ACTA DE CUMPLIMIENTO – OBLIGACIÓN No. 13
(Seguridad de la información, actualizaciones del software y gestión de incidentes y soporte técnico)

Contrato: CD-HIL-CIES-001-2026
Contratista: EDASIM COLOMBIA LTDA – NIT 900.276.964-4
Representante Legal: Jennifer Sánchez Hernández
Supervisor: Wilford Jamir Mayorga Vanegas
Fecha: 06 de marzo de 2026

1. OBJETO

Verificar y dejar constancia del cumplimiento de la obligación No. 13, en relación con la seguridad de la información, el acceso a actualizaciones del software y la correcta gestión de incidentes y soporte técnico, en concordancia con la política de seguridad de la información del SENA.

2. MARCO DE REFERENCIA

- Política de Seguridad de la Información del SENA
- Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA
- Buenas prácticas de seguridad de la información (ISO 27001 – referencial)
- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) del licenciamiento Proteus

3. DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN

Garantizar el acceso a actualizaciones del software durante la vigencia del contrato, así como la atención oportuna de incidentes técnicos, asegurando la disponibilidad, integridad, seguridad y continuidad del servicio.

4. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO

El contratista **EDASIM COLOMBIA LTDA** certifica que ha implementado los siguientes mecanismos:

4.1 Seguridad del licenciamiento

- Uso de canales oficiales del fabricante para activación y actualización.

- Garantía de integridad del software (sin alteraciones).
- Acceso controlado mediante credenciales seguras.

4.2 Actualizaciones del software

- Habilitación de actualizaciones durante toda la vigencia del mantenimiento.
- Disponibilidad permanente de versiones oficiales del sistema.
- Aplicación de mejoras funcionales y técnicas del software.

4.3 Gestión de incidentes y soporte técnico (ENFOQUE PRINCIPAL)

Se implementa un esquema formal de gestión de incidentes conforme a ANS y a la hoja de ruta operativa del servicio, el cual contempla:

a. Recepción del incidente

- El incidente es reportado a través de la Mesa de Servicios del SENA o canal definido.

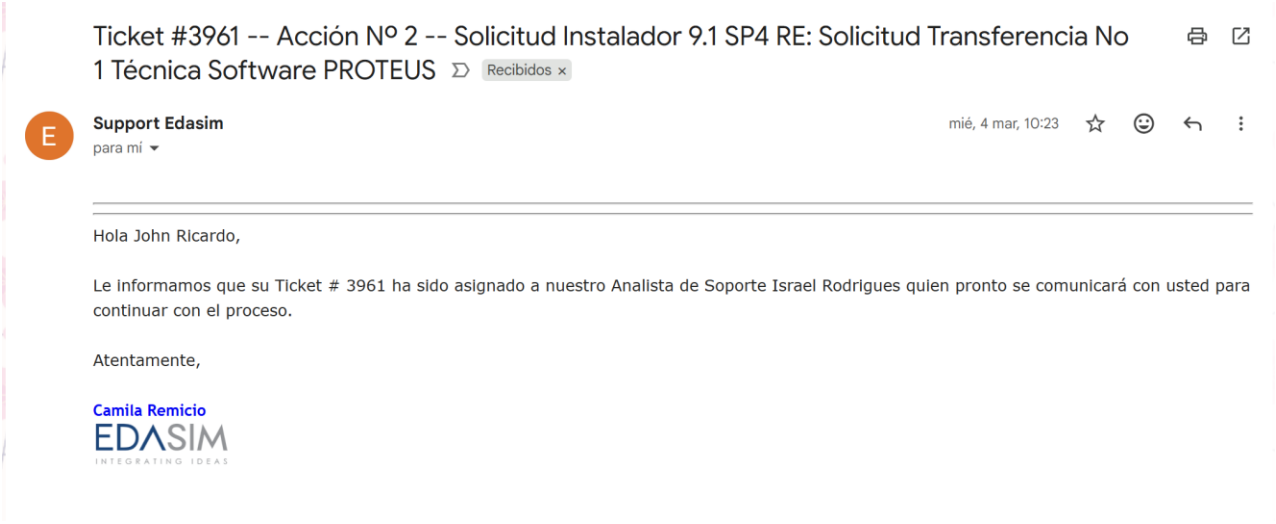


b. Registro y clasificación

- El incidente es registrado en el sistema de soporte.
- Se clasifica según tipo, criticidad y nivel de impacto.

c. Atención y gestión

- Se asigna el incidente al nivel correspondiente (mesa de servicio / soporte especializado).
- Se realiza diagnóstico técnico y acciones de solución.



Ticket #3961 -- Acción Nº 2 -- Solicitud Instalador 9.1 SP4 RE: Solicitud Transferencia No 1 Técnica Software PROTEUS Recibidos ×

Support Edasim mié, 4 mar, 10:23
para mí

Hola John Ricardo,

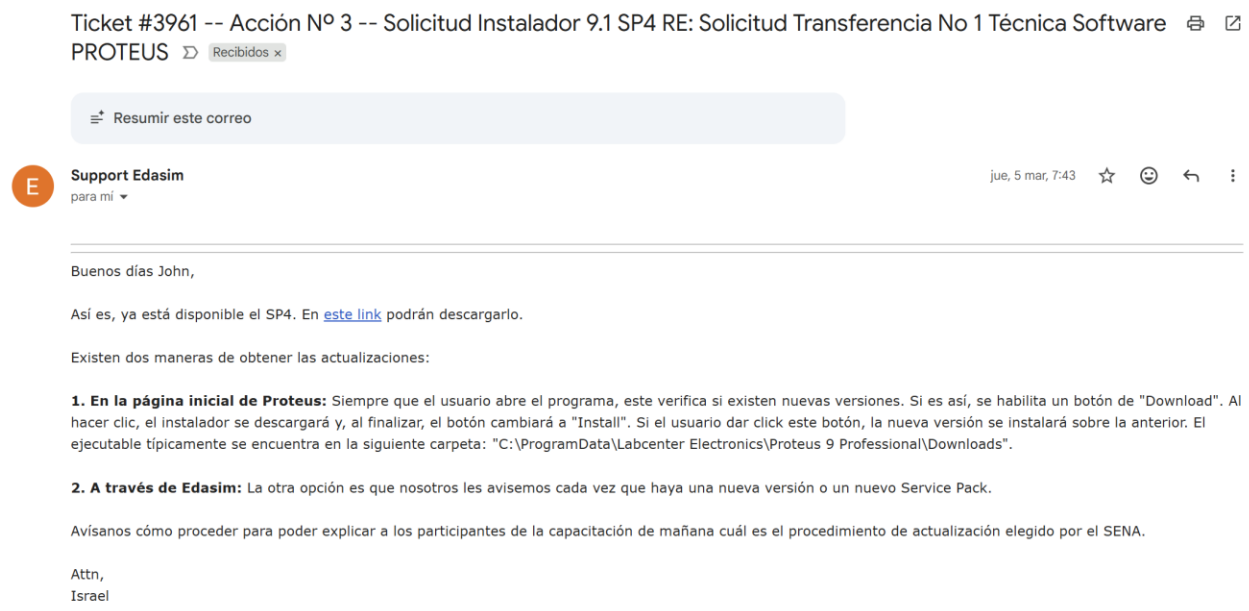
Le informamos que su Ticket # 3961 ha sido asignado a nuestro Analista de Soporte Israel Rodrigues quien pronto se comunicará con usted para continuar con el proceso.

Atentamente,

Camila Remicio
EDASIM
INTEGRATING IDEAS

d. Solución y cierre

- Se implementa la solución técnica.
- Se valida con el usuario o sistema.
- Se realiza cierre del incidente con trazabilidad.



Ticket #3961 -- Acción Nº 3 -- Solicitud Instalador 9.1 SP4 RE: Solicitud Transferencia No 1 Técnica Software PROTEUS Recibidos ×

Resumir este correo

Support Edasim jue, 5 mar, 7:43
para mí

Buenos días John,

Así es, ya está disponible el SP4. En este link podrán descargarlo.

Existen dos maneras de obtener las actualizaciones:

1. En la página inicial de Proteus: Siempre que el usuario abre el programa, este verifica si existen nuevas versiones. Si es así, se habilita un botón de "Download". Al hacer clic, el instalador se descargará y, al finalizar, el botón cambiará a "Install". Si el usuario dar click este botón, la nueva versión se instalará sobre la anterior. El ejecutable típicamente se encuentra en la siguiente carpeta: "C:\ProgramData\Labcenter Electronics\Proteus 9 Professional\Downloads".

2. A través de Edasim: La otra opción es que nosotros les avisemos cada vez que haya una nueva versión o un nuevo Service Pack.

Avísanos cómo proceder para poder explicar a los participantes de la capacitación de mañana cuál es el procedimiento de actualización elegido por el SENA.

Attn,
Israel

e. Tiempos de respuesta

- Se cumplen tiempos de atención definidos entre 24 y 72 horas hábiles.
- Se realiza seguimiento conforme a ANS.

4.4 Trazabilidad y control

- Registro completo de incidentes, atención y solución.
- Disponibilidad de historial de soporte técnico.
- Articulación con la Mesa de Servicios del SENA.

5. SOPORTES

El cumplimiento de la obligación se evidencia mediante:

- Certificado de licenciamiento Proteus Cloud
- Política de mantenimiento del software
- ANS Licenciamiento Proteus
- Documentación técnica entregada
- Evidencias de gestión de incidentes (tickets)
- Registros de soporte técnico

6. VERIFICACIÓN DE SUPERVISIÓN

El supervisor verificó:

- Existencia del esquema formal de atención de incidentes
- Aplicación del ANS en tiempos de respuesta
- Evidencia de registro, atención y cierre de incidentes
- Disponibilidad de actualizaciones del software

7. CONCEPTO DE SUPERVISIÓN

☑ **Cumple**
☐ Cumple parcialmente
☐ No cumple

8. OBSERVACIONES

El contratista ha implementado un esquema estructurado de gestión de incidentes y soporte técnico, garantizando la trazabilidad, oportunidad en la atención y continuidad del servicio, conforme a las condiciones contractuales.

9. ANEXOS

- Anexo 1: Evidencias gráficas de gestión de incidentes (pantallazos)
- Anexo 2: ANS Licenciamiento Proteus
- Anexo 3: Hoja de ruta operativa del servicio de soporte técnico

10. FIRMAS

SUPERVISOR
Wilford Jamir Mayorga Vanegas



CONTRATISTA
Jennifer Sánchez Hernández
Representante legal
EDASIM COLOMBIA LTDA
NIT 900.276.964-4

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)
LICENCIA EDUCACIONAL -SOFTWARE PROTEUS

Señores:
SERVICIO DE APRENDIZAJE - SENA
A/A. Wilford Jamir Mayorga Vanegas
Supervisor del Contrato

LICENCIAMIENTO SOFTWARE PROTEUS

Versión de Software: Proteus V.9-1
Tipo de Licencia: Educacional "Cloud"
Cantidad de Usuarios: 1025 usuarios
Customer: 29-26581-331
Módulos:

Proteus Platinum

MTTO EXPIRA: 17/02/2029 (diecisiete de febrero de dos mil veintinueve)

1. Objeto del Acuerdo

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) tiene como finalidad establecer los términos y condiciones bajo los cuales se prestará el soporte técnico y mantenimiento para la Licencia Educacional Perpetua del software Proteus, garantizando un servicio oportuno y eficiente.

2. Alcance del Servicio

Este ANS cubre los siguientes aspectos:

- Asistencia en instalación y activación de la licencia (si lo requiere).
- Soporte técnico básico para el uso funcional del software.
- Acceso a documentación y actualizaciones menores (si aplican).
- Atención a incidentes relacionados con errores de licencia o activación.

3. Condiciones de Uso

- Licencia Educacional.
- El uso se limita a las estaciones registradas según el número de licencias adquiridas.

4. Soporte Técnico

Servicio	ANS Estándar
Medio de atención	correo electrónico: support@edasim.com

	Un agente especializado entrará en contacto con usted por medio de nuestro Centro de servicios / Helpdesk Edasim."
Horario de atención	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (hora local - GMT-5)
Tiempo de respuesta	24 a 72 horas hábiles
Soporte incluido	Solo mientras el contrato de mantenimiento esté activo

5. Actualizaciones

- La licencia incluye actualizaciones únicamente si se mantiene un contrato de mantenimiento activo. En caso contrario, se podrá seguir utilizando la versión adquirida sin acceso a nuevas funciones.

6. Duración del ANS

Este ANS entra en vigor a partir de la fecha de entrega y se mantendrá vigente mientras se conserve la licencia activa y se cumplan las condiciones aquí descritas.

7. Obligaciones del Usuario.

- No distribuir ni instalar el software fuera del alcance autorizado.
- Limitar su uso a fines educacionales.
- Garantizar un entorno adecuado para la instalación del software.
- Contar con los requisitos mínimos del sistema.
- Reportar incidentes de forma clara y detallada.
- No realizar copias no autorizadas del software.

8. Cláusula de Renovación

- El ANS podrá actualizarse si se adquiere soporte o servicios adicionales.
- La renovación de soporte (actualizaciones y atención técnica) es recomendada (no obligatoria) y se podrá realizar por uno o más años.

Atentamente,

EDASIM COLOMBIA LTDA
NIT. 900.276.964-4
JENNIFER SÁNCHEZ HERNÁNDEZ
Representante Legal
C.C. 1.032.358.937 de Bogotá
Correo: Jennifer.sanchez@edasim.com

SOPORTE TÉCNICO FUNCIONAL DEL LICENCIAMIENTO Y DE LA HERRAMIENTA

En atención a la magnitud del licenciamiento requerido, al número de aprendices beneficiarios a nivel nacional y al carácter estratégico del software Proteus Design Suite dentro de los procesos de formación en diseño electrónico, automatización y fabricación de circuitos impresos, se considera indispensable que la adquisición del licenciamiento esté acompañada de un servicio formal de soporte técnico funcional que garantice su correcta operación y sostenibilidad.

El soporte técnico resulta necesario para asegurar la adecuada instalación, activación y funcionamiento continuo del software, así como para atender de manera oportuna incidentes asociados a licenciamiento, errores de funcionamiento y fallas técnicas básicas que puedan presentarse durante su operación. La ausencia o debilidad de este componente podría derivar en interrupciones del servicio, uso inadecuado de la herramienta o subutilización del licenciamiento adquirido, afectando directamente la ejecución de los programas de formación y el desarrollo de las competencias definidas en los diseños curriculares de la Entidad.

En este sentido, el soporte técnico deberá prestarse bajo un esquema de atención especializado, con tiempos de respuesta definidos, acceso a documentación técnica y mantenimiento durante la vigencia contractual, en concordancia con las condiciones establecidas por el fabricante del software y su representante autorizado. La inclusión de este componente permite mitigar riesgos operativos, asegurar la sostenibilidad del licenciamiento y garantizar que la inversión realizada genere el impacto esperado en la calidad y pertinencia de la formación impartida por la Entidad.

El esquema de soporte técnico se articulará con la Mesa de Servicios de la Oficina de Sistemas de la Dirección General, la cual actuará como punto único de recepción, registro, seguimiento y gestión de los incidentes técnicos relacionados con la herramienta. Para tal efecto, el contratista brindó capacitación los días 2 y 6 de marzo de 2026 al equipo designado por dicha Oficina, orientada a fortalecer sus capacidades en la instalación, activación y configuración del licenciamiento, así como en la validación de su funcionamiento y la atención de los problemas técnicos más frecuentes que puedan presentarse.

Esta capacitación permitirá a la Mesa de Servicios atender requerimientos de primer nivel y realizar el escalamiento correspondiente cuando la naturaleza del incidente así lo requiera, optimizando los tiempos de atención y garantizando una gestión ordenada, trazable y conforme a las buenas prácticas de soporte técnico. El alcance del soporte se limita exclusivamente a aspectos técnicos y funcionales del licenciamiento y del software, tales como instalación, activación, errores de licenciamiento y fallas de funcionamiento básico, y no incluye capacitación ni acompañamiento en el uso pedagógico, académico o metodológico de la herramienta, los cuales deberán ser gestionados a través de los mecanismos internos de formación definidos por la Entidad.

Con base en lo anterior y a partir de la fecha de entrega de la licencia, el 18 de marzo de 2026 quedó activado el servicio técnico especializado del objeto del contrato CO1.PCCNTR.9226011 considerando la siguiente hoja de ruta operativa del servicio.

HOJA DE RUTA OPERATIVA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

PRODUCTO: Licenciamiento Proteus Design Suite
VERSIÓN DE SOFTWARE: Proteus V.9-1
TIPO DE LICENCIA: Educacional “Cloud”
CANTIDAD DE USUARIOS: 1025 usuarios
NÚMERO DE CLIENTE (CUSTOMER NUMBER): 29-26581-331
EXPIRACIÓN CONTRATO DE MANTENIMIENTO: 17/02/2029

Paso 1. Registro del requerimiento en la Mesa de Servicios institucional

El usuario autorizado (instructor, funcionario o administrador técnico) deberá reportar el incidente o requerimiento exclusivamente a través de la Mesa de Servicios de la Oficina de Sistemas de la Dirección General. El reporte deberá contener como mínimo la descripción del incidente, mensajes de error (si aplica), versión del software, equipo afectado y evidencias básicas que permitan su análisis.

La Mesa de Servicios asignará un número de caso y clasificará el requerimiento como incidente técnico de software.

Resultado: requerimiento registrado formalmente y con trazabilidad.

Paso 2. Atención de primer nivel por la Mesa de Servicios

La Mesa de Servicios, previamente capacitada por el contratista, realizará la validación inicial del caso. En este nivel se atenderán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Verificación de instalación y activación del licenciamiento.
- Atención de errores comunes de licenciamiento.
- Validaciones básicas de funcionamiento del software.

En caso de resolución satisfactoria, se documentará la solución y se procederá al cierre del caso.

Tiempo estimado: atención inicial dentro del horario laboral institucional.

Resultado: incidente resuelto o debidamente escalado.

Paso 3. Escalamiento al contratista

Cuando el incidente supere la capacidad de atención del primer nivel, la Mesa de Servicios realizará el escalamiento al contratista, a través de los canales definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), remitiendo toda la información técnica recopilada.

Resultado: requerimiento trasladado a soporte especializado.

Paso 4. Atención por soporte especializado del contratista

El contratista atenderá el requerimiento conforme al ANS vigente, mediante su mesa de ayuda especializada. El tiempo de respuesta estimado será de veinticuatro (24) a setenta y dos (72) horas hábiles, contadas a partir del registro formal del incidente.

El soporte podrá incluir diagnóstico técnico, corrección de errores funcionales, orientación técnica para el restablecimiento del servicio y recomendaciones de actualizaciones o parches, cuando aplique.

Condición: el soporte se prestará únicamente mientras el contrato de mantenimiento se encuentre activo.

Paso 5. Comunicación de la solución y cierre del caso

El contratista comunicará la solución o las recomendaciones técnicas a la Mesa de Servicios, la cual validará la respuesta, informará al usuario final y documentará el cierre del caso para efectos de seguimiento y mejora continua. La solución también se podrá brindar de forma conjunta entre la mesa de apoyo, usuario final y equipo de soporte EDASIM de ser requerido.