

Bogotá, 15 de junio 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. 031

Por medio del presente comunicado, se hace constancia del Acta N° 031, en la cual se llevó a cabo una visita técnica a un Ambiente de Formación. Esta sesión se realizó como parte de las obligaciones establecidas en el contrato No. CO1.PCCNTR.4533103.

Servicios Complementarios

2) Soporte técnico para instructores y aprendices sobre la instalación y configuración de los productos adquiridos en sus propios equipos:

Dicho soporte se debe ofrecer cinco (5) días a la semana (lunes a viernes) en horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. se debe contar con canal telefónico, correo electrónico de contacto, y una herramienta que permita realizar el registro de la información relacionada con cada caso, su tipificación, usuario solicitante, fecha de registro del caso, interacciones realizadas, solución planteada, y adjuntos requeridos para sustentar el caso tanto del lado del usuario como del proveedor.

Asimismo, el proveedor debe suministrar y dimensionar el personal necesario para ofrecer el soporte respectivo, el cual debe ser idóneo para ofrecer el servicio de soporte, es decir demostrar que

Centro Nacional para la Industria Gráfica - Cenigraf

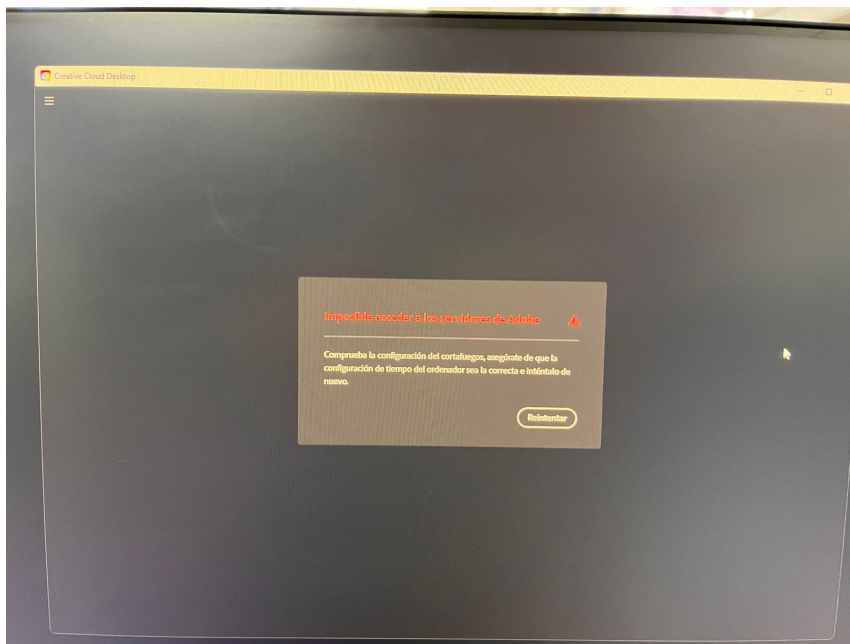
El día 15 de junio, el Centro Nacional para la Industria Gráfica ha solicitado la visita del soporte técnico especializado de Adobe (PCMac) debido a inconvenientes al iniciar sesión en Creative Cloud y los programas relacionados en equipos de ambientes de formación. Allí los técnicos de soporte en sitio informan que, a pesar de seguir los pasos indicados días atrás, los problemas persisten y se presentan de manera aleatoria en los ordenadores. Se realizaron pruebas en dos máquinas utilizando la red del SENA, pero el acceso no fue posible. Sin embargo, se comprobó que la licencia funciona correctamente al iniciar sesión con otra red o utilizando la conexión de un celular.

Ante esta situación, el técnico de Telefónica estableció contacto con Francisco, uno de los administradores de la red, quien indicó que ya estaban al tanto del inconveniente que presentan las aplicaciones de Adobe y que se encontraba bajo revisión. También sugirió deshabilitar el protocolo IPv6 en las configuraciones de los equipos, sin embargo, no se obtuvieron resultados positivos con esta recomendación.

Por parte de soporte especializado de Adobe (PCMac), se envía la información suministrada en los artículos de Adobe, en donde referencia las especificaciones de conexión que requieren los servicios de Adobe para contactar correctamente a los servidores. Esto con el objetivo de que el área de redes de Telefónica realice el respectivo análisis teniendo dicha información como base.

Link del artículo enviado: <https://helpx.adobe.com/es/adobe-connect/installconfigure/installation-requirements.html>

Error generado:



Atentamente,

Gineth Bustos

Maria Gineth Bustos
Business Manager ETLA
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 031 - Visita Tecnica en Centro de Formación (Cenigraf)

Informe de auditoría final

2023-06-15

Fecha de creación:	2023-06-15
Por:	lina alvarez (linalvarezh@gmail.com)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAU8qvFapTjx0UU_wFgNWcj-lbldySWysr

Historial

-  lina alvarez (linalvarezh@gmail.com) ha creado el documento.
2023-06-15 - 21:59:14 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Gineth Bustos (gineth.bustos@nexsysla.com) para su firma.
2023-06-15 - 22:00:04 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2023-06-15 - 22:00:04 GMT
-  lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2023-06-15 - 22:00:15 GMT
-  Gineth Bustos (gineth.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2023-06-15 - 22:00:22 GMT
-  El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2023-06-15 - 22:00:51 GMT
-  Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2023-06-15 - 22:00:53 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Gineth Bustos (gineth.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2023-06-15 - 22:01:39 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Documento completado.
2023-06-15 - 22:01:39 GMT

