Bogotá, 26 de junio de 2025

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

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.7988947

Supervisor Principal
John Ricardo Calderón Quiroga

Departamento de Sistemas
Juan Carlos Cortes Gómez

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 006

Mediante la presente **Acta de Cumplimiento No. 006**, se deja constancia de la **entrega formal de las licencias, medios técnicos de instalación, procedimientos de activación y credenciales de acceso** para los **centros de formación, regionales, usuarios administrativos y aprendices autorizados**, correspondientes al licenciamiento **Adobe Creative Cloud**, en cumplimiento de las obligaciones específicas del contratista, establecidas en el contrato No. **CO1.PCCNTR.7988947**, suscrito con el **Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA**.

De acuerdo con las disposiciones contractuales, corresponde al contratista la obligación de:

d). Entregar al SENA la totalidad de las licencias del producto en la versión y edición contratadas, junto con sus respectivos códigos, seriales, claves, archivos o llaves, según aplique. Asimismo, deberá proporcionar el procedimiento detallado para la activación y verificación del estado de las licencias tanto en los equipos cliente como en los servidores, garantizando su correcta implementación y funcionamiento. El contratista deberá entregar al SENA todos los medios técnicos y de instalación necesarios para la instalación del software objeto del contrato, así como brindar el apoyo requerido en las actividades de implementación y actualización que adelante el personal de Tecnologías de la Información (TI) del SENA en sus regionales y centros de formación donde se requiera el uso del software. En caso de que el fabricante del software disponga de un portal web para la descarga del producto o para el acceso a servicios complementarios, el contratista deberá suministrar oportunamente las credenciales de acceso correspondientes. Estas credenciales deberán permitir a la Oficina de Sistemas del SENA, o a la dependencia que haga sus veces en las regionales y/o centros, realizar la descarga del software, verificar el estado de la

suscripción del licenciamiento y contar con el acompañamiento y soporte técnico del contratista durante el desarrollo de dichas actividades. Informar y entregar al SENA, sin costo adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del software objeto de la presente contratación durante la vigencia del licenciamiento.

Cumplimiento de la obligación contractual: Entrega, activación, soporte e instalación de licencias Adobe

1. Entrega de licencias

El contratista ha gestionado la entrega de la **totalidad de las licencias Adobe contratadas** bajo la modalidad **Enterprise Term Licensing Agreement (ETLA)**, en las versiones y ediciones definidas contractualmente, y de acuerdo con los grupos de usuarios establecidos por el SENA.

La evidencia de dicha entrega se encuentra consignada en el **certificado de licenciamiento** y en el **acta de configuración de la consola de administración (Admin Console)**, donde se registra el inventario de licencias activas y su respectiva asignación.

Asimismo, los **medios de instalación del software** han sido puestos a disposición del SENA a través de la plataforma institucional **Adobe Deployment License Management (DLM)**, en la cual se encuentran organizados por tipo de usuario (administrativo o ambientes de formación) y sistema operativo (Windows/macOS).

2. Procedimiento de activación y entrega de información técnica

a. Usuarios administrativos (funcionarios de planta y contratistas):

La activación de estas licencias se realiza mediante sincronización federada con el **Azure Active Directory (AAD)** del SENA, utilizando los dominios institucionales autorizados (*sena.edu.co*).

Durante este proceso:

- El **fabricante Adobe** notifica la habilitación de las licencias.
- El **canal aliado** remite a cada usuario un mensaje de activación junto con el **manual de instalación y uso**, con las instrucciones técnicas correspondientes.

b. Aprendices de modalidad virtual – Red de Diseño Gráfico:

La asignación de licencias a los aprendices de programas virtuales autorizados por la **Dirección de Formación Profesional** se realiza de forma **manual desde la consola de administración**, en la base de datos suministrada por el señor **Armando Rafael Acuña Martínez**, responsable de la información de los aprendices.

En caso de que, a futuro, se habilite la integración del dominio **soy.sena.edu.co** con Azure Active Directory, esta asignación podrá automatizarse mediante la configuración de grupos sincronizados, lo cual permitiría una gestión más eficiente y escalable.

c. Ambientes de formación (equipos institucionales):

A partir de la solicitud realizada formalmente por el SENA al fabricante, se definió que las licencias destinadas a los **ambientes de formación** se asignarán bajo la modalidad de **usuario nombrado (Named User License)**, y no como licencias de dispositivo compartido (SDL). Esta decisión responde a las necesidades operativas de los centros y busca facilitar la trazabilidad del uso del software por parte de los aprendices y formadores.

La instalación y activación de estas licencias se realiza de la siguiente manera:

- La asignación se gestiona por **usuario individual autenticado**, mediante integración con el **Azure Active Directory**, utilizando el dominio institucional **senaedu.co**.
- La instalación de los productos Adobe se realizará en los equipos de los ambientes de formación, pero la activación estará vinculada a las cuentas de usuario asignadas, lo cual permite el control centralizado desde la consola de administración (Admin Console) por centro o regional.
- Previo a la implementación, se llevó a cabo un proceso de **transferencia de conocimiento técnico** dirigido a los líderes TIC de los centros de formación y al personal encargado de las mesas de ayuda, con el objetivo de garantizar una correcta gestión del licenciamiento.
- Los paquetes de instalación personalizados fueron generados por el **canal aliado**, estructurados por sistema operativo y tipo de usuario, y se encuentran **cargados en la plataforma Adobe Deployment License Management (DLM)** del SENA, para su descarga y despliegue por parte de los equipos técnicos regionales.

2.2 Generación y entrega de información técnica

Con el fin de garantizar una adecuada implementación y trazabilidad técnica, el canal aliado entregará al SENA un **manual técnico consolidado**, el cual contiene:

- Procedimiento detallado para la **instalación del software** en cada tipo de entorno.

- Pasos para la **activación de licencias**, diferenciados por tipo de usuario (administrativo, aprendiz, equipos de formación).
- Instrucciones para la **verificación del estado de la suscripción** y monitoreo desde la Admin Console.
- Procedimiento de **actualización de versiones** según los ciclos definidos por Adobe.
- Lineamientos de **soporte y contingencia técnica**, con rutas de atención en caso de fallos, errores de activación o problemas de sincronización.

Este material será entregado en formato digital y se encontrara disponible para consulta a través de la plataforma Adobe DLM y la red interna de TI del SENA.

3. Apoyo técnico, implementación y soporte en centros de formación

El canal aliado, en coordinación con la Oficina de Sistemas del SENA, es responsable de brindar **acompañamiento técnico y operativo** a los centros de formación a nivel nacional, para garantizar la correcta instalación, activación y uso del licenciamiento Adobe Creative Cloud.

Este acompañamiento se estructura de la siguiente manera:

- Establecer un **plan de despliegue regional**, priorizando los centros de formación con necesidades inmediatas o con solicitudes formales de asistencia. La atención podrá realizarse **presencialmente en Bogotá o de manera remota la regionales alejadas**, según disponibilidad y autorización de la Oficina de Sistemas.
- Para los centros que no sean visitados de forma directa, se ha dispuesto un esquema de **sesiones virtuales programadas a través de Microsoft Teams**, coordinadas con los líderes TIC y el personal técnico responsable de la mesa de ayuda de cada regional.
- El canal aliado será el encargado de brindar soporte técnico para garantizar que la instalación y configuración del software se realicen correctamente, en la versión vigente y bajo los lineamientos técnicos definidos por la Entidad y segun la necesidad del centro de formación .
- Toda actividad de soporte, ya sea presencial o remota, deberá quedar **documentada** mediante actas de instalación, reportes técnicos o formatos de atención, que servirán como evidencia de cumplimiento.
- Se han habilitado los siguientes **canales oficiales de atención y soporte**:
    - Correo electrónico: **infosoporteadobe@sena.edu.co**
    - Línea telefónica directa: **318 207 5324**
    - **Sesiones semanales de asistencia remota**, programadas según solicitud de los centros de formación.

4. Gestión de medios de instalación en plataforma DLM (Adobe Deployment License Management)

El SENA dispone de una plataforma institucional de gestión de medios denominada **Adobe Deployment License Management (DLM)**, en la cual el canal aliado ha cargado los instaladores correspondientes al año 2025, debidamente organizados por:

- **Sistema operativo:** Windows y macOS.
- **Tipo de usuario:** Administrativos y ambientes de formación.

El acceso a la DLM será gestionado directamente por la **Oficina de Sistemas del SENA**, previa solicitud formal de los **líderes TIC de cada centro de formación**. Desde esta plataforma se podrán:

- Descargar los instaladores oficiales del software Adobe.
- Acceder a las instrucciones técnicas de implementación y activación.

Para asegurar la trazabilidad del proceso, se ha implementado un **registro en la mesa de ayuda**, el cual incluye:

- Evidencias de instalación (capturas de pantalla, logs, bitácoras, reportes de consola).
- Entregables técnicos y manuales de instalación.
- Confirmación de usuarios con licencias activadas.
- Registros de atención técnica y soporte por centro.

Adicionalmente, se ha definido un **esquema de revisión mensual**, mediante el cual el contratista validará **conjuntamente con la Oficina de Sistemas del SENA** el cumplimiento de todas las actividades de instalación, soporte o actualización solicitadas por los **centros de formación o líderes TIC regionales**, garantizando así la trazabilidad de las acciones ejecutadas y la atención oportuna de los requerimientos institucionales.

5. Actualizaciones de software

En el marco del licenciamiento Adobe ETLA y conforme a la política de actualizaciones del fabricante, **durante el mes de octubre Adobe realiza el evento anual "Adobe MAX"**, en el cual se presentan y liberan las versiones más recientes de sus productos y herramientas.

Con base en este cronograma de actualizaciones, el **canal aliado** será el encargado de:

- **Consolidar y generar los nuevos medios de instalación**, con base en las versiones más recientes liberadas por Adobe.

- **Coordinar con la Oficina de Sistemas del SENA** la revisión y validación técnica de dichos medios, así como su respectiva distribución institucional.
- **Entregar los medios de instalación de forma física** (en dispositivo de almacenamiento externo) y cargarlos en la plataforma **Adobe Deployment License Management (DLM)** institucional para su disponibilidad digital.
- **Levantar un acta formal de entrega técnica**, en la que se registren los productos actualizados, sus versiones y fechas de publicación, junto con las instrucciones para su instalación.
- **Remitir la información técnica y operativa** a los centros de formación, a través de los líderes TIC, con el fin de que procedan a la implementación de la actualización en los ambientes de formación y equipos correspondientes.

Este procedimiento garantiza que la Entidad disponga de las versiones actualizadas del software **sin generar costos adicionales**, asegurando su disponibilidad de forma oportuna y en cumplimiento con los estándares técnicos establecidos por el fabricante.

Atentamente,

Valeria Bustos

Valeria Bustos
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Acta 006 - Medios de instalación a regionales y centros de formación (OBL - D)

Informe de auditoría final 2025-06-26

Fecha de creación:	2025-06-26
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAYnjH2_oHDVBFH-V5kSqv7ScOGNCVfRQz

Historial

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-06-26 - 17:17:57 GMT- Dirección IP: 181.59.2.113.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) para su firma.
2025-06-26 - 17:18:22 GMT

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 17:36:43 GMT- Dirección IP: 191.156.145.9.

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 17:37:05 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.152.41.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-06-26 - 17:37:07 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 17:51:22 GMT- Dirección IP: 172.225.173.138.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 21:30:25 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.2.113.

Documento completado.
2025-06-26 - 21:30:25 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign