



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE LICENCIA"

ACTA No. SAFIN-0472/2025

ESTADO: Campeche
MUNICIPIO: Campeche
LOCALIDAD: San Francisco de Campeche

CONCEPTO: Adquisición de licencia.

CONTRATO: 099/2025

FECHA: 12 de agosto de 2025

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, a los veintidós días del mes de agosto del año dos mil veinticinco, se hace constar que se recibió de conformidad el bien, con los requisitos y en el plazo establecido, en presencia de los representantes que intervinieron en la entrega-recepción del proyecto.

ENTREGA EL PROVEEDOR: Comercializadora Sistemas Stone, S.A. de C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X NOMBRE: Mtro. Luis Fernando Mex Ávila
GOBIERNO MUNICIPAL: CARGO: Director del Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche de la SEGOB.
GOBIERNO FEDERAL: DEPENDENCIA: Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche de la SEGOB.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
CAPÍTULO 5000.- BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	Importe
1	Licencia	Licencia de Windows Server 2025 Standard Edition y 25 licencias de acceso a usuario de Windows Server 2025. Sistema Operativo para servidor Windows Server 2025. Licencia perpetua de Windows Server 2025 Standard Edition que permite la creación de hasta dos máquinas virtuales en un entorno de virtualización VMware implementado en un servidor físico con 24 núcleos. La versión cuenta con derechos para usar hasta dos versiones anteriores. Se incluye la licencia de acceso para 25 usuarios (CAL).	\$98,990.00	\$98,990.00



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE LICENCIA"

ACTA No. SAFIN-0472/2025

		Sin número de serie.		
		Fecha de inicio: 24/08/2025 – Fecha de término: indefinida		
		1 año de Garantía.		
			Subtotal	\$ 98,990.00
			16% I.V.A.	\$ 15,838.40
			Gran total	\$114,828.40

Una vez verificado el bien por parte de los que intervienen en este acto, se concluye que la entrega, se encuentra en condiciones de ser recibida por la unidad responsable.

La presente acta no exime al proveedor de los defectos o vicios ocultos que resultaren del mismo y se obliga a corregir las deficiencias detectadas sin costo alguno para el Gobierno del Estado de Campeche.

El Gobierno del Estado de Campeche, a través del **Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche de la SEGOB**, recibe el bien a su entera satisfacción.

No habiendo otro asunto que tratar, se da por concluida la presente acta, firmando al calce los que en ella intervinieron.

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

C. Carlos Amílcar Novelo Basto
Representante legal de Comercializadora
Sistemas Stone, S.A. de C.V.

RECIBE POR "EL ESTADO"

Lic. José Román Guerrero Tejero
Subdirector de Informática del Registro Público
de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"

ACTA No. SAFIN-0477/2025

ESTADO: Campeche
MUNICIPIO: Campeche
LOCALIDAD: San Francisco de Campeche

CONCEPTO: Prestación de servicio de renovación de garantía y soporte técnico.

CONTRATO: 099/2025

FECHA: 12 de agosto de 2025

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, a los veintidós días del mes de agosto del año dos mil veinticinco, se hace constar que se recibió de conformidad el servicio, con los requisitos y en el plazo establecido, en presencia de los representantes que intervinieron en la entrega-recepción del proyecto.

ENTREGA EL PROVEEDOR: Comercializadora Sistemas Stone, S.A. de C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X NOMBRE: Mtro. Luis Fernando Mex Ávila
GOBIERNO MUNICIPAL: CARGO: Director del Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche de la SEGOB.
GOBIERNO FEDERAL: DEPENDENCIA: Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche de la SEGOB.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
CAPÍTULO 3000.- SERVICIOS GENERALES

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	Importe
1	Servicio	Renovación de garantía y soporte técnico de sistema de almacenamiento Pure Storage X20R4 de 22 TB por 3 años. Equipo a aplicar la renovación: Modelo: Pure Storage X20R4 Número de serie: PCHFJ232600A7. Periodo de renovación: 3 años a partir de la fecha de vencimiento de la garantía y soporte actual, y se aplicará de acuerdo a las políticas de renovación del fabricante Pure Storage. Sin número de serie. Fecha de inicio de renovación de garantía y soporte: 18/09/2024 – Fecha de vencimiento de renovación de garantía y soporte: 17/09/2027.	\$572,000.00	\$572,000.00
			Subtotal	\$572,000.00
			16% I.V.A.	\$ 91,520.00
			Gran total	\$663,520.00



**GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025**

**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"**

ACTA No. SAFIN-0477/2025

Una vez verificado el servicio por parte de los que intervienen en este acto, se concluye que la entrega, se encuentra en condiciones de ser recibida por la unidad responsable.

La presente acta no exime al proveedor de los defectos o vicios ocultos que resultaren del mismo y se obliga a corregir las deficiencias detectadas sin costo alguno para el Gobierno del Estado de Campeche.

El Gobierno del Estado de Campeche, a través del **Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche de la SEGOB**, recibe el servicio a su entera satisfacción.

No habiendo otro asunto que tratar, se da por concluida la presente acta, firmando al calce los que en ella intervinieron.

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

C. Carlos Amílcar Novelo Basto
Representante legal de Comercializadora
Sistemas Stone, S.A. de C.V.

RECIBE POR "EL ESTADO"

Lic. José Román Guerrero Tejero
Subdirector de Informática del Registro Público
de la Propiedad y de Comercio del Estado de Campeche



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"

ACTA No. SAFIN-0477/2025

ANEXO ÚNICO

Cantidad	Descripción	Unidad de Medida
1	Renovación de garantía y soporte técnico de sistema de almacenamiento. Sin número de serie. Fecha de inicio de renovación de garantía y soporte: 18/09/2024 – Fecha de vencimiento de renovación de garantía y soporte: 17/09/2027	Servicio
Renovación de garantía y soporte técnico de sistema de almacenamiento Pure Storage X20R4 de 22 TB por 3 años. Equipo a aplicar la renovación: Modelo: Pure Storage X20R4 Número de serie: PCHFJ232600A7. Periodo de la renovación: 3 años a partir de la fecha de vencimiento de la garantía y soporte actual, y se aplicará de acuerdo a las políticas de renovación del fabricante Pure Storage. Se incluye las actualizaciones liberadas por el fabricante hasta la fecha actual. Se considera la sincronización de actualizaciones y firmware a la fecha de contratación actual. -Alcance del servicio: Horario de atención: 365 x 24 x 7. Tiempo de respuesta: 15 minutos. Monitoreo remoto desde la nube. Seguimiento proactivo de la salud del equipo. Reemplazo de hardware al siguiente día hábil. Actualización remota del software incluida sin límites. -Tecnologías de asistencia técnica: Monitoreo proactivo a través de un enlace seguro con envío de registros cada 30 segundos para detectar problemas de rendimiento y tendencias en la tasa de errores. Asistencia remota de un ingeniero de asistencia técnica que se conecte directamente al equipo mediante una conexión segura, videoconferencias o conferencia telefónica. -El fabricante realiza el monitoreo de cuando menos las siguientes alertas: Error de funcionamiento. Pérdida de datos o problema de acceso. Degradación de rendimiento. Cambios visibles de estado en la interfaz de usuario o interfaz de línea de comandos. Pérdida o falta de espacio en unidad SSD. Pérdida de NVRAM. Error de controlador o componente. Error de fuente de poder. Error de temperatura o ventilador. Error de cableado SAS. Alerta de límite de capacidad. Arranque de matriz de discos. Portal de asistencia técnica. Se cuenta con un portal avanzado de asistencia al cliente que brinde acceso a: Supervisar y administrar fácilmente el dispositivo desde cualquier lugar. • Abrir, actualizar y ver los tickets de asistencia técnica de Pure Storage.		



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"

ACTA No. SAFIN-0477/2025

- Acceder a notas de versión, guías de usuario, guías de instalación, consejos sobre prácticas recomendadas, resolución de problemas y otra información.
- Entablar conversaciones con otros miembros de la comunidad, hacer preguntas, compartir consejos y trucos, y comunicarse con otros clientes.

Niveles de gravedad.

Se asignará un nivel de gravedad basado en el impacto del problema, con la finalidad de garantizar el menor tiempo de resolución del problema.

La clasificación es de la siguiente manera:

Gravedad	Definición	Respuesta inicial	Frecuencia de actualización
Gravedad 1: Emergencia	Impacto crítico en un sistema esencial que impide el funcionamiento de la empresa y supone una pérdida de productividad o pérdida financiera, incluida la pérdida o corrupción de datos.	15 minutos	Actualizaciones continuas
Gravedad 2: Grave	Impacto importante en un sistema crítico, que supone una reducción o degradación de alguna funcionalidad y afecta a la productividad o produce pérdidas financieras.	30 minutos	Actualizaciones diarias o según lo acordado
Gravedad 3: Leve	Impacto menor o degradación del servicio en el sistema que afecta a funciones no esenciales, con un impacto mínimo o nulo para el negocio.	1 hora hábil	Cada dos días hábiles o según lo acordado.
Gravedad 4: Informativo	Solicitudes de información, tales como una solicitud de documentación, preguntas sobre la funcionalidad o configuración de un producto.	2 horas hábiles	Actualizaciones según lo acordado

Medios de comunicación:

- Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica

Soporte local por parte de "El Proveedor":

- Se proveerá una póliza de soporte remoto y en sitio para casos críticos con soporte por 24 horas x 7 días de la semana, con tiempo de respuesta de 2 horas en sitio, complementaria a la del fabricante que cubra la remediación, cambio de piezas, cambios de configuración y actualizaciones críticas de la solución.
- Se realizará, la actualización del software de la solución de seguridad a la versión más reciente estable.
- Se considera la asignación de un recurso humano, con residencia local en San Francisco de Campeche, Campeche, es la persona del Ing. Pedro Aké Koyoc, para realizar las siguientes actividades:
 - Crear y dar seguimiento a los casos de soporte con el fabricante.
 - Ser el enlace con el fabricante para llevar a buen término la resolución de problemas.
 - Realizar configuraciones del sistema de almacenamiento a solicitud del cliente.
 - Realizar la gestión de reemplazo de refacciones con el fabricante.
 - "El Proveedor" cuenta con oficinas comerciales y técnicas en la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche.

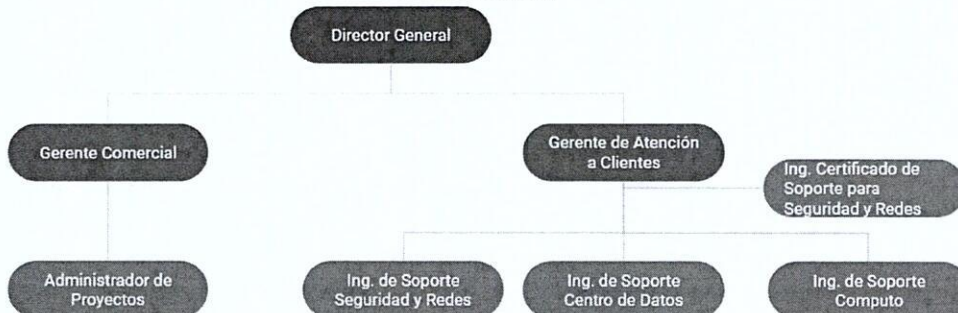


GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"

ACTA No. SAFIN-0477/2025

ORGANIGRAMA



DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y RESPONSABILIDAD

Puesto	Descripción
Director General	Es el encargado de dirigir la compañía para garantizar el cumplimiento de objetivos, entre sus responsabilidades se encuentran las siguientes: - Definir la misión y la visión de la empresa. - Establecer objetivos. - Desarrollar estrategias para lograr el cumplimiento de objetivos. - Supervisar el desempeño de los integrantes de la empresa, a través de las diferentes gerencias y jefaturas de departamento. - Mantener relacionamiento con los clientes y proveedores. - Solución de conflictos. - Asegurar la estabilidad financiera de la empresa.
Gerente Comercial	Es el responsable de la definición y cumplimiento de los objetivos del proyecto, entre sus responsabilidades se encuentran las siguientes: - Colaborar con el cliente en la definición de objetivos. - Mantener comunicación cercana con los tomadores de decisión. - Liderar al equipo de trabajo para lograr los objetivos del proyecto. - Supervisar los avances del proyecto. - Llevar el control de los recursos. - Tomador de decisiones previo y durante la ejecución del proyecto. - Ser el contacto comercial con el cliente.
Administrador de Proyectos	Es el encargado de llevar a cabo la planeación el proyecto, teniendo entre sus responsabilidades lo siguiente: - Crear el Plan de Trabajo con actividades y tiempos de ejecución. - Delegar tareas a los recursos humanos y supervisar el cumplimiento de las mismas. - Gestionar el cronograma de trabajo. - Mantener comunicación cercana con los interesados del proyecto. - Identificar y manejar los riesgos. - Definir los requerimientos y validar su cumplimiento. - Presentar informes sobre los avances del proyecto. - Administrar los cambios que surjan durante la ejecución y que afecten el cronograma de trabajo.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"

ACTA No. SAFIN-0477/2025

Gerente de Atención a Clientes	Es el encargado de ofrecer al cliente seguimiento de soporte técnico y garantías, teniendo como principales funciones las siguientes: - Asegurar la calidad de los servicios de soporte técnico postventa. - Organizar y coordinar los servicios en tiempo y forma para satisfacer las necesidades de los clientes. - Coordinar servicios de garantías. - Realizar visita a clientes para dar seguimiento y evaluar sus necesidades. - Emitir reportes de servicios. - Coordinar los recursos humanos a cargo de la ejecución de los servicios. - Detectar necesidades de capacitación y establecer un plan de desarrollo humano.
Ing. Certificado de Soporte para Seguridad y Redes	Responsable de brindar servicios de consultoría y soporte acorde a las necesidades y requerimientos del cliente. Sus principales funciones son las siguientes: - Garantizar la seguridad y continuidad del negocio del cliente. - Procurar el cumplimiento de las mejores prácticas y estándares de seguridad y redes. - Realizar un análisis de necesidades. - Realizar un plan de trabajo con el Gerente de Atención a Clientes para la ejecución de los servicios. - Enlistar los requerimientos para la implementación y soporte de las soluciones. - Ejecutar en tiempo y forma los servicios. - Emitir recomendaciones y realizar modificaciones al funcionamiento de las soluciones para mejorar su operación. - Realizar reportes del estado de las soluciones de seguridad y redes con contrato de soporte.
Ing. de Soporte Seguridad y Redes	Es el encargado de ofrecer la mejor experiencia en la atención a las necesidades de seguridad y redes del cliente, teniendo como principales responsabilidades los siguiente: - Atender de manera efectiva los servicios delegados por el Gerente de Atención a Clientes. - Realizar la revisión y diagnóstico de fallas de hardware y software. - Mantenimiento preventivo y correctivo. - Realizar pruebas de conectividad y disponibilidad de los equipos de seguridad y redes. - Realizar cambios básicos en la configuración. - Documentar en una orden de servicio las actividades realizadas.
Ing. de Soporte Centro de Datos	Es el encargado de ofrecer la mejor experiencia en la atención a las necesidades de Centro de Datos del cliente, teniendo como principales responsabilidades los siguiente: - Atender de manera efectiva los servicios delegados por el Gerente de Atención a Clientes. - Realizar la revisión y diagnóstico de fallas de hardware y software. - Mantenimiento preventivo y correctivo. - Actualización de firmware y versiones de software. - Realizar pruebas de conectividad y disponibilidad de los equipos de seguridad y redes. - Realizar cambios básicos en la configuración. - Documentar en una orden de servicio las actividades realizadas.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACIÓN
DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO"

ACTA No. SAFIN-0477/2025

Ing. de Soporte Cómputo	Es el encargado de ofrecer la mejor experiencia en la atención a las necesidades de Cómputo del cliente, teniendo como principales responsabilidades los siguiente: - Atender de manera efectiva los servicios delegados por el Gerente de Atención a Clientes. - Realizar la revisión y diagnóstico de fallas de hardware y software. - Mantenimiento preventivo y correctivo. - Actualización de firmware y versiones de software. - Realizar pruebas de conectividad y disponibilidad de los equipos de seguridad y redes. - Realizar cambios básicos en la configuración. - Documentar en una orden de servicio las actividades realizadas.
----------------------------	---

TABLA DE ESCALACIÓN

A continuación, se proporcionan los contactos por nivel de escalamiento para que el usuario pueda escalar en cualquier momento, un caso de soporte con la finalidad de garantizar la atención y tiempo de resolución.

TABLA DE ESCALACIÓN

PRIMER CONTACTO

CENTRO DE ATENCION A CLIENTES
PEDRO AKE KOYOC, INGENIERO ESPECIALISTA DE SOPORTE DE CENTRO DE DATOS
CEL 981 171 0036, pedro.ake@sistemasstone.com.mx
DISPONIBILIDAD LAS 24 HORAS

SEGUNDO CONTACTO

CARLOS MARIO UC BACAB, INGENIERO DE SOPORTE DE CENTRO DE DATOS
CEL 981 126 3611, carlos.uc@sistemasstone.com.mx
DISPONIBILIDAD: 24 HORAS

TERCER CONTACTO

CARLOS A. NOVELO BASTO, GERENTE COMERCIAL
CEL 981 829 1747, carlos.novelo@sistemasstone.com.mx
DISPONIBILIDAD: 24 HORAS

CUARTO CONTACTO

HECTOR E. VARELA RODRIGUEZ, DIRECTOR GENERAL
CEL 981 160 4579, hector.varela@sistemasstone.com.mx
DISPONIBILIDAD: 24 HORAS