Bogotá, 6 de marzo de 2024

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

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.5999376.

Supervisor Principal
Carlos Dario Martinez Palacios

Departamento de Sistemas
John Ricardo Calderón

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 003

Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 003 para confirmar que en dicho documento se efectúa la entrega de la plataforma de asistencia en servicios académicos y soporte, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.5999376, de acuerdo con las indicaciones específicas del contratista.

a) Entregar al SENA dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al perfeccionamiento del contrato de compraventa el certificado de licenciamiento o suscripción de los productos que corresponden a la Suite Adobe Creative Cloud y productos adicionales en la modalidad ETLA (Enterprise Term Licensing Agreement), en donde se verifique la cantidad de licencias, tiempo y vigencia de los servicios.

Nota: El cumplimiento de este punto se realizó de acuerdo con la fecha establecida en el acta de inicio: 6 de marzo de 2024.
Fecha de Terminación Administrativa: 31 de diciembre de 2024
Fecha de Terminación Técnica: 1 de marzo de 2025

1. **Contamos con Plataforma GLPI:**

Es una aplicación que permite la administración de incidentes/solicitudes para resolver problemas, crear directorios de contactos y empresas, y proporciona otras funcionalidades como una base de conocimientos.

Link de ingreso: https://ayuda.pcmac.co/front/central.php

Todos los encargados de solucionar todos los requerimientos tienen un usuario y contraseña, hemos creado un usuario que hacen parte de la supervisión del contrato de Formación Profesional para que puedan tener el acceso y poder verificar los casos.

Usuario del apoyo de la supervisión del contrato:
Usuario: Jhon Hurtado
Contraseña: SENA2024



En este caso sena.edu.co al ser de Microsoft tiene 5.000 destinatarios diarios, 500 por mensaje y 1.000 destinatarios diarios sin relación, para crear usuarios de roles nombrados a continuación son ilimitados.

Roles:
En la plataforma encontramos los siguientes perfiles que son asignados a cada usuario y permite el acceso a distintas características de la plataforma:

- **Admin:** este perfil administra los permisos sobre la totalidad del software GLPI. Sin embargo, no tiene acceso a todas las características en la configuración de las reglas, entidades y otros temas sensibles que puedan degradar las acciones de GLPI.

- **Hotliner:** este perfil permite introducir incidencias y tener acceso a su seguimiento. En cambio, este perfil no permite hacerse cargo de ellas.

- **Observador:** este perfil solo accede en modo lectura a la información sobre el inventario y su gestión. En cuanto a las incidencias, este perfil puede declararlas o attribuirlas.

- **Read-only:** este perfil define el acceso de solo lectura. Se utiliza cuando los objetos están bloqueados. También se puede utilizar para dar a los usuarios derechos para desbloquear objetos.

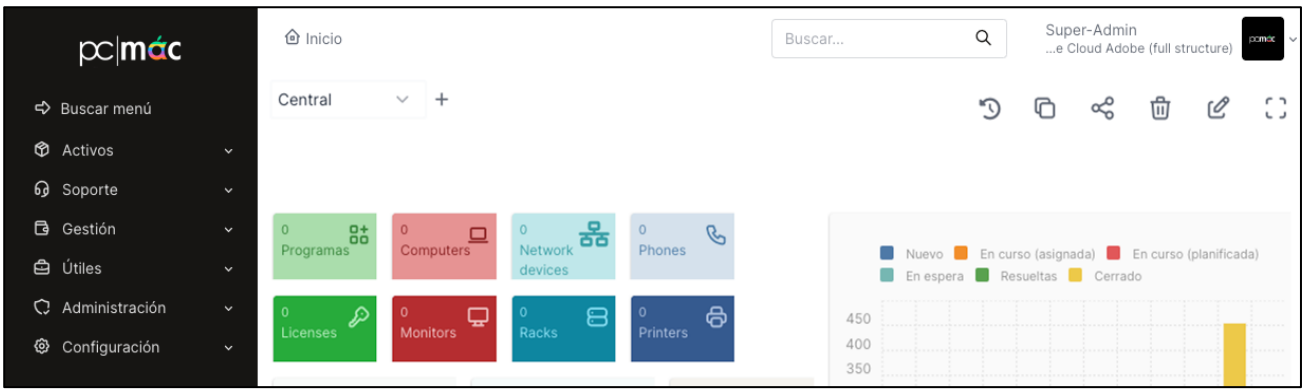
- **Self-Service:** este perfil está dedicado a la presentación de solicitudes de asistencia. Se define en la instalación de GLPI como el perfil predeterminado. Así, GLPI atribuye este perfil a cualquier nuevo usuario que se conecte. Descubriremos en este capítulo cómo es posible asignar permisos a un usuario (aplicación de un perfil en una o varias entidades).

- **Super-Admin:** este perfil posee todos los permisos y por ello la configuración y ajuste de la aplicación. El número de usuarios con este perfil debe ser restringido.

- **Supervisor:** este perfil toma los elementos del perfil Técnico añadiendo elementos que permiten la gestión de un equipo y su organización (atribución de tickets ...).

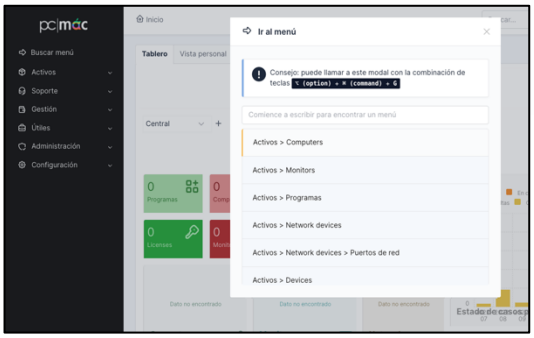
- **Technician:** este perfil corresponde al utilizado para un técnico de mantenimiento. Tiene acceso al inventario

Página Principal: Donde encontraran un resumen de los casos de acuerdo el estado en que se encuentren.



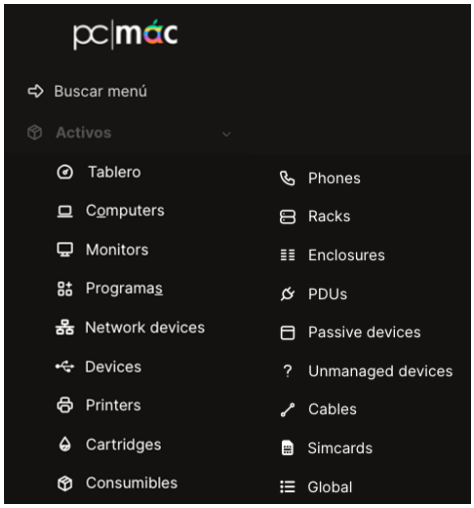
La plataforma cuenta con una barra de herramienta que permite navegar entre las distintas características que ofrece.

Buscar Menú:



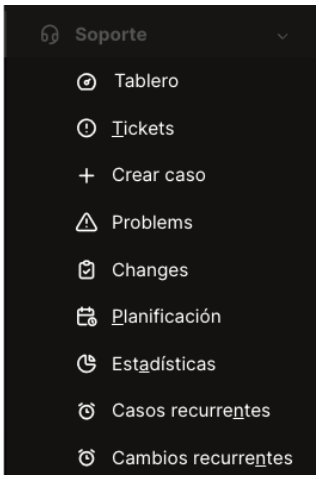
Facilita la búsqueda de todos los componentes de la barra de herramientas de forma directa, fácil y rápida.

Activos:



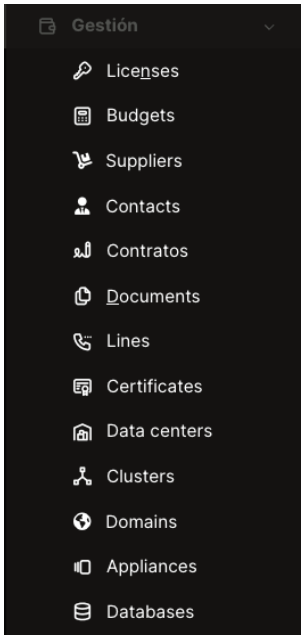
Permite llevar control de los activos adquiridos por el SENA que apliquen para la ejecución de este contrato y son registrados por los usuarios con el rol Super-Admin.

Soporte:



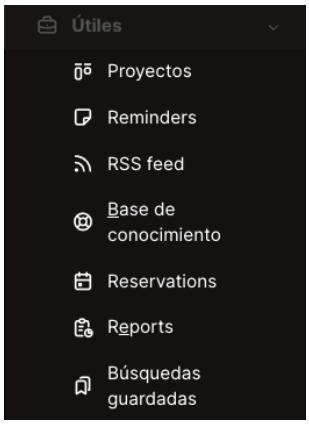
Se accede a todos los casos de soporte creados, permite ver o filtrar los casos según su estado, crear los cambios que sean necesarios en el proyecto o ver estadísticas que permiten llevar seguimiento de manera grafica en la atención de los casos.

Gestión:



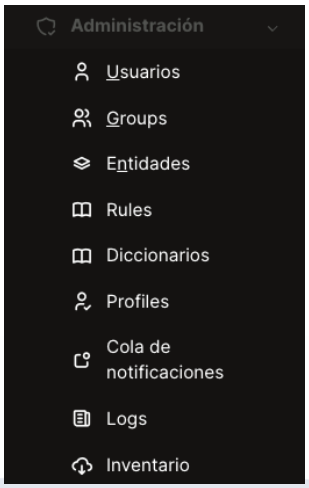
Se realiza un seguimiento de sus gastos, contratos y proveedores, cree nuevos objetos de inventario, gestione la base de datos de usuarios y realice informes.

Útiles:



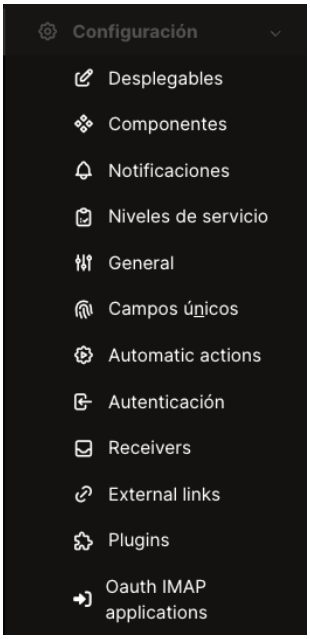
Es el espacio donde se acceden a los artículos de conocimiento creados. También permiten crear proyectos en los cuales se crean tareas, se asignan responsables, se crea un cronograma y permite llevar control de cada una de las actividades.

Administración:



Se encuentra toda la administración realizada en la plataforma relacionadas a usuarios con acceso, grupo de soporte creados y definición de roles.

Configuración:



Se encuentras las configuraciones administrativas y técnicas aplicada la plataforma entre las cuales se encuentran árbol de categorías, correo de recepción de casos, tiempo de respuesta, definición de frecuencia de backup de la base de datos, Plantillas de respuesta, entre otros.

Gestión del soporte:
Para la gestión del soporte se encuentra con las siguientes características e implementaciones.

Tickets
GLPI permite a los usuarios con acceso seleccionar entre Incidente o Solicitud al crear el ticket. Cada categoría podría asignarse a un grupo específico de usuarios / perfiles o responsable.

Problemas
La función Problema en GLPI permite informar, asignar y planificar, etc., acciones o decisiones y se puede distinguir por sus conceptos: reclamantes, observadores, asignación, estado, urgencia, impacto, prioridad, categoría.

Cambios (RFC)
La característica de «Cambio» es el establecimiento de la resolución de un problema (en el sentido GLPI o no) o el establecimiento de un nuevo elemento o proceso material / humano de su SI. El cambio le permite informar, asignar, planificar, presupuestar, etc.

Planificación
La función de planificación en GLPI le permite realizar un seguimiento de las tareas de los agentes de TI, verificar el estado de los proyectos y tener una visión general de la actividad de la empresa.

Estadísticas
Con Estadísticas en GLPI puede visualizar estadísticas sobre los tickets, encuestas de satisfacción, tiempo medio, duración media real del tratamiento, sobre los componentes de las computadoras, número de tickets asignados a cada artículo, etc.

Tickets recurrentes
Es posible programar la apertura de tickets de forma recurrente. Por ejemplo: abra un ticket todos los viernes por la mañana para hacer una copia de seguridad en cinta esa misma noche.

Formularios
Cree formularios personalizados y de fácil acceso para los usuarios cuando quieran crear uno o más tickets o cambios.

Categorización de casos:
Para llevar una gestión más eficaz de los casos creados, se implementó un árbol de categorías que contiene de manera detallada los posibles escenarios que se pueden presentar en el soporte brindado. Las categorías implementadas son:

Administración de Usuarios
Administración de Usuarios > Actualización Datos
Administración de Usuarios > Asignación datos
Administración de Usuarios > Creación
Administración de Usuarios > Suspensión datos
Administración de Usuarios > Validación Datos
Adobe Stock
Adobe Stock > Aplicación Web
Adobe Stock > Aplicación Web > Ajustes a la Aplicación
Adobe Stock > Aplicación Web > Bloqueo
Adobe Stock > Aplicación Web > Configuración
Adobe Stock > Aplicación Web > Gestión de la Demanda
Adobe Stock > Aplicación Web > Lentitud
Adobe Stock > Aplicación Web > Mensaje de error
Adobe Stock > Aplicación Web > No Ingresa
Adobe Stock > Aplicación Web > Sincronización de Datos
Certificaciones
Certificaciones > Programación de Certificación de Adobe
Certificaciones > Programación de sesión de voucher de simulador
Certificaciones > Rectificación de voucher de simulador
Certificaciones > Resultado del simulador
Certificaciones > Solicitud de curso para certificarse
Certificaciones > Solicitud de revisión de asignación de curso

Certificaciones > Solicitud de voucher de Certificación
Certificaciones > solicitud de Voucher de simulador para la certificación
Comunicaciones
Comunicaciones > Notificaciones
Comunicaciones > Notificaciones > General
Correo electrónico
Correo electrónico > Notificaciones Microsoft
Correo electrónico > Publicidad
Correo electrónico > Spam
Creative Cloud
Creative Cloud > Aplicación Escritorio
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Actualización
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Adición
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Ajustes a la Aplicación
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Bloqueo
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Caída
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Configuración
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Desinstalación
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Error Funcional
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Error Licencia
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Información Incorrecta
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Instalación
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Lentitud
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Mensaje de error
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > No Ingresa
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Sincronización de Datos
Creative Cloud > Aplicación Escritorio > Usabilidad
Creative Cloud > Aplicación Web
Creative Cloud > Aplicación Web > Ajustes a la Aplicación
Creative Cloud > Aplicación Web > Bloqueo
Creative Cloud > Aplicación Web > Caída
Creative Cloud > Aplicación Web > Configuración
Creative Cloud > Aplicación Web > Error Funcional
Creative Cloud > Aplicación Web > Error Licencia
Creative Cloud > Aplicación Web > Información Incorrecta
Creative Cloud > Aplicación Web > Lentitud
Creative Cloud > Aplicación Web > Mensaje de error
Creative Cloud > Aplicación Web > No Ingresa
Creative Cloud > Aplicación Web > Sincronización de Datos
Horas experto
Licenciamiento
Licenciamiento > Preguntas relacionadas al uso
Media Pro

Mesa de ayuda
Mesa de ayuda > Cambios
Mesa de ayuda > Pruebas
Notificaciones
Notificaciones > Notificación de la mesa del soporte del Operador SENA
Notificaciones > Notificaciones de la plataforma de correos masivos
Notificaciones > Notificaciones del correo institucional
Vouchers
Vouchers > Asignación
Vouchers > Caída
Vouchers > Error Funcional
Vouchers > Generación de Informes
Vouchers > Información Incorrecta
Vouchers > Mensaje de Error

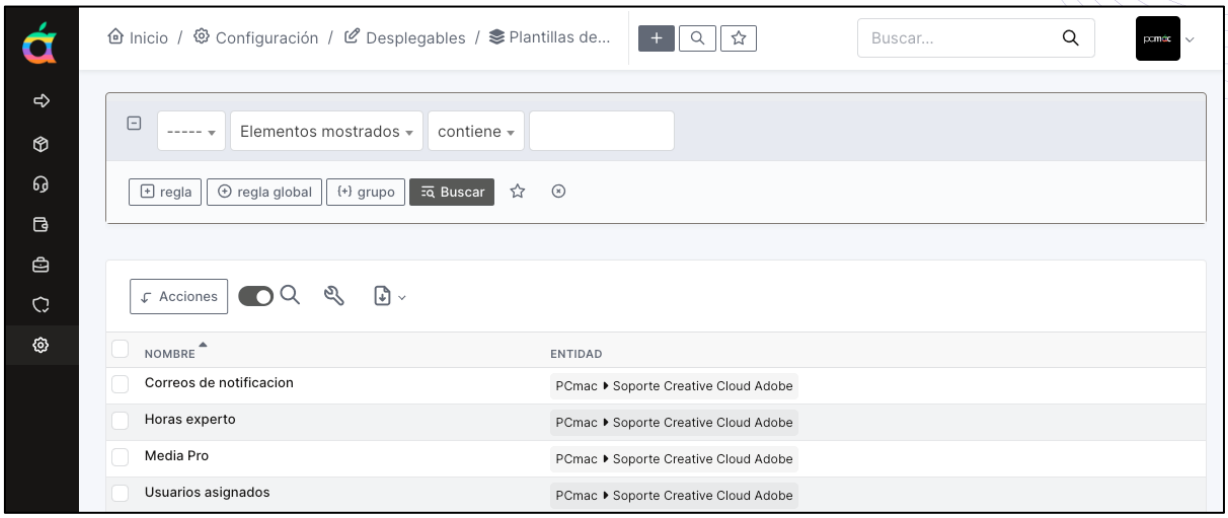
Backup Base de datos y código aplicación:

La plataforma está implementada en un servidor en la nube propiedad del canal. Este servidor cuenta con un script que se ejecuta tanto manual como automáticamente cada 24 horas, generando un archivo. Dentro de este archivo se encuentra la base de datos que administra la asistencia en los servicios académicos y de soporte, así como los archivos fuente hasta la fecha en que se realizó el respectivo respaldo.

El jefe de Soporte Técnico será el encargado de realizar estas copias de seguridad en un ubicación externa al servidor de manera periódica.

Plantillas de Respuesta y Solución:

Una de las funcionabilidades de la plataforma que nos permite ser más efectivos y dar nuestro sello de calidad es la posibilidad de crear estándares de respuesta a la atención de casos mediante plantillas; esto nos permite poder contestar más rápido los casos y dar una sola respuesta en soluciones a problemas frecuentes mejorando la calidad de información.



Tiempo de atención
Hace referencia al tiempo que dispone el equipo de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al problema

Niveles de Soporte y Mantenimiento:

Nivel 1
Son todas aquellas actividades de contacto inicial entre el administrador y la Consola de Administración, en este nivel el usuario administrador trata de evidenciar el problema e identifica si es problema de la herramienta o es un tema relacionado a la capacitación en el uso. Este nivel corresponde al soporte del canal aliado.

Hay disponibles tres (3) técnicos dedicados a este nivel para resolver casos básicos.

Michael Orejuela	David Camacho	Kevin Cortes
Soporte técnico	Soporte técnico	Soporte técnico

Nivel 2
Son todos aquellos requerimientos relacionados directamente con la configuración, instalación o acceso a las opciones del sistema.
Se encuentra disponible dos (2) técnicos administrativos dedicados a este nivel para resolver casos

Para la atención de este nivel contamos con el canal aliado y en dado caso que la solución no sea efectiva se realizará el procedimiento de subir a un nivel 3, se debe notificar a Customer Success Manager para supervisión y seguimiento del caso.

Cristian Felipe Mendez	Cesar Felipe Muñoz
Especialista de Adobe	Supervisor de Soporte Adobe

Nivel 3
Son todos aquellos incidentes que requieren un nivel de experticia tanto en las herramientas como posiblemente en llegar a realizar una intervención de código, presentación, temas de rendimiento, accesos denegados, entre otros.

Para la atención de Nivel 3, la asistencia en los servicios académicos y soporte contará con acceso a la Consola de Administración. Se procederá a elevar el caso al fabricante, quien llevará a cabo las actualizaciones de avance correspondientes. Adobe corroborará para asegurar que el soporte sea oportuno y eficaz.

Se encuentra disponible dos (2) técnicos administrativos por parte del canal dedicados a este nivel para resolver casos, si el caso es mayor se hará la solicitud directamente a fabricante.

Cesar Felipe Muñoz
Supervisor de Soporte Adobe

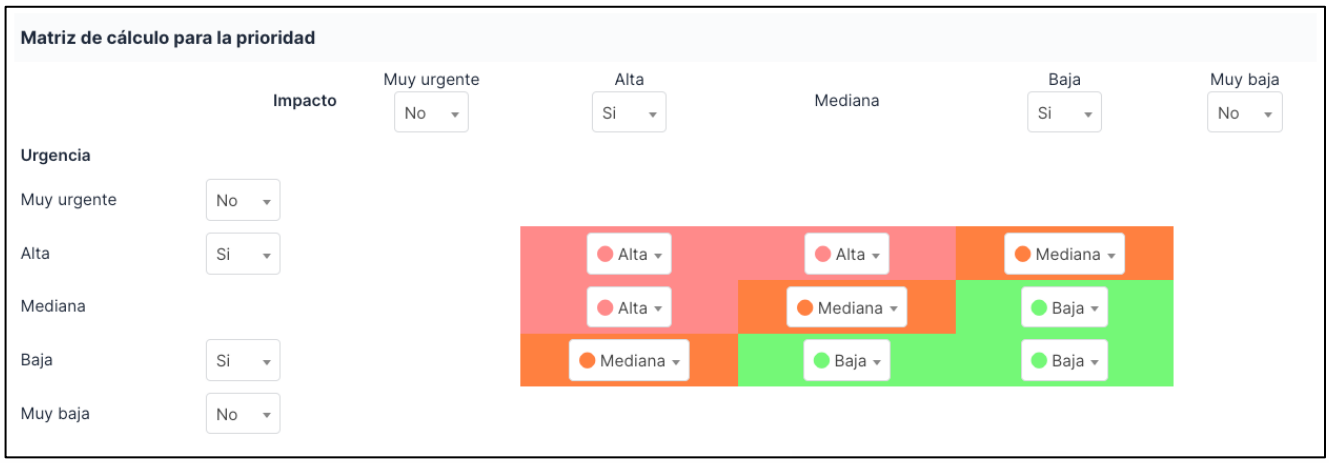
Lina Alvarez
Directa de Proyecto

Ubicación y medios de contacto del canal aliado

Cuenta con una asistencia académica y de soporte en la ciudad de Bogotá y puede ser contactado a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo: infosoporteadobe@sena.edu.co
- Linea Celular WhatsApp + 57 318 207 5324
- Cel. (57) (601) 611 1911 - 604 8282
- Horarios: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m

Niveles de prioridad de la la asistencia en los servicios académicos y soporte



Definición de Prioridades:

Alta: El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de un sistema de producción.

Mediana: 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.

Baja: El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.

Estado de los Tickets

Una vez que la Mesa de Ayuda realiza el registro de un requerimiento o incidencia esta puede pasar por los siguientes estados:

- Nuevo: Estado inicial de apertura de un Ticket del servicio El ticket debe permanecer en este estado hasta ser tomado por el Agente Resolutor, quien deberá, como primera acción actualizarlo para indicar su nueva condición (Cancelled, In Progress o Postponed). Este estado da inicio a la medición de los SLA comprometidos.

- En curso Asignado: Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), inicia la fase de diagnóstico o solución del ticket. Cuando se transita por primera vez a este estado, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Atención (TDA).

- **En curso planificado:**
Estado que se utiliza para indicar que la atención del ticket se suspende indefinidamente (sin indicar hasta cuándo, así como en el caso del estado En espera).
En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS).
Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.

Situaciones en donde utilizar este estado:
Garantías: cuando se está tramitando garantía con un fabricante
Transito: el elemento/partes se encuentra en transporte hacia el destino
Aprobación: cuando el servicio se encuentra pendiente de una probación del cliente para compra de elementos y/o instalación de sw.

- En espera: Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), en común acuerdo con el usuario, coordinan retomar la entrega del servicio en una fecha/hora posterior. En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS). Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.

- **Resuelto:** Pre-Cierre, Estado utilizado cuando el responsable de dar el soporte soluciona de forma definitiva el ticket dando continuidad operativa al servicio. Cuando se transita a este estado sin pasar por el estado Parcialmente-Resuelto, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Solución (TDS). En este estado se permite reabrir el ticket.

- **Re-abierto:** Estado utilizado por el usuario para re abrir un Ticket antes de 48 horas. Su tratamiento es similar al estado Open, salvo que desde este estado no se permite transitar al estado cancelado.

- **Cerrado:** Estado utilizado para finalizar el ticket. En este estado no se permite reabrir el ticket.

- **Cancelado:** Estado que se utiliza para cancelar o anular un ticket generado por error o por duplicidad.

Flujo de trabajo



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.

ANS Comprometidos para Solicitudes de Servicio

Solicitudes de Servicio	Tiempo de Respuesta (Horas)
Dudas frente a la aplicación	9 horas
Capacitación	48 horas
Reportes de gestión	18 horas

Suscrita a los seis (6) días del mes de marzo de 2024, en Bogotá D.C.

Atentamente,

Johanna A.

Johanna A. (6 mar.. 2024 15:01 EST)

Daysi Johanna Avendaño Troncoso
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 003 - Mesa de ayuda Plataforma GLPI (OBL - A)

Informe de auditoría final 2024-03-06

Fecha de creación:	2024-03-06
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA_gaY0sRyWfydjMJTONTs1P5giYCDD2TF

Historial de “Acta 003 - Mesa de ayuda Plataforma GLPI (OBL - A)”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-03-06 - 19:58:32 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a johanna.avendano@nexsysla.com para su firma.
2024-03-06 - 19:59:56 GMT

johanna.avendano@nexsysla.com ha visualizado el correo electrónico.
2024-03-06 - 20:00:32 GMT

El firmante johanna.avendano@nexsysla.com firmó con el nombre de Johanna A.
2024-03-06 - 20:01:03 GMT

Johanna A. (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-03-06 - 20:01:05 GMT. Origen de hora: servidor.

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-03-06 - 20:01:07 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-03-06 - 20:01:21 GMT

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-03-06 - 20:02:42 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-03-06 - 20:02:44 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2024-03-06 - 20:02:44 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign