ANEXO No. 1

ANEXO TÉCNICO LICENCIAS CREATIVE CLOUD

VERSIÓN:1

FECHA: 04/06/2026

A. OBJETO

Contratar la renovación de licencias vip gobierno creative cloud de software, para la unidad nacional de protección

B. ALCANCE

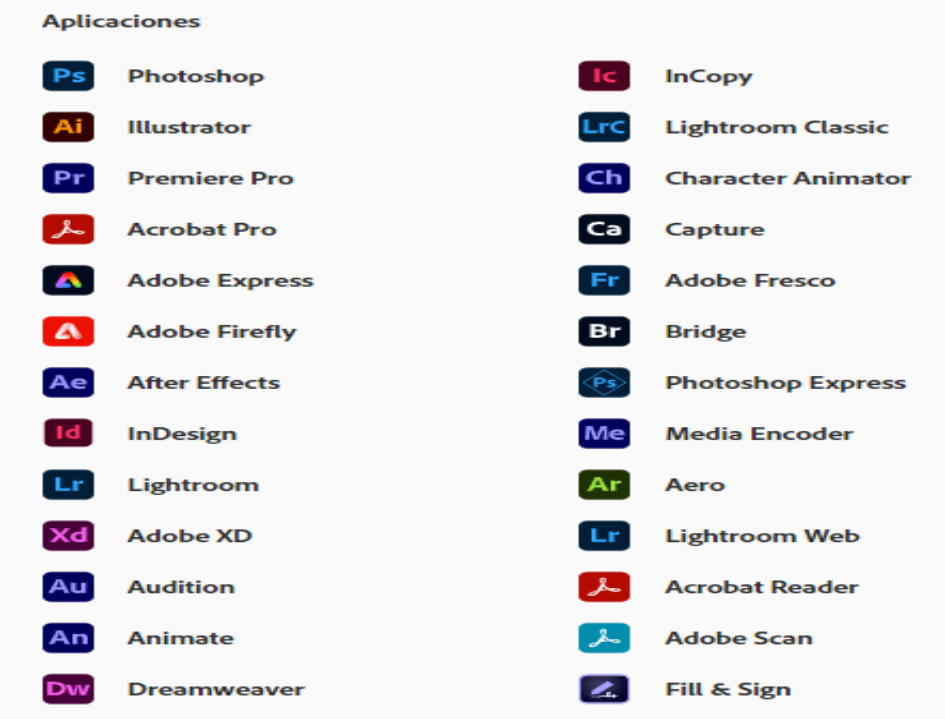
• Licencia de Adobe Creative Cloud Todas las aplicaciones suscripción anual. “Estas licencias proporcionan acceso completo a una suite integral de herramientas y servicios diseñados para el desarrollo de proyectos creativos. El paquete incluye aplicaciones para diseño gráfico, edición de video, desarrollo web, fotografía, ilustración digital y otras funcionalidades orientadas a la producción de contenidos multimedia y creativos, esenciales para las actividades institucionales

• Las licencias estarían distribuidas de la siguiente forma:

DEPENDENCIA	PRODUCTO	CANTIDAD LICENCIAS
Dirección de Evaluación de Riesgo	Adobe Creative Cloud	1
Dirección de Gestión Humana	Adobe Creative Cloud	3
Dirección de Protección	Adobe Creative Cloud	1
Dirección General	Adobe Creative Cloud	1
Oficina de Comunicaciones	Adobe Creative Cloud	9
Oficina de Tecnologías y Sistemas de información	Adobe Creative Cloud	3
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	Adobe Creative Cloud	6
Total general		**24**

C. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS

1. Las licencias deberán corresponder a la modalidad "Adobe Creative Cloud - Todas las Aplicaciones", con una vigencia de 12 meses (suscripción anual).
2. Cada licencia debe incluir, como mínimo, acceso a las siguientes aplicaciones de la suite Adobe



3. Las licencias deben permitir actualizaciones automáticas y acceso a las últimas versiones disponibles durante el período de la suscripción.
4. Las licencias deben ser compatibles con sistemas operativos Windows
5. El proveedor debe garantizar que las licencias sean originales, legales y activadas mediante cuentas empresariales o institucionales.
6. El proveedor deberá brindar asistencia para la activación, configuración y transferencia de licencias, así como asistencia remota si es requerido por la Entidad.

D. CRITERIOS U OTRAS CONDICIONES:

- Entregar el Software de acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas exigidas.
- Realizar la activación de la licencia o suscripción de Adobe una vez expire la actual, para evitar cualquier interrupción en el servicio, registrándola en el correo electrónico que indique la supervisión del contrato.
- Responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.
- Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución.
- Seguir las instrucciones de la Entidad para la Entrega del Software y garantía a la herramienta durante la vigencia de la licencia cuando lo solicite la entidad y en los términos descritos en el literal E de este documento

E. GARANTIA Y MANTENIMIENTO DEL LICENCIAMIENTO.

El contratista deberá asignar el recurso con suficiente experiencia para la atención de los servicios para garantía del producto en caso de ser necesario Nivel 1, 2 y 3, que incluye entre otros: asistencia en la instalación, solución de errores presentados por la aplicación y/o reinstalaciones, fallas en consola o generación de bucles respectivamente en caso de que la UNP requiera de este.

Los términos para la atención de garantía del producto en caso de ser necesario por parte del proveedor se relacionan a continuación:

- Para garantía Nivel 1 y 2, el tiempo de solución se contempla en un rango de 24 a 48 horas.
- Para garantía Nivel 3, dado que sería escalado al fabricante, el proceso podría tomar de 3 a 5 días.
- Durante el periodo contratado el contratista deberá mantener las actualizaciones correspondientes a las nuevas versiones liberadas al mercado durante el tiempo de licenciamiento y a las actualizaciones de seguridad, parches, notificaciones y demás que sea suministrado durante el tiempo de licenciamiento, garantía del producto en caso de ser necesario desde la casa matriz a los productos y fallas presentadas en los mismos.

F. VIGENCIA DE LA LICENCIA

Este servicio tiene plazo/vigencia de un año, contado a partir de la activación de la adquisición del servicio.

G. ACUERDOS DE NIVELES DE GARANTA (SLA) DE LA UNP: De acuerdo con las condiciones establecidas al interior de la Unidad Nacional de Protección, se indica:

- ✓ Tiempo mínimo de disponibilidad de la plataforma: 98%
- ✓ Sin contar ventanas de mantenimiento programadas.
- ✓ Sin contar indisponibilidad de la plataforma responsabilidad de la UNP o de otro tercero.

Tiempo máximo de atención para incidentes según tabla.

Tipo de Incidente	Descripción	Tiempo máximo de atención
Crítico	Se definen como problemas que impidan el uso de los aplicativos en el ambiente de producción y tendrán máxima prioridad tanto en la asignación de recursos como en el escalamiento.	1 hora
Importante	Se definen como problemas que a pesar de no impedir el uso de los aplicativos en producción tienen alto impacto en su rendimiento y se ven afectados.	2 horas
Normal	Se definen como errores que no inciden en ningún momento en la estabilidad o rendimiento de los aplicativos.	4 horas hábiles

H. PRODUCTOS

- Veinticuatro (24) licencias a nombre de la Unidad Nacional de Protección.
- Documento de acreditación con datos de contacto para acceder a la garantía del producto en caso de ser necesario y mantenimiento.

Cordialmente,

DIEGO ARMANDO CASTRO SIERRA

DIEGO ARMANDO CASTRO
Estructurador Técnico

Raul Estiven Santamaria Peña

RAÚL SANTAMARIA PEÑA
Estructurador Técnico