Bogotá, 4 de abril 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. 022

Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 022 para confirmar que en dicho documento se garantiza el cumplimiento del Programa de Soporte Enterprise - ETLA. Esta acción se lleva a cabo en estricto cumplimiento de las obligaciones del contratista establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.5999376.

Servicios Complementarios:

Estudio previo numeral: 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR

Programa de Soporte Enterprise – ETLA, disponible para clientes con Enterprise Term License Agreement (ETLA) activo y que incluye sesiones de servicios expertos ilimitado.

- 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: Sahil Chauhan

Incidentes de Soporte Técnico ilimitado:
Se llevó a cabo una sesión de soporte con representantes de Adobe, con el fin de abordar consultas relacionadas con intermitencias en el servicio de registro y actualización en adminconsole de estaciones de trabajo impactadas con licenciamiento por dispositivo compartido.

Durante la sesión, se discutieron diversos temas relevantes, centrándose en las siguientes áreas de interés:

Consulta sobre intermitencias en el servicio: Se plantearon inquietudes acerca de las intermitencias experimentadas en el proceso de registro y actualización en adminconsole. Los representantes de Adobe informaron que, según su monitoreo, no se han detectado restricciones o fallas en el servicio. Además, se destacó que la plataforma puede requerir hasta 24 horas para registrar completamente los equipos.

Posible causa de las intermitencias: Se exploraron posibles causas de las intermitencias reportadas. Se determinó que los resultados obtenidos en los laboratorios de las sedes podrían haber sido afectados por restricciones de seguridad en la conexión a Internet. Esto sugiere la necesidad de revisar y ajustar la configuración de seguridad en las conexiones de red.

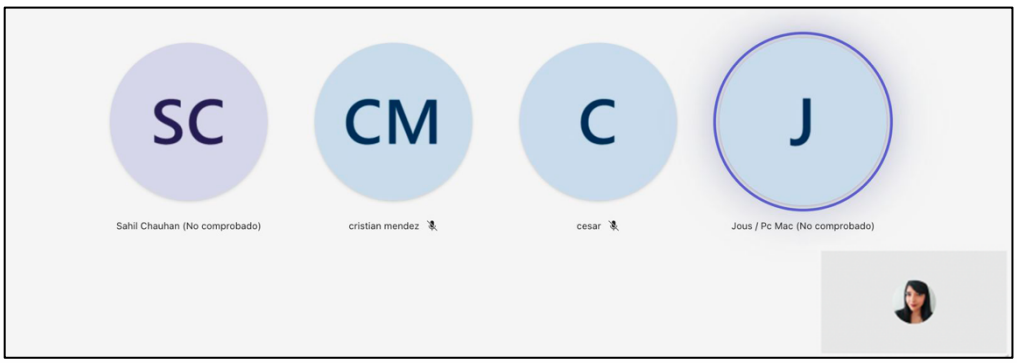
Documentación proporcionada por Adobe: En respuesta a las inquietudes planteadas, el equipo de soporte de Adobe proporcionó documentación detallada sobre los puertos y dominios que deben estar habilitados en la red para asegurar un registro adecuado de los dispositivos y la aplicación correcta de las restricciones establecidas en los paquetes de instalación creados para impactar los equipos de formación.

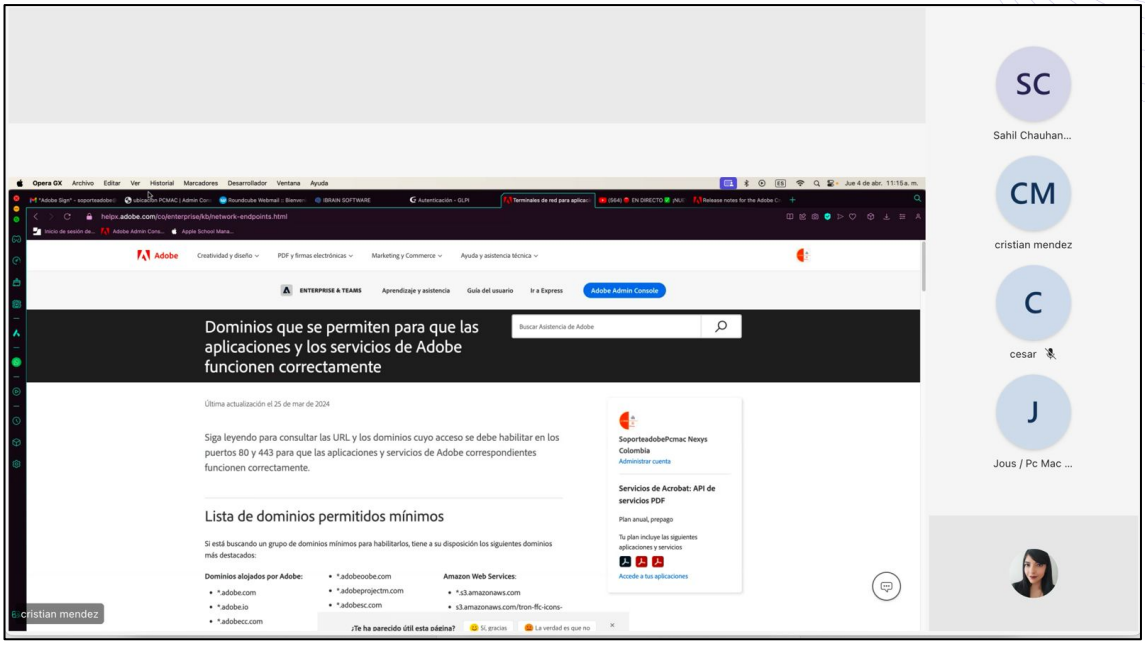
En virtud de lo anteriormente expuesto, se acordó tomar las siguientes acciones:

Revisión de la configuración de seguridad: Se procederá a revisar y ajustar, según sea necesario, la configuración de seguridad en las conexiones de red para garantizar un registro adecuado de los dispositivos y evitar posibles intermitencias en el futuro.

Implementación de la documentación proporcionada: Se pondrá en práctica la documentación suministrada por Adobe, asegurando la habilitación de los puertos y dominios necesarios en la red, con el fin de facilitar el registro correcto de los dispositivos y la aplicación adecuada de las restricciones establecidas.

Esta sesión de soporte concluyó con el compromiso de seguir trabajando en colaboración con Adobe para resolver cualquier problema adicional y garantizar un funcionamiento óptimo de los servicios proporcionados. Además, se acordó cerrar el caso E-001200304, ya que se obtuvieron los resultados que se esperaban.





Asistentes:

Sahil Chauhan	- Adobe
Jous Peña	- Pc Mac
Lina Alvarez	- Pc Mac
Cesar Muñoz	- Pc Mac
Cristian Méndez	- Pc Mac

Atentamente,

Johanna Avendano
Johanna Avendano (5 abr.. 2024 16:29 CDT)

Johanna Avendaño
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 022 - Sesiones de servicios expertos ilimitado

Informe de auditoría final 2024-04-05

Fecha de creación:	2024-04-05
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAB8lSwUMJLTy-vUKLIE9SW1ghOP9TKTog

Historial de “Acta 022 - Sesiones de servicios expertos ilimitado”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-04-05 - 21:10:15 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) para su firma.
2024-04-05 - 21:10:59 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-04-05 - 21:10:59 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-04-05 - 21:11:12 GMT

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-04-05 - 21:11:36 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-04-05 - 21:11:38 GMT. Origen de hora: servidor.

Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2024-04-05 - 21:28:52 GMT

Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-04-05 - 21:29:15 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2024-04-05 - 21:29:15 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign