CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

ANEXO TÉCNICO

Objeto

Las especificaciones técnicas que se deberán cumplir en el contrato que resulte de la adjudicación del presente proceso de selección se encuentran definidas en el documento denominado “Anexo 1 - Condiciones técnicas mínimas”, el cual hace parte integral del proceso. Dicho anexo establece los requerimientos para la renovación, activación, administración, soporte y aprovechamiento del licenciamiento de Adobe Creative Cloud Enterprise ETLA requerido por el SENA, incluyendo las soluciones Adobe Creative Cloud, Adobe Stock, Adobe Sign, licencias de dispositivo compartido, servicios de formación, certificación, soporte especializado y componentes asociados a inteligencia artificial, conforme a las necesidades misionales, académicas, administrativas y de comunicación institucional de la Entidad.

El objeto del proceso consiste en contratar el suministro, renovación y acceso al licenciamiento Adobe requerido por el SENA, así como los servicios conexos de soporte, administración, formación, certificación y acompañamiento técnico, con el fin de garantizar la continuidad operativa, el uso controlado y el aprovechamiento institucional de las herramientas Adobe en los procesos de formación profesional integral, producción de contenidos digitales, gestión documental, comunicación institucional y actividades administrativas de la Entidad.

Distribución y uso del licenciamiento Adobe en el SENA. Con base en lo anterior, el licenciamiento, los créditos, las transacciones y los servicios asociados al ecosistema Adobe serán utilizados y administrados de acuerdo con las necesidades identificadas por las áreas misionales y de apoyo del SENA, conforme a las cantidades, condiciones técnicas y modalidades de uso definidas para cada componente, así:

1. Adobe Creative Cloud Student (55.000 licencias):
Estas licencias corresponden a los productos determinados conforme a la justificación emitida por la Dirección de Formación Profesional, mediante comunicado del 25 de febrero de 2025, cuyo asunto es: *"Licencias Adobe: confirmación de programas de formación que lo requieren"*.

El comunicado y su archivo adjunto indican que el uso de Adobe Creative Cloud para Aprendices se asigna con base en la matrícula actual registrada en el sistema SOFIA Plus y su reporte P-04.

2. Creative Cloud Enterprise ETLA - 100% FTE (10.134 licencias):
Estas licencias se distribuyen entre los usuarios administrativos del SENA y el parque computacional institucional. Esta asignación se sustenta en que, a mayo de 2026, el SENA cuenta con una fuerza laboral compuesta por 30.439 contratistas por prestación de servicios y 10.147 funcionarios de planta, lo que representa un total de 40.586 empleados activos para la vigencia 2025.

Asimismo, se justifica su uso en las más de 105.269 estaciones de trabajo al servicio de la Entidad, de las cuales aproximadamente el 70% está destinado a procesos de Formación Profesional, y donde el uso de herramientas de Adobe es necesario para el desarrollo de las funciones institucionales.

Tabla por productos Adobe Creative Cloud

Aplicación	Web	Móvil	Escritorio	Categoría	Clasificaciones	Descripción
Photoshop	Sí	Sí	Sí	Diseño gráfico	Fotografía / Ilustración	Software profesional para edición, composición y creación de imágenes, gráficos y piezas visuales.
Lightroom	Sí	Sí	Sí	Diseño gráfico	Fotografía	Herramienta para edición, organización y gestión fotográfica en escritorio, web y dispositivos móviles.
Adobe Express	Sí	Sí		Diseño gráfico	Ilustración / Contenido digital	Aplicación para crear piezas visuales, contenido rápido y material gráfico con funciones asistidas por IA.
Adobe Fonts	Sí			Servicios	Tipografías	Biblioteca de fuentes tipográficas para uso en proyectos institucionales y académicos.
Behance	Sí	Sí		Servicios	Comunidad creativa	Plataforma para publicación, consulta e inspiración de trabajos creativos.
Portfolio	Sí			Servicios	Publicación web	Herramienta para creación de portafolios y sitios web de presentación de trabajos creativos.
Adobe Color	Sí			Servicios	Color y diseño	Plataforma para explorar, crear y compartir paletas de color.
Creative Cloud Libraries	Sí		Sí	Servicios	Gestión de activos creativos	Permite organizar, sincronizar y reutilizar activos

						creativos entre aplicaciones Adobe.
Creative Cloud App		Sí	Sí	Servicios	Gestión de licencias y aplicaciones	Aplicación para instalación, actualización y administración del ecosistema Creative Cloud.
Dreamweaver			Sí	Contenidos digitales	Desarrollo web	Herramienta para diseño, codificación y publicación de sitios web.
Acrobat	Sí	Sí	Sí	Acrobat & PDF	PDF	Solución para creación, visualización, edición, comentario y gestión de documentos PDF.
Illustrator		Sí	Sí	Diseño gráfico	Ilustración vectorial	Software profesional para ilustración y creación de gráficos vectoriales.
InDesign			Sí	Diseño gráfico	Publicaciones digitales	Herramienta para diseño editorial y maquetación de publicaciones impresas y digitales.
InCopy			Sí	Diseño gráfico	Publicaciones digitales	Aplicación para colaboración editorial entre redactores y diseñadores.
XD			Sí	Diseño gráfico	Experiencia e interfaz de usuario	Herramienta para diseño y prototipado de experiencias e interfaces de usuario, según disponibilidad del fabricante.
Premiere Pro			Sí	Multimedia	Video	Software profesional de edición de video y producción audiovisual.

After Effects			Sí	Multimedia	Video / Animación	Aplicación para gráficos en movimiento, composición y efectos visuales.
Audition			Sí	Multimedia	Audio	Estación de trabajo de audio para grabación, edición, restauración y mezcla.
Media Encoder			Sí	Multimedia	Video	Herramienta para codificación, conversión y exportación de archivos multimedia.
Animate			Sí	Multimedia	Animación	Software para creación de animaciones 2D y contenido interactivo.
Character Animator			Sí	Multimedia	Animación	Aplicación para animación de personajes en tiempo real.
Premiere Rush		Sí	Sí	Multimedia	Video	Herramienta de edición ágil de video para contenidos digitales y redes.
Photoshop Express		Sí		Diseño gráfico	Fotografía	Aplicación móvil para edición rápida de fotografías e imágenes.
Fresco		Sí		Diseño gráfico	Ilustración	Aplicación de dibujo y pintura digital para ilustración y creación artística.
Capture		Sí		Servicios	Recursos creativos	Aplicación para capturar y convertir elementos del entorno en recursos creativos reutilizables.
Frame.io	Sí	Sí		Multimedia	Video / Colaboración	Plataforma para revisión, colaboración y gestión de flujos de

						trabajo audiovisuales.
Dimension			Sí	Contenidos digitales	3D y visualización	Herramienta de composición y diseño 3D orientada a visualización de productos y piezas gráficas.
Substance 3D Stager			Sí	Contenidos digitales	3D y AR	Aplicación para composición, render y presentación de escenas 3D.
Substance 3D Painter			Sí	Contenidos digitales	3D y AR	Herramienta para texturizado y pintura de modelos tridimensionales.
Substance 3D Sampler			Sí	Contenidos digitales	3D y AR	Aplicación para creación de materiales 3D a partir de imágenes y muestras.
Substance 3D Designer			Sí	Contenidos digitales	3D y AR	Herramienta para creación procedural de materiales y texturas 3D.
Aero (Beta)	Sí		Sí	Contenidos digitales	3D / AR	Plataforma para creación de experiencias de realidad aumentada sin programación avanzada.
Bridge (Beta)			Sí	Servicios	Gestión de activos	Aplicación para organización y administración centralizada de activos creativos, según disponibilidad.
Firefly	Si			Diseño gráfico	Inteligencia artificial generativa	Servicio de generación de imágenes y recursos creativos mediante inteligencia artificial generativa, sujeto a las capacidades incluidas en la

						licencia institucional ETLA.

3. Adobe Stock Credit:
Se aprovisionan créditos para los usuarios nombrados, lo cual otorgará derecho de uso de activos digitales mediante un paquete de 45.000 créditos, con vigencia de doce (12) meses, para la descarga de contenido creativo con licenciamiento comercial, conforme a las condiciones establecidas por Adobe.

El paquete de créditos permitirá el acceso a los siguientes tipos de activos, de acuerdo con la documentación oficial de Adobe Stock y las guías de planes, licenciamiento y disponibilidad publicadas por Adobe para clientes empresariales y educativos https://helpx.adobe.com/enterprise/using/adobe-stock-enterprise.html.

MODELO DE CONSUMO ADOBE STOCK (2026)

Categoría	Tipo de activo	Forma de adquisición	Consumo de créditos	Observaciones técnicas
Activos estándar	Fotografías, ilustraciones, vectores, plantillas estándar, activos 3D estándar	Suscripción	No aplica o 1 licencia por descarga	Incluidos dentro del plan mensual; no consumen créditos en condiciones normales
Activos multimedia incluidos	Videos HD o 4K (según plan)	Suscripción o créditos	Variable	Algunos planes incluyen videos dentro de la cuota mensual [stock.adobe.com]
Activos avanzados	Videos HD, videos 4K, archivos de audio, plantillas avanzadas	Créditos	Variable según activo	El valor en créditos depende del tipo y características del archivo
Activos editoriales	Imágenes con uso editorial (noticias, marcas, eventos)	Créditos	Variable	Uso sujeto a restricciones editoriales específicas
Activos premium	Imágenes premium, colecciones curadas, activos 3D premium	Créditos	Mayor consumo de créditos	Mayor costo por calidad, exclusividad o valor comercial
Licencias extendidas	Contenido para uso ampliado (productos, distribución masiva)	Créditos	Variable	Requiere créditos adicionales o licenciamiento especial

Contenido reutilizado	Activos previamente licenciados por la entidad	No aplica	No consume créditos nuevamente	Uso interno permitido dentro de la organización

Fuente: Tabla generada por IA (Copilot) teniendo en cuenta documentación de ayuda página oficial de adobe https://helpx.adobe.com/

Los activos descargados mediante Adobe Stock cuentan con derecho de uso del contenido previamente descargado sin nuevo consumo de créditos, por lo cual se espera continuidad, siempre que su uso se mantenga dentro de los términos contractuales acordados, y se integran de manera nativa con las aplicaciones de Adobe Creative Cloud.

El consumo de activos en Adobe Stock se realiza mediante un modelo mixto de suscripción y créditos. Los activos estándar son cubiertos principalmente por los planes de suscripción, mientras que los activos avanzados, premium o especializados se adquieren mediante el uso de créditos. El consumo específico de créditos asignado a cada activo es definido por el fabricante y puede variar según el tipo, calidad y condiciones de licenciamiento, información que se encuentra disponible en la plataforma al momento de su adquisición.

4. Adobe Sign Transactions:
Se cuenta con este beneficio sin costo para la Entidad, con una capacidad de **5.000 transacciones anuales o según disposición del fabricante** durante la vigencia del contrato, destinadas a la gestión documental digital con firma electrónica.

5. Licencias CCE – Share Device License:
Se incluyen licencias bajo la modalidad de dispositivo compartido para ser utilizadas en entornos de acceso común, tales como laboratorios, aulas de sistemas o estaciones colectivas, garantizando el acceso al software sin necesidad de vincular licencias individuales.

Todo lo anterior cuenta con el debido **soporte técnico**, asegurando la operatividad, continuidad y sostenibilidad del uso del software Adobe en los procesos misionales y de apoyo del SENA.

6. Servicios:
Adicionalmente al licenciamiento, en la presente solicitud de cotización se contemplan servicios conexos de carácter educativo, que incluyen:

- **Plataforma MediaPro Training Center:** Plataforma de formación virtual que deberá incluir el desarrollo de entrenamientos dirigidos a funcionarios, instructores y aprendices de programas asociados a las redes de conocimiento de Artes Gráficas e Informática, Diseño y Desarrollo de Software, mediante un portal educativo de cursos en línea, orientado al fortalecimiento de competencias técnicas y al uso adecuado de las herramientas del ecosistema Adobe.
- **Simuladores y Certificaciones Internacionales (ACP – Adobe Certified Professional):** Adobe Certified Professional (ACP) corresponde a la certificación internacional vigente y avalada por Adobe, orientada a la validación de competencias técnicas y conocimientos prácticos en aplicaciones específicas de Adobe Creative Cloud, mediante exámenes basados en tareas reales ejecutadas dentro de la aplicación. Este componente deberá incluir el acceso a simuladores oficiales de preparación (CertPREP Practice Tests) y la disponibilidad de hasta

mil (1.000) vouchers de certificación, los cuales habilitan la presentación de los exámenes oficiales, de conformidad con las condiciones, lineamientos y vigencia establecidos por Adobe y Certiport.

- **Créditos de IA generativa Adobe Firefly Premium:** Solución de inteligencia artificial generativa del ecosistema Adobe, orientada a la creación avanzada de contenidos visuales. Deberá permitir la generación de imágenes mediante IA con mayor nivel de potencia, calidad y control creativo, superando las funcionalidades básicas incluidas en el licenciamiento estándar de Adobe Creative Cloud. Este componente deberá ofrecer un modelo de licenciamiento flexible, basado en créditos de consumo por usuario o en un esquema híbrido, que permita cubrir un uso intensivo y medible por parte de los equipos de diseño institucional, asegurando la producción de contenidos gráficos de alta calidad, alineados con los requerimientos comunicacionales y educativos del SENA. La cantidad de créditos corresponde a 21.000 mensuales, asignados por usuario nombrado para funcionarios de la Oficina de Comunicaciones de la Dirección General, o para quien el supervisor del contrato requiera, de acuerdo con la disponibilidad.
- **Adobe Acrobat Studio:** Solución del portafolio Adobe orientada a la productividad documental, la gestión de documentos PDF y el aprovechamiento de funcionalidades de inteligencia artificial aplicadas a flujos de trabajo documentales. Esta solución integra herramientas para crear, editar, organizar, proteger, firmar, analizar y consultar documentos, así como capacidades asistidas por IA para resumir información, realizar búsquedas contextuales, extraer elementos relevantes, generar respuestas con base en el contenido documental y apoyar la revisión de información contenida en archivos digitales. Conforme al modelo de administración empresarial de Adobe, el acceso a Adobe Acrobat Studio y a las funcionalidades asociadas se realiza mediante licenciamiento por usuario nominal, asignado desde la consola de administración, y su uso debe gestionarse de forma diferenciada frente a los créditos generativos empleados en soluciones creativas como Adobe Firefly. En consecuencia, se contempla la asignación de hasta mil (1.000) licencias o accesos nominales, administrados y distribuidos por la Dirección de Formación Profesional, con el fin de ejecutar una prueba de concepto controlada que permita validar la pertinencia funcional, el nivel de adopción, la eficiencia operativa, la seguridad en el tratamiento de la información, la trazabilidad del uso y el impacto potencial de la solución en la gestión documental del SENA, antes de considerar una adopción institucional de mayor alcance.

- **Servicio de Soporte Técnico, Gestión y Seguimiento del Ecosistema Adobe.**

  El SENA requiere contar con un servicio integral de soporte técnico para los productos Adobe, que cubra asistencia preventiva, reactiva y evolutiva, garantizando la continuidad operativa y el adecuado aprovechamiento del licenciamiento Adobe Creative Cloud en los procesos formativos y administrativos de la Entidad.

  Actualmente, el fabricante incluye dentro del licenciamiento el Programa de Soporte Enterprise – ETLA; sin embargo, dadas las particularidades del SENA, la diversidad de sus programas de formación, el volumen de usuarios (aprendices, instructores y personal administrativo) y los recientes cambios en la operación de TI, se identifica la necesidad de

contar con un soporte complementario y especializado, orientado específicamente a los servicios académicos y a la gestión institucional del licenciamiento.

En este contexto, el proveedor deberá disponer de un equipo de especialistas en productos Adobe, responsable de la prestación de los servicios de soporte y acompañamiento, garantizando la correcta gestión del licenciamiento, la atención a usuarios y la articulación con la Oficina de Sistemas del SENA.

Alcance del servicio de soporte y administración del licenciamiento

El equipo de soporte deberá garantizar una gestión eficiente de la consola de administración del licenciamiento Adobe (Adobe Admin Console), asegurando su manejo, soporte y control, así como el seguimiento continuo de la calidad del servicio, mediante el monitoreo permanente de la satisfacción de los servicios prestados al SENA. Para tal fin, se deberán cumplir, como mínimo, las siguientes actividades:

- **Distribución de productos:** Asignación óptima de licencias, asegurando que no se excedan las cantidades contratadas.
- **Gestión de usuarios:** Administración de cuentas de aprendices, instructores y personal administrativo.
- **Creación y gestión de grupos:** Organización de grupos por centros de formación, perfiles y necesidades académicas.
- **Integración con directorio activo:** Supervisión de la sincronización entre Azure/Entra ID y Adobe.
- **Creación de paquetes de instalación:** Generación de paquetes para ambientes de formación y usuarios administrativos.
- **Seguimiento al almacenamiento en la nube:** Control del consumo de almacenamiento asignado a los usuarios.
- **Perspectivas e informes:** Registro y generación de reportes de uso y consumo a partir de la información de la consola.
- **Asistencia técnica de tercer nivel:** Gestión de casos escalados al fabricante (Adobe).
- **Soporte especializado:** Disponibilidad de personal técnico para asistencia virtual y acompañamiento a usuarios y al área de TI en procesos de instalación y configuración.

Seguimiento, ITSM y niveles de servicio

El proveedor deberá implementar un esquema de seguimiento continuo y sistemático, soportado por una herramienta ITSM de gestión, que permita la radicación, atención, tipificación, seguimiento, trazabilidad y cierre de incidentes, requerimientos y solicitudes. Este sistema deberá registrar, como mínimo: usuario solicitante, fecha de registro, interacciones realizadas, solución planteada y soportes asociados.

El seguimiento deberá contemplar:

- Medición de acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Control de tiempos de respuesta y solución.
- Medición de niveles de satisfacción de los usuarios.
- Generación de reportes periódicos, indicadores de desempeño y métricas de calidad, orientadas a la mejora continua y a la toma de decisiones institucionales.

Soporte técnico a usuarios (instructores, aprendices y funcionarios)

El proveedor deberá garantizar soporte técnico en idioma español, dirigido a instructores, aprendices y funcionarios relacionado con la instalación, configuración y uso de los productos Adobe, en equipos propios o institucionales.

Condiciones mínimas del servicio:

- **Cobertura:** lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- **Canales de atención:** teléfono, correo electrónico y herramienta de gestión de casos.
- **Incidentes:** ilimitados durante la vigencia del contrato.
- **Acuerdos de nivel de servicio (SLA):** los tiempos máximos de atención se establecen conforme a la siguiente tabla:

Prioridad / tipo de solicitud	Descripción	Tiempo máximo de atención	Alcance mínimo de la atención
Incidente grave / prioridad alta	Falla que afecta de manera crítica la disponibilidad, acceso o uso de los productos Adobe para usuarios o servicios institucionales.	Hasta dos (2) horas.	Registro del caso, diagnóstico inicial, orientación técnica, acciones de mitigación y, cuando aplique, escalamiento al fabricante.
Incidente importante	Falla que limita el uso de una funcionalidad, aplicación o servicio Adobe, sin generar indisponibilidad total del servicio.	Hasta cuatro (4) horas.	Validación del incidente, acompañamiento técnico, recomendaciones de solución y seguimiento hasta su cierre.
Incidente menor	Consulta, falla puntual o requerimiento técnico que no afecta de forma crítica la continuidad del servicio.	Hasta un (1) día hábil.	Revisión del caso, orientación técnica y recomendaciones de uso, configuración o instalación.
Solicitudes de aprendices	Requerimientos de asistencia relacionados con instalación, configuración, acceso o uso de productos Adobe por parte de aprendices.	Máximo setenta y dos (72) horas.	Diagnóstico, orientación técnica y recomendaciones según el sistema operativo y la versión del software utilizado.

La respuesta a los aprendices deberá incluir diagnóstico, orientación técnica y recomendaciones según el sistema operativo y versión del software utilizado.

Soporte evolutivo y actualizaciones del producto

El servicio deberá incluir soporte evolutivo al producto, contemplando:

- Entrega, implementación y distribución de la versión más reciente de la suite Adobe Creative Cloud (incluida la versión 2027 o la que se encuentre vigente).
- Gestión de nuevos licenciamientos proporcionados por Adobe durante la vigencia del contrato.
- Entrega y aplicación de actualizaciones liberadas por el fabricante, garantizando el correcto funcionamiento del software.
- Soporte para actualización de equipos en laboratorios y ambientes de formación.

Servicios administrativos y de gestión del contrato

El proveedor deberá prestar servicios administrativos y de gestión, que incluyan como mínimo el seguimiento ejecutivo a la correcta ejecución de los servicios contratados.

- Asignación de un Gestor de Proyecto y un recurso técnico especializado para la coordinación del contrato.
- Gestión administrativa del contrato (actas, entregables, informes y documentación).
- Definición conjunta de un plan de trabajo para la ejecución contractual.
- Elaboración de manuales para el uso de los servicios de soporte, licenciamiento, vouchers y plataforma de formación.
- Desarrollo de material didáctico (manuales, instructivos, videos y contenidos gráficos).
- Organización de actividades de divulgación, como webinars o sesiones informativas, orientadas a instructores y aprendices sobre certificaciones internacionales y beneficios asociados.