Bogotá, 6 de junio 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. 068

Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 068 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 5 de junio las 10:00 a.m. a 1:00 p.m.
El 6 de junio las 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Centro de Formación: ID 172

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.

En la primera sesión realizamos:
El soporte en sitio Wilmar ha reportado inconvenientes con la activación de Adobe en los ambientes de formación. Anteriormente, utilizaban una cuenta de Gmail para la activación, pero ahora enfrentan problemas al iniciar sesión, ya que la licencia muestra que ha caducado. El soporte en sitio, identificado con el ID 172, realizó una prueba y confirmó el error relacionado con la IP agresiva. Se les explica el proceso de restricción y se proporcionarán instrucciones detalladas sobre cómo acceder al repositorio de la DML, donde se encuentran todos los medios necesarios. Además, se les explica el proceso completo para realizar la descarga desde allí.

Se destacaron los pasos clave a seguir, incluyendo la identificación de los paquetes de versiones anteriores a la de 2024 y el proceso adecuado para eliminarlos de manera segura.

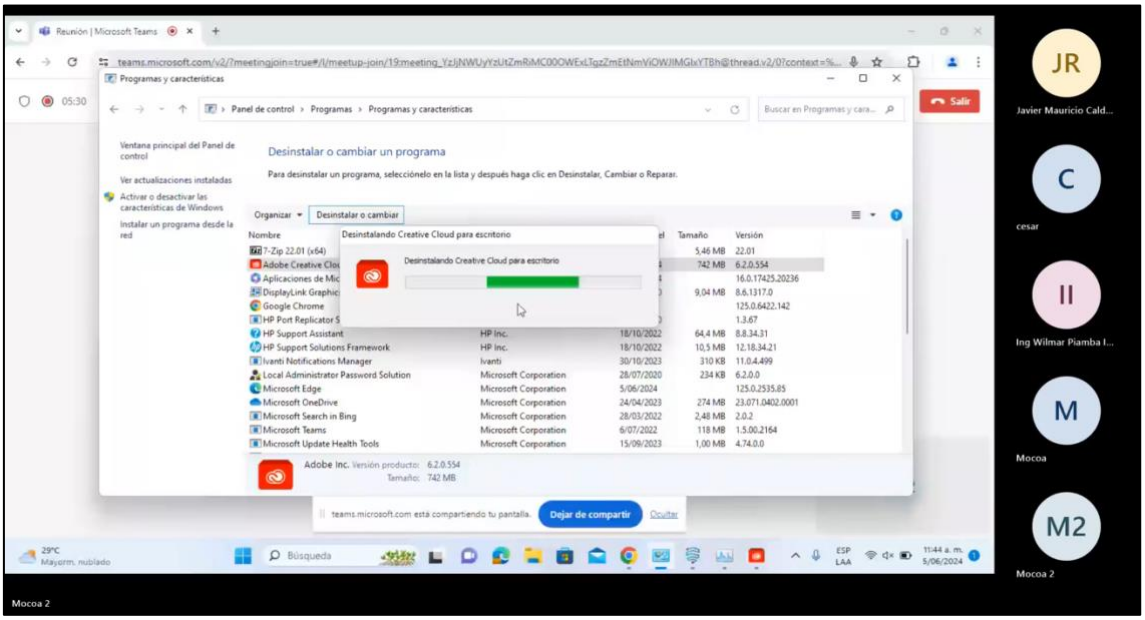
César aclaró que el paquete de instalación contiene la clave de licencia y que cualquier cuenta puede acceder a las herramientas de Adobe si el paquete de formación se ha instalado correctamente. Se sugiere que los aprendices registran una cuenta en Adobe ID. Aunque no tendrán licencia, podrán acceder a los recursos en los equipos de formación.

Se explicó cómo realizar la desinstalación utilizando las aplicaciones que se encuentran en el repositorio, así como el procedimiento para ejecutar el licensing toolkit con el fin de eliminar cualquier rastro de programas anteriores y evitar errores durante la instalación.

Además, se ofreció orientación sobre las mejores prácticas para instalar los nuevos paquetes correspondientes a la versión 2024. Se abordaron consideraciones específicas según el sistema operativo y los procesadores de los equipos, y se proporcionarán recomendaciones para garantizar una implementación exitosa.

Sin embargo, el soporte en sitio confirma que, aunque tienen acceso al repositorio, no pueden descargar los archivos en ese momento debido a las restricciones de la red. Han programado la descarga desde una red limpia sin restricciones para el día siguiente, para continuar con la ejecución.

Link de la primera sesión:
Sesion de soprote-20240605_091500-Grabación de la reunión.mp4

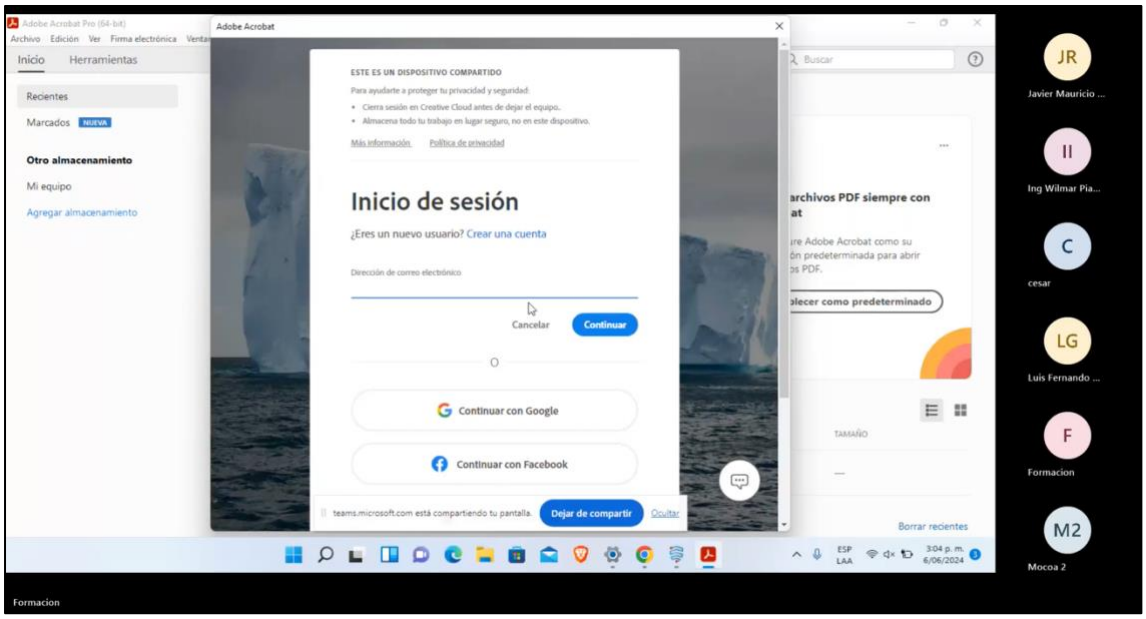


En la segunda sesión realizamos:
Nos conectamos de nuevo con el soporte en sitio del ID 172, en el cual nos confirmaron que ya se descargaron los medios de instalación del repositorio de DLM. Se procedió a la instalación en los equipos administrativos y funcionó correctamente. En el primer equipo se escogió un segundo equipo de formación, en el cual se detectó un error durante el proceso de instalación, incluidos errores relacionados con el antivirus y problemas de actualización. Se les explicó la importancia de desactivar las funciones del antivirus durante el proceso de instalación para evitar interferencias. Se exploraron diversas soluciones para abordar los errores, incluida la ejecución de herramientas de desinstalación y limpieza.

Se observó que algunos errores persistieron incluso después de intentar soluciones alternativas. Se consideró la posibilidad de cambiar el formato de compresión de los archivos de instalación para evitar posibles problemas de descarga y descompresión.

Se tomó nota de las recomendaciones para el proceso de instalación futuro, incluida la copia y descompresión de archivos en el equipo de destino antes de iniciar el proceso de instalación. Se realizaron múltiples intentos para resolver los problemas de instalación, incluidos reinicios del equipo y ejecución de herramientas de limpieza.

Link de la segunda sesión:
Instalacion Adobe-20240606_140857-Grabación de la reunión.mp4



Asistentes:

Javier Mauricio Calderón	–	SENA
Wilmar Piamba	–	SENA
Cesar Muñoz	–	Pcmac
Cristian Méndez	–	Pcmac

Atentamente,

Johanna Avendaño
Johanna Avendaño (11 jun.. 2024 08:38 CDT)

Johanna Avendaño
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 068 - Asistencia en la Implementación-Soluciones y Soporte en Adobe - Sesión de soporte Adobe - Centro

Informe de auditoría final 2024-06-11

Fecha de creación:	2024-06-08
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAvvvvSOnXzHbiuy4v_vl1Jw0243wEUK6y

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-06-08 - 22:21:36 GMT- Dirección IP: 181.59.2.23.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) para su firma.
2024-06-08 - 22:22:15 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-06-08 - 22:22:15 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-06-08 - 22:22:40 GMT- Dirección IP: 172.225.238.109.

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-06-08 - 22:23:19 GMT- Dirección IP: 181.59.2.23.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-06-08 - 22:23:21 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.2.23.

Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2024-06-11 - 13:37:57 GMT- Dirección IP: 104.47.51.126.

El firmante Johanna Avendano (johanna.avendano@nexsysla.com) firmó con el nombre de Johanna Avendañño
2024-06-11 - 13:38:22 GMT- Dirección IP: 200.62.61.186.

Johanna Avendañño (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-06-11 - 13:38:24 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.62.61.186.

Powered by Adobe Acrobat Sign

Documento completado.

2024-06-11 - 13:38:24 GMT

Powered by
Adobe
Acrobat Sign