Bogotá D.C., 6 de junio de 2025

Señores:
Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
Ciudad

En el presente documento se encuentra detallado la propuesta de contrato nuevo ETLA de Adobe dirigida a Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Respetados Ingenieros:

Es un gusto para Adobe Systems Inc. y su fulfillment partner para segmento Comercial, Nexsys de Colombia, presentar a usted propuesta para la consolidación del licenciamiento Adobe, hacia un modelo por suscripción, Enterprise Term Licensing Agreement – ETLA; diseñado para cubrir las necesidades actuales de mercado en entidades de todos los segmentos, entregando herramientas orientadas al apoyo de procesos de transformación digital. En la propuesta encontrará la descripción del modelo ETLA y un resumen de nuestras soluciones.

1. Enterprise Term Licensing Agreement ETLA (DME)

Para iniciar, como una política orientada a brindar beneficios hacia nuestros grandes clientes, Adobe ha diseñado el esquema de licenciamiento Enterprise Term Licensing Agreement ETLA (DME), que permite centralizar sobre un solo acuerdo todo el licenciamiento Adobe, obteniendo beneficios en términos financieros, mejoras de producto y servicios asociados al modelo.

2. Descripción de productos.

2.1 Adobe Creative Cloud Enterprise / CCE

Adobe Creative Cloud, es la nueva modalidad de suscripción que proporciona a los usuarios las herramientas creativas de diseño gráfico, edición de video, diseño web y aplicaciones móviles líderes en el mercado, recibiendo todas las actualizaciones de producto tan pronto como van siendo generadas.

CREATIVE CLOUD para empresas es una moderna plataforma creativa para diseñar experiencias sobresalientes en dispositivos y puntos de contacto con los clientes. Creative Cloud Todas las aplicaciones incluye todas las aplicaciones creativas líderes del sector.

PHOTOSHOP Crea y mejora fotografías, ilustraciones y obras de arte en 3D. diseña sitios web y aplicaciones móviles, edita videos, simula cuadros de la vida real y mucho más. Es todo lo que necesitas para hacer realidad cualquier idea.

ILLUSTRATOR: La aplicación de gráficos vectoriales estándar del sector que te permite crear logotipos, iconos, dibujos, tipografías e ilustraciones para ediciones impresas, la web, videos y dispositivos móviles.

ACROBAT : La completa solución para PDF con funciones completas de conversión y edición, protección avanzada y potentes funciones de firma electrónica.

INDESIGN: La aplicación de diseño y formato de páginas líder del sector te permite crear, realiza versiones de prueba previas y publicar magníficos documentos para medios impresos y digitales. InDesign tiene todo lo que necesitas para hacer pósteres, libros, revistas digitales, libros electrónicos, archivos PDF interactivos y mucho más.

LIGHTROOM: Lightroom es el nuevo servicio de fotografía basado en la nube que funciona conjuntamente en equipos de escritorio, móviles y la Web (solamente para usuario nombrado “Named”)

PREMIERE PRO: Edita video más rápida y fácilmente con Premiere Pro, la aplicación de edición no lineal líder del sector. Asigna a cada proyecto su propio aspecto distintivo y cinemático con las herramientas de color Lumetri, que usan reguladores intuitivos y controles innovadores del color.

PREMIERE RUSH : Premiere Rush es la solución más completa para crear y compartir videos en línea en dispositivos móviles y equipos de escritorio. Este plan incluye Premiere Rush con 100 GB de almacenamiento y fuentes premium. (solamente para usuario nombrado “Named”)

AFTER EFFECTS: Crea títulos de películas cinemáticas, introducciones y transiciones. Enciende un fuego o haz que llueva. Anima un logotipo o un personaje. Con After Effects, la aplicación de animación y composición creativa estándar del sector, puedes coger cualquier idea y hacer que se mueva.

BRIDGE: Bridge te ofrece acceso centralizado a todos los archivo y activos que necesitas para tus proyectos creativos. Organiza activos personales y de equipo, realiza la edición de lotes con facilidad, añade marcas de agua, establece las preferencias de color centralizadas e incluso carga tus fotos en Adobe Stock. Bridge simplifica tu flujo de trabajo y te mantiene organizado.

LIGHTROOM CLASSIC: Lightroom Classic te ofrece todas tus herramientas fotográficas digitales en una aplicación de escritorio.

AERO: Es la plataforma que integra creación y visualización de realidad aumentada (AR) y que facilita a los diseñadores y desarrolladores el diseño, la colaboración y la publicación de experiencias inmersivas interactivas en el mundo real.

DREAMWEAVER: Dreamweaver te ofrece maneras más rápidas y fáciles de diseñar, programar y publicar sitios y aplicaciones web que quedaran geniales en pantallas de cualquier tamaño.

ANIMATE: Diseña animaciones vectoriales interactivas para juegos, aplicaciones y la Web. Haz que los dibujos animados y los banners cobren vida. Además. agrega acción a los tutoriales e infografías. Con Animate, puedes publicar rápidamente en múltiplos plataformas y llegar a los espectadores en equipos de escritorio, móviles y TV.

CHARACTER ANIMATOR: Character Animator simplifica el proceso de animación, a la vez que ofrece a los artistas la flexibilidad necesaria para producir animaciones expresivas y de gran calidad.

ADOBE AUDITION es una estación de trabajo digital para la grabación, mezcla, edición y restauración de registros de audio, sonido multipistas y proyectos de video

SUBSTANCE 3D PAINTER: Compone texturas de modelos 3D en tiempo real con máscaras inteligentes y herramientas que se ajustan a las formas 3D. El referente del sector para darle vida a tus creaciones.

SUBSTANCE 3D SAMPLER: Crea materiales y entornos de iluminación 3D en un instante a partir de imágenes reales con nuestro procesador de escaneo basado en IA.

SUBSTANCE 3D DESIGNER: Diseña materiales, modelos y entornos de iluminación 3D gracias al control total que permite la creación basada en nodos. Da paso a posibilidades infinitas.

SUBSTANCE 3D STAGER : Tu propio estudio virtual para diseñar e integrar modelos, luces y cámaras en escenas 3D de forma intuitiva gracias a nuestra herramienta de composición basada en IA.

SUBSTANCE 3D MODELER: Crea modelos 3D de forma natural con nuestro sistema combinado de remodelado para entornos de escritorio y realidad virtual.

DIMENSION: Crea fotos de productos, conceptos de marcas o visualizaciones de escenas en forma de imágenes de alta fidelidad, con realismo fotográfico, mediante Dimension, la aplicación de diseño que te ofrece la potencia y flexibilidad de trabajar en 3D, sin necesidad de ser un experto en 3D.

MEDIA ENCODER: Acumula datos, transcodifica, crea proxies y produce en cualquier formato que puedas imagina. Esta potente herramienta de administración de medios te permite trabajar con medios de manera unificada entre las aplicaciones. La estrecha integración con Adobe Premiere Pro, After Effects y otras aplicaciones proporciona un perfecto flujo de trabajo.

INCOPY: InCopy permite a los redactores y editores diseñar texto, realizar un control de cambios y efectuar sencillas modificaciones del diseño en un documento mientras los diseñadores pueden trabajar simultáneamente en el mismo documento con Adobe InDesign; todo sin sobrescribir las contribuciones de los demás.

UXP DEVELOPER TOOLS: Permite administrar complementos que está desarrollando para Photoshop. Esta herramienta facilita la creación de complementos basados en plantillas y también la carga y depuración de complementos que esté creando.

ADOBE CAMERA RAW: Es la herramienta que permite importar y mejorar las imágenes sin procesar. Entre las aplicaciones compatibles con Adobe Camera Raw se encuentran Photoshop, After Effects y Bridge.

Licenciamientos adobe que se encuentran en la web:

Aplicaciones de Adobe Web (solamente para usuario nombrado "Named")

PHOTOSHOP EN LA WEB: La interfaz en línea optimizada con herramientas de edición intuitivas y precisas le ofrece un control completo sobre cada detalle y un acceso perfecto a las herramientas de edición más comunes y precisas de Photoshop, así como a funciones de IA generativa.

ADOBE FIREFLY: Firefly es un sistema de inteligencia artificial para generar imágenes desde cero que ha sido creado por Adobe. Esto significa que estará integrada dentro de las herramientas de Adobe y que convivirá con Photoshop, Illustrator, InDesign y todas las demás.

ADOBE EDGE WEB FONTS: Es un servicio de visualización tipográfica que permiten a tu sitio web o aplicación incorporar tipos de letra específicos en tus páginas. Adobe proporciona un directorio web interactivo y API que permite a los usuarios incluir tipos de letra según sus necesidades.

BEHANCE: Es la plataforma de Adobe Creative Cloud, por medio de la cual se muestran y descubren trabajos creativos. Mantiene al usuario conectado y vigente en la industria, al visibilizar su portafolio a comunidades académicas, creativos, diseñadores con gran trayectoria y agencias de gran renombre.

ACROBAT WEB: Son funciones básicas ya que las avanzadas necesitan suscripción, pero pueden ser intereses para tareas puntuales y con la ventaja de realizarlas desde la misma página web sin necesidad de instalar software dedicado.

ADOBE PORTFOLIO: Sitios web sencillamente creativos y atractivos para su trabajo Cuando lo suyo es el trabajo creativo, es sumamente importante tener un sitio web para sus creaciones que sea lo más

impresionante posible. Con Portfolio, incluido gratuitamente en el plan Adobe Creative Cloud, es fácil crear un sitio web para mostrar sus creaciones y concentrarse en su trabajo real.

ADOBE COLOR: Es una aplicación sitio web y una comunidad creativa en la que tú y otros artistas podéis crear y compartir temas de colores e inspiración. Almacena los temas en tus bibliotecas Adobe Creative Cloud para usarlos con tus aplicaciones móviles y de escritorio favoritas, como Adobe Photoshop, Illustrator y Photoshop Sketch.

ADOBE LIVE: Conecta en vivo todos los días de la semana para aprender, charlar y crear un trabajo asombroso con la comunidad creativa.

LIGHTROOM: Es el servicio en la nube que te ofrece todo lo que necesitas para crear, editar, organizar, almacenar y compartir tus fotos en cualquier dispositivo.

Movil (App) (solamente para usuario nombrado “Named”)

PHOTOSHOP: Adobe Photoshop para iPad es una aplicación de edición de imagen avanzada que te permite transformar fotos, gráficos e ilustraciones. Edita y crea con capas, pinceles, herramientas de IA y mucho más. Funciona en iPadOS

ILLUSTRATOR: Adobe Illustrator para iPad es una aplicación de diseño gráfico avanzada que te permite crear gráficos con las herramientas básicas de Illustrator. Edita y crea con capas, pinceles, herramientas de IA y mucho más. Funciona en iPadOS

ADOBE EXPRESS: Adobe Express te permite crear rápidamente imágenes, gráficos y demás contenido a partir de plantillas y diversas herramientas creativas. Funciona en iOS y Android

CREATIVE CLOUD: Lleva Adobe Creative Cloud contigo para administrar tus archivos, realizar rápidas ediciones, instalar fuentes, ver tutoriales y descubrir aplicaciones vayas donde vayas. Todo lo tendrás en tu dispositivo móvil, dondequiera que estés. Funciona en iOS y Android

PHOTOSHOP EXPRESS: Con Adobe Photoshop Express, te será muy fácil y divertido editar tus fotos y vídeos, añadir efectos creativos y crear collages de fotos. Funciona en Windows, iOS y Android

LIGHTROOM: Lightroom para dispositivos móviles te permite mejorar, organizar y compartir fácilmente tus fotos desde cualquier parte. Funciona en iOS y Android

PREMIERE RUSH: Es una aplicación de edición de vídeo que te permite crear rápidamente contenido para redes sociales con las herramientas de Premiere Pro. Edita, ajusta el color y el audio, usa plantillas y mucho más. Funciona en iOS y Android

FRESCO: Diseñado para funcionar en los últimos dispositivos táctiles y con lápices digitales, la aplicación reúne la mayor colección de pinceles vectoriales y rasterizados, que te permiten dibujar y pintar de una forma totalmente natural. Funciona en iOS y iPadOS

AERO: Adobe Aero es la forma más intuitiva de diseñar, ver y compartir experiencias interactivas de realidad aumentada, sin necesidad de tener conocimientos de programación. Funciona en iOS.

CAPTURE: Permite usar tu dispositivo móvil para convertir fotos en temas de color, motivos, texto, materiales, pinceles y formas que puedes usar en todos tus proyectos creativos. Funciona en iOS y Android.

BEHANCE: Es una plataforma para descubrir obras y trabajos de los creativos con más talento del mundo estés donde estés. Funciona en iOS y Android

ACROBAT READER: La aplicación Adobe Acrobat Reader para dispositivos móviles viene provista de las herramientas que necesitas para ver, editar, firmar y compartir archivos PDF directamente en un dispositivo móvil. Funciona en iOS y Android

SCAN: Es una aplicación gratuita que actúa como convertidor PDF al reconocer texto automáticamente (OCR) y te permite crear, guardar y organizar tus documentos en papel como archivos digitales. Funciona en iOS y Android

FILL & SIGN: Es una aplicación que permite rellena, firma y envía formularios fácilmente. Puedes incluso tomar una fotografía de un formulario en papel, rellenarlo, firmarlo y enviarlo desde el móvil o la tablet. Funciona en iOS y Android

2.2 subproductos:

Están divididos en 3:

Suscripción de Adobe Captive para uso administrativo y/o de Formación Profesional.

SUSCRIPCIÓN CAPTIVE: Adobe Captivate te permite dar un salto adelante con una plataforma inteligente de eLearning que realiza el pesado trabajo de crear contenido interactivo de eLearning. Reduce el tiempo de creación con los innovadores cuadros fluidos que utilizan el espacio en blanco de manera óptima para alinear los objetos automáticamente. Convierte cursos heredados de Adobe Captivate no aptos para dispositivos móviles en contenido completamente interactivo de mLearning. Consigue entregar experiencias de aprendizaje interactivas con más de 75000 contenidos gratuitos de eLearning, pruebas atractivas e integración con Adobe Fonts.

Créditos de Adobe Stock para uso de las diferentes redes de conocimiento y áreas administrativas como el ecosistema de producción de recursos educativos digitales.

CRÉDITOS DE ADOBE STOCK: Accede a millones de fotografías, vídeos, ilustraciones y gráficos vectoriales de alta calidad, ordenados y libres de derechos de autor, para todos tus proyectos creativos.

ADOBE SIGN:

Aplica solo para determinados usuarios Administrativos autorizados por la Oficina de Sistemas.Ofrece flujos de trabajo 100% digitales con firmas electrónicas legales y de confianza. Adobe Acrobat Sign Solutions para negocios incluye todas las funciones de Adobe Acrobat Sign Solutions para negocios, además de las exclusivas opciones premium.

Oferta de productos y servicios:

Ofrece Soporte Preventivo, reactivo y evolutivo:

En el marco del presente ofrecimiento, se propone la prestación de un servicio de soporte dedicado tanto para aprendices como para usuarios que cuenten con el beneficio de suscripciones de Adobe.

Durante la ejecución del contrato y hasta su revisión, se garantizará la disponibilidad del personal adecuado para la correcta prestación del servicio. Para ello, se dispone de un equipo de asesores funcionales altamente calificados, quienes cumplirán con las siguientes funciones y responsabilidades:

Tareas de la consola y administración:

El canal tendrá el acceso a la admin console para realizar toda solicitud que la entidad requiera:

- Productos: distribuir las cantidades para que no sobrepase lo contratado
- Usuarios: Gestionar los aprendices los administrativos de la entidad - Creación de grupos: llevar un orden de los centros de formación de la entidad
- Directorio activo: llevar un seguimiento en la sincronización entre azure y adobe
- Creación de paquetes: crear paquetes para los ambientes de formación y usuarios administrativos de la entidad
- Seguimiento al almacenamiento: Controlar que los usuarios que no pasen de la capacidad asignada
- Perspectivas: Registro e informes que genera la consola
- Asistencia técnica: realizar la solicitud a nivel 3 (soporte fabricante)

Asistencia Técnica Aprendices y laboratorios

- Solicitudes que realicen los aprendices por medio de la herramienta de casos
- Solicitudes que realizan los centros de formación para las actualizaciones de las maquinas

Soporte Evolutivo:

- Entregar de la suite Creative Cloud 2025 en caso que Adobe actualice
- Se realizará entrega de los licenciamientos nuevos realizados por adobe

Actualizaciones

- Entregar de la actualización Acrobat 2025 en caso que Adobe actualice
- Se realizará entrega de las actualizaciones realizadas por adobe

Como ejecutamos el servicio tecnico:

Las solicitudes de requerimientos o incidentes se recibirán a través de tickets de soporte mediante el siguiente enlace: https://ayuda.pcmac.co/front/central.php.

Para garantizar una adecuada atención y seguimiento, cada usuario cuenta con un perfil asignado según su rol dentro del servicio. Estos perfiles determinan los permisos y el nivel de acceso a las distintas funcionalidades disponibles. A continuación, se detallan los roles asignados:

- Admin: Administra los permisos sobre la totalidad del sistema de gestión de soporte. Sin embargo, no tiene acceso a todas las configuraciones avanzadas relacionadas con reglas, entidades y otros aspectos sensibles.
- Hotliner: Permite registrar incidencias y realizar su seguimiento, pero no autoriza la gestión directa de los casos.
- Observador: Acceda en modo lectura a la información del inventario y su gestión. Puede declarar o asignar incidencias.
- Read-only: permite el acceso exclusivo en modo lectura, utilizado para objetos bloqueados o para otorgar permisos de desbloqueo a determinados usuarios.
- Self-Service: Diseñado para la presentación de solicitudes de asistencia. Es el perfil asignado por defecto a nuevos usuarios.

- Super-Admin: Posee todos los permisos de configuración y administración. Su acceso debe ser restringido a un número limitado de usuarios.
- Supervisor: Incluye los permisos del perfil Técnico, pero con facultades adicionales para la gestión y organización del equipo, como la asignación de tickets.
- Technician: Perfil destinado a técnicos de mantenimiento, con acceso al inventario en modo lectura y autorización para gestionar y resolver tickets de soporte.

Como se maneja los niveles de Soporte y Mantenimiento:

El servicio de soporte se clasifica en tres niveles según la complejidad del requerimiento y la intervención necesaria para su resolución:

Nivel 1 - Diagnóstico inicial Corresponde al primer punto de contacto entre el administrador y la Consola de Administración. En este nivel, el usuario administrador identifica el problema y determina si se trata de un inconveniente relacionado con la herramienta o con el uso de la suscripción. Todas las actividades en este nivel son gestionadas a través de la herramienta de soporte.

Nivel 2 - Configuración y asistencia técnica Incluye requisitos relacionados con la configuración, instalación o acceso a las opciones del sistema. Para su atención, se emplea la herramienta de soporte. En caso de que la solución no sea efectiva en este nivel, el incidente será escalado al Nivel 3, con notificación al Customer Success Manager para supervisión y seguimiento.

Nivel 3 - Soporte especializado y escalamiento al fabricante Comprende incidentes que requieren un alto nivel de especialización, incluyendo intervenciones en código, optimización de rendimiento, solución de errores críticos y accesos denegados. En este nivel, la herramienta de soporte, con acceso a la Consola de Administración, gestionará el escalamiento del caso al fabricante. Adobe supervisará el proceso para garantizar una solución eficaz y adecuada.

Ubicación y Medios de Contacto. El servicio de soporte cuenta con presencia en la ciudad de Bogotá y puede ser contactado a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico: infosoporteadobe@sena.edu.co
- Línea celular y WhatsApp: +57 318 207 5324
- Teléfono fijo: +57 (1) 611 1911 - 604 8282
- Horario de atención: Lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm

Gestión del Soporte

Todos los requerimientos, incidentes o solicitudes de servicio serán registrados como tickets en el servicio de soporte. A cada solicitud se le asignará un número de caso, el cual será entregado a la persona que reportó el incidente para su respectivo seguimiento. Desde la fecha y hora de creación del tiquete en el sistema, se iniciará el cálculo del tiempo para el control y cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

Impacto	5 - Inmediata	4 - Muy rápida	3 - Rápido	1 - Cuando sea posible	Vacío
Organización completa	1	1	1	2	No Aplica
Varios grupos	1	1	2	3	No Aplica
Grupo único	1	2	2	3	No Aplica
Grupo pequeño	2	2	3	3	No Aplica
Una persona	2	3	3	3	No Aplica
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Vacío	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Definiciones de Clasificación de la Actividad:

5 - Inmediata: El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de sistemas de ejecución.

4 - Muy rápida: 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.

3 - Rápido: El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.

2 - Pronto: El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.

1 - Cuando sea posible: Solicitudes no relacionadas a fallos y de muy poca urgencia.

- Vacío: Solicitudes diligenciadas de forma incorrecta e impiden dar solución.
- No aplica: Solicitudes no correspondientes a la herramienta.

Niveles de prioridad en la herramienta: Definición de Prioridades:

Prioridad	Prioridad Herramienta de Gestión
Alta	1
Media	2
Baja	3

Alta: El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de un sistema de producción.

Mediana: 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.

Baja: El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.

Características de Estados

Cuando se registra un requerimiento o incidencia en el servicio técnico, este puede pasar por los siguientes estados:

Nuevo : Estado inicial de apertura de un ticket de servicio. Permanece en este estado hasta que sea tomado por el agente responsable, quien deberá actualizarlo a uno de los siguientes estados: "Cancelado", "En curso" o "En espera". Este estado marca el inicio de la medición de los niveles de servicio (SLA) comprometidos.

En curso - Asignado : Se asigna cuando el agente responsable inicia la fase de diagnóstico o solución del requerimiento. Al pasar por primera vez a este estado, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Atención (TDA).

En curso - Planificado : Indica que la atención del ticket se suspende temporalmente sin una fecha definida de reanudación. En este estado, se determinaron los cálculos de los SLA de Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS), los cuales se retoman una vez que el ticket vuelve a estar activo.

Se utiliza en situaciones como:

Garantías : Cuando se gestiona una garantía con el fabricante.

Tránsito : Cuando un equipo o parte se encuentra en transporte hacia su destino.

Aprobación : Cuando el servicio requiere la autorización del cliente para la compra de elementos o instalación de software.

En espera : Se aplica cuando, de común acuerdo con el usuario, se establece una nueva fecha y hora para la continuidad del servicio. Durante este estado, se determinaron los cálculos de los SLA de Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS), los cuales se retoman al reactivar el ticket.

Resuelto - Pre-cierre : Se asigna cuando el agente responsable ha solucionado el requerimiento, restableciendo la operatividad del servicio. Si el ticket pasa directamente a este estado sin haber sido "Parcialmente Resuelto", se finaliza el cálculo del SLA de Tiempo de Solución (TDS). En esta fase, aún es posible reabrir el billete.

Reabierto : Estado en el que un usuario puede solicitar la reapertura de un billete dentro de un período de 48 horas. Se maneja de manera similar al estado "Nuevo", con la diferencia de que desde este estado no es posible cancelarlo.

Cerrado : Indica la finalización definitiva del billete. Una vez cerrado, no puede ser reabierto.

Cancelado : Se utiliza para anular un ticket generado por error o por duplicidad.

Flujo de trabajo



NEXSYS DE COLOMBIA S.A.S.
PBX: + 57 (1) 876 6700 / 746 6700 Línea Gratuita: 01 8000 126700
Autopista Medellín (Calle 80) Km. 2, Parque Empresarial Tecnológico
Cota - Cundinamarca - Colombia
www.nexsysla.com

Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación

Tiempos de Respuesta:

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

Calendario de la asistencia de los servicios académicos y de soporte

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
Actividad Crítica	Interrumpe el acceso total a los servicios.	30 minutos	12 hasta 24 horas.
Actividad Urgente	Este problema causa interrupciones graves en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en toda la organización.	Una hora	24 hasta 72 horas.
Actividad Importante	El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.	Cuatro horas	72 hasta 128 horas.
Actividad Menor	El problema ocasiona interrupciones mínimas o nulas en las operaciones normales.	Un día hábil	72 hasta 128 horas.
Requerimiento Aprendiz	Consultas o solicitudes de soporte y acompañamiento realizadas por un aprendiz.	3 día hábiles	72 hasta 128 horas.

Servicio de Gestión y Automatización para la Entrega de Información

El presente servicio está orientado a la gestión y automatización del envío de información institucional a través de correo electrónico, dirigido tanto a los usuarios administrativos como a los aprendices de la entidad. Su objetivo es garantizar una comunicación eficiente, oportuna y estructurada, permitiendo la difusión efectiva de información académica y administrativa, y optimizando los procesos de comunicación institucional.

Acceso al servicio: https://login.sendpulse.com/

Características del servicio:

- Envío de correos electrónicos sin restricción en la cantidad de mensajes.
- Segmentación y personalización de listas de destinatarios para mejorar la efectividad de la comunicación.
- Distribución de manuales, videos, instructivos y demás materiales informativos.
- Promoción y divulgación de eventos de capacitación y formación.
- Optimización en la entrega de mensajes para maximizar su alcance y efectividad.
- Administración de hasta 125.000 destinatarios con la opción de agregar nuevas direcciones de correo electrónico.
- Validación automática de correos electrónicos para garantizar la efectividad del envío. • Alta velocidad de entrega gracias a servidores internacionales optimizados.
- Configuraciones avanzadas de seguridad para maximizar la entrega en bandejas de entrada, minimizando el riesgo de ser marcados como spam.
- Reportes estadísticos detallados que permiten el monitoreo y análisis del desempeño de cada campaña.
- Integración con otros sistemas de gestión de contenidos, CRM y plataformas de comercio electrónico para optimizar el flujo de trabajo.

Alcance del servicio Este servicio está diseñado para facilitar la comunicación institucional con un alto volumen de destinatarios, permitiendo la distribución eficiente de materiales informativos como manuales, videos e instructivos, así como la difusión de información académica y administrativa y la promoción de eventos de formación y capacitación.

Servicio de Creación y Gestión de Contenidos en Línea Disponemos de un servicio integral para la creación, gestión y colaboración en el desarrollo de contenidos educativos en línea. Este servicio permite la elaboración de instructivos web, material didáctico estructurado y experiencias interactivas de aprendizaje, garantizando su acceso de manera organizada y efectiva a tres usuarios administrativos de formación profesional.

Acceso al servicio: https://www.articulate.com/

A través de este servicio, es posible desarrollar proyectos con interactividad básica, compartir enlaces con revisores para la retroalimentación y optimizar recursos audiovisuales. Asimismo, proporciona acceso a una biblioteca de imágenes y plantillas, formación en diseño instructivo y la conversión de presentaciones en experiencias de aprendizaje dinámico e interactivo.

Este servicio brinda acceso a un conjunto de herramientas especializadas para la creación de contenido educativo digital. Además, permite la gestión colaborativa de proyectos mediante la integración de múltiples cuentas en un equipo de trabajo, lo que facilita la producción, revisión y mejora continua de los materiales generados.

Requisitos para el acceso:

Este servicio se otorga a tres usuarios administrativos de la entidad, quienes deberán generar un identificador personal para habilitar su acceso a las funcionalidades disponibles y ser vinculados a los equipos de trabajo asignados.

Oferta Económica ETLA

Se debe tener en cuenta que para implementar esta extensión del contrato como se menciona al inicio de la propuesta, al tomar este tipo de licenciamiento el SENA tiene acceso a 3 modalidades de métricas de instalación:

- Laboratorios a través de modelo SDL (Shared Device License)
- Personal Administrativo y profesores a través de modelo Named (Usuario Nombrado) de manera ilimitada
- Estudiantes a través de modelo Named User(Usuario Nombrado) de acuerdo a la cantidad adquirida para esta extensión

Estas se pueden asignar y retirar e incluso son compatibles para ser instaladas en Windows o Mac.

OFERTA ECONOMICA

PROVEEDOR:	NEXSYS DE COLOMBIA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	SUBTOTAL
Creative Cloud Enterprise ETLA - 100% FTE ILIMITADO	10134	$303.714	$0,00	$3.077.837.676
Licencias Creative Cloud Estudiantes Virtual	27000	$146.958	$0,00	$3.967.866.000
Licencias CCE – Share Device Licence	30000	$117.566	$0,00	$3.526.980.000
Adobe Sign Transactions Nota: Actualmente es beneficio de fabrica sin costo para la Entidad	5000	$0	$0,00	$0
Adobe Stock Credits	500	$4.898	$0,00	$2.449.000
Servicio de Soporte Técnico a Producto	1	$1.622.613.636	$308.296.591	$1.622.613.636
			SUBTOTAL	$12.197.746.312
			IVA	$308.296.591
			TOTAL	**$12.506.042.903**

Dada en Bogotá a los 6 días del mes de junio de 2025, para efectos de hacer una extensión del acuerdo ADOBE ETLA del SENA.

Cordial Saludo,

Valeria Bustos

Valeria Bustos
Business Manager Adobe ETLA
Nexsys de Colombia