CYS TECNOLOGÍA
Su apoyo tecnológico

SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL

DOCUMENTOS "CONTRATO CO1.PCCNTR.9713324"

Adobe

CERTIFIED RESELLER
Platinum

Medellín, 9 de octubre de 2026

Señores:
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO

Asunto: ENTREGA DE DOCUMENTOS CONTRATO CO1.PCCNTR.9713324

Cordial saludo, de acuerdo con los requerimientos estipulados por la secretaria de educación del distrito, para el contrato CO1.PCCNTR.9713324, presentamos los documentos solicitados.

Datos de las licencias:

Organización: SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO
Administrador: RICARDO CUELLAR PERDOMO
Correo administrador: **rcuellar@educacionbogota.gov.co**

Segmento: Gobierno
Cantidad licencias: 58
Fecha de vencimiento: 29/08/2027

A continuación, encontrará toda la información de certificado, protocolo de atención de incidentes y certificado de software, para su revisión y esperamos sean de su total satisfacción.

Estaremos atentos para atender cualquier aclaración al respecto.

Atentamente,

Jhoana Rojas
KATERIN JHOANA ROJAS A.
Ejecutivo de Negocios
Celular: 3137199446
E-mail: krojas@cystecnologia.com

CERTIFICADO DE SOFTWARE RENOVACION

Adobe CYS TECNOLOGÍA Su apoyo tecnológico

Orden Renovada

- **Información del canal**

- C&S TECNOLOGIA S.A.S
  NIT: 8110002428
  SANDRA MILENA FRANCO AGUDELO
  sfranco@cystecnologia.com.co

- **Información del cliente**

- SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION DEL DISTRITO
  NIT: 899999061-9
  RICARDO CUELLAR PERDOMO
  rcuellar@educacionbogota.gov.co

- **Detalle de compra**

- Fecha de aniversario: 2027/08/29

- **Producto(s)**

-

Nombre del producto	Tipo	Vencimiento	Cantidad	Autorenovación
Creative Cloud Pro for teams Subscription New Annual 1 User Level 13 50 - 99 (VIP Select 3 year commit)	Licencia	2027/08/29	12	Activada*
Acrobat Pro for teams Subscription New Annual 1 User Level 13 50 – 99 (VIP Select 3 year commit)	Licencia	2027/08/29	46	Activada*

* Para activar o inactivar la renovación automática debe ingresar al Marketplace en el detalle de la licencia.

- ¿Preguntas? Contacte a su asesor asignado.

PROTOCOLO DE ATENCION DE INCIDENTES

ALCANCE TÉCNICO ATENCIÓN NIVEL 1

MANEJO DE CONSOLA:
• Asignación de licenciamiento y control de uso: por usuario o por dispositivo.
• Creación de paquetes para despliegue.
• Asignación de segundo administrador para acceso a consola.
• Apoyo y gestión con fabricante para descartes nivel 1.
• Apoyo en las especificaciones técnicas del performance de las máquinas.

SOPORTE A INCIDENDENTES DE COMPLEJIDAD MENOR:
• Soporte en errores de instalación.
• Soporte en fallo de aplicaciones.

CAPACITACIONES TÉCNICAS EN CONSOLA:
• Acceso a consola web.
• Administración de paquetes: por usuario, controlados.
• Capacitación a usuarios finales

DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN/TIPO DE ATENCIÓN

El Servicio se prestará de forma remota por nuestro consultor de creative cloud de C&S Tecnología de lunes a viernes en horario 5X8.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Línea Mesa de Servicios: 6043334 ext. 4444
• Correo electrónico: puc@cystecnologia.com
• Herramienta de gestión Freshservice **https://puc.cystecnologia.com/**

Línea consultor de Adobe

- Consultor: Camilo Moreno
- 6043334 ext. 111 – 3192303200
- Correo electrónico: cmoreno@cystecnologia.com

RESTRICCIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Falta de disponibilidad o comunicación entre los interesados de ambas partes.
- Inconvenientes de conectividad e internet.
- Inconvenientes de conectividad de la consola por parte del fabricante.
- Fallas eléctricas que afecten los equipos de cómputo.

Si los incidentes se requieren solución fuera de los días y horarios establecidos, la atención se puede solicitar directamente por parte del fabricante Adobe, Horas de cobertura 24 horas x 7 días - 365 días al año (inglés). Para este caso se debe solicitar directamente por la consola.