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. 010

Por medio del presente comunicado, se deja constancia de la emisión del **Acta de Cumplimiento No. 010**, mediante la cual se certifica la ejecución del servicio de soporte técnico y funcional, incluyendo los niveles de atención, tiempos de respuesta, disponibilidad y mecanismos de atención definidos, en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el **Contrato No. CO1.PCCNTR.7988947**, conforme con lo establecido en las condiciones contractuales y las especificaciones técnicas previamente definidas.

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

h). Prestar el servicio de soporte técnico, funcional y de actualización de la plataforma, conforme al alcance descrito en el estudio previo. El soporte se proporcionará durante toda la vigencia del contrato, y los tiempos de respuesta no excederán en un horario hábil las 24 horas. El proveedor del software garantizará soporte telefónico en horarios de oficina, asegurando la disponibilidad y atención oportuna según lo estipulado en el acuerdo.

Durante la vigencia contractual se garantizó:

1. **Atención oportuna y disponibilidad del soporte técnico y funcional**, conforme a los canales y horarios establecidos:

- **Asistencia de servicios:** infosoporteadobe@sena.edu.co
- **Celular y/o WhatsApp:** 3182075324
- **Teléfono:** (57) (601) 611 1911 - 604 8282
- **Horarios de atención:** Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación

De acuerdo con el protocolo de soporte definido en el marco de la obligación contractual, se establecieron los siguientes tiempos de respuesta por parte del canal aliado autorizado, los cuales aplican para la atención de solicitudes y contingencias relacionadas con el funcionamiento de la plataforma Adobe:

Tiempos de respuesta – Canal aliado:

Calendarios Requerimiento		
Calendario	**Descripción**	**Detalle**
1	Horario Regular	9 horas x 5 días - Español

Estos tiempos corresponden a la atención habilitada para la prestación del soporte técnico, funcional y operativo por parte del canal aliado, conforme a los niveles de servicio establecidos en el Acuerdo ETLA. La atención se realiza en idioma español, dentro del horario laboral regular, y contempla la recepción, clasificación, gestión y seguimiento de incidentes y requerimientos, según la tipología y criticidad establecida en el estudio previo.

Tiempos de atención – Soporte especializado del fabricante

En el marco del acuerdo de licenciamiento ETLA suscrito con el fabricante Adobe Inc., se dispone de soporte técnico especializado de segundo y tercer nivel, aplicable a incidentes críticos o no solucionables por el canal aliado. Este soporte es gestionado directamente por el fabricante y opera bajo los siguientes parámetros:

Calendarios Requerimiento		
Calendario	**Descripción**	**Detalle**
1	Horario Regular	24 horas x 7 días - 365 días al año - inglés

Este nivel de atención está diseñado para garantizar la continuidad operativa ante eventos de alta severidad, cuya complejidad técnica requiere intervención directa del equipo de soporte avanzado de Adobe. La atención se presta en idioma inglés y se rige por los tiempos de respuesta definidos por el fabricante, los cuales no son modificables ni gestionables desde el canal local, siendo exclusiva responsabilidad de Adobe Inc. su diagnóstico, resolución y cierre.

Clasificación del servicio y tiempos de respuesta

Se establecieron criterios de atención diferenciados que permiten asegurar una gestión efectiva de los requerimientos durante toda la vigencia del contrato. El servicio se presta dentro de un horario hábil y con tiempos de respuesta que no exceden las 24 horas, conforme a lo estipulado en el acuerdo contractual.

La atención de las incidencias se realiza de acuerdo con la siguiente clasificación, basada en el impacto sobre los servicios institucionales:

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.

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
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.

Este esquema permite asegurar una respuesta estructurada y dentro de los tiempos máximos establecidos contractualmente, en concordancia con las condiciones técnicas y operativas descritas en el estudio previo.

Soportes adicionales asociados al servicio

Como parte del servicio de soporte técnico, funcional y de actualización de la plataforma Adobe, el contratista también brinda atención a requerimientos complementarios que permiten fortalecer el uso adecuado y la gestión de las herramientas por parte de los usuarios institucionales.

Estos servicios adicionales se prestan dentro de los tiempos máximos establecidos, enmarcados en la prestación continua y eficaz del servicio durante toda la vigencia contractual, así:

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

Estos tiempos de respuesta permiten garantizar la disponibilidad y el acompañamiento oportuno al personal del SENA, contribuyendo a la apropiación técnica de la plataforma, la trazabilidad de su uso y la toma de decisiones basadas en la información generada por el proveedor.

Con la presente acta se deja constancia la obligación relacionada con la **prestación del servicio de soporte técnico, funcional y de actualización de la plataforma**, el contratista ha dispuesto las condiciones necesarias para garantizar la prestación continua del servicio durante toda la vigencia del contrato, incluyendo soporte en horario hábil con tiempos de respuesta que no exceden las 24 horas, así como atención telefónica en los horarios de oficina establecidos, de acuerdo con lo estipulado en el acuerdo de soporte y bajo los parámetros definidos por el canal aliado y por el fabricante en el modelo de licenciamiento ETLA.

La ejecución de esta obligación se desarrollará con base en los niveles de disponibilidad, calidad, eficiencia y atención requeridos por la Entidad, bajo supervisión de la Oficina de Sistemas, garantizando la correcta implementación y seguimiento de las actividades previstas.

Cordialmente,

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 010 - Servicio de soporte tecnico (OBL - H)

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:	CBJCHBCAABAA7tlvy1O_6x2j1dZxKAtDiy7XEeMwqeqf

Historial de “Acta 010 - Servicio de soporte tecnico (OBL - H)”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-06-26 - 17:36:07 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 - 17:36:33 GMT

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 17:37:44 GMT- Dirección IP: 191.156.157.227.

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 17:38:19 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.157.227.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-06-26 - 17:38:21 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 - 21:30:40 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.2.113.

Documento completado.
2025-06-26 - 21:30:40 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign