Bogotá, 3 de mayo 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. 046

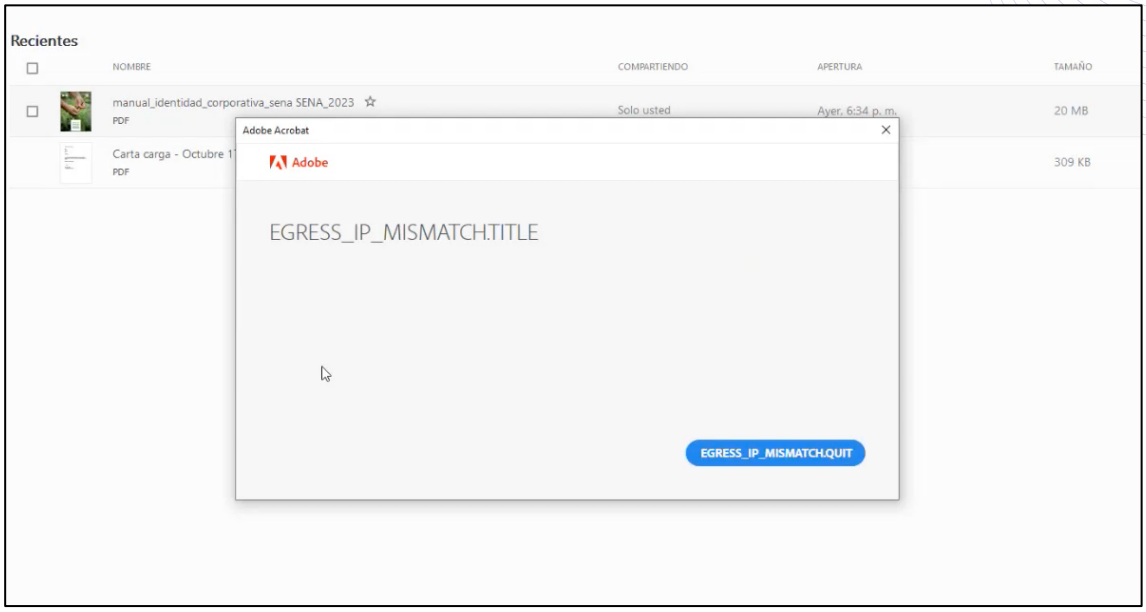
Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 046 informando que se realizó asistencia técnica en la actualización de los medios de instalación 2024 para los ambientes de formación. Esta acción se lleva a cabo en estricto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.5999376, de acuerdo con las indicaciones específicas del contratista.

i. Garantizar la implementación de actualizaciones de acuerdo con el tiempo de liberación y la realización previa de pruebas de funcionamiento, una vez analizadas las nuevas funcionalidades y sin que afecte la integridad de la información y servicios.

Fecha realizada: El 3 de mayo las 2:30 p.m. a 3:00 p.m.
Centro de Formación: Centro de formación turística, gente de mar y servicios

Solicitud del requerimiento:
La sesión que realizamos fue porque las restricciones no permitían ingresar al equipo. Por este motivo, se llevó a cabo la sesión para explicar qué procedimiento se debe seguir.

Realizamos un cambio de perfiles en los paquetes de versiones anteriores a 2024 y por ese motivo, a todos los usuarios que ingresan para usar los productos de Adobe, les sale un anuncio que no les permite usar los productos de Adobe. Se están comunicando con nosotros para saber qué deben hacer.



Nota: Al explicar el procedimiento que deben seguir, que consiste en desinstalar la versión que tienen e instalar la nueva versión 2024, indican que no saben cómo hacer la instalación y la desinstalación de los equipos, por lo que procedimos a realizar la sesión.

Sesión Realizada:
La reunión se llevó a cabo para abordar los problemas relacionados con el acceso a la licencia de Adobe por parte de un funcionario, como se había reportado previamente.
Se identificó que el problema radicaba en la necesidad de eliminar las aplicaciones antiguas de Adobe y realizar una instalación limpia de las versiones actualizadas. Durante la reunión, se describió el proceso seguido por el funcionario para desinstalar e instalar las aplicaciones, así como los errores encontrados durante el proceso.

Se implementaron diversas herramientas de limpieza y reinstalación, incluyendo un toolkit y un uninstaller, para garantizar la eliminación completa de las aplicaciones antiguas y la instalación correcta de las nuevas.

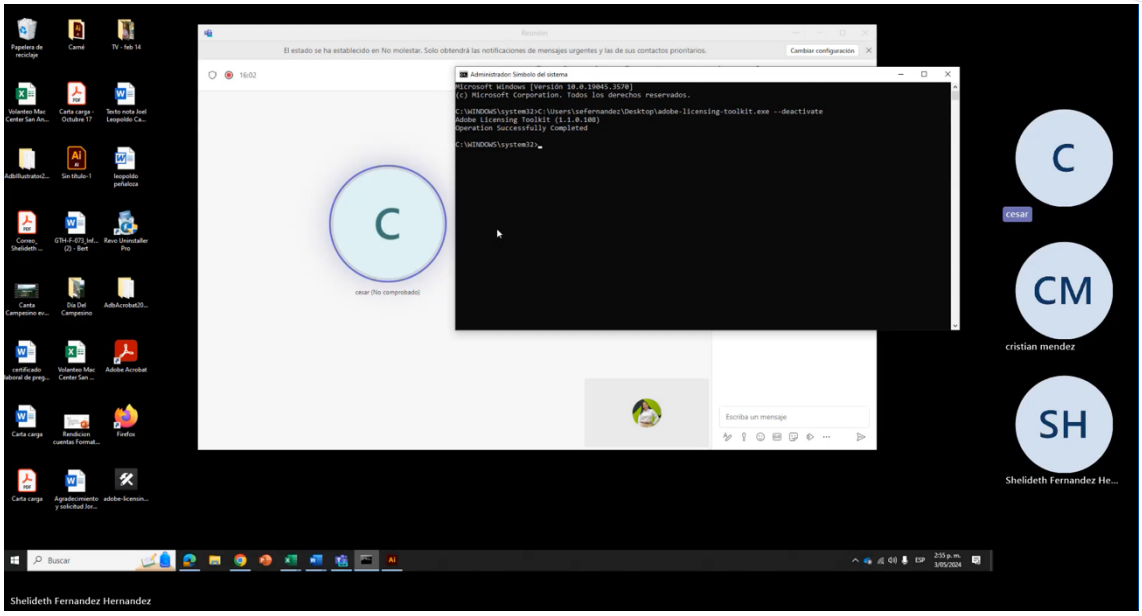
Se verificó la disponibilidad de licencias y se solucionaron los errores relacionados con la dirección IP, que estaban afectando el acceso a las aplicaciones.

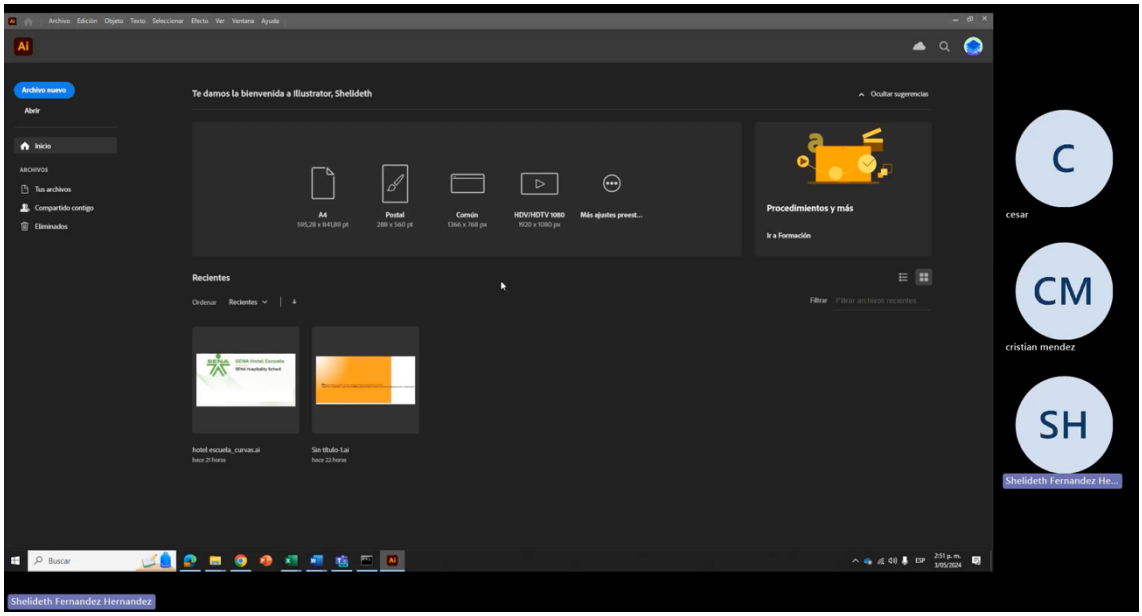
Además, se discutió la actualización del software y la revisión de manuales, así como la necesidad de verificar la compatibilidad con los equipos utilizados.

Finalmente, se confirmó que el problema se resolvió satisfactoriamente en el equipo de administrativos, y se acordó realizar un seguimiento para garantizar que no surjan problemas adicionales.

Link de la sesión grabada:

[Problemas con adobe-20240503_143342-Grabación de la reunión_Luis Ballesteros.mp4]





Asistentes:

Luis Ballesteros	–	SENA
Cesar Muñoz	–	Pcmac
Cristian Méndez	–	Pcmac

Atentamente,

Johanna Avendaño
Johanna Avendaño (6 may.. 2024 09:41 CDT)

Johanna Avendaño
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 046 - Asistencia en la Implementación-Soluciones y Soporte en Adobe - Sesión de soporte Adobe - Centro de formación turística, gente de mar y servicios

Informe de auditoría final 2024-05-06

Fecha de creación:	2024-05-03
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAALy-92K8ulL-F1iDRjaEd5OXTTa8B4R8r

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-05-03 - 22:09:14 GMT- Dirección IP: 181.59.2.96.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) para su firma.
2024-05-03 - 22:09:49 GMT

Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2024-05-03 - 23:29:03 GMT- Dirección IP: 190.145.240.141.

El firmante Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) firmó con el nombre de Johanna Avendaño
2024-05-06 - 14:41:00 GMT- Dirección IP: 190.145.240.141.

Johanna Avendaño (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-05-06 - 14:41:02 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.145.240.141.

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-05-06 - 14:41:03 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-05-06 - 14:41:19 GMT- Dirección IP: 104.28.92.34.

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-05-06 - 14:41:47 GMT- Dirección IP: 181.59.3.145.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-05-06 - 14:41:49 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.3.145.

Powered by Adobe Acrobat Sign

Documento completado.

2024-05-06 - 14:41:49 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign