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

Ref: Certificación de productos adicionales – Contrato ETLA

CERTIFICADO DE SERVICIOS ADICIONALES

NEXSYS DE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 800.035.776-6, en su calidad de contratista autorizado por el fabricante Adobe Inc. y actuando en alianza con el canal autorizado PC MAC., se permite certificar que el **Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA** ha adquirido el derecho de uso de los siguientes servicios y productos adicionales, en el marco del **Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.7988947**, vigente hasta el 31 de diciembre de 2025:

1. Servicio entregado

El **Servicio de Soporte Técnico a Producto** tiene como propósito principal garantizar la operación efectiva, confiable y continua de los productos Adobe adquiridos por el SENA bajo el modelo de licenciamiento ETLA, mediante un enfoque integral de atención **preventiva, reactiva y evolutiva**.

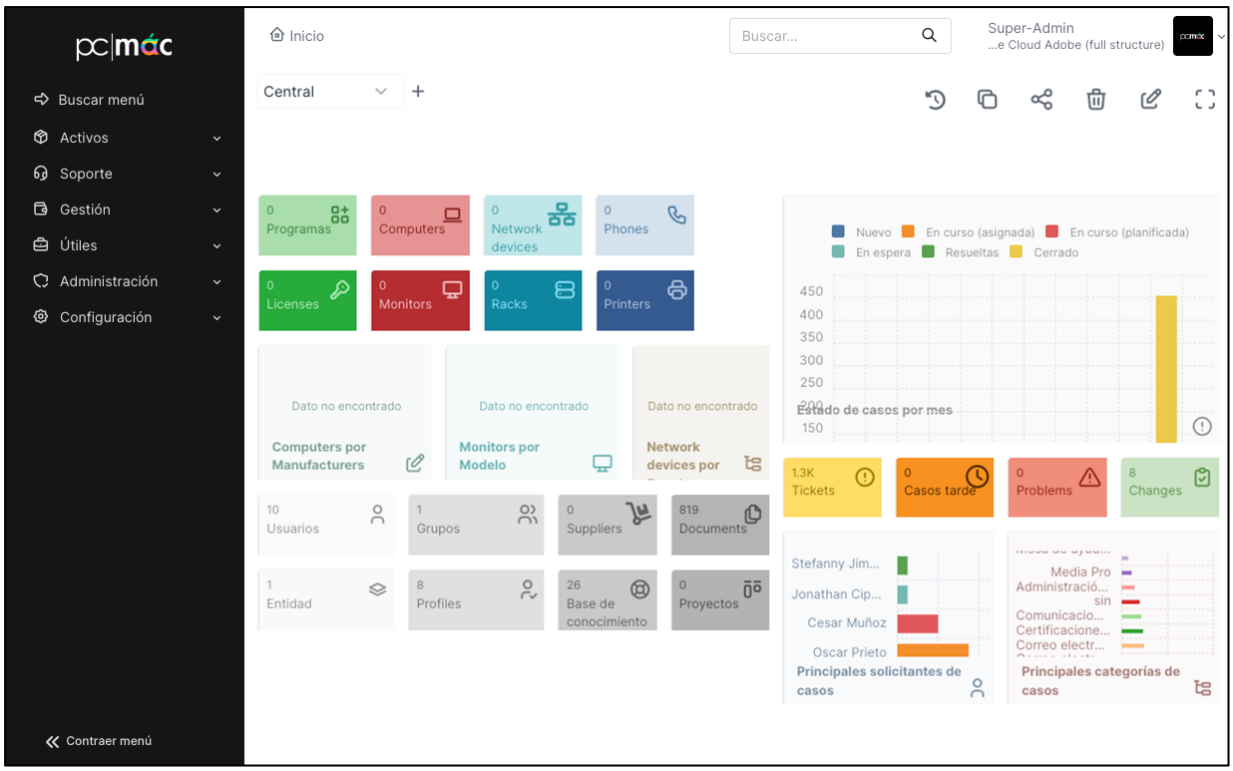
Este servicio se constituye como un componente estratégico para respaldar los procesos misionales y administrativos de la Entidad, y se apoya en un conjunto de herramientas y mecanismos complementarios que fortalecen su ejecución, seguimiento y trazabilidad, tales como:

a. Asistencia técnica integral y sistema de gestión de soporte
b. Plataforma para trazabilidad documental y gestión de entregas funcionales
c. Acceso a mecanismo para creación de contenidos e-Learning

a. Asistencia técnica integral y sistema de gestión de soporte

Sistema de gestión de casos de soporte implementado en un entorno en la nube, operado por el canal aliado, que permite registrar, atender y resolver solicitudes técnicas, incidentes o requerimientos relacionados con el licenciamiento, instalación y uso de la Suite Adobe.

El acceso y gestión de solicitudes se realiza a través del canal oficial designado: infosoporteadobe@sena.edu.co.



1. Cantidad de licencias/suscripciones entregadas:
Una (1) herramienta de gestión de soporte técnico.

2. Modalidad de uso:
Académico. Aplicable a toda la comunidad del SENA que requiera asistencia técnica: aprendices, instructores, personal administrativo y contratistas.

3. Modelo de licenciamiento:
Suscripción por servicio, entregada como parte del modelo de acompañamiento integral del contrato ETLA, administrada por el canal autorizado para la atención de soporte técnico.

4. Vigencia del licenciamiento:

- **Inicio:** 25 de junio de 2025.
- **Finalización técnica:** 24 de junio de 2026
- **Duración total:** Un (1) año

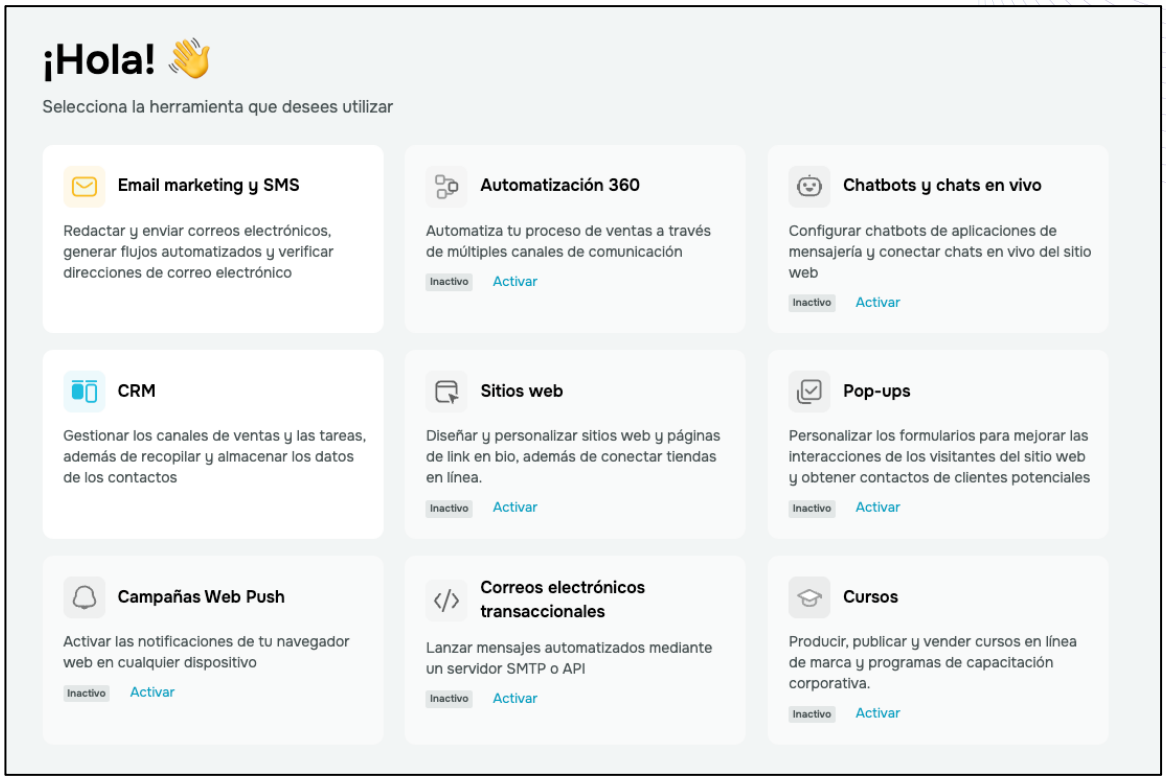
5. Alcance técnico del licenciamiento:

- Atención técnica con enfoque preventivo, reactivo y evolutivo, dirigida a usuarios administrativos, aprendices y ambientes de formación.
- Soporte remoto especializado, conforme a los lineamientos del Programa de Soporte Enterprise – ETLA, para resolver incidencias, orientar en el uso de las herramientas y acompañar la gestión técnica del licenciamiento.
- Implementación y uso de una herramienta de gestión de soporte tipo *ticketing*, que permite la radicación, trazabilidad y control estructurado de las solicitudes recibidas.
- Priorización de requerimientos por niveles de atención, categorización de incidentes y definición de tiempos de respuesta según criticidad.
- Generación de reportes periódicos con métricas de desempeño, indicadores de servicio, trazabilidad de casos y estado de atención.
- Canal permanente de comunicación entre el equipo técnico del contratista y las áreas funcionales del SENA, para asegurar una atención efectiva y coordinada durante toda la vigencia contractual.

b. Plataforma para trazabilidad documental y gestión de entregas funcionales

Sistema digital de gestión de comunicaciones institucionales, orientado a la trazabilidad documental de las notificaciones asociadas a requerimientos técnicos, soporte, actualizaciones y otras funcionalidades del contrato.

Esta herramienta permite la programación, envío y validación de entregas de mensajes institucionales, mediante una capacidad de **hasta 200.000 cuentas de correo electrónico inscritas y autorizadas**, todas ellas configuradas exclusivamente bajo el dominio oficial **@sena.edu.co**. La solución cuenta con **salidas de correo ilimitadas**, con uso restringido al entorno institucional y conforme a los parámetros técnicos definidos y autorizados por el proveedor.



1. Cantidad de licencias/suscripciones entregadas
Una (1) herramienta con suscripción activa para envío y trazabilidad de información.

2. Modalidad de uso:
Académico y administrativo. Dirigido a garantizar la cobertura y trazabilidad de las comunicaciones electrónicas con aprendices, instructores, personal de planta, contratistas y demás usuarios de la Entidad, en el marco de la ejecución del contrato y la prestación del servicio de soporte técnico.

3. Modelo de licenciamiento:
Suscripción institucional por volumen de envío, administrada por el canal autorizado. Incluye acceso a consola de gestión, parametrización de cuentas y monitoreo de resultados, como parte del servicio integral de acompañamiento técnico.

4. Vigencia del licenciamiento:

- **Inicio:** 25 de junio de 2025, conforme a lo establecido en el acta de inicio del contrato.
- **Finalización técnica:** 25 de junio de 2026
- **Duración total:** Un (1) año

5. Condiciones asociadas al servicio:

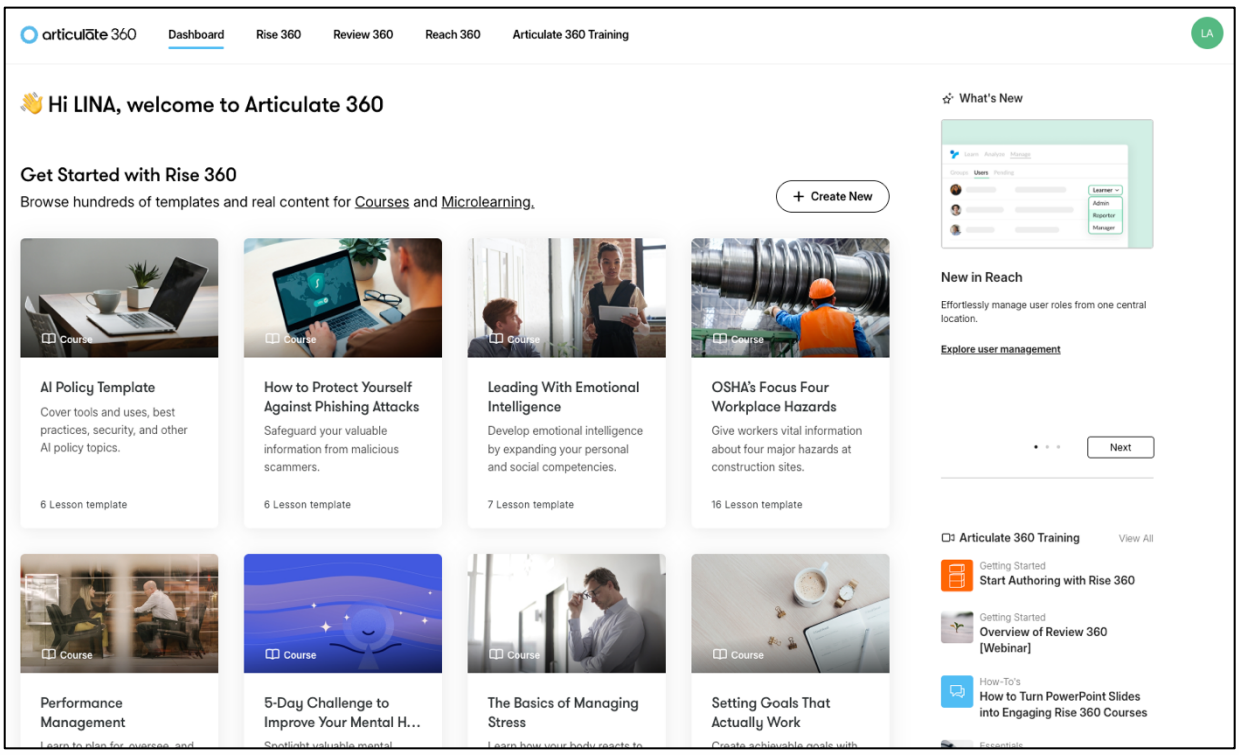
- Consolidar y organizar evidencias de instalación, protocolos técnicos, reportes de soporte y entregas funcionales.

- Gestionar la trazabilidad completa de las actividades realizadas, facilitando la verificación documental por parte de la Entidad.
- Ejecutar entregas masivas de información técnica o comunicacional, con confirmación de recepción y monitoreo de estado.
- Servir como canal complementario de notificación institucional, permitiendo una comunicación estructurada entre el contratista y los equipos responsables del SENA.

c. Acceso a mecanismo para creación de contenidos e-Learning

Como parte de los servicios entregados, se proporciona al SENA el acceso para un mínimo de **tres (3) usuarios** a un entorno colaborativo especializado en creación y gestión de contenidos e-Learning, que incluye:

- Herramientas para la **creación de cursos interactivos** compatibles con los estándares SCORM, xAPI, entre otros.
- Funcionalidades para **edición de contenido multimedia**: video, imágenes y audio.
- Módulos para la elaboración de **cuestionarios y evaluaciones** del aprendizaje.
- **Interoperabilidad con plataformas LMS** institucionales para el seguimiento del desempeño de usuarios.
- Compatibilidad con dispositivos múltiples: PC, tabletas y móviles.
- Funciones para el **trabajo colaborativo en línea**, con edición simultánea por varios usuarios.



3. Modalidad de uso:
Uso **académico - institucional exclusivo** por parte del equipo designado de la Oficina de Comunicaciones del SENA, para el desarrollo de contenidos de formación virtual y material pedagógico complementario, en el marco de los objetivos misionales de la Entidad.

4. Modelo de licenciamiento:
Suscripción por servicio, uso directamente por la Oficina de Comunicaciones del SENA, sin intervención del canal en la operación funcional del entorno. Hace parte de los recursos habilitados como componente del contrato.

5. Vigencia del licenciamiento:

- **Fecha de inicio:** 25 de junio de 2025, conforme a lo establecido en el acta de inicio del contrato.
- **Fecha de terminación técnica:** 25 de junio de 2026
- **Duración:** Un (1) año

6. Condiciones asociadas al servicio:

La administración de usuarios y la gestión inicial de contenidos están a cargo del canal aliado. No obstante, el uso operativo, la producción de materiales y la apropiación funcional del entorno son responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones del SENA. El canal no presentará informes de uso relacionados con esta herramienta.

2. Observaciones

El servicio y los productos adicionales aquí relacionados han sido entregados conforme a las condiciones técnicas y contractuales estipuladas en los Estudios Previos y el Anexo Técnico del contrato ETLA.

Se deja constancia de que estos componentes son parte integral del soporte al licenciamiento Adobe y su correcta operación fortalecerá los procesos misionales de formación profesional integral del SENA.

Atentamente,

Valeria Bustos
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

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

Firma: *Valeria Bustos*

Email: valeria.bustos@nexsysla.com

Firma: 

Email: lina.alvarez@pcmac.co

Certificado 3 - Entrega de productos adicionales (OBL - A)

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:	CBJCHBCAABAAO72vJvLZ9k7vp686jx3n3qEM_bwGpy9g

Historial de “Certificado 3 - Entrega de productos adicionales (OBL - A)”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2025-06-26 - 18:03:16 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 - 18:03:20 GMT

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 18:27:01 GMT- Dirección IP: 191.156.156.77.

Valeria Bustos ETLA (valeria.bustos@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 18:27:33 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.145.43.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) para su firma.
2025-06-26 - 18:27:35 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-26 - 18:29:51 GMT- Dirección IP: 172.225.173.137.

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-26 - 21:32:57 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.59.2.113.

Documento completado.
2025-06-26 - 21:32:57 GMT

Powered by Adobe Acrobat Sign