sincronización de Adobe en Azure se observa que se encuentra en cuarenta. De igual manera, al realizar el mismo proceso en la plataforma AdminConsole se encuentra un error de sincronización con el servicio de Azure.

Por lo anterior, solicitamos a Adobe que elimine los dos grupos mencionados anteriormente para investigar si esto puede ser una posible solución al inconveniente y lograr el restablecimiento del servicio a los usuarios afectados.

**Asistentes:**

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| Jayshree Bharti               | Adobe      |
| John Ricardo Calderón Quiroga | SENA       |
| Héctor Ignacio Varon Serrato  | Telefonica |
| Anatoly Cerchiaro             | Pc Mac     |
| Lina Alvarez                  | Pc Mac     |
| Cesar Muñoz                   | Pc Mac     |
| Cristian Méndez               | Pc Mac     |

Atentamente,

*Diana Garay*

**Diana Garay**  
**Lider de Licitaciones y Negocios Corporativos**  
**Nexsys de Colombia**



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

# Acta 024 - Sesiones de servicios expertos ilimitado

Informe de auditoría final

2023-05-18

|                    |                                              |
|--------------------|----------------------------------------------|
| Fecha de creación: | 2023-05-12                                   |
| Por:               | lina alvarez (linalvarezh@gmail.com)         |
| Estado:            | Firmado                                      |
| ID de transacción: | CBJCHBCAABAAQQBGRVvdHuUxLUTZACiISLyZg7h_QSR- |

## Historial de “Acta 024 - Sesiones de servicios expertos ilimitado”

-  lina alvarez (linalvarezh@gmail.com) ha creado el documento.  
2023-05-12 - 20:03:10 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Diana Garay (diana.garay@nexsysla.com) para su firma.  
2023-05-12 - 20:03:34 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.  
2023-05-12 - 20:03:34 GMT
-  lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.  
2023-05-12 - 20:25:25 GMT
-  El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez  
2023-05-13 - 19:40:07 GMT
-  Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2023-05-13 - 19:40:09 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Diana Garay (diana.garay@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.  
2023-05-18 - 16:13:56 GMT
-  Diana Garay (diana.garay@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2023-05-18 - 16:14:41 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Documento completado.  
2023-05-18 - 16:14:41 GMT

