



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

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

CONCEPTO: Prestación de servicios mediante pólizas de servicio del Enlace Satelital y mantenimiento de la Red Dorsal Estatal.

CONTRATO: 063/2025

FECHA: 08 de julio de 2025

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

ENTREGA EL PROVEEDOR: Sitwifi, S.A. de C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X NOMBRE: Lic. Ricardo López Gómez
GOBIERNO MUNICIPAL: CARGO: Titular de la Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad
GOBIERNO FEDERAL: DEPENDENCIA: Oficina de la Gobernadora

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
CAPÍTULO 3000.- SERVICIOS GENERALES

Partida uno

"Póliza de servicio del enlace satelital de la red inalámbrica de conexión remota"

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Costo unitario mensual	Importe
1	Servicio	Póliza de servicio del enlace satelital de la red inalámbrica de conexión remota.	\$13,833,500.00	\$13,833,500.00
Subtotal				\$13,833,500.00
16% I.V.A.				\$2,213,360.00
Gran Total				\$16,046,860.00

Partida dos

"Póliza de servicio de mantenimiento de la distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, red inalámbrica y de Campeche y licenciamiento"

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Costo unitario mensual	Importe
1	Servicio	Póliza de servicios de mantenimiento de la distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, Red Inalámbrica y de Campeche y licenciamiento.	\$11,679,988.79	\$11,679,988.79
Subtotal				\$11,679,988.79
16% I.V.A.				\$1,868,798.21
Gran Total				\$13,548,787.00



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Una vez verificadas las pólizas 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 en las pólizas 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 de la **Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad**, recibe las pólizas 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. John Thomas Walker del Olmo
Representante legal de Sitwifi, S.A. de C.V.

RECIBE POR "EL ESTADO"


Lic. Ricardo López Gómez
Titular de la Coordinación de Estrategia
Digital y Conectividad



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Anexo único

PARTIDA 1
PÓLIZA DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL DE LA RED INALÁMBRICA DE CONEXIÓN REMOTA

Cantidad	Unidad	Concepto
1	Servicio	Póliza de servicio "Enlace Satelital de la Red Inalámbrica".

"El Prestador" brindo el servicio de provisión de enlaces satelitales y Póliza de Soporte y Mantenimiento de los enlaces, en las 379 localidades descritas en el Anexo A.

La vigencia de los servicios correspondientes a la Póliza de Mantenimiento y a la provisión de los enlaces satelitales comenzó a contar a partir del segundo día natural posterior a la notificación del fallo, y tiene una duración de 10 meses.

Alcance

La provisión de los 379 enlaces satelitales se realiza a través de interfaz Ethernet, con anchos de banda de hasta 200 Mbps y no menores a 50 Mbps. La visibilidad de la red es oculta. Esta solución garantiza alta disponibilidad, siendo especialmente adecuada para zonas rurales y/o de difícil acceso, este tipo de tecnología está basada en tecnologías modernas de órbita baja, que permite una mayor estabilidad, menor latencia y acceso continuo incluso en áreas donde no existe infraestructura terrestre tradicional. Así mismo, cumple con estándares internacionales de calidad. Para asegurar una experiencia de usuario satisfactoria en dichas localidades, se incluye nuestra Póliza de Soporte y Mantenimiento para los enlaces, cuyo alcance comprende lo siguiente:

Monitoreo proactivo

Se llevan a cabo actividades de mantenimiento preventivo en tiempo real para garantizar el óptimo funcionamiento de los enlaces, con la finalidad de detectar y resolver proactivamente las fallas / problemas que afecten el servicio.

Esto incluye la reparación o sustitución de equipos cuando así lo requieran las condiciones de garantía de los equipos, sin que ello represente un costo adicional para "El Estado", ni interrupciones en el servicio, conforme a los niveles de servicio (SLA) establecidos.

En caso de que las fallas en el equipo donde se entrega el enlace sean ocasionadas por variaciones en el suministro eléctrico, fenómenos meteorológicos, robo y/o actos de vandalismo, "El Estado" deberá adquirir directamente con "El Prestador" el equipo necesario para su reposición.

Para la prestación del servicio, se utilizan herramientas de monitoreo que permiten supervisar en tiempo real —con reportes diarios, semanales y mensuales— el estado de los servicios. Esta supervisión incluye indicadores clave como el rendimiento de los enlaces, porcentaje de utilización del ancho de banda (subida y bajada), latencia, pérdida de paquetes y disponibilidad. Con base en esta información, es posible detectar fallas en los enlaces y realizar las configuraciones, mantenimientos y/o mejoras necesarias para garantizar la calidad y continuidad del servicio a "El Estado" de Campeche.

Monitoreo correctivo

Una vez que se detecte una falla en cualquiera de las 379 localidades indicadas en el Anexo A, "El Prestador" abre proactivamente un ticket de atención y notifica al "Estado", vía correo electrónico, iniciando así el proceso de solución conforme a los Niveles de Servicio (SLA) establecidos en el Anexo B.

Así mismo, si el personal designado por "El Estado" detecta en las 379 localidades alguna falla en el servicio, lo notifica conforme a la Matriz de escalación descrita en el Anexo B y a través de nuestro Centro de Operaciones de Red NOC (Network Operations Center), y Centro de Atención Técnica (CAT), los cuales tienen la capacidad de brindar servicios de gestión, monitoreo y soporte técnico ante fallas y eventos reportados, con el objetivo de diagnosticar la causa raíz, escalar según corresponda, coordinar y dar seguimiento puntual a los



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

reportes hasta su resolución, asegurando así la continuidad operativa de los servicios bajo un esquema de atención y soporte técnico 7x24x365, así mismo también puede ser reportado vía:

- Teléfono
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Sistema de tickets

Tras evaluar la incidencia, el NOC determina si puede resolverse de forma remota o, en caso contrario, coordina la intervención en sitio con un ingeniero especializado. "El Prestador" asume los gastos asociados a la visita.

Para cada reporte, el NOC asigna un número de ticket y solicita la siguiente información:

- Identificador del servicio afectado.
- Descripción detallada de la falla o apoyo requerido.
- Datos de contacto (teléfono fijo y/o móvil y correo electrónico).
- Nombre de la persona que reporta.
- Número de reporte interno (si aplica).

Nuestro NOC cuenta con un número telefónico exclusivo para la recepción de reportes y requerimientos, asegurando tiempos de respuesta y resolución en línea con el SLA descrito en el Anexo B.

Centro de operaciones de Red (NOC)

Por correo a través de la dirección soporte.sitwif@zendesk.com

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporta
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio

El NOC registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del NOC.

Centro de Atención Técnica (CAT)

Llamando a nuestro Centro de Asistencia Técnica a los siguientes números telefónicos:

- Desde la Ciudad de México y área metropolitana al 555093-7071
- Interior de la República: 800 112-1122

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporte
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio

El CAT registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del CAT.

Entregables → Reportes, Dashboards

"El Prestador" brinda acceso a la herramienta de monitoreo al personal designado por "El Estado" (a través de credenciales de acceso con nivel de visor) para la visualización de dashboards de monitoreo los cuales presentan información gráfica y textual tanto a través de URL como a través de API, los cuales incluyen:

- Rendimiento de los enlaces



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

- % de utilización de ancho de banda (subida y bajada)
- Utilización de las conexiones, las cuales no deberán sobrepasar el 80% de utilización de dicha conexión.
- Incidencias reportadas
- Tiempos de resolución
- Latencia
- Disponibilidad

La información generada puede ser consultada de manera histórica, con un alcance mínimo de dos meses atrás. Si el personal de "El Estado" lo requiere, se pueden compartir dicha información a través de un reporte PDF y/o CSV, según lo soliciten.

TOTAL			ONLINE			OFFLINE		
337			95			242		

STATUS GENERAL DE ENLACES

ESTATUS DE ENLACES				ENLACES OFFLINE				
Last 7 days				31 days				
SITIO	ESTAT	FLAPPING	DISPONIBILIDAD	SITIO	ESTAT	FLAPPING	OFFLINE	DISPONIBILIDAD
S-STA-00B-CAM-00C-HUAMB	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-17	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-40-AKANTE-BELLO	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-18	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-413-FUERTO-BUO	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-43	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-480-CANDELARIA	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-42	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-45-SANTA-RITA	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-42	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-088-VIKULB	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-43	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-095-APRI-ARNO	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-43	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-265-EL-CUJO	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-16	1.0	NO	99.8%	99.8%
S-STA-00B-CAM-163-EL-MAGAL	1.0	NO	99.8%	S-STA-00B-CAM-20	1.0	NO	99.8%	99.8%

Reporte de T's (Campeche)

sitwifi

FECHA DE CREACIÓN

SITIO

MOTIVO DE BÁCULO

Mostrando documentos: Todo el historial - Todo el historial

Tickets activos (Campeche)

FECHA DE APERTURA	ID TICKET	TIPO TT	ASUNTO	NOMBRE DE SITIO	AGENTE ASIGNADO	MOTIVO DE BÁCULO	ESTATUS E RANGO DE VI	Tickets
10-01-2025 11:50	227502	Incident	416 Profesor Gabriela San...	2205_436_PROFESOR_GRA...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
10-01-2025 12:01	229709	Incident	Reporte 215 PUNTA VIEJA...	2205_215_PUNTA VIEJA...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
10-01-2025 09:53	229504	Incident	116 Felipe Castillo Puert...	2205_116_FELIPE_C CASTO...	1001 JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
25-01-2025 09:34	230403	Incident	170 GUICHÉ DE LAS ZARAS...	2205_170_GUICHÉ DE LAS Z...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
25-01-2025 16:20	230501	Incident	257 Escuela Primaria 2 BA Pol...	2205_257_ESCUELA PRIMARIA...	1001 JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
27-01-2025 13:09	230908	Incident	Reporte 410 AP 455 B BIL...	2205_410_AP 455 B BIL...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
28-01-2025 11:49	231275	Incident	Reporte 090 Secundaria...	2205_090_SECUNDARIA...	1001 JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
31-01-2025 09:08	231352	Incident	158 Polimaché - Sitio 10...	2205_158_POLIMACHÉ...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
01-04-2025 06:31	231249	Incident	Reporte 143 Frezador 5...	2205_143_FREZADOR 5...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
03-04-2025 07:29	232300	Incident	MARTECUM - DAÑO EN EL...	2205_112_MARTECUM...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
05-04-2025 12:50	232015	Incident	Reporte 149 Frezador 36...	2205_149_FREZADOR 36...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
09-04-2025 14:16	233052	Incident	416 Ciudad de la Amistad...	2205_416_CIUDAD DE LA AMI...	1001 JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
26-04-2025 11:01	235031	Incident	055 La Delicia - Locanda...	2205_055_LA DELICIA...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
26-04-2025 06:43	235001	Incident	Reporte 248 Fm. La Caba...	2205_248_FM LA CABA...	909EMMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1
26-04-2025 13:56	235112	Incident	415 Huila bravo - Posite...	2205_415_HUILA BRAVO...	1001 JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold - 50 días	1



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

"El Prestador" entrega vía correo electrónico, reportes mensuales sobre los servicios prestados a "El Estado". Dichos reportes incluyen la información contenida en los dashboards de monitoreo de cada sitio, y son enviados al personal designado por "El Estado" que así lo solicite.

Anexo A

Localidades	Latitud	Longitud
Adolfo López Mateos	18.6394046	-90.297406
Aquiles Serdán (chuina)	18.9628466	-90.71448
Atasta	18.6199717	-92.103986
Bacabchén	20.2893078	-90.055688
Bécal	20.4419436	-90.026664
Becán	18.5121882	-89.463245
Belén	18.5733237	-90.57727
Calkiní	20.3743552	-90.054824
San Francisco Campeche	19.844814	-90.539649
Candelaria	18.1935501	-91.042774
Castamay	19.8375828	-90.430274
Cayal	19.7438222	-90.175183
Cd. Carmen	18.660548	-91.802054
Centenario	18.6497516	-90.287788
Champutón	19.35469	-90.71637
Chekubul	18.8253669	-91.013275
Chencolli (San Camilo)	19.7976577	-90.24004
Chicbul	18.7772925	-90.922804
Chiná	19.7617972	-90.491247
Ciudad del Sol	19.4774361	-90.701985
Conhuas	18.5401759	-89.921763
Constitución	18.624981	-90.13581
Crucero Oxá	19.7278628	-90.077988
Crucero San Luís	19.698985	-89.991321
División del Norte	18.5281256	-90.762374
Don Samuel	18.3612277	-90.857334
Dzacabuchén	19.0409694	-90.708215
Dzitbalché	20.3267583	-90.054324
Dzitnup	20.1861914	-90.107404
Ejido Conocido Jose Cruz Blanco	18.6223931	-90.785021



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Ejido Ing. Eugenio Echeverría - Calakmul	18.532641	-89.598715
Ejido Justicia Social	18.621858	-90.388045
Ejido Km 36	18.6177738	-90.848175
Ejido KM 74	18.7022125	-90.755873
El Chichonal	18.5266831	-89.55314
El Lechugal	18.6003393	-90.423676
Escárcega	18.60184	-90.74951
General Francisco J. Mújica	18.2219793	-91.063645
General Ortíz Ávila	18.9666691	-90.726722
Haro	18.4452209	-90.789645
Hecelchakán	20.1739113	-90.132414
Hopelchén	19.7451166	-89.843799
Ich-Ek	19.7321064	-89.96596
Imi	19.875686	-90.473627
Independencia	18.6956791	-90.975926
Isla Aguada	18.7851685	-91.492912
José María Morelos y Pavón	19.0914712	-90.722252
José María Pinosuarez	18.7181449	-90.971741
Kilómetro 67	18.7575892	-90.73085
Km 120 - Calakmul	18.518728	-89.697465
La Esperanza - Escárcega	18.740079	-90.734984
La Libertad	18.5677237	-90.514076
Lerma	19.80106	-90.60708
Licenciado Gustavo Díaz Ordaz	18.631592	-91.004491
Luna	18.2949098	-90.901355
Matamoros	18.5839122	-90.646906
Miguel Alemán	18.2424032	-90.952392
Miguel Hidalgo y Costilla (Escárcega)	18.632173	-90.741819
Nicolás Bravo	18.7396023	-90.968762
Nilchí	19.8452967	-90.271372
Nuevo Progreso	18.6216517	-92.28963
Nuevo Progreso dos	18.6214432	-90.915808
Nunkiní	20.3954494	-90.146155
Oxcabal	18.863665	-90.966358
Pablo García	18.6216524	-90.137644



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Pejelagarto	18.1903302	-91.000529
Pocboc	20.2380809	-90.103249
Pomuch	20.1368305	-90.174549
Profesor Graciano Sánchez	18.8038281	-90.741576
Puebla de Morelia	18.522594	-89.678572
Pueblo Nuevo	19.7475352	-90.12258
Puerto Rico	18.6215314	-91.938921
Revolución	18.9050164	-90.73266
Sabancuy	18.9771301	-91.172876
San Antonio Cárdenas	18.6177829	-92.224825
San Antonio Sahcabchén	20.3079698	-90.138071
San Francisco Kóben	19.916291	-90.415786
San Pablo Pixtun	19.1322289	-90.732573
Santa Cruz Pueblo	20.333717	-90.10266
Santa María Xbacab	18.940124	-90.722833
Seybaplaya	19.6355674	-90.684957
Silvituc	18.6418669	-90.272244
Suc-tuc	19.7127319	-90.036307
Tenabo	20.0404587	-90.225102
Tikinmul	19.7655667	-90.219002
Colonia Emiliano Zapata (Cd Carmen)	18.6650407	-92.310828
Valentín Gómez Farías	18.5107056	-89.442453
Vicente Guerrero	19.2170213	-90.730496
Villa de las flores	19.3286607	-90.71224
Villa Madero	19.527244	-90.698515
Xbonil	18.6364951	-90.166529
Xkunchel	19.955034	-90.346159
Xpujil	18.5077971	-89.394487
Abelardo L. Rodríguez	18.728309	-90.905236
Adolfo Ruíz Cortínez	19.4766975	-90.360948
Alfredo V. Bonfil	19.5228242	-90.1764
Altamira de Zináparo	18.5821978	-90.256916
Arellano	19.3776685	-90.464022
Benito Juárez (candelaria)	18.2777	-91.09904
Benito Juárez Dos (La Polla, Escárcega)	18.3781315	-90.975202



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Bethania	19.908939	-90.365659
Blasillo	17.9725	-89.35465
Bolonchen Cahuich	19.4434795	-90.206459
Bolonchén de Rejón	20.0037819	-89.746679
Buenaventura (colgado de sitio 65)	19.155991	-90.270668
Calax	18.8571296	-91.278227
Cancabchén	19.307124	-89.637677
Caña Brava	18.13271	-89.35298
Carlos Cano Cruz	19.3720293	-89.886557
Carlos Salinas Degortari	19.1520285	-90.265621
Centauro del Norte	18.20495	-91.53626
Chan Laguna	18.4810444	-90.207363
Chemblás	19.9203574	-90.356342
Chencoh	19.4236456	-89.807905
Chilam Balam	19.0018404	-90.247536
Churchintok	19.3613549	-89.579371
Chunhuás	20.2663478	-90.17884
Chunkanán	20.2445727	-90.242903
Chunyaxnic	20.0774494	-89.810328
Cinco de Febrero	18.8603885	-90.633082
Cinco de Mayo	18.07014	-89.30027
Civalito	17.886513	-89.284865
Concepción	20.3162346	-90.181138
Conquista Campesina	18.17872	-91.29082
Corte Pajal	18.11862	-91.07779
Cuauhtémoc	18.04227	-91.275
Cumpich	20.1876536	-89.966606
Dos Naciones	17.9725298	-89.354487
Dzibalchén	19.4595161	-89.727679
El Aguacatal	18.21524	-91.5098
El Carmen II	18.1572726	-89.414021
El Chilar	18.15375	-90.83785
El Cuyo	18.2709874	-92.090999
El Desengaño	17.8652459	-90.446115
El Huio	18.4093492	-90.95924



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

El Jobal	18.5270927	-90.201124
El Juncal	18.0427365	-91.86268
El Machetazo	18.02117	-91.19927
El Mamey	17.98913	-90.93695
El Manantial	18.26066	-89.3778
El Mangal	18.2426569	-92.06443
El Morrongo (la flor)	18.33501	-90.9622
El Naranjo	18.02094	-91.12853
El Pedregal	18.17302	-90.737141
El Pimental Dos	18.4862975	-90.458255
El Porvenir	19.4639575	-90.665663
El Poste	19.8599164	-89.828511
El Ramonal	17.83606	-90.66019
El Refugio	18.8040336	-89.372679
El Sacrificio	18.18577	-91.3549
El Tesoro	18.1569248	-89.187505
El tigre	18.1330144	-90.835141
Emiliano Zapata	19.8248435	-90.15445
Emiliano Zapata (Candelaria)	18.373056	-90.690556
Enrique Rodríguez Cano	18.6703755	-90.91728
Estado de México	18.019692	-90.879707
Estrella del Sur	17.82371	-90.66936
Eugenio Echeverría Castellet II	18.39843	-89.44038
Felipe Ángeles	18.3944963	-91.024349
Felipe Carrillo Puerto	19.0908267	-90.517947
El Triunfo (Cd Carmen)	18.2487545	-91.229842
Flor de Chiapas (candelaria)	17.8862268	-90.605497
Flores Magón	18.8243387	-89.162858
Francisco I. Madero	18.3615251	-90.88652
Francisco I. Madero Número Dos (Candelaria)	17.898487	-90.657181
Hampolol	19.926274	-90.387861
Hobomó	19.6079166	-90.491995
Hool	19.5172174	-90.444059
Ignacio Zaragoza (El Salvaje)	17.8951622	-90.336938
Ingeniero Ricardo Payro Jene	18.3165	-89.44628



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Isla Arena	20.6864983	-90.452608
José López Portillo	18.722234	-90.262674
José López Portillo (Benito Juárez #3)	18.7531664	-90.268213
Josefa Ortiz de Domínguez (Chichanhá)	18.0694978	-89.171933
Kankí	19.9877273	-90.117415
Katab	19.9098191	-89.843294
Kikab	19.2908315	-90.207074
Komchén	19.5934186	-89.851621
La Asunción	18.6888393	-90.819109
La Cristalina	18.729513	-91.055971
La Guadalupe	18.33055	-89.48045
La Joya	19.4784575	-90.672152
La Libertad	19.4649023	-90.103268
La Lucha	18.07057	-91.24378
La Lucha (Calakmul)	18.42267	-89.43737
La Misteriosa	18.02497	-90.50118
La Nueva Esperanza	18.487335	-91.120355
La Nueva Lucha	18.29511	-90.95302
La Victoria	18.490674	-90.923516
Laguna Grande (antes Ricardo Flores Magon)	18.820019	-90.291774
Las Delicias	18.1004729	-90.946083
Las Golondrinas	17.88914	-90.81432
Lázaro Cárdenas (Candelaria)	17.9157	-90.81265
Lázaro Cardenas III (Champotón)	19.0076946	-90.564891
Lázaro Cárdenas Número 2	17.9601578	-89.225096
Ley de fomento agropecuario	18.0654	-89.42098
Ley de Reforma Agraria	19.0631921	-90.807203
López Mateos (la desconfianza)	19.1942285	-90.564952
Los Alacranes	17.9837568	-89.214844
Los Ángeles	18.214899	-89.179191
Los Laureles	19.4889582	-89.992503
Los Tambores de Emiliano Zapata	17.9951387	-89.312704
Luinal	18.059475	-90.798198
Mamantel	18.5236965	-91.090334
Manuel Castilla Brito	18.35943	-89.44129



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Mayatecum 1	19.1520352	-90.509199
Mayatecum 2	19.1656426	-90.509319
Melchor Ocampo	19.3744843	-90.229627
Miguel Colorado	18.7844725	-90.65587
Miguel de la Madrid	17.994741	-90.407325
Miguel de la Madrid (Escárcega)	18.492705	-90.591909
Miguel Hidalgo y Costilla	17.88874	-90.84477
Mireya (Nueva Chontalpa)	18.4772996	-91.092915
Monte Bello	19.9528105	-89.961104
Moquel	19.3536279	-90.672747
Mucuychakán	19.6883051	-90.460413
Nayarit de Castellot	19.2255714	-90.24754
Niños Heroes	18.15252	-89.46018
Nohakal	19.654931	-90.336411
Nohalal	20.1052009	-89.907095
Nueva Esmeralda	18.091977	-90.711989
Nueva Rosita	18.292524	-90.738416
Nueva Vida	18.8022765	-89.369138
Nuevo Bécál	18.6103835	-89.30273
Nuevo Campanario	18.4497	-89.43182
Nuevo Campeche	18.5047679	-90.533994
Nuevo Coahuila	17.89054	-90.77966
Nuevo Pital	18.59779	-91.033079
Nuevo San José	18.05912	-89.40316
Ojo de Agua	18.34249	-91.21754
Once de Mayo	18.09208	-89.46128
Pablo García	18.0766979	-90.925835
Pablo Torres Burgos	18.297597	-90.697511
Pakchén	19.5289821	-89.792871
Palizada	18.2537912	-92.089686
Paraíso Nuevo	18.071	-91.10372
Pedro Baranda	17.97	-90.86707
Pich	19.4919954	-90.117624
Pioneros del Río Xnohá	17.8895331	-89.169686
Pixoyal	18.9326098	-90.605277



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Presidente de México Guadalupe Victoria	18.26653	-91.16642
Pucnachén	20.3647248	-90.219002
Punta xen	19.178571	-90.904095
Pustunich	19.1450345	-90.482091
Quebraché	18.29888	-91.20709
Quiché de las Pailas	18.0756092	-89.339429
Ribera de la Corriente	18.237895	-92.037096
Ribera Gómez	18.2716392	-91.988823
Ribera San Eduardo	18.2835038	-91.95243
Ribera San Juan	18.3335964	-92.06604
San Antonio Bobolá	19.7699	-90.420737
San Antonio Soda	18.4198676	-89.135792
San Antonio Yaxche	20.110743	-89.730105
San Isidro	18.6333243	-91.049729
San José Carpizo Dos	19.3946092	-90.576357
San José Carpizo Uno	19.4066682	-90.510931
San José de las Montañas	18.3732632	-90.652604
San Juan	18.4469878	-90.502132
San Juan Bautista Sahcabchén	19.8742297	-89.926579
San Luciano	19.4998364	-90.01404
San Manuel Nuevo Canutillo	18.0715057	-90.667068
San Miguel	17.9152248	-90.545397
San Miguel (Calakmul)	18.09339	-89.4344
San Miguel Allende	19.4623838	-89.995341
San Nicolás	20.4381482	-90.235207
Santa Cruz (Palizada)	18.289765	-92.102455
Santa Cruz Ex Hacienda	20.3969194	-90.241115
Santa Isabel	18.3334984	-92.095204
Santa María	20.3726586	-90.245869
Santa Rita	19.6520632	-89.869622
Santo Domingo (El Sacrificio, calakmul)	17.9983521	-89.377234
Santo Domingo Kesté	19.4971373	-90.506828
Sihoachac	19.4995789	-90.584068
Tankuché	20.5033752	-90.244392
Tila	18.2265249	-92.055257



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Tinun	19.9654583	-90.225591
Tixmucuy	19.5844802	-90.317331
Tomás Aznar B.	18.4803	-89.19598
Uayamón	19.6575538	-90.421181
Ucum	19.2481247	-89.336126
Ulumal	19.2702759	-90.618029
Unidad y Trabajo	18.11787	-89.39981
Unión 20 de Junio (La Mancolona)	18.809444	-89.293333
Uzatzil-Edzná	19.6159609	-90.218149
Valle de Quetzalcóatl	19.2240955	-90.242194
Veintiuno de Mayo	18.204077	-89.202976
Venustiano Carranza	18.1463	-91.02829
Vicente Guerrero (Candelaria)	18.18566	-91.23207
Vicente Guerrero (Hopelchén)	19.5742203	-89.604775
Villa de Guadalupe	19.2681551	-90.459861
Villamar	19.2923234	-90.772245
X-Canhá	19.1014592	-89.331425
Xcanahaltún Huechil Unidos	19.995356	-89.818864
Xcupil	19.6649533	-89.859751
Xkeulil	19.6279326	-90.630573
Xmabén	19.237107	-89.318147
Xmejía	19.229769	-89.37575
Yacasay	19.1455271	-90.401734
Yohaltún	19.011843	-90.313468
Zoh-Laguna	18.5932992	-89.418671

Anexo B

Niveles de Servicio (SLA) - Tiempos de respuesta y solución

Los tiempos de respuesta del NOC, garantizan una gestión eficiente y efectiva de los incidentes, minimizando el tiempo de inactividad y asegura la continuidad del servicio, el NOC de "El Prestador" cumple con el SLA (Service Level Agreement), bajo los cuales él se comprometió a brindar el servicio contratado mediante póliza, con la finalidad de poder atender las fallas oportunamente, definido a continuación:

"El Prestador" ofrece los siguientes Niveles de Servicio, conforme a lo indicado en la tabla siguiente:

Capa	Descripción	Tiempo de atención (1ra respuesta)	Tiempo de solución
Navegación	Sin navegación	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
	Lentitud en Navegación	<=1 hr	<= 8hrs 50 min



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Antena Enlace Satelital	Daños por temas meteorológicos, comunidades cerradas por mal tiempo, vandalismo, robo, filtraciones, manipulación no autorizada.	<=1 hr	En situaciones derivadas de causas fortuitas o de fuerza mayor, cuya duración escapa al control de "El Prestador", no es posible comprometer tiempos de solución específicos. En estos casos, "El Prestador" proporciona la cotización correspondiente para la resolución de las afectaciones presentadas.
----------------------------	--	--------	--

Matriz → Escalamiento de problemas

En caso en que el servicio no se brinde dentro de los tiempos establecidos, se proporciona la matriz de escalamiento de acuerdo con el siguiente cuadro:

Matriz	Tiempo de Solución	Medio de contacto
Matriz de Escalamiento	Inmediata	NOC Inmediato Call Center soporte.sitwifi@zendesk.com (+52) 800-112-1122
		NOC Supervisión Anayeli Pedraza apedraza@sitwifi.com (+52) 55 6251 2698
	De acuerdo a prioridad	Erick Ulin erick.ulín@arsnet.com.mx (+52) 33 2786 1834
		NOC Gerencia Julio Acevedo jacevedo@sitwifi.com (+52) 998 161 6725
	De acuerdo a prioridad	Juan Antonio Sanchez jasanchez@sitwifi.com

PARTIDA 2
PÓLIZA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA DISTRIBUCIÓN INALÁMBRICA DE LA RED DORSAL ESTATAL, RED
INALÁMBRICA Y DE CAMPECHE Y LICENCIAMIENTO

Cantidad	Unidad	Concepto
1	Servicio	Póliza de servicio de mantenimiento de la distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, red inalámbrica y de Campeche y licenciamiento.

"El Prestador" es responsable de la administración, soporte, mantenimiento integral de la infraestructura de Distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, Red Inalámbrica y de Campeche y del aprovisionamiento del Licenciamiento propiedad de "El Estado", a través de la póliza de servicio con una vigencia de 10 meses.

La vigencia de los servicios correspondientes a la Póliza de comenzó a contar a partir del segundo día natural posterior a la notificación del fallo, y tiene una duración de 10 meses.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Póliza de Monitoreo

"El Prestador" monitorea toda la infraestructura, manteniendo los niveles de disponibilidad y funcionamiento durante el tiempo en que se dé servicio a los usuarios finales, de manera que proactivamente pueda reaccionar ante los incidentes y prevenirlos, el servicio de monitoreo contempla las siguientes actividades:

Mantenimiento preventivo → proactivo

Con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de la infraestructura actualmente instalada, propiedad de "El Estado", se realizan actividades de mantenimiento preventivo, las cuales incluyen:

- Inspecciones físicas y funcionales periódicas.
- Pruebas y ajustes de configuración.
- Verificación del estado y limpieza de los equipos.
- Evaluación de conexiones, cableado, fuentes de poder y demás componentes físicos.
- Revisión de indicadores visuales de estado en equipos.
- Pruebas de rendimiento y cobertura de red.
- Actualización de firmware y software.
- Validación de configuraciones de seguridad.

El mantenimiento se realiza en **todos los sitios al menos una vez al año**, distribuyendo las visitas a lo largo del calendario laboral conforme al calendario oficial de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

El mantenimiento preventivo incluye:

- Accesos Puntos (APs), routers, switches, UPS, sondas.
- Antenas, cableado, ductería, tierra física, gabinetes, charolas, contactos eléctricos, etc.

Al finalizar cada visita, se entrega un **acta firmada** por el personal técnico y el responsable del sitio, misma que es proporcionada a "El Estado" como evidencia de la ejecución del mantenimiento preventivo.

"El Prestador" cuenta con cuadrillas de soporte técnico disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, para brindar un monitoreo proactivo en las localidades indicadas previamente, siempre y cuando, "El Estado", facilite los accesos a las localidades. Esto con la finalidad de cumplir con el SLA descrito en el Anexo B.

Para la prestación del servicio, se utilizan herramientas de monitoreo que permiten supervisar en tiempo real —con reportes diarios, semanales y mensuales— el estado de los servicios. Esta supervisión incluye indicadores clave como:

- Disponibilidad del servicio.
- Tiempo sin servicio.
- Tiempo de primera respuesta (no exceder de 60 minutos en horas y días hábiles).

"El Prestador" brinda los accesos necesarios para acceder a dichas plataformas para poder hacer la consulta de los parámetros a través de un usuario y contraseña.

La información generada puede ser consultada de manera histórica, con un alcance mínimo de dos meses previos a la fecha de consulta.

Si el personal de "El Estado" lo requiere, se puede compartir dicha información a través de un reporte PDF y/o CSV, según lo soliciten.

Sustitución de Equipos Activos

En caso de que, durante la vigencia del contrato, alguno de los equipos activos de los sitios descritos en el **Anexo A** sufra daños, "El Prestador" **procederá con su sustitución** para garantizar la continuidad operativa del sitio afectado, dicha sustitución, se llevará a cabo tomando en cuenta la tabla descrita en el **Anexo B**.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Este retiro y reemplazo será notificado formalmente a "El Estado", y se entregará un reporte técnico firmado por el responsable del sitio y el técnico a cargo. El reporte incluirá:

- Evidencia fotográfica del equipo retirado e instalado.
- Marca, modelo y número de serie del nuevo equipo.
- Garantía de que el equipo instalado es de iguales o mejores características.

El nuevo equipo será registrado como propiedad de "El Estado" y se integrará al inventario oficial, mientras que el equipo retirado será dado de baja.

Cuando la sustitución del equipo activo se deba a alguna de las causas establecidas en el Anexo E, "El Prestador" hará entrega del equipo retirado al personal designado por "El Estado".

En cambio, si la sustitución se realiza debido a una **falla técnica** o por **garantía del fabricante**, el equipo defectuoso será retenido por el **fabricante** para su análisis y gestión, y será reemplazado por un equipo de **iguales o superiores características**, a fin de asegurar la continuidad y calidad del servicio.

Monitoreo correctivo

Una vez detectada una falla en cualquiera de los sitios especificados en el Anexo A, "El Prestador" procede con la atención y corrección correspondiente, conforme a los **tiempos de solución establecidos en el Anexo B**, con el objetivo de **restablecer el servicio a la brevedad posible**.

El mantenimiento correctivo incluye:

Stock de equipos y suministros esenciales de telecomunicaciones incluyendo: UPS, Routers, Antenas de interior, antenas de exterior, Sonda de monitoreo, Switches, del mismo modelo de la infraestructura actual de "El Estado" o de mejores características para la sustitución de los equipos cuando sean por tema de falla del equipo o garantía del mismo.

La sustitución de los equipos será notificada al "El Estado", proporcionando el reporte técnico firmado por el responsable en el sitio y el técnico responsable, que incluya evidencias fotográficas que muestren el equipo instalado, marca, modelo y serie del nuevo equipo, el cual debe ser de iguales o mejores características que el anterior, ya que será dado de alta en el inventario como propiedad de "El Estado".

En caso de que la infraestructura propiedad de "El Estado" presente fallas derivadas de afectaciones por suministro eléctrico, fenómenos meteorológicos, robo y/o actos de vandalismo, "El Estado" debe adquirir el equipo de reposición directamente con "El Prestador" y que éste ofrezca equipos con iguales o superiores características técnicas.

Así mismo, si el personal designado por "El Estado" detecta en las localidades descritas en el Anexo A, alguna falla en el servicio, lo puede notificar a través de nuestro Centro de Operaciones de Red NOC (Network Operations Center), y Centro de Atención Técnica (CAT), los cuales tienen la capacidad de brindar servicios de gestión, monitoreo y soporte técnico ante fallas y eventos reportados, con el objetivo de diagnosticar la causa raíz, escalar según corresponda, coordinar y dar seguimiento puntual a los reportes hasta su resolución, asegurando así la continuidad operativa de los servicios bajo un esquema de atención 7x24x365, así mismo también puede ser reportado vía:

- Teléfono
- Whatsapp
- Correo electrónico
- Sistema de tickets

Tras evaluar la incidencia, el NOC determina si puede resolverse **de forma remota** o, en caso contrario, coordina la intervención en sitio con un ingeniero especializado. "El Prestador" asume los gastos asociados a la visita, con base a lo establecido en el Anexo E.

Para cada reporte, el NOC asigna un **número de ticket** y solicita la siguiente información:



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

- Identificador del servicio afectado, → Número de reporte
- Número y/o nombre del Sitio
- Descripción detallada de la falla o apoyo requerido.
- Datos de contacto (teléfono fijo y/o móvil y correo electrónico).
- Nombre de la persona que reporta.
- Correo electrónico
- Número de reporte interno (si aplica).

Nuestro NOC cuenta con un número telefónico exclusivo para la recepción de reportes y requerimientos, asegurando tiempos de respuesta y resolución en línea con el SLA descrito en el Anexo B.

Centro de operaciones de Red (NOC)

Por correo a través de la dirección soporte.sitwifi@zendesk.com

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporta
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio
- Utilización de las conexiones, las cuales no deberán sobrepasar el 80% de utilización de dicha conexión.

El NOC registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del NOC.

Centro de Atención Técnica (CAT)

Llamando a nuestro Centro de Asistencia Técnica a los siguientes números telefónicos:

- Desde la Ciudad de México y área metropolitana al 555093-7071
- Interior de la República: 800 112-1122

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporte
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio

El CAT registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del CAT.

Aprovisionamiento de 1,317 licenciamientos

"El Prestador" provisiona el licenciamiento necesario para el funcionamiento de la plataforma de Marketing con el cual se hace difusión de contenidos y recopilación de información de usuarios conectados a la red inalámbrica de "El Estado".

Los alcances del licenciamiento son los siguientes:

- **Interacción general:** Cada conexión permite recopilar información valiosa la cual facilita la identificación de perfiles de usuarios, la segmentación de audiencias y el análisis de patrones de comportamiento en distintos puntos de acceso. Esto contribuye a mejorar la comunicación gubernamental y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.
- **Interacciones personalizadas:** transformación de imágenes en experiencias interactivas, como rompecabezas o dinámicas visuales, para fomentar la participación ciudadana y mejorar la difusión de mensajes gubernamentales de manera atractiva y efectiva.
- **Captación de datos demográficos:** se puede solicitar a los ciudadanos información básica que permita comprender mejor el perfil de la población usuaria. Estos datos pueden ser utilizados para diseñar estrategias de comunicación más efectivas, optimizar la



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

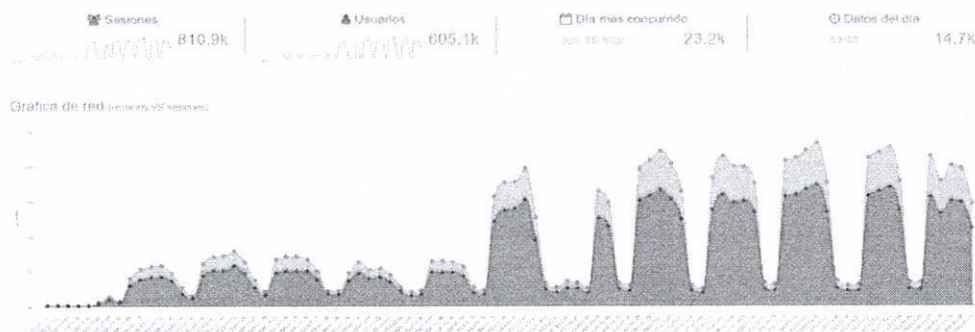
ACTA No. SAFIN-0453/2025

prestación de servicios públicos y mejorar la toma de decisiones en políticas gubernamentales orientadas a las necesidades de la comunidad.

- **Construcción de una lista de correo:** Al solicitar direcciones de correo electrónico, el portal permite a "El Estado", construir una lista de correo electrónico. Esta lista puede ser utilizada única y exclusivamente por "El Estado" para la difusión de información gubernamental, boletines oficiales, campañas de concientización, programas sociales y otros comunicados de interés público para la ciudadanía.
 - **Conexión a otros sistemas a través de API:** El portal de marketing se integra mediante una API con otros sistemas que utilice "El Estado", con el objetivo de centralizar y consolidar la información de manera eficiente.
 - **Segmentación de audiencia:** Con la información recopilada, a través de la plataforma de Marketing, se segmenta a los ciudadanos en grupos específicos según sus intereses, necesidades o características demográficas. Esto permite personalizar la difusión de información gubernamental, optimizar campañas de comunicación social y dirigir programas y servicios públicos de manera más eficiente a los sectores de la población que más los requieren.
 - **Embeber sitio Web:** El sitio web de "El Estado" a través del portal de Marketing, se integra directamente en el portal sin requerir actualizaciones constantes.
- Paso 1: Se carga el portal actual.
 - Paso 2: El sitio web de "El Estado" se integra dentro del portal mediante un iframe, aplicando un retraso en la visualización del botón "Navegar ahora".
 - Paso 3: El usuario se conecta a la red, lo que activa la carga de la landing page.



Dashboard:





GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

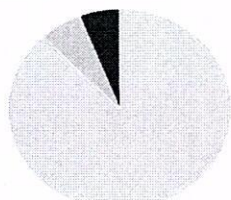
ACTA No. SAFIN-0453/2025

Ausistencia

Nombre	Última fecha conexión	Login	Demografía
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00
A. roll	Jun 11 May	*	00.00

Resultados

Sistemas operativos



Windows Android Linux macOS iOS Ubuntu

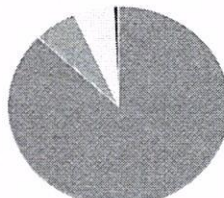
Conexiones

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
simulphora	20736	67.15%
pc	2964	8.25%
tablet	241	0.73%
consola	7	0.02%
Total respuestas	33010	

Conexiones

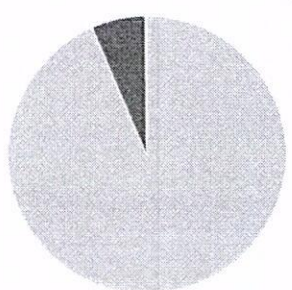
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
ios	1037	3.14%
android	1	0.00%
blackberry	1	0%
Total respuestas	33010	

Tipo de dispositivos



simulphora pc tablet consola

Navegadores



Chrome Firefox Safari Edge Opera

Conexiones

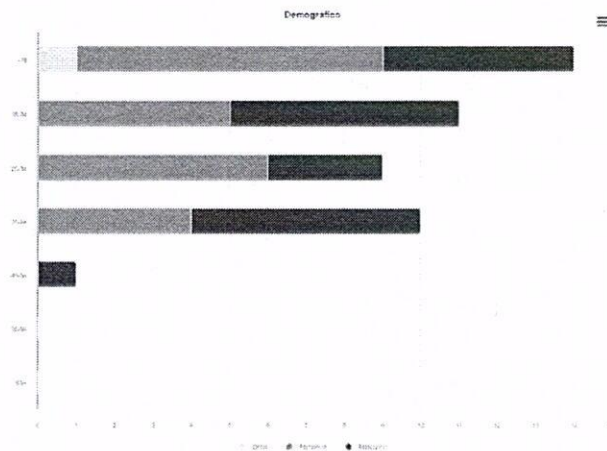
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
chrome	20966	63.54%
safari	2064	6.25%
firefox	37	0.11%
trident	19	0.06%
mozilla	12	0.04%
Total respuestas	33010	



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

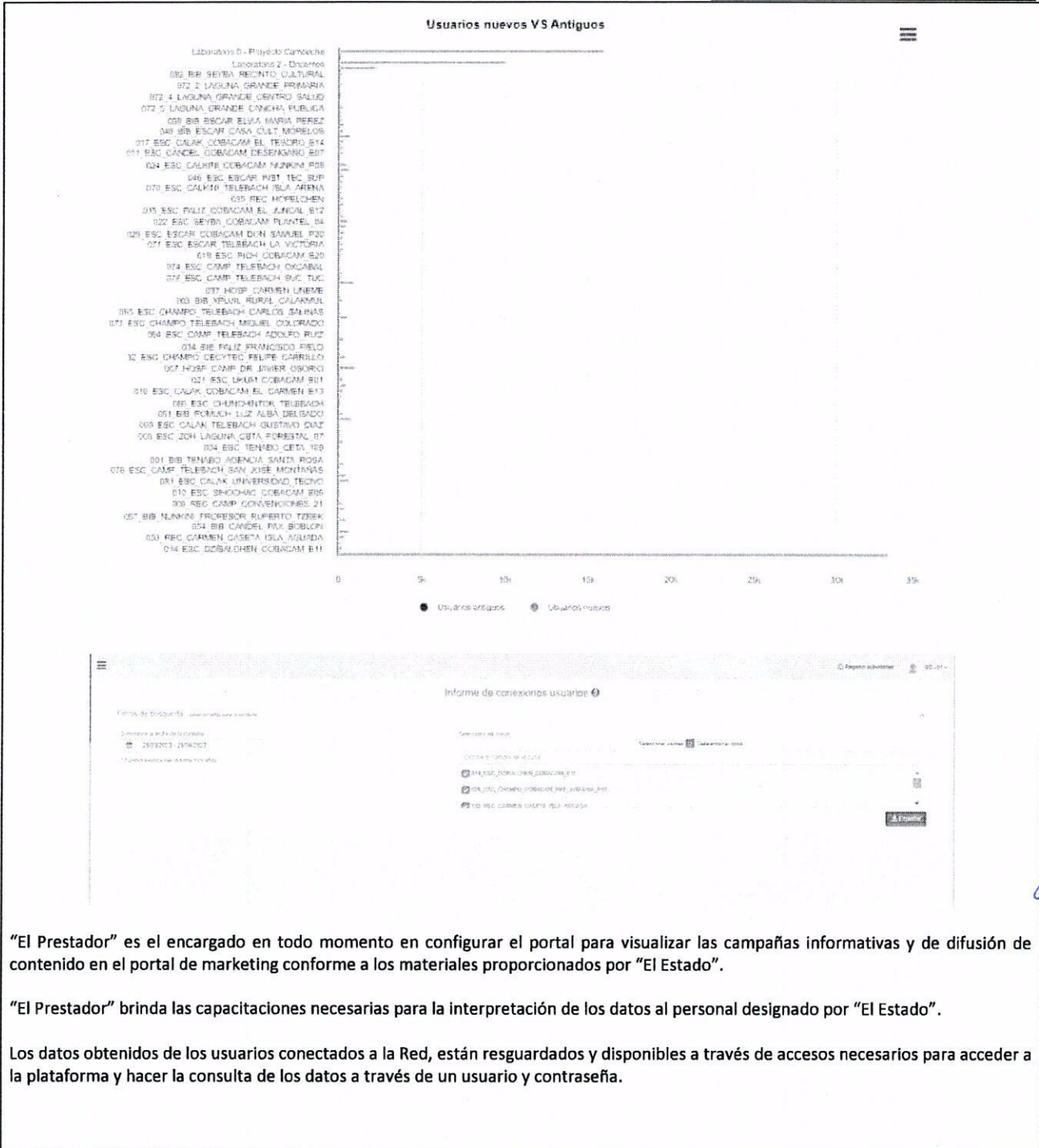
ACTA No. SAFIN-0453/2025



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

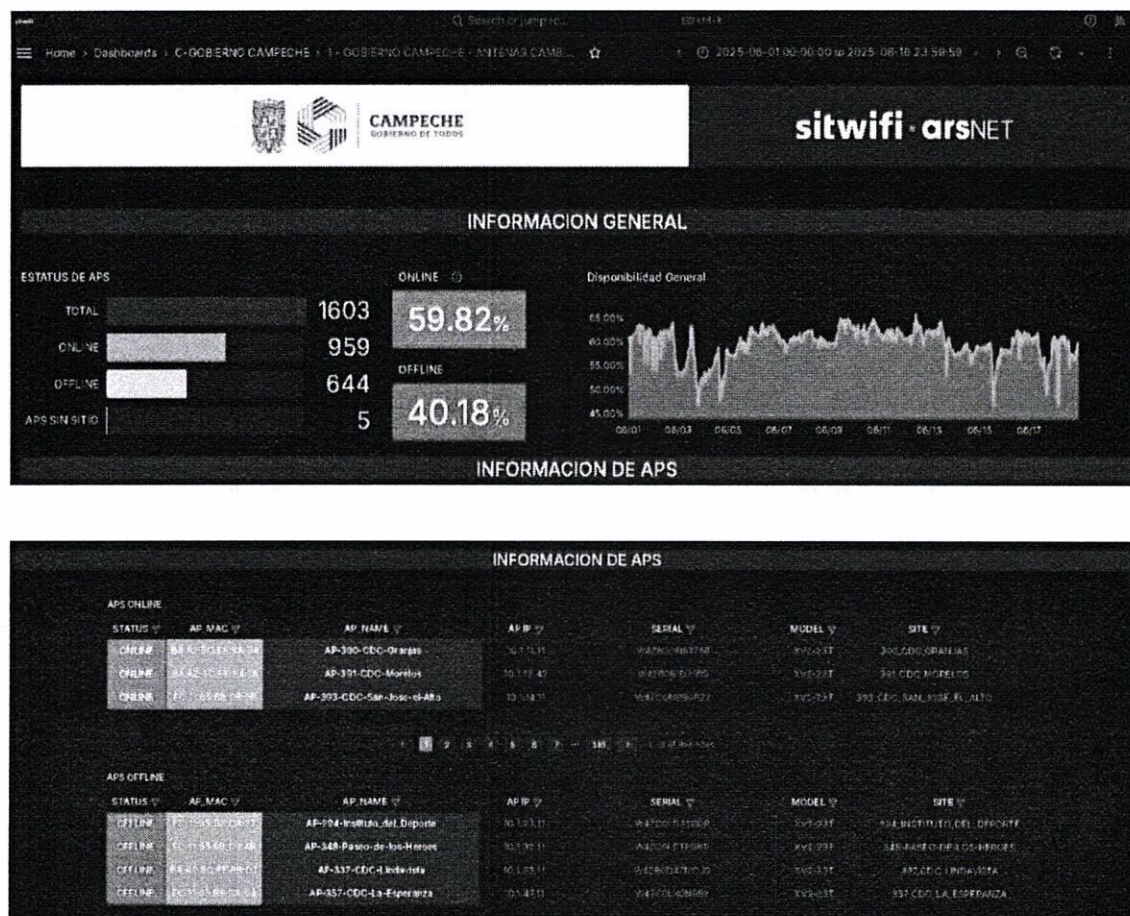
ACTA No. SAFIN-0453/2025

Entregables → Reportes, Dashboards

“El Prestador” brinda acceso a la herramienta de monitoreo al personal designado por “El Estado” (a través de credenciales de acceso con nivel de visor) para la visualización de dashboards de monitoreo los cuales presentan información gráfica y textual de la disponibilidad de la infraestructura.

La información generada puede ser consultada de manera histórica, con un alcance mínimo de dos meses previos a la fecha de consulta.

Dashboard





GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Reporte de TT's (Campeche)

sitwifi

FECHA DE CREACIÓN

SITIO

MOTIVO DE BACKLOG

Mostrando actualizaciones: Todo el historial - Todo el historial

Tickets activos (Campeche)

FECHA DE APERTURA	ID TICKET	TIPO TT	ASUNTO	NOMBRE DE USUARIO	AGENTE ASIGNADO	MOTIVO DE BACKLOG	ESTADISTICA BANCO DE VI	Tickets
10-01-2025 14:50	227560	incident	456 Profesor Guadalupe San...	2295_456_PROFESOR_GUAC...	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
10-01-2025 16:31	229029	incident	Reporte 275 PUNTA ALEN...	2295_275_PUNTA_ALEN...	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
18-01-2025 09:58	229064	incident	116,3 Felipe Camilo Rort...	2295_116_FELIPE_C_RUERTO	1047 JOSE ALFREDO CA...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
25-01-2025 09:34	230403	incident	110, QUECHE DE LAS...	2295_110_QUECHE_DE_LAS...	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
25-01-2025 16:20	230507	incident	257 Benito Juarez 2 Bx Pol...	2295_257_BENITO_JUAKEZ...	1047 JOSE ALFREDO CA...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
27-01-2025 13:09	230996	incident	Reporte sitio AP 452 R. B...	2295_452_RAYON	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
28-01-2025 13:48	231275	incident	Reporte 090 Secundaria...	2295_090_MOCQUEL	1047 JOSE ALFREDO CA...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
31-01-2025 09:08	231952	incident	158 Pucaráhile - Tuxtla D...	2295_158_PUCARAHILE...	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
01-02-2025 09:31	232048	incident	Reporte 143 Prescudia...	2295_143_SANJOSE...	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
02-02-2025 07:49	232300	incident	MARTELLUM CENÉO SHEL...	2295_112_MARTELLUM...	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
08-02-2025 12:52	233095	incident	Reporte 149 Prescudia...	2295_149_XICUL	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
08-02-2025 16:16	233052	incident	436 Chubul de la Estrella	2295_436_CHUBUL	1047 JOSE ALFREDO CA...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
28-02-2025 21:03	235011	incident	258 Las Delicias - Escuintla	2295_258_LAS_DELIICAS	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
29-02-2025 09:43	235201	incident	Reporte 249 Primaria C...	2295_249_CALAN	929 EMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días
29-02-2025 13:56	235112	incident	445 Nicolas Bravo - Ruc...	2295_445_NICOLAS_BRAVO	1047 JOSE ALFREDO CA...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Hold	< 30 días

"El Prestador" entrega vía correo electrónico, reportes mensuales sobre los servicios prestados a "El Estado". Dichos reportes incluyen la información contenida en los dashboards de monitoreo de cada sitio, y son enviados al personal designado por "El Estado" según así lo solicite.

Anexo A

Localidades	Latitud	Longitud
Adolfo López Mateos	18.6394046	-90.2974058
Aquiles Serdán (Chuña)	18.9628466	-90.7144795
Atasta	18.6199717	-92.1039863
Bacabchén	20.2893078	-90.0556884
Bécal	20.4419436	-90.0266638
Becán	18.5121882	-89.4632446
Belén	18.5733237	-90.5772698
Calkiní	20.3743552	-90.0548244
San Francisco Campeche	19.844814	-90.539649
Candelaria	18.1935501	-91.0427742
Castamay	19.8375828	-90.4302735
Cayal	19.7438222	-90.1751832
Cd. Carmen	18.660548	-91.8020539



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Centenario	18.6497516	-90.2877884
Champotón	19.35469	-90.71637
Chekubul	18.8253669	-91.0132751
Chencolli (san Camilo)	19.7976577	-90.2400398
Chicbul	18.7772925	-90.9228043
Chiná	19.7617972	-90.491247
Ciudad del Sol	19.4774361	-90.7019849
Conhuas	18.5401759	-89.9217626
Constitución	18.624981	-90.1358102
Crucero Oxá	19.7278628	-90.077988
Crucero San Luis	19.698985	-89.9913208
División del Norte	18.5281256	-90.7623737
Don Samuel	18.3612277	-90.8573339
Dzacabuchén	19.0409694	-90.7082145
Dzitbalché	20.3267583	-90.0543238
Dzitnup	20.1861914	-90.1074038
Ejido Conocido Jose Cruz Blanco	18.6223931	-90.7850208
Ejido Ing. Eugenio Echeverría - Calakmul	18.532641	-89.598715
Ejido Justicia Social	18.621858	-90.3880454
Ejido Km 36	18.6177738	-90.848175
Ejido KM 74	18.7022125	-90.7558733
El Chichonal	18.5266831	-89.5531404
El Lechugal	18.6003393	-90.4236763
Escárcega	18.60184	-90.74951
General Francisco J. Mújica	18.2219793	-91.063645
General Ortíz Ávila	18.9666691	-90.7267224
Haro	18.4452209	-90.7896447
Hecelchakán	20.1739113	-90.1324142
Hopelchén	19.7451166	-89.8437992
Ich-Ek	19.7321064	-89.9659596
Imi	19.875686	-90.473627
Independencia	18.6956791	-90.9759255
Isla Aguada	18.7851685	-91.4929121
José María Morelos y Pavón	19.0914712	-90.7222516
José María Pinosuarez	18.7181449	-90.9717413



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Kilómetro 67	18.7575892	-90.7308497
Km 120 - Calakmul	18.518728	-89.697465
La Esperanza - Escárcega	18.740079	-90.734984
La Libertad	18.5677237	-90.5140763
Lerma	19.80106	-90.60708
Licenciado Gustavo Díaz Ordaz	18.631592	-91.0044909
Luna	18.2949098	-90.9013552
Matamoros	18.5839122	-90.6469061
Miguel Alemán	18.2424032	-90.9523916
Miguel Hidalgo y Costilla (Escárcega)	18.632173	-90.741819
Nicolás Bravo	18.7396023	-90.9687615
Nilchí	19.8452967	-90.2713719
Nuevo Progreso	18.6216517	-92.2896304
Nuevo Progreso dos	18.6214432	-90.9158078
Nunkiní	20.3954494	-90.1461548
Oxcabal	18.863665	-90.9663577
Pablo García	18.6216524	-90.1376444
Pejelagarto	18.1903302	-91.0005292
Pocboc	20.2380809	-90.103249
Pomuch	20.1368305	-90.1745486
Profesor Graciano Sánchez	18.8038281	-90.7415757
Puebla de Morelia	18.522594	-89.678572
Pueblo Nuevo	19.7475352	-90.1225802
Puerto Rico	18.6215314	-91.9389211
Revolución	18.9050164	-90.7326596
Sabancuy	18.9771301	-91.1728761
San Antonio Cárdenas	18.6177829	-92.2248253
San Antonio Sahcabchén	20.3079698	-90.138071
San Francisco Kóben	19.916291	-90.4157856
San Pablo Pixtun	19.1322289	-90.7325725
Santa Cruz Pueblo	20.333717	-90.1026602
Santa María Xbacab	18.940124	-90.7228325
Seybaplaya	19.6355674	-90.6849569
Silvituc	18.6418669	-90.2722435
Suc-tuc	19.7127319	-90.036307



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Tenabo	20.0404587	-90.2251015
Tikinmul	19.7655667	-90.2190017
Colonia Emiliano Zapata (Cd Carmen)	18.6650407	-92.3108283
Valentín Gómez Farías	18.5107056	-89.4424534
Vicente Guerrero	19.2170213	-90.7304955
Villa de las flores	19.3286607	-90.7122397
Villa Madero	19.527244	-90.698515
Xbonil	18.6364951	-90.1665291
Xkuncheil	19.955034	-90.346159
Xpujil	18.5077971	-89.3944871
Abelardo L. Rodríguez	18.728309	-90.905236
Adolfo Ruíz Cortínez	19.4766975	-90.3609479
Alfredo V. Bonfil	19.5228242	-90.1763998
Altamira de Zináparo	18.5821978	-90.2569159
Arellano	19.3776685	-90.4640222
Benito Juárez (candelaria)	18.2777	-91.09904
Benito Juárez Dos (La Polla, Escárcega)	18.3781315	-90.9752024
Bethania	19.908939	-90.365659
Blasillo	17.9725	-89.35465
Bolonchen Cahuich	19.4434795	-90.2064585
Bolonchén de Rejón	20.0037819	-89.7466788
Buenaventura (colgado de sitio 65)	19.155991	-90.270668
Calax	18.8571296	-91.2782265
Cancabchén	19.307124	-89.637677
Caña Brava	18.13271	-89.35298
Carlos Cano Cruz	19.3720293	-89.8865566
Carlos Salinas Degortari	19.1520285	-90.2656208
Centauro del Norte	18.20495	-91.53626
Chan Laguna	18.4810444	-90.2073626
Chemblás	19.9203574	-90.3563421
Chencoh	19.4236456	-89.8079051
Chilam Balam	19.0018404	-90.2475356
Chunchintok	19.3613549	-89.5793714
Chunhuás	20.2663478	-90.17884
Chuncanán	20.2445727	-90.2429029



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Chun yaxnic	20.0774494	-89.8103283
Cinco de Febrero	18.8603885	-90.6330816
Cinco de Mayo	18.07014	-89.30027
Civalito	17.886513	-89.2848646
Concepción	20.3162346	-90.1811378
Conquista Campesina	18.17872	-91.29082
Corte Pajal	18.11862	-91.07779
Cuauhtémoc	18.04227	-91.275
Cumpich	20.1876536	-89.9666055
Dos Naciones	17.9725298	-89.354487
Dzibalchén	19.4595161	-89.7276788
El Aguacatal	18.21524	-91.5098
El Carmen II	18.1572726	-89.4140206
El Chilar	18.15375	-90.83785
El Cuyo	18.2709874	-92.0909995
El Desengaño	17.8652459	-90.4461154
El Huiro	18.4093492	-90.9592398
El Jobal	18.5270927	-90.2011244
El Juncal	18.0427365	-91.8626799
El Machetazo	18.02117	-91.19927
El Mamey	17.98913	-90.93695
El Manantial	18.26066	-89.3778
El Mangal	18.2426569	-92.0644302
El Morrongo (la flor)	18.33501	-90.9622
El Naranjo	18.02094	-91.12853
El Pedregal	18.17302	-90.737141
El Pimental Dos	18.4862975	-90.4582547
El Porvenir	19.4639575	-90.6656633
El Poste	19.8599164	-89.8285111
El Ramonal	17.83606	-90.66019
El Refugio	18.8040336	-89.3726793
El Sacrificio	18.18577	-91.3549
El Tesoro	18.1569248	-89.187505
El tigre	18.1330144	-90.8351409
Emiliano Zapata	19.8248435	-90.1544505



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Emiliano Zapata (Candelaria)	18.373056	-90.690556
Enrique Rodriguez Cano	18.6703755	-90.9172797
Estado de México	18.019692	-90.879707
Estrella del Sur	17.82371	-90.66936
Eugenio Echeverria Castellot II	18.39843	-89.44038
Felipe Ángeles	18.3944963	-91.024349
Felipe Carrillo Puerto	19.0908267	-90.5179466
El Triunfo (Cd Carmen)	18.2487545	-91.2298421
Flor de chiapas (candelaria)	17.8862268	-90.605497
Flores Magón	18.8243387	-89.1628582
Francisco I. Madero	18.3615251	-90.8865203
Francisco I. Madero Número Dos (Candelaria)	17.898487	-90.6571814
Hampolol	19.926274	-90.387861
Hobomó	19.6079166	-90.4919952
Hool	19.5172174	-90.4440591
Ignacio Zaragoza (El Salvaje)	17.8951622	-90.3369378
Ingeniero Ricardo Payro Jene	18.3165	-89.44628
Isla Arena	20.6864983	-90.4526084
José López Portillo	18.722234	-90.2626737
José López Portillo (Benito Juárez #3)	18.7531664	-90.2682127
Josefa Ortiz de Domínguez (Chichanhá)	18.0694978	-89.1719331
Kankí	19.9877273	-90.1174147
Katab	19.9098191	-89.8432939
Kikab	19.2908315	-90.2070737
Komchén	19.5934186	-89.8516212
La asunción	18.6888393	-90.8191087
La Cristalina	18.729513	-91.055971
La Guadalupe	18.33055	-89.48045
La Joya	19.4784575	-90.6721523
La Libertad	19.4649023	-90.1032681
La Lucha	18.07057	-91.24378
La Lucha (Calakmul)	18.42267	-89.43737
La Misteriosa	18.02497	-90.50118
La Nueva Esperanza	18.487335	-91.120355
La Nueva Lucha	18.29511	-90.95302



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

La Victoria	18.490674	-90.923516
Laguna Grande (antes Ricardo Flores Magon)	18.820019	-90.2917737
Las Delicias	18.1004729	-90.9460825
Las Golondrinas	17.88914	-90.81432
Lázaro Cárdenas (Candelaria)	17.9157	-90.81265
Lázaro Cardenas III (Champotón)	19.0076946	-90.564891
Lázaro Cárdenas Número 2	17.9601578	-89.2250959
Ley de fomento agropecuario	18.0654	-89.42098
Ley de Reforma Agraria	19.0631921	-90.8072034
López Mateos (la desconfianza)	19.1942285	-90.5649519
Los Alacranes	17.9837568	-89.2148436
Los Ángeles	18.214899	-89.1791907
Los Laureles	19.4889582	-89.9925034
Los Tambores de Emiliano Zapata	17.9951387	-89.312704
Luinal	18.059475	-90.7981977
Mamantel	18.5236965	-91.0903343
Manuel Castilla Brito	18.35943	-89.44129
Mayatecum 1	19.1520352	-90.5091988
Mayatecum 2	19.1656426	-90.5093193
Melchor Ocampo	19.3744843	-90.2296273
Miguel Colorado	18.7844725	-90.6558701
Miguel de la Madrid	17.994741	-90.407325
Miguel de la Madrid (Escárcega)	18.492705	-90.591909
Miguel Hidalgo y Costilla	17.88874	-90.84477
Mireya (Nueva Chontalpa)	18.4772996	-91.0929154
Monte Bello	19.9528105	-89.9611036
Moquel	19.3536279	-90.672747
Mucuychakán	19.6883051	-90.4604127
Nayarit de Castellot	19.2255714	-90.2475399
Niños Heroes	18.15252	-89.46018
Nohakal	19.654931	-90.336411
Nohalal	20.1052009	-89.907095
Nueva Esmeralda	18.091977	-90.711989
Nueva Rosita	18.292524	-90.738416
Nueva Vida	18.8022765	-89.3691384



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Nuevo Béal	18.6103835	-89.3027298
Nuevo Campanario	18.4497	-89.43182
Nuevo Campeche	18.5047679	-90.5339937
Nuevo Coahuila	17.89054	-90.77966
Nuevo Pital	18.59779	-91.033079
Nuevo San José	18.05912	-89.40316
Ojo de Agua	18.34249	-91.21754
Once de Mayo	18.09208	-89.46128
Pablo García	18.0766979	-90.9258349
Pablo Torres Burgos	18.297597	-90.697511
Pakchén	19.5289821	-89.7928708
Palizada	18.2537912	-92.0896861
Paraíso Nuevo	18.071	-91.10372
Pedro Baranda	17.97	-90.86707
Pich	19.4919954	-90.1176241
Pioneros del Río Xnohá	17.8895331	-89.1696857
Pixoyal	18.9326098	-90.6052773
Presidente de México Guadalupe Victoria	18.26653	-91.16642
Pucnachén	20.3647248	-90.2190017
Punta xen	19.178571	-90.9040945
Pustunich	19.1450345	-90.4820909
Quebraché	18.29888	-91.20709
Quiché de las Pailas	18.0756092	-89.3394295
Ribera de la Corriente	18.237895	-92.0370958
Ribera Gómez	18.2716392	-91.9888228
Ribera San Eduardo	18.2835038	-91.9524301
Ribera San Juan	18.3335964	-92.0660399
San Antonio Bobolá	19.7699	-90.4207368
San Antonio Soda	18.4198676	-89.1357922
San Antonio Yaxche	20.110743	-89.7301054
San Isidro	18.6333243	-91.0497287
San José Carpizo Dos	19.3946092	-90.5763569
San José Carpizo Uno	19.4066682	-90.5109306
San José de las Montañas	18.3732632	-90.6526043
San Juan	18.4469878	-90.5021316



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

San Juan Bautista Sahcabchén	19.8742297	-89.9265793
San Luciano	19.4998364	-90.0140404
San Manuel Nuevo Canutillo	18.0715057	-90.667068
San Miguel	17.9152248	-90.5453974
San Miguel (Calakmul)	18.09339	-89.4344
San Miguel Allende	19.4623838	-89.995341
San Nicolás	20.4381482	-90.2352073
Santa Cruz (Palizada)	18.289765	-92.1024551
Santa Cruz Ex Hacienda	20.3969194	-90.2411154
Santa Isabel	18.3334984	-92.0952035
Santa María	20.3726586	-90.2458694
Santa Rita	19.6520632	-89.8696216
Santo Domingo (El Sacrificio, calakmul)	17.9983521	-89.3772341
Santo Domingo Kesté	19.4971373	-90.5068283
Sihochac	19.4995789	-90.5840677
Tankuché	20.5033752	-90.2443917
Tila	18.2265249	-92.0552568
Tinun	19.9654583	-90.2255913
Tixmucuy	19.5844802	-90.3173306
Tomás Aznar B.	18.4803	-89.19598
Uayamón	19.6575538	-90.4211805
Ucum	19.2481247	-89.3361256
Ulumal	19.2702759	-90.6180288
Unidad y Trabajo	18.11787	-89.39981
Unión 20 de Junio (La Mancolona)	18.809444	-89.293333
Uzatzil-Edzná	19.6159609	-90.2181485
Valle de Quetzalcóatl	19.2240955	-90.2421937
Veintiuno de Mayo	18.204077	-89.2029758
Venustiano Carranza	18.1463	-91.02829
Vicente Guerrero (candelaria)	18.18566	-91.23207
Vicente Guerrero (Hopelchén)	19.5742203	-89.6047748
Villa de Guadalupe	19.2681551	-90.4598605
Villamar	19.2923234	-90.7722453
X-Canhá	19.1014592	-89.3314253
Xcanahaltún Huechil Unidos	19.995356	-89.818864



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

Xcupil	19.6649533	-89.859751
Xkeulil	19.6279326	-90.6305732
Xmabén	19.237107	-89.318147
Xmejía	19.229769	-89.3757497
Yacasay	19.1455271	-90.4017339
Yohaltún	19.011843	-90.3134682
Zoh-Laguna	18.5932992	-89.4186706

Anexo B

Niveles de Servicio (SLA) - Tiempos de respuesta y solución

Los tiempos de respuesta del NOC de "El Prestador" garantiza una gestión eficiente y efectiva de los incidentes, minimizando el tiempo de inactividad y asegurar la continuidad del servicio, el NOC de "El Prestador" cumple con el SLA (Service Level Agreement), bajo los cuales él se comprometió a brindar el servicio contratado mediante póliza, con la finalidad de poder atender las fallas oportunamente, definido a continuación:

"El Prestador" ofrece los siguientes Niveles de Servicio, conforme a lo indicado en la tabla siguiente:

Capa	Descripción	Tiempo de atención (1ra respuesta)	Tiempo de solución
Navegación	No despliega portal	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
	Despliega, pero no accede	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
	No asigna IP	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
	Lentitud al conectar	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
SSID y AP's	No se muestra el SSID	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
	Falla AP (configuración)	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
Navegación	Sin navegación en el SSID	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
	Lentitud en Navegación	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
Equipo Activo (Visitas a sitio)	Fallas del equipo por garantías (AP's, Routers, Switches, UPS, Cableado)	<= 24 hrs	72hrs

Los tiempos de atención establecidos en la tabla anterior no son aplicables a "El Prestador" en aquellos casos en que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como órdenes emitidas por autoridades civiles y/o militares, huelgas, inundaciones, epidemias, guerras, disturbios u otras circunstancias análogas de caso fortuito que impidan el cumplimiento de dichos tiempos.

El tiempo de atención de visitas a sitio es el mismo para todas las regiones a partir de recibir el reporte

- Tiempo de primera respuesta (a partir del recibo de la llamada o solicitud): Máximo 60 minutos.

Matriz → Escalamiento de problemas

En caso en que el servicio no se brinde dentro de los tiempos establecidos se proporciona la matriz de escalamiento de acuerdo con el siguiente cuadro:

Matriz	Tiempo de Solución	Medio de contacto
Matriz de Escalamiento	Inmediata	NOC Inmediato Call Center
		soporte.sitwifi@zendesk.com (+52) 800-112-1122



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0453/2025

	De acuerdo a prioridad	NOC Supervisión
		Anayeli Pedraza apedraza@sitwifi.com (+52) 55 6251 2698
	De acuerdo a prioridad	Erick Ulin erick.ulín@arsnet.com.mx (+52) 33 2786 1834
		NOC Gerencia Julio Acevedo jacevedo@sitwifi.com (+52) 998 161 6725 Juan Antonio Sanchez jasanchez@sitwifi.com

Anexo E

Alcances de la sustitución de equipos

Los tiempos de solución de "El Prestador" dependen de los tiempos de resolución de "El Estado" y sujeto a disponibilidad de equipo activo.

Fallas no atribuibles a "El Prestador"

Capa	Descripción	Tiempo de solución
Equipo Activo	Desconexión por falta de energía y falla de los equipos por variaciones de voltaje	La falta de suministro eléctrico, así como las fallas en los equipos derivadas de variaciones de voltaje, son condiciones ajenas al control de "El Prestador", ya que dependen del suministro de energía eléctrica proporcionado por "El Estado" a las localidades correspondientes. En dichos casos, será "El Estado" quien determine el plazo para la solución, a fin de que "El Prestador" pueda reanudar sus actividades.
Equipo Activo	Daños por temas meteorológicos, comunidades cerradas por mal tiempo, vandalismo, robo, filtraciones, manipulación no autorizada.	En situaciones derivadas de causas fortuitas o de fuerza mayor, cuya duración escapa al control de "El Prestador", no será posible comprometer tiempos de solución específicos. En estos casos, "El Prestador" proporcionará la cotización correspondiente para la resolución de las afectaciones presentadas.

Los tiempos de atención establecidos en la tabla anterior no son aplicables a "El Prestador" en aquellos casos en que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como órdenes emitidas por autoridades civiles y/o militares, huelgas, inundaciones, epidemias, guerras, disturbios u otras circunstancias análogas que impidan el cumplimiento de dichos tiempos.



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

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

CONCEPTO: Prestación de servicios mediante pólizas de servicio del Enlace Satelital y mantenimiento de la Red Dorsal Estatal.

CONTRATO: 063/2025

FECHA: 11 de julio de 2025

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, a los tres días del mes de diciembre del año dos mil veinticinco, se hace constar que se recibieron de conformidad los productos entregables correspondientes al servicio mediante pólizas, con los requisitos y en el plazo establecido, en presencia de los representantes que intervinieron en la entrega-recepción del proyecto.

ENTREGA EL PROVEEDOR: Sitwifi, S.A. de C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X NOMBRE: Lic. Ricardo López Gómez
GOBIERNO MUNICIPAL: CARGO: Titular de la Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad
GOBIERNO FEDERAL: DEPENDENCIA: Oficina de la Gobernadora

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
CAPÍTULO 3000.- SERVICIOS GENERALES

Partida uno

"Póliza de servicio del enlace satelital de la red inalámbrica de conexión remota"

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Costo unitario mensual	Importe
1	Servicio	Póliza de servicio del enlace satelital de la red inalámbrica de conexión remota.	\$13,833,500.00	\$13,833,500.00
Subtotal				\$13,833,500.00
16% I.V.A.				\$2,213,360.00
Gran Total				\$16,046,860.00

Partida dos

"Póliza de servicio de mantenimiento de la distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, red inalámbrica y de Campeche y licenciamiento"

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Costo unitario mensual	Importe
1	Servicio	Póliza de servicios de mantenimiento de la distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, Red Inalámbrica y de Campeche y licenciamiento.	\$11,679,988.79	\$11,679,988.79
Subtotal				\$11,679,988.79
16% I.V.A.				\$1,868,798.21
Gran Total				\$13,548,787.00



**GOBIERNO
DE TODOS**



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

**GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025**

**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"**

ACTA No. SAFIN-0785/2025

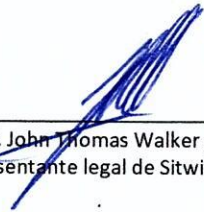
Una vez verificados los productos entregables correspondientes al servicio mediante pólizas por parte de los que intervienen en este acto, se concluye que la entrega, se encuentra en condiciones de ser recibida por la unidad responsable.

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

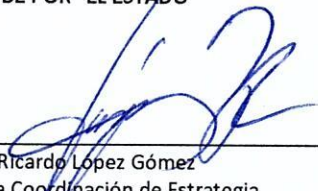
El Gobierno del Estado de Campeche, a través de la **Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad**, recibe los productos entregables correspondientes al servicio mediante pólizas a su entera satisfacción.

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. John Thomas Walker del Olmo
Representante legal de Sitwifi, S.A. de C.V.

RECIBE POR "EL ESTADO"


Lic. Ricardo López Gómez
Titular de la Coordinación de Estrategia
Digital y Conectividad



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Anexo único

PARTIDA 1
PÓLIZA DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL DE LA RED INALÁMBRICA DE CONEXIÓN REMOTA

Cantidad	Unidad	Concepto
1	Servicio	Póliza de servicio "Enlace Satelital de la Red Inalámbrica".

"El Prestador" brindo el servicio de provisión de enlaces satelitales y Póliza de Soporte y Mantenimiento de los enlaces, en las 379 localidades descritas en el Anexo A.

La vigencia de los servicios correspondientes a la Póliza de Mantenimiento y a la provisión de los enlaces satelitales comenzó a contar a partir del segundo día natural posterior a la notificación del fallo, y tiene una duración de 10 meses.

Alcance

La provisión de los 379 enlaces satelitales se realiza a través de interfaz Ethernet, con anchos de banda de hasta 200 Mbps y no menores a 50 Mbps. La visibilidad de la red es oculta. Esta solución garantiza alta disponibilidad, siendo especialmente adecuada para zonas rurales y/o de difícil acceso, este tipo de tecnología está basada en tecnologías modernas de órbita baja, que permite una mayor estabilidad, menor latencia y acceso continuo incluso en áreas donde no existe infraestructura terrestre tradicional. Así mismo, cumple con estándares internacionales de calidad. Para asegurar una experiencia de usuario satisfactoria en dichas localidades, se incluye nuestra Póliza de Soporte y Mantenimiento para los enlaces, cuyo alcance comprende lo siguiente:

Monitoreo proactivo

Se llevan a cabo actividades de mantenimiento preventivo en tiempo real para garantizar el óptimo funcionamiento de los enlaces, con la finalidad de detectar y resolver proactivamente las fallas / problemas que afecten el servicio.

Esto incluye la reparación o sustitución de equipos cuando así lo requieran las condiciones de garantía de los equipos, sin que ello represente un costo adicional para "El Estado", ni interrupciones en el servicio, conforme a los niveles de servicio (SLA) establecidos.

En caso de que las fallas en el equipo donde se entrega el enlace sean ocasionadas por variaciones en el suministro eléctrico, fenómenos meteorológicos, robo y/o actos de vandalismo, "El Estado" deberá adquirir directamente con "El Prestador" el equipo necesario para su reposición.

Para la prestación del servicio, se utilizan herramientas de monitoreo que permiten supervisar en tiempo real —con reportes diarios, semanales y mensuales— el estado de los servicios. Esta supervisión incluye indicadores clave como el rendimiento de los enlaces, porcentaje de utilización del ancho de banda (subida y bajada), latencia, pérdida de paquetes y disponibilidad. Con base en esta información, es posible detectar fallas en los enlaces y realizar las configuraciones, mantenimientos y/o mejoras necesarias para garantizar la calidad y continuidad del servicio a "El Estado" de Campeche.

Monitoreo correctivo

Una vez que se detecte una falla en cualquiera de las 379 localidades indicadas en el Anexo A, "El Prestador" abre proactivamente un ticket de atención y notifica al "Estado", vía correo electrónico, iniciando así el proceso de solución conforme a los Niveles de Servicio (SLA) establecidos en el Anexo B.

Así mismo, si el personal designado por "El Estado" detecta en las 379 localidades alguna falla en el servicio, lo notifica conforme a la Matriz de escalación descrita en el Anexo B y a través de nuestro Centro de Operaciones de Red NOC (Network Operations Center), y Centro de Atención Técnica (CAT), los cuales tienen la capacidad de brindar servicios de gestión, monitoreo y soporte técnico ante fallas y eventos reportados, con el objetivo de diagnosticar la causa raíz, escalar según corresponda, coordinar y dar seguimiento puntual a los



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

reportes hasta su resolución, asegurando así la continuidad operativa de los servicios bajo un esquema de atención y soporte técnico 7x24x365, así mismo también puede ser reportado vía:

- Teléfono
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Sistema de tickets

Tras evaluar la incidencia, el NOC determina si puede resolverse de forma remota o, en caso contrario, coordina la intervención en sitio con un ingeniero especializado. "El Prestador" asume los gastos asociados a la visita.

Para cada reporte, el NOC asigna un número de ticket y solicita la siguiente información:

- Identificador del servicio afectado.
- Descripción detallada de la falla o apoyo requerido.
- Datos de contacto (teléfono fijo y/o móvil y correo electrónico).
- Nombre de la persona que reporta.
- Número de reporte interno (si aplica).

Nuestro NOC cuenta con un número telefónico exclusivo para la recepción de reportes y requerimientos, asegurando tiempos de respuesta y resolución en línea con el SLA descrito en el Anexo B.

Centro de operaciones de Red (NOC)

Por correo a través de la dirección soporte.sitwifi@zendesk.com

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporta
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio

El NOC registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del NOC.

Centro de Atención Técnica (CAT)

Llamando a nuestro Centro de Asistencia Técnica a los siguientes números telefónicos:

- Desde la Ciudad de México y área metropolitana al 555093-7071
- Interior de la República: 800 112-1122

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporte
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio

El CAT registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del CAT.

Entregables → Reportes, Dashboards

"El Prestador" brinda acceso a la herramienta de monitoreo al personal designado por "El Estado" (a través de credenciales de acceso con nivel de visor) para la visualización de dashboards de monitoreo los cuales presentan información gráfica y textual tanto a través de URL como a través de API, los cuales incluyen:

- Rendimiento de los enlaces



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

- % de utilización de ancho de banda (subida y bajada)
- Utilización de las conexiones, las cuales no deberán sobrepasar el 80% de utilización de dicha conexión.
- Incidencias reportadas
- Tiempos de resolución
- Latencia
- Disponibilidad

La información generada puede ser consultada de manera histórica, con un alcance mínimo de dos meses atrás. Si el personal de "El Estado" lo requiere, se pueden compartir dicha información a través de un reporte PDF y/o CSV, según lo soliciten.

TOTAL	ONLINE	OFFLINE
337	95	242

STATUS GENERAL DE ENLACES									
ESTATUS DE ENLACES					ENLACES OFFLINE				
SITIO	ESTATUS	FLAPPING	DISPONIBILIDAD	ESTADO	SITIO	ESTATUS	FLAPPING	OFFLINE	DISPONIBILIDAD
S-STA-DOB-CAM-000-MUNICIPIO	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-011	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-010-MONTE BELLO	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-012	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-011-PUERTO RICO	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-013	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-012-CABE FLATA	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-014	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-013-SANTA RITA	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-015	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-014-WEINER	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-016	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-015-ARIELANO	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-017	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-016-EL CAYO	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-018	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%
S-STA-DOB-CAM-017-EL AGUAY	UP	NO	99.8%	OK	S-STA-DOB-CAM-019	DOWN	NO	14 días 11 horas	99.8%

Reporte de TTS (Campeche)

sitwifi

FECHA DE CREACIÓN

Muestra de los datos de los tickets y los reportes de los tickets

SITIO

MOTIVO DE BACHEO

Tickets activos (Campeche)

FECHA DE APERTURA	ID TICKET	TIPO TT	ASUNTO	NOMBRE DE SITIO	AGENTE ASIGNADO	MOTIVO DE BACHEO	ESTATUS E BANDO DE VÍ	Tickets
10-01-2025, 14:50	23750	Incident	406 Profesor Graciela San...	2385,436,PROFESOR GRACIA	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
10-01-2025, 12:31	23749	Incident	Reporte 275, PUNTO DE EN...	2385,275,PUNTO DE EN...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
10-01-2025, 09:50	23748	Incident	Reporte 116, Felipe Camilo Pared...	2385,116,FELIPE CAMILO PARE...	JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
25-01-2025, 09:34	23740	Incident	170, GUICHÉ DE LAS RALAS...	2385,170,GUICHÉ DE LAS RALAS...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
25-01-2025, 16:00	23739	Incident	257, Emilio Nájera 2 Ba Pol...	2385,257,EMILIO NAJERA 2 BA...	JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
27-01-2025, 13:09	23738	Incident	Reporte 100, AF 452 R 616...	2385,452,AF 452 R 616...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
28-01-2025, 13:48	23737	Incident	Reporte 290, Cecelia Jara...	2385,290,CECILIA JARA...	JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
31-01-2025, 09:26	23735	Incident	150, Pucachim, Diferencia D...	2385,150,PUCACHIM DIFEREN...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
01-01-2025, 08:31	23734	Incident	Reporte 143, Francisco Sal...	2385,143,FRANCISCO SAL...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
01-01-2025, 07:19	23733	Incident	MANTECUMI CAYO EN EL...	2385,172,MANTECUMI CAYO EN...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
08-01-2025, 12:50	23735	Incident	Reporte 149, Francisco Sal...	2385,149,FRANCISCO SAL...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
08-01-2025, 11:16	23732	Incident	446, Cruzada de la Rota (Ter...	2385,446,CRUZADA DE LA ROTA...	JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
26-01-2025, 21:00	23731	Incident	258, Dr. Delmar Lora...	2385,258,DR. DELMAR LORA...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
26-01-2025, 08:43	23730	Incident	Reporte 245, Patricia Cor...	2385,245,PATRICIA COR...	ROSEMANUEL JESUS...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1
25-01-2025, 13:56	23712	Incident	445, Nicolas Bravo, Rouse...	2385,445,NICOLAS BRAVO...	JOSE ALFREDO CAL...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final	1



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

"El Prestador" entrega vía correo electrónico, reportes mensuales sobre los servicios prestados a "El Estado". Dichos reportes incluyen la información contenida en los dashboards de monitoreo de cada sitio, y son enviados al personal designado por "El Estado" que así lo solicite.

Anexo A

Localidades	Latitud	Longitud
Adolfo López Mateos	18.6394046	-90.297406
Aquiles Serdán (chuina)	18.9628466	-90.71448
Atasta	18.6199717	-92.103986
Bacabchén	20.2893078	-90.055688
Bécal	20.4419436	-90.026664
Becán	18.5121882	-89.463245
Belén	18.5733237	-90.57727
Calkini	20.3743552	-90.054824
San Francisco Campeche	19.844814	-90.539649
Candelaria	18.1935501	-91.042774
Castamay	19.8375828	-90.430274
Cayal	19.7438222	-90.175183
Cd. Carmen	18.660548	-91.802054
Centenario	18.6497516	-90.287788
Champotón	19.35469	-90.71637
Chekubul	18.8253669	-91.013275
Chencolli (San Camilo)	19.7976577	-90.24004
Chicbul	18.7772925	-90.922804
Chiná	19.7617972	-90.491247
Ciudad del Sol	19.4774361	-90.701985
Conhuas	18.5401759	-89.921763
Constitución	18.624981	-90.13581
Crucero Oxá	19.7278628	-90.077988
Crucero San Luis	19.698985	-89.991321
División del Norte	18.5281256	-90.762374
Don Samuel	18.3612277	-90.857334
Dzacabuchén	19.0409694	-90.708215
Dzitbalché	20.3267583	-90.054324
Dzitnup	20.1861914	-90.107404
Ejido Conocido Jose Cruz Blanco	18.6223931	-90.785021



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Ejido Ing. Eugenio Echeverría - Calakmul	18.532641	-89.598715
Ejido Justicia Social	18.621858	-90.388045
Ejido Km 36	18.6177738	-90.848175
Ejido KM 74	18.7022125	-90.755873
El Chichonal	18.5266831	-89.55314
El Lechugal	18.6003393	-90.423676
Escárcega	18.60184	-90.74951
General Francisco J. Mújica	18.2219793	-91.063645
General Ortiz Ávila	18.9666691	-90.726722
Haro	18.4452209	-90.789645
Hecelchakán	20.1739113	-90.132414
Hopelchén	19.7451166	-89.843799
Ich-Ek	19.7321064	-89.96596
Imi	19.875686	-90.473627
Independencia	18.6956791	-90.975926
Isla Aguada	18.7851685	-91.492912
José María Morelos y Pavón	19.0914712	-90.722252
José María Pinosuarez	18.7181449	-90.971741
Kilómetro 67	18.7575892	-90.73085
Km 120 – Calakmul	18.518728	-89.697465
La Esperanza - Escárcega	18.740079	-90.734984
La Libertad	18.5677237	-90.514076
Lerma	19.80106	-90.60708
Licenciado Gustavo Díaz Ordaz	18.631592	-91.004491
Luna	18.2949098	-90.901355
Matamoros	18.5839122	-90.646906
Miguel Alemán	18.2424032	-90.952392
Miguel Hidalgo y Costilla (Escárcega)	18.632173	-90.741819
Nicolás Bravo	18.7396023	-90.968762
Nilchí	19.8452967	-90.271372
Nuevo Progreso	18.6216517	-92.28963
Nuevo Progreso dos	18.6214432	-90.915808
Nunkiní	20.3954494	-90.146155
Oxcabal	18.863665	-90.966358
Pablo García	18.6216524	-90.137644



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Pejelagarto	18.1903302	-91.000529
Pocboc	20.2380809	-90.103249
Pomuch	20.1368305	-90.174549
Profesor Graciano Sánchez	18.8038281	-90.741576
Puebla de Morelia	18.522594	-89.678572
Pueblo Nuevo	19.7475352	-90.12258
Puerto Rico	18.6215314	-91.938921
Revolución	18.9050164	-90.73266
Sabancuy	18.9771301	-91.172876
San Antonio Cárdenas	18.6177829	-92.224825
San Antonio Sahcabchén	20.3079698	-90.138071
San Francisco Kóben	19.916291	-90.415786
San Pablo Pixtun	19.1322289	-90.732573
Santa Cruz Pueblo	20.333717	-90.10266
Santa María Xbacab	18.940124	-90.722833
Seybaplaya	19.6355674	-90.684957
Silvituc	18.6418669	-90.272244
Suc-tuc	19.7127319	-90.036307
Tenabo	20.0404587	-90.225102
Tikinmul	19.7655667	-90.219002
Colonia Emiliano Zapata (Cd Carmen)	18.6650407	-92.310828
Valentín Gómez Farías	18.5107056	-89.442453
Vicente Guerrero	19.2170213	-90.730496
Villa de las flores	19.3286607	-90.71224
Villa Madero	19.527244	-90.698515
Xbonil	18.6364951	-90.166529
Xkuncheil	19.955034	-90.346159
Xpujil	18.5077971	-89.394487
Abelardo L. Rodríguez	18.728309	-90.905236
Adolfo Ruíz Cortínez	19.4766975	-90.360948
Alfredo V. Bonfil	19.5228242	-90.1764
Altamira de Zináparo	18.5821978	-90.256916
Arellano	19.3776685	-90.464022
Benito Juárez (candelaria)	18.2777	-91.09904
Benito Juárez Dos (La Polla, Escárcega)	18.3781315	-90.975202



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Bethania	19.908939	-90.365659
Blasillo	17.9725	-89.35465
Bolonchen Cahuich	19.4434795	-90.206459
Bolonchén de Rejón	20.0037819	-89.746679
Buenaventura (colgado de sitio 65)	19.155991	-90.270668
Calax	18.8571296	-91.278227
Cancabchén	19.307124	-89.637677
Caña Brava	18.13271	-89.35298
Carlos Cano Cruz	19.3720293	-89.886557
Carlos Salinas Degortari	19.1520285	-90.265621
Centauro del Norte	18.20495	-91.53626
Chan Laguna	18.4810444	-90.207363
Chemblás	19.9203574	-90.356342
Chencoh	19.4236456	-89.807905
Chilam Balam	19.0018404	-90.247536
Chunchintok	19.3613549	-89.579371
Chunhuás	20.2663478	-90.17884
Chunkanán	20.2445727	-90.242903
Chunyaxnic	20.0774494	-89.810328
Cinco de Febrero	18.8603885	-90.633082
Cinco de Mayo	18.07014	-89.30027
Civalito	17.886513	-89.284865
Concepción	20.3162346	-90.181138
Conquista Campesina	18.17872	-91.29082
Corte Pajara	18.11862	-91.07779
Cuauhtémoc	18.04227	-91.275
Cumpich	20.1876536	-89.966606
Dos Naciones	17.9725298	-89.354487
Dzibalchén	19.4595161	-89.727679
El Aguacatal	18.21524	-91.5098
El Carmen II	18.1572726	-89.414021
El Chilar	18.15375	-90.83785
El Cuyo	18.2709874	-92.090999
El Desengaño	17.8652459	-90.446115
El Huiro	18.4093492	-90.95924



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

El Jobal	18.5270927	-90.201124
El Juncal	18.0427365	-91.86268
El Machetazo	18.02117	-91.19927
El Mamey	17.98913	-90.93695
El Manantial	18.26066	-89.3778
El Mangal	18.2426569	-92.06443
El Morrongo (la flor)	18.33501	-90.9622
El Naranja	18.02094	-91.12853
El Pedregal	18.17302	-90.737141
El Pimental Dos	18.4862975	-90.458255
El Porvenir	19.4639575	-90.665663
El Poste	19.8599164	-89.828511
El Ramonal	17.83606	-90.66019
El Refugio	18.8040336	-89.372679
El Sacrificio	18.18577	-91.3549
El Tesoro	18.1569248	-89.187505
El tigre	18.1330144	-90.835141
Emiliano Zapata	19.8248435	-90.15445
Emiliano Zapata (Candelaria)	18.373056	-90.690556
Enrique Rodríguez Cano	18.6703755	-90.91728
Estado de México	18.019692	-90.879707
Estrella del Sur	17.82371	-90.66936
Eugenio Echeverría Castellot II	18.39843	-89.44038
Felipe Ángeles	18.3944963	-91.024349
Felipe Carrillo Puerto	19.0908267	-90.517947
El Triunfo (Cd Carmen)	18.2487545	-91.229842
Flor de Chiapas (candelaria)	17.8862268	-90.605497
Flores Magón	18.8243387	-89.162858
Francisco I. Madero	18.3615251	-90.88652
Francisco I. Madero Número Dos (Candelaria)	17.898487	-90.657181
Hampolol	19.926274	-90.387861
Hobomó	19.6079166	-90.491995
Hool	19.5172174	-90.444059
Ignacio Zaragoza (El Salvaje)	17.8951622	-90.336938
Ingeniero Ricardo Payro Jene	18.3165	-89.44628



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Isla Arena	20.6864983	-90.452608
José López Portillo	18.722234	-90.262674
José López Portillo (Benito Juárez #3)	18.7531664	-90.268213
Josefa Ortiz de Domínguez (Chichanhá)	18.0694978	-89.171933
Kankí	19.9877273	-90.117415
Katab	19.9098191	-89.843294
Kikab	19.2908315	-90.207074
Komchén	19.5934186	-89.851621
La Asunción	18.6888393	-90.819109
La Cristalina	18.729513	-91.055971
La Guadalupe	18.33055	-89.48045
La Joya	19.4784575	-90.672152
La Libertad	19.4649023	-90.103268
La Lucha	18.07057	-91.24378
La Lucha (Calakmul)	18.42267	-89.43737
La Misteriosa	18.02497	-90.50118
La Nueva Esperanza	18.487335	-91.120355
La Nueva Lucha	18.29511	-90.95302
La Victoria	18.490674	-90.923516
Laguna Grande (antes Ricardo Flores Magon)	18.820019	-90.291774
Las Delicias	18.1004729	-90.946083
Las Golondrinas	17.88914	-90.81432
Lázaro Cárdenas (Candelaria)	17.9157	-90.81265
Lázaro Cardenas III (Champotón)	19.0076946	-90.564891
Lázaro Cárdenas Número 2	17.9601578	-89.225096
Ley de fomento agropecuario	18.0654	-89.42098
Ley de Reforma Agraria	19.0631921	-90.807203
López Mateos (la desconfianza)	19.1942285	-90.564952
Los Alacranes	17.9837568	-89.214844
Los Ángeles	18.214899	-89.179191
Los Laureles	19.4889582	-89.992503
Los Tambores de Emiliano Zapata	17.9951387	-89.312704
Luinal	18.059475	-90.798198
Mamantel	18.5236965	-91.090334
Manuel Castilla Brito	18.35943	-89.44129



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Mayatecum 1	19.1520352	-90.509199
Mayatecum 2	19.1656426	-90.509319
Melchor Ocampo	19.3744843	-90.229627
Miguel Colorado	18.7844725	-90.65587
Miguel de la Madrid	17.994741	-90.407325
Miguel de la Madrid (Escárcega)	18.492705	-90.591909
Miguel Hidalgo y Costilla	17.88874	-90.84477
Mireya (Nueva Chontalpa)	18.4772996	-91.092915
Monte Bello	19.9528105	-89.961104
Moquel	19.3536279	-90.672747
Mucuychakán	19.6883051	-90.460413
Nayarit de Castellot	19.2255714	-90.24754
Niños Heroes	18.15252	-89.46018
Nohakal	19.654931	-90.336411
Nohalal	20.1052009	-89.907095
Nueva Esmeralda	18.091977	-90.711989
Nueva Rosita	18.292524	-90.738416
Nueva Vida	18.8022765	-89.369138
Nuevo Bécál	18.6103835	-89.30273
Nuevo Campanario	18.4497	-89.43182
Nuevo Campeche	18.5047679	-90.533994
Nuevo Coahuila	17.89054	-90.77966
Nuevo Pital	18.59779	-91.033079
Nuevo San José	18.05912	-89.40316
Ojo de Agua	18.34249	-91.21754
Once de Mayo	18.09208	-89.46128
Pablo García	18.0766979	-90.925835
Pablo Torres Burgos	18.297597	-90.697511
Pakchén	19.5289821	-89.792871
Palizada	18.2537912	-92.089686
Paraíso Nuevo	18.071	-91.10372
Pedro Baranda	17.97	-90.86707
Pich	19.4919954	-90.117624
Pioneros del Río Xnohá	17.8895331	-89.169686
Pixoyal	18.9326098	-90.605277



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Presidente de México Guadalupe Victoria	18.26653	-91.16642
Pucnachén	20.3647248	-90.219002
Punta xen	19.178571	-90.904095
Pustunich	19.1450345	-90.482091
Quebraché	18.29888	-91.20709
Quiché de las Pailas	18.0756092	-89.339429
Ribera de la Corriente	18.237895	-92.037096
Ribera Gómez	18.2716392	-91.988823
Ribera San Eduardo	18.2835038	-91.95243
Ribera San Juan	18.3335964	-92.06604
San Antonio Bobolá	19.7699	-90.420737
San Antonio Soda	18.4198676	-89.135792
San Antonio Yaxche	20.110743	-89.730105
San Isidro	18.6333243	-91.049729
San José Carpizo Dos	19.3946092	-90.576357
San José Carpizo Uno	19.4066682	-90.510931
San José de las Montañas	18.3732632	-90.652604
San Juan	18.4469878	-90.502132
San Juan Bautista Sahcabchén	19.8742297	-89.926579
San Luciano	19.4998364	-90.01404
San Manuel Nuevo Canutillo	18.0715057	-90.667068
San Miguel	17.9152248	-90.545397
San Miguel (Calakmul)	18.09339	-89.4344
San Miguel Allende	19.4623838	-89.995341
San Nicolás	20.4381482	-90.235207
Santa Cruz (Palizada)	18.289765	-92.102455
Santa Cruz Ex Hacienda	20.3969194	-90.241115
Santa Isabel	18.3334984	-92.095204
Santa María	20.3726586	-90.245869
Santa Rita	19.6520632	-89.869622
Santo Domingo (El Sacrificio, calakmul)	17.9983521	-89.377234
Santo Domingo Kesté	19.4971373	-90.506828
Sihoachac	19.4995789	-90.584068
Tankuché	20.5033752	-90.244392
Tila	18.2265249	-92.055257



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Tinun	19.9654583	-90.225591
Tixmucuy	19.5844802	-90.317331
Tomás Aznar B.	18.4803	-89.19598
Uayamón	19.6575538	-90.421181
Ucum	19.2481247	-89.336126
Ulumal	19.2702759	-90.618029
Unidad y Trabajo	18.11787	-89.39981
Unión 20 de Junio (La Mancolona)	18.809444	-89.293333
Uzahzil-Edzná	19.6159609	-90.218149
Valle de Quetzalcóatl	19.2240955	-90.242194
Veintiuno de Mayo	18.204077	-89.202976
Venustiano Carranza	18.1463	-91.02829
Vicente Guerrero (Candelaria)	18.18566	-91.23207
Vicente Guerrero (Hopelchén)	19.5742203	-89.604775
Villa de Guadalupe	19.2681551	-90.459861
Villamar	19.2923234	-90.772245
X-Canhá	19.1014592	-89.331425
Xcanahaltún Huechil Unidos	19.995356	-89.818864
Xcupil	19.6649533	-89.859751
Xkeulil	19.6279326	-90.630573
Xmabén	19.237107	-89.318147
Xmejía	19.229769	-89.37575
Yacasay	19.1455271	-90.401734
Yohaltún	19.011843	-90.313468
Zoh-Laguna	18.5932992	-89.418671

Anexo B

Niveles de Servicio (SLA) - Tiempos de respuesta y solución

Los tiempos de respuesta del NOC, garantizan una gestión eficiente y efectiva de los incidentes, minimizando el tiempo de inactividad y asegura la continuidad del servicio, el NOC de "El Prestador" cumple con el SLA (Service Level Agreement), bajo los cuales él se comprometió a brindar el servicio contratado mediante póliza, con la finalidad de poder atender las fallas oportunamente, definido a continuación:

"El Prestador" ofrece los siguientes Niveles de Servicio, conforme a lo indicado en la tabla siguiente:

Capa	Descripción	Tiempo de atención (1ra respuesta)	Tiempo de solución
Navegación	Sin navegación	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
	Lentitud en Navegación	<=1 hr	<= 8hrs 50 min



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Antena Enlace Satelital	Daños por temas meteorológicos, comunidades cerradas por mal tiempo, vandalismo, robo, filtraciones, manipulación no autorizada.	<=1 hr	En situaciones derivadas de causas fortuitas o de fuerza mayor, cuya duración escapa al control de "El Prestador", no es posible comprometer tiempos de solución específicos. En estos casos, "El Prestador" proporciona la cotización correspondiente para la resolución de las afectaciones presentadas.
-------------------------	--	--------	--

Matriz → Escalamiento de problemas

En caso en que el servicio no se brinde dentro de los tiempos establecidos, se proporciona la matriz de escalamiento de acuerdo con el siguiente cuadro:

Matriz	Tiempo de Solución	Medio de contacto
Matriz de Escalamiento	Inmediata	NOC Inmediato Call Center
		soporte.sitwifi@zendesk.com (+52) 800-112-1122
	De acuerdo a prioridad	NOC Supervisión
		Anayeli Pedraza apedraza@sitwifi.com (+52) 55 6251 2698
	De acuerdo a prioridad	Erick Ulin erick.ulín@arsnet.com.mx (+52) 33 2786 1834
		NOC Gerencia Julio Acevedo jacevedo@sitwifi.com (+52) 998 161 6725 Juan Antonio Sanchez jasanchez@sitwifi.com

PARTIDA 2
PÓLIZA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA DISTRIBUCIÓN INALÁMBRICA DE LA RED DORSAL ESTATAL, RED
INALÁMBRICA Y DE CAMPECHE Y LICENCIAMIENTO

Cantidad	Unidad	Concepto
1	Servicio	Póliza de servicio de mantenimiento de la distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, red inalámbrica y de Campeche y licenciamiento.

"El Prestador" es responsable de la administración, soporte, mantenimiento integral de la infraestructura de Distribución inalámbrica de la Red Dorsal Estatal, Red Inalámbrica y de Campeche y del aprovisionamiento del Licenciamiento propiedad de "El Estado", a través de la póliza de servicio con una vigencia de 10 meses.

La vigencia de los servicios correspondientes a la Póliza de comenzó a contar a partir del segundo día natural posterior a la notificación del fallo, y tiene una duración de 10 meses.



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Póliza de Monitoreo

"El Prestador" monitorea toda la infraestructura, manteniendo los niveles de disponibilidad y funcionamiento durante el tiempo en que se dé servicio a los usuarios finales, de manera que proactivamente pueda reaccionar ante los incidentes y prevenirlos, el servicio de monitoreo contempla las siguientes actividades:

Mantenimiento preventivo → proactivo

Con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de la infraestructura actualmente instalada, propiedad de "El Estado", se realizan actividades de mantenimiento preventivo, las cuales incluyen:

- Inspecciones físicas y funcionales periódicas.
- Pruebas y ajustes de configuración.
- Verificación del estado y limpieza de los equipos.
- Evaluación de conexiones, cableado, fuentes de poder y demás componentes físicos.
- Revisión de indicadores visuales de estado en equipos.
- Pruebas de rendimiento y cobertura de red.
- Actualización de firmware y software.
- Validación de configuraciones de seguridad.

El mantenimiento se realiza en **todos los sitios al menos una vez al año**, distribuyendo las visitas a lo largo del calendario laboral conforme al calendario oficial de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

El mantenimiento preventivo incluye:

- Acces Points (APs), routers, switches, UPS, sondas.
- Antenas, cableado, ductería, tierra física, gabinetes, charolas, contactos eléctricos, etc.

Al finalizar cada visita, se entrega un **acta firmada** por el personal técnico y el responsable del sitio, misma que es proporcionada a "El Estado" como evidencia de la ejecución del mantenimiento preventivo.

"El Prestador" cuenta con cuadrillas de soporte técnico disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, para brindar un monitoreo proactivo en las localidades indicadas previamente, siempre y cuando, "El Estado", facilite los accesos a las localidades. Esto con la finalidad de cumplir con el SLA descrito en el Anexo B.

Para la prestación del servicio, se utilizan herramientas de monitoreo que permiten supervisar en tiempo real —con reportes diarios, semanales y mensuales— el estado de los servicios. Esta supervisión incluye indicadores clave como:

- Disponibilidad del servicio.
- Tiempo sin servicio.
- Tiempo de primera respuesta (no exceder de 60 minutos en horas y días hábiles).

"El Prestador" brinda los accesos necesarios para acceder a dichas plataformas para poder hacer la consulta de los parámetros a través de un usuario y contraseña.

La información generada puede ser consultada de manera histórica, con un alcance mínimo de dos meses previos a la fecha de consulta.

Si el personal de "El Estado" lo requiere, se puede compartir dicha información a través de un reporte PDF y/o CSV, según lo soliciten.

Sustitución de Equipos Activos

En caso de que, durante la vigencia del contrato, alguno de los equipos activos de los sitios descritos en el **Anexo A** sufra daños, "El Prestador" **procederá con su sustitución** para garantizar la continuidad operativa del sitio afectado, dicha sustitución, se llevará a cabo tomando en cuenta la tabla descrita en el **Anexo B**.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Este retiro y reemplazo será notificado formalmente a "El Estado", y se entregará un reporte técnico firmado por el responsable del sitio y el técnico a cargo. El reporte incluirá:

- Evidencia fotográfica del equipo retirado e instalado.
- Marca, modelo y número de serie del nuevo equipo.
- Garantía de que el equipo instalado es de iguales o mejores características.

El nuevo equipo será registrado como propiedad de "El Estado" y se integrará al inventario oficial, mientras que el equipo retirado será dado de baja.

Cuando la sustitución del equipo activo se deba a alguna de las causas establecidas en el Anexo E, "El Prestador" hará entrega del equipo retirado al personal designado por "El Estado".

En cambio, si la sustitución se realiza debido a una **falla técnica** o por **garantía del fabricante**, el equipo defectuoso será retenido por el **fabricante** para su análisis y gestión, y será reemplazado por un equipo de **iguales o superiores características**, a fin de asegurar la continuidad y calidad del servicio.

Monitoreo correctivo

Una vez detectada una falla en cualquiera de los sitios especificados en el Anexo A, "El Prestador" procede con la atención y corrección correspondiente, conforme a los **tiempos de solución establecidos en el Anexo B**, con el objetivo de **restablecer el servicio a la brevedad posible**.

El mantenimiento correctivo incluye:

Stock de equipos y suministros esenciales de telecomunicaciones incluyendo: UPS, Routers, Antenas de interior, antenas de exterior, Sonda de monitoreo, Switches, del mismo modelo de la infraestructura actual de "El Estado" o de mejores características para la sustitución de los equipos cuando sean por tema de falla del equipo o garantía del mismo.

La sustitución de los equipos será notificada al "El Estado", proporcionando el reporte técnico firmado por el responsable en el sitio y el técnico responsable, que incluya evidencias fotográficas que muestren el equipo instalado, marca, modelo y serie del nuevo equipo, el cual debe ser de iguales o mejores características que el anterior, ya que será dado de alta en el inventario como propiedad de "El Estado".

En caso de que la infraestructura propiedad de "El Estado" presente fallas derivadas de afectaciones por suministro eléctrico, fenómenos meteorológicos, robo y/o actos de vandalismo, "El Estado" debe adquirir el equipo de reposición directamente con "El Prestador" y que éste ofrezca equipos con iguales o superiores características técnicas.

Así mismo, si el personal designado por "El Estado" detecta en las localidades descritas en el Anexo A, alguna falla en el servicio, lo puede notificar a través de nuestro Centro de Operaciones de Red NOC (Network Operations Center), y Centro de Atención Técnica (CAT), los cuales tienen la capacidad de brindar servicios de gestión, monitoreo y soporte técnico ante fallas y eventos reportados, con el objetivo de diagnosticar la causa raíz, escalar según corresponda, coordinar y dar seguimiento puntual a los reportes hasta su resolución, asegurando así la continuidad operativa de los servicios bajo un esquema de atención 7x24x365, así mismo también puede ser reportado vía:

- Teléfono
- Whatsapp
- Correo electrónico
- Sistema de tickets

Tras evaluar la incidencia, el NOC determina si puede resolverse de **forma remota** o, en caso contrario, coordina la intervención en sitio con un ingeniero especializado. "El Prestador" asume los gastos asociados a la visita, con base a lo establecido en el Anexo E.

Para cada reporte, el NOC asigna un **número de ticket** y solicita la siguiente información:



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

- Identificador del servicio afectado, → Número de reporte
- Número y/o nombre del Sitio
- Descripción detallada de la falla o apoyo requerido.
- Datos de contacto (teléfono fijo y/o móvil y correo electrónico).
- Nombre de la persona que reporta.
- Correo electrónico
- Número de reporte interno (si aplica).

Nuestro NOC cuenta con un número telefónico exclusivo para la recepción de reportes y requerimientos, asegurando tiempos de respuesta y resolución en línea con el SLA descrito en el Anexo B.

Centro de operaciones de Red (NOC)

Por correo a través de la dirección sopORTE.sitwifI@zendesk.com

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporta
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio
- Utilización de las conexiones, las cuales no deberán sobrepasar el 80% de utilización de dicha conexión.

El NOC registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del NOC.

Centro de Atención Técnica (CAT)

Llamando a nuestro Centro de Asistencia Técnica a los siguientes números telefónicos:

- Desde la Ciudad de México y área metropolitana al 555093-7071
- Interior de la República: 800 112-1122

Y proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Sitio
- Nombre y teléfono de quien reporte
- Explicación de la falla y/o solicitud de servicio

El CAT registra la solicitud del servicio asignando al cliente un número de folio del reporte y turna la solicitud de servicio del responsable técnico del CAT.

Aprovisionamiento de 1,317 licenciamientos

"El Prestador" provisiona el licenciamiento necesario para el funcionamiento de la plataforma de Marketing con el cual se hace difusión de contenidos y recopilación de información de usuarios conectados a la red inalámbrica de "El Estado".

Los alcances del licenciamiento son los siguientes:

- **Interacción general:** Cada conexión permite recopilar información valiosa la cual facilita la identificación de perfiles de usuarios, la segmentación de audiencias y el análisis de patrones de comportamiento en distintos puntos de acceso. Esto contribuye a mejorar la comunicación gubernamental y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.
- **Interacciones personalizadas:** transformación de imágenes en experiencias interactivas, como rompecabezas o dinámicas visuales, para fomentar la participación ciudadana y mejorar la difusión de mensajes gubernamentales de manera atractiva y efectiva.
- **Captación de datos demográficos:** se puede solicitar a los ciudadanos información básica que permita comprender mejor el perfil de la población usuaria. Estos datos pueden ser utilizados para diseñar estrategias de comunicación más efectivas, optimizar la



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

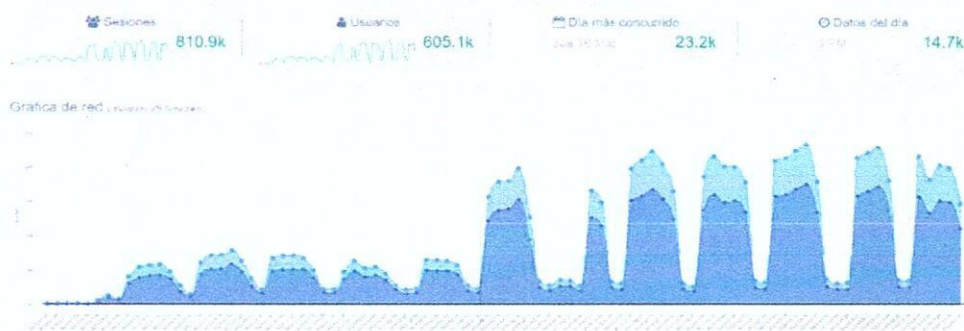
ACTA No. SAFIN-0785/2025

prestación de servicios públicos y mejorar la toma de decisiones en políticas gubernamentales orientadas a las necesidades de la comunidad.

- **Construcción de una lista de correo:** Al solicitar direcciones de correo electrónico, el portal permite a "El Estado", construir una lista de correo electrónico. Esta lista puede ser utilizada única y exclusivamente por "El Estado" para la difusión de información gubernamental, boletines oficiales, campañas de concientización, programas sociales y otros comunicados de interés público para la ciudadanía.
- **Conexión a otros sistemas a través de API:** El portal de marketing se integra mediante una API con otros sistemas que utilice "El Estado", con el objetivo de centralizar y consolidar la información de manera eficiente.
- **Segmentación de audiencia:** Con la información recopilada, a través de la plataforma de Marketing, se segmenta a los ciudadanos en grupos específicos según sus intereses, necesidades o características demográficas. Esto permite personalizar la difusión de información gubernamental, optimizar campañas de comunicación social y dirigir programas y servicios públicos de manera más eficiente a los sectores de la población que más los requieren.
- **Embeber sitio Web:** El sitio web de "El Estado" a través del portal de Marketing, se integra directamente en el portal sin requerir actualizaciones constantes.
 - Paso 1: Se carga el portal actual.
 - Paso 2: El sitio web de "El Estado" se integra dentro del portal mediante un iframe, aplicando un retraso en la visualización del botón "Navegar ahora".
 - Paso 3: El usuario se conecta a la red, lo que activa la carga de la landing page.



Dashboard:





GOBIERNO
DE TODOS

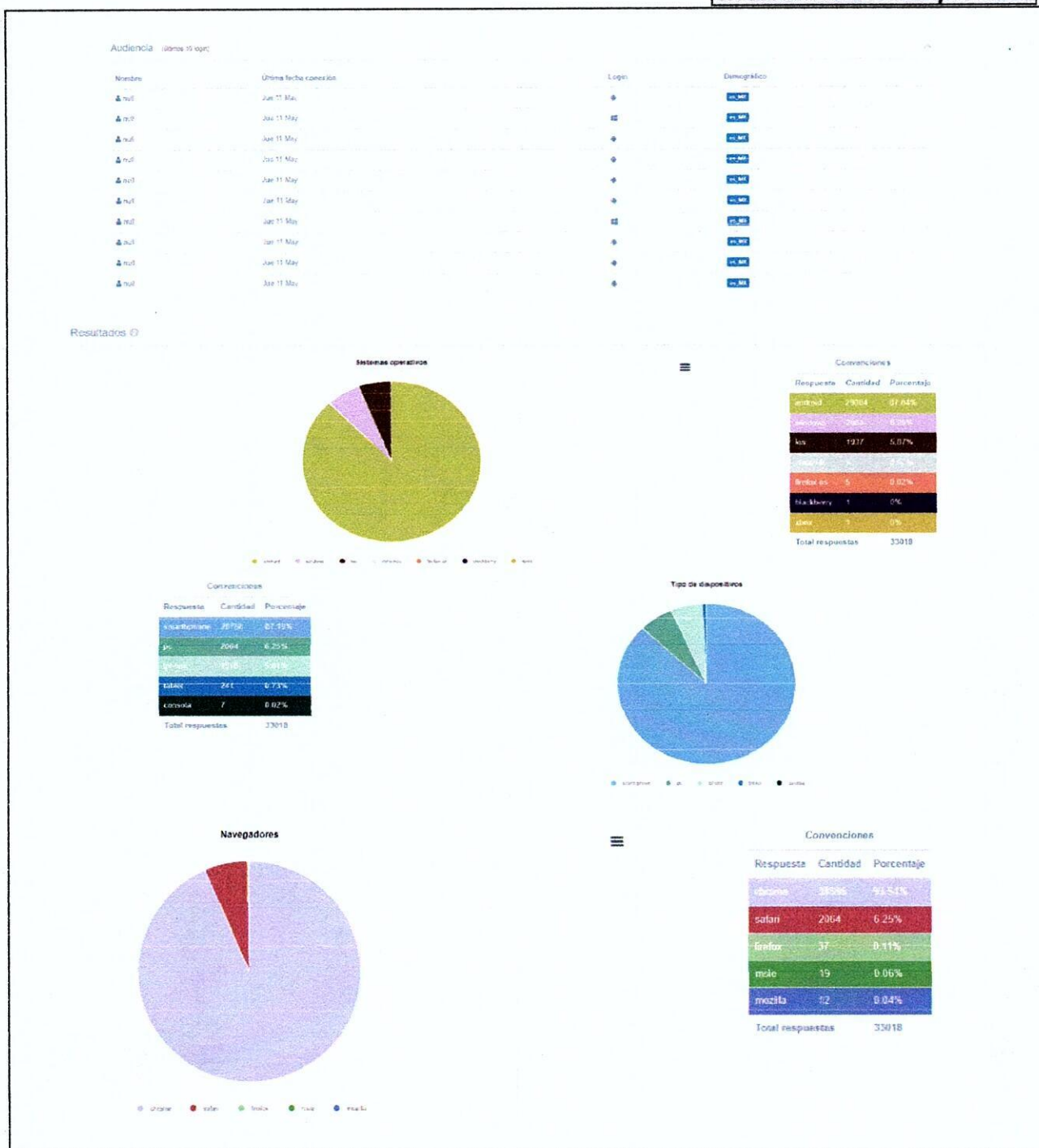


SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025





GOBIERNO
DE TODOS

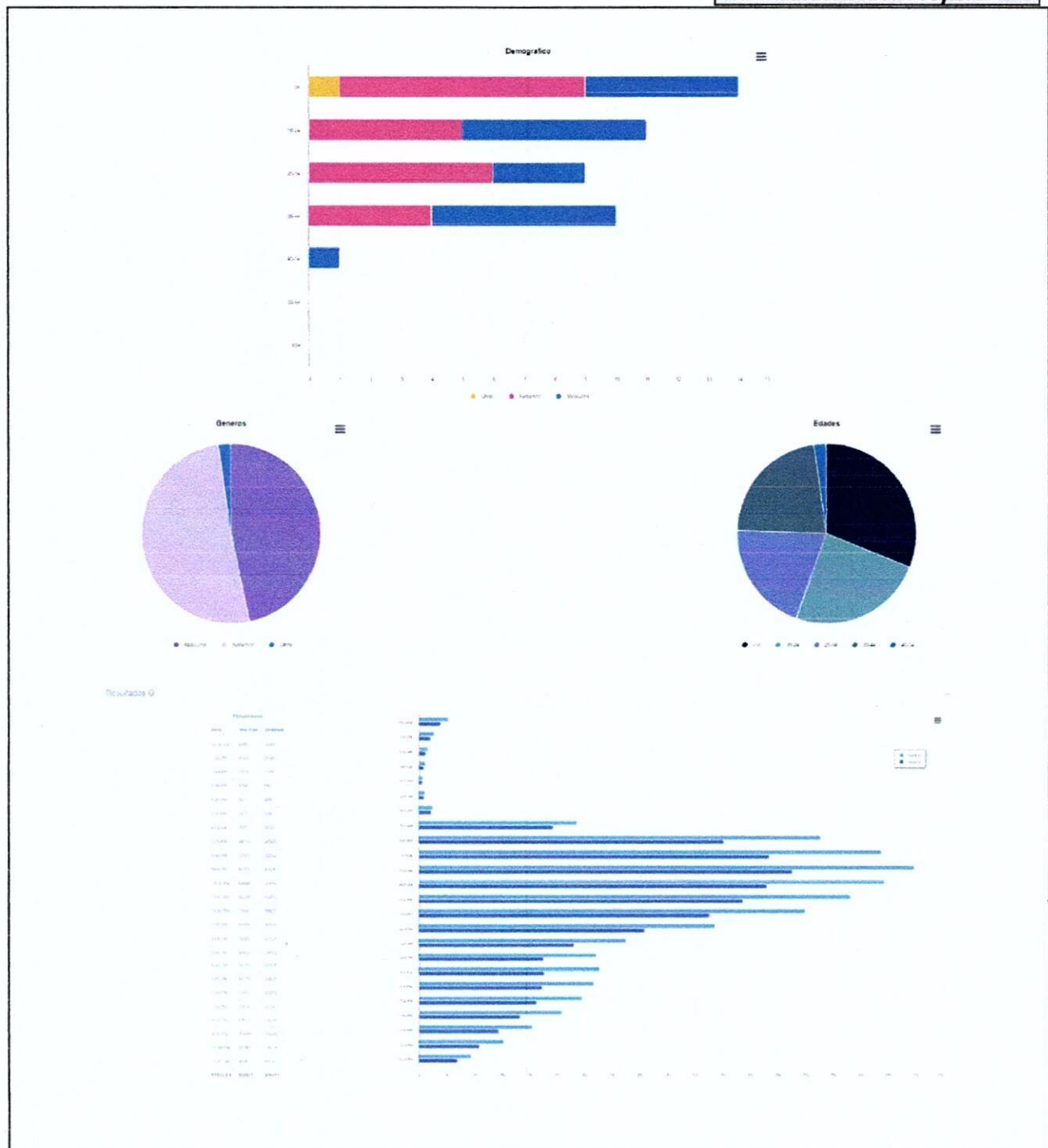


SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025





GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

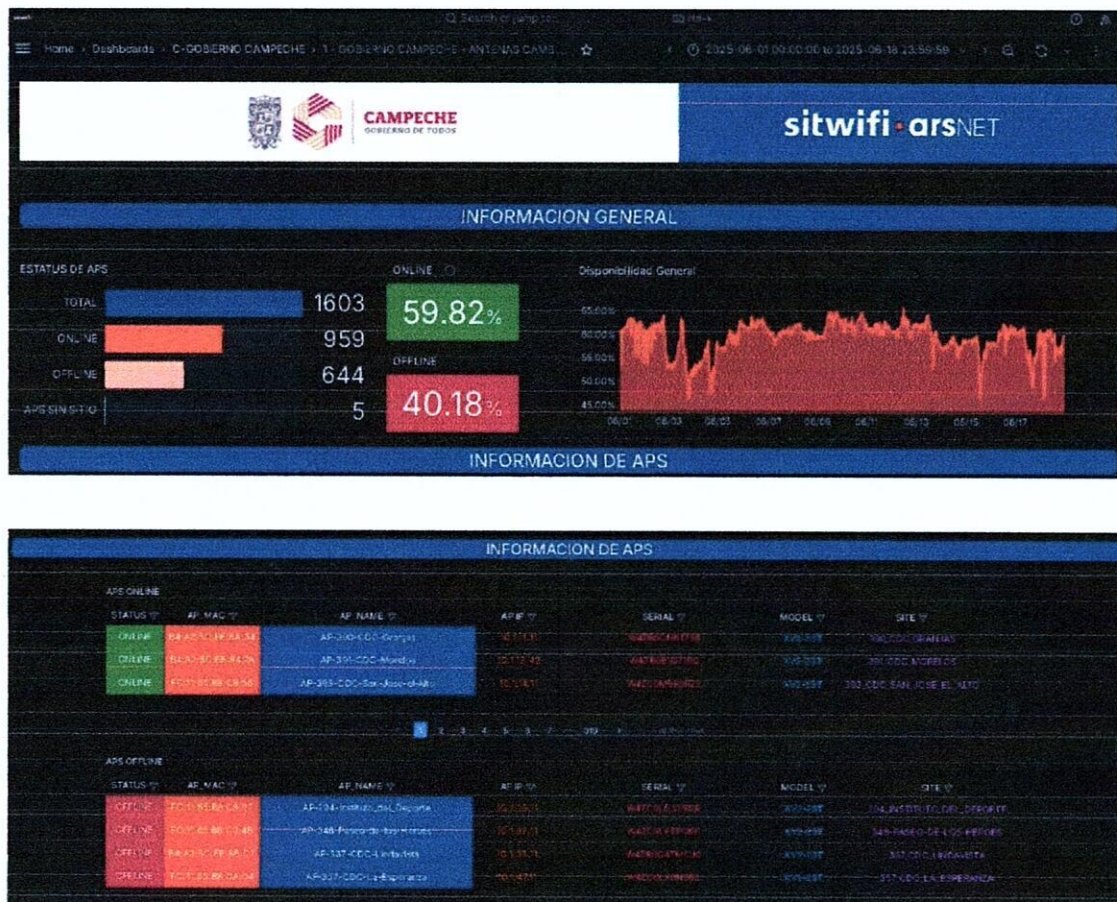
ACTA No. SAFIN-0785/2025

Entregables → Reportes, Dashboards

"El Prestador" brinda acceso a la herramienta de monitoreo al personal designado por "El Estado" (a través de credenciales de acceso con nivel de visor) para la visualización de dashboards de monitoreo los cuales presentan información gráfica y textual de la disponibilidad de la infraestructura.

La información generada puede ser consultada de manera histórica, con un alcance mínimo de dos meses previos a la fecha de consulta.

Dashboard





**GOBIERNO
DE TODOS**



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Reporte de T-1's (Campeche)



FECHA DE CREACIÓN

Monstrando los elementos: Todos el historial - Todos el historial

SITIO

MOTIVO DE BANCILLO

T-1's activos (Campeche)

FECHA DE APERTURA	ID TICKET	TIPO IT	ASUNTO	NOMBRE DE SITIO	AGENTE ASIGNADO	MOTIVO DE BANCILLO	ESTATUS E INICIO DE VIG.	Tickets
10-01-2025 14:50	227560	Incident	436 Profesor Secundaria Gen...	2285_436_PROFESOR_SEC...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
18-01-2025 12:31	229109	Incident	Recurso 275_PUNTO_QUEM...	2285_275_PUNTO_QUEM...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
15-01-2025 09:59	229264	Incident	116_3 Felipe Carrillo Puert...	2285_116_3_FELIPE_CARRILLO...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
25-01-2025 09:34	230420	Incident	170_CUICHE DE LAS ANILAS...	2285_170_CUICHE DE LAS ANILAS...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
25-01-2025 16:02	230527	Incident	257 Escuela Juvenal 2 de la P...	2285_257_BENITO JUAREZ...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
27-01-2025 13:09	230998	Incident	Recurso: 100 AP 452 F. B...	2285_452_FABIAN...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
28-01-2025 13:48	231275	Incident	Recurso: 292 Secundaria...	2285_292_MIGUEL...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
31-01-2025 20:08	231952	Incident	158 Escuela Juvenal 2 de la P...	2285_158_PUJACABCHEN...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
01-01-2025 20:31	232043	Incident	Recurso: 143 Secundaria...	2285_143_SAN CARLOS...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
03-01-2025 20:29	232320	Incident	MANTENIMIENTO DE LA RED...	2285_112_MANTENIMIENTO...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
06-01-2025 12:50	233095	Incident	Recurso: 149 Secundaria...	2285_149_CULP...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
06-01-2025 14:16	233052	Incident	496 Escuela Juvenal 2 de la P...	2285_496_CUICHE...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
28-01-2025 21:00	235201	Incident	255 Las Delicias - Landa...	2285_255_LAS DELICIAS...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
25-01-2025 20:13	235206	Incident	Recurso: 249 Primaria...	2285_249_CALAM...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1
25-01-2025 19:56	235112	Incident	495 Nicolas Arreola - Rovi...	2285_495_NICOLAS ARREOLA...	909 ENMANUEL JESUS ...	SEGUIMIENTO CON COMPRAS	Final - 30-01-25	1

"El Prestador" entrega via correo electrónico, reportes mensuales sobre los servicios prestados a "El Estado". Dichos reportes incluyen la información contenida en los dashboards de monitoreo de cada sitio, y son enviados al personal designado por "El Estado" según así lo solicite.

Anexo A

Localidades	Latitud	Longitud
Adolfo López Mateos	18.6394046	-90.2974058
Aquiles Serdán (Chuina)	18.9628466	-90.7144795
Atasta	18.6199717	-92.1039863
Bacabchén	20.2893078	-90.0556884
Bécal	20.4419436	-90.0266638
Becán	18.5121882	-89.4632446
Belén	18.5733237	-90.5772698
Calkiní	20.3743552	-90.0548244
San Francisco Campeche	19.844814	-90.539649
Candelaria	18.1935501	-91.0477747
Castamay	19.8375828	-90.4302735
Layai	19.7438222	-90.1751832
Cd. Carmen	18.660548	-91.8020539



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Centenario	18.6497516	-90.2877884
Champotón	19.35469	-90.71637
Chekubul	18.8253669	-91.0132751
Chencolli (san Camilo)	19.7976577	-90.2400398
Chicbul	18.7772925	-90.9228043
Chiná	19.7617972	-90.491247
Ciudad del Sol	19.4774361	-90.7019849
Conhuas	18.5401759	-89.9217626
Constitución	18.624981	-90.1358102
Crucero Oxá	19.7278628	-90.077988
Crucero San Luis	19.698985	-89.9913208
División del Norte	18.5281256	-90.7623737
Don Samuel	18.3612277	-90.8573339
Dzacabuchén	19.0409694	-90.7082145
Dzitbalché	20.3267583	-90.0543238
Dzitnup	20.1861914	-90.1074038
Ejido Conocido Jose Cruz Blanco	18.6223931	-90.7850208
Ejido Ing. Eugenio Echeverría - Calakmul	18.532641	-89.598715
Ejido Justicia Social	18.621858	-90.3880454
Ejido Km 36	18.6177738	-90.848175
Ejido KM 74	18.7022125	-90.7558733
El Chichonal	18.5266831	-89.5531404
El Lechugal	18.6003393	-90.4236763
Escárcega	18.60184	-90.74951
General Francisco J. Mújica	18.2219793	-91.063645
General Ortiz Ávila	18.9666691	-90.7267224
Haro	18.4452209	-90.7896447
Hecelchakán	20.1739113	-90.1324142
Hopelchén	19.7451166	-89.8437992
Ich-Ek	19.7321064	-89.9659596
Imi	19.875686	-90.473627
Independencia	18.6956791	-90.9759255
Isla Aguada	18.7851685	-91.4929121
José María Morelos y Pavón	19.0914712	-90.7222516
José María Pinosuarez	18.7181449	-90.9717413



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Kilómetro 67	18.7575892	-90.7308497
Km 120 - Calakmul	18.518728	-89.697465
La Esperanza - Escárcega	18.740079	-90.734984
La Libertad	18.5677237	-90.5140763
Lerma	19.80106	-90.60708
Licenciado Gustavo Díaz Ordaz	18.631592	-91.0044909
Luna	18.2949098	-90.9013552
Matamoros	18.5839122	-90.6469061
Miguel Alemán	18.2424032	-90.9523916
Miguel Hidalgo y Costilla (Escárcega)	18.632173	-90.741819
Nicolás Bravo	18.7396023	-90.9687615
Nilchi	19.8452967	-90.2713719
Nuevo Progreso	18.6216517	-92.2896304
Nuevo Progreso dos	18.6214432	-90.9158078
Nunkiní	20.3954494	-90.1461548
Oxcabal	18.863665	-90.9663577
Pablo García	18.6216524	-90.1376444
Pejelagarto	18.1903302	-91.0005292
Pocboc	20.2380809	-90.103249
Pomuch	20.1368305	-90.1745486
Profesor Graciano Sánchez	18.8038281	-90.7415757
Puebla de Morelia	18.522594	-89.678572
Pueblo Nuevo	19.7475352	-90.1225802
Puerto Rico	18.6215314	-91.9389211
Revolución	18.9050164	-90.7326596
Sabancuy	18.9771301	-91.1728761
San Antonio Cárdenas	18.6177829	-92.2248253
San Antonio Sahcabchén	20.3079698	-90.138071
San Francisco Kóben	19.916291	-90.4157856
San Pablo Pixtun	19.1322289	-90.7325725
Santa Cruz Pueblo	20.333717	-90.1026602
Santa María Xbacab	18.940124	-90.7228325
Seybaplaya	19.6355674	-90.6849569
Silvituc	18.6418669	-90.2722435
Suc-tuc	19.7127319	-90.036307



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Tenabo	20.0404587	-90.2251015
Tikinmul	19.7655667	-90.2190017
Colonia Emiliano Zapata (Cd Carmen)	18.6650407	-92.3108283
Valentín Gómez Farías	18.5107056	-89.4424534
Vicente Guerrero	19.2170213	-90.7304955
Villa de las flores	19.3286607	-90.7122397
Villa Madero	19.527244	-90.698515
Xbonil	18.6364951	-90.1665291
Xkuncheil	19.955034	-90.346159
Xpujil	18.5077971	-89.3944871
Abelardo L. Rodríguez	18.728309	-90.905236
Adolfo Ruíz Cortínez	19.4766975	-90.3609479
Alfredo V. Bonfil	19.5228242	-90.1763998
Altamira de Zináparo	18.5821978	-90.2569159
Arellano	19.3776685	-90.4640222
Benito Juárez (candelaria)	18.2777	-91.09904
Benito Juárez Dos (La Polla, Escárcega)	18.3781315	-90.9752024
Bethania	19.908939	-90.365659
Blasillo	17.9725	-89.35465
Bolonchen Cahuich	19.4434795	-90.2064585
Bolonchén de Rejón	20.0037819	-89.7466788
Buenaventura (colgado de sitio 65)	19.155991	-90.270668
Calax	18.8571296	-91.2782265
Cancabchén	19.307124	-89.637677
Caña Brava	18.13271	-89.35298
Carlos Cano Cruz	19.3720293	-89.8865566
Carlos Salinas Degortari	19.1520285	-90.2656208
Centauro del Norte	18.20495	-91.53626
Chan Laguna	18.4810444	-90.2073626
Chemblás	19.9203574	-90.3563421
Chencoh	19.4236456	-89.8079051
Chilam Balam	19.0018404	-90.2475356
Chunchintok	19.3613549	-89.5793714
Chunhuás	20.2663478	-90.17884
Chunkanán	20.2445727	-90.2429029



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Chun yaxnic	20.0774494	-89.8103283
Cinco de Febrero	18.8603885	-90.6330816
Cinco de Mayo	18.07014	-89.30027
Civalito	17.886513	-89.2848646
Concepción	20.3162346	-90.1811378
Conquista Campesina	18.17872	-91.29082
Corte Pajal	18.11862	-91.07779
Cuauhtémoc	18.04227	-91.275
Cumpich	20.1876536	-89.9666055
Dos Naciones	17.9725298	-89.354487
Dzibalchén	19.4595161	-89.7276788
El Aguacatal	18.21524	-91.5098
El Carmen II	18.1572726	-89.4140206
El Chilar	18.15375	-90.83785
El Cuyo	18.2709874	-92.0909995
El Desengaño	17.8652459	-90.4461154
El Huiro	18.4093492	-90.9592398
El Jobal	18.5270927	-90.2011244
El Juncal	18.0427365	-91.8626799
El Machetazo	18.02117	-91.19927
El Mamey	17.98913	-90.93695
El Manantial	18.26066	-89.3778
El Mangal	18.2426569	-92.0644302
El Morrongo (la flor)	18.33501	-90.9622
El Naranja	18.02094	-91.12853
El Pedregal	18.17302	-90.737141
El Pimental Dos	18.4862975	-90.4582547
El Porvenir	19.4639575	-90.6656633
El Poste	19.8599164	-89.8285111
El Ramonal	17.83606	-90.66019
El Refugio	18.8040336	-89.3726793
El Sacrificio	18.18577	-91.3549
El Tesoro	18.1569248	-89.187505
El tigre	18.1330144	-90.8351409
Emiliano Zapata	19.8248435	-90.1544505



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Emiliano Zapata (Candelaria)	18.373056	-90.690556
Enrique Rodríguez Cano	18.6703755	-90.9172797
Estado de México	18.019692	-90.879707
Estrella del Sur	17.82371	-90.66936
Eugenio Echeverría Castellot II	18.39843	-89.44038
Felipe Ángeles	18.3944963	-91.024349
Felipe Carrillo Puerto	19.0908267	-90.5179466
El Triunfo (Cd Carmen)	18.2487545	-91.2298421
Flor de Chiapas (Candelaria)	17.8862268	-90.605497
Flores Magón	18.8243387	-89.1628582
Francisco I. Madero	18.3615251	-90.8865203
Francisco I. Madero Número Dos (Candelaria)	17.898487	-90.6571814
Hampolol	19.926274	-90.387861
Hobomó	19.6079166	-90.4919952
Hool	19.5172174	-90.4440591
Ignacio Zaragoza (El Salvaje)	17.8951622	-90.3369378
Ingeniero Ricardo Payro Jene	18.3165	-89.44628
Isla Arena	20.6864983	-90.4526084
José López Portillo	18.722234	-90.2626737
José López Portillo (Benito Juárez #3)	18.7531664	-90.2682127
Josefa Ortiz de Domínguez (Chichanhá)	18.0694978	-89.1719331
Kankí	19.9877273	-90.1174147
Katab	19.9098191	-89.8432939
Kikab	19.2908315	-90.2070737
Komchén	19.5934186	-89.8516212
La Asunción	18.6888393	-90.8191087
La Cristalina	18.729513	-91.055971
La Guadalupe	18.33055	-89.48045
La Joya	19.4784575	-90.6721523
La Libertad	19.4649023	-90.1032681
La Lucha	18.07057	-91.24378
La Lucha (Calakmul)	18.42267	-89.43737
La Misteriosa	18.02497	-90.50118
La Nueva Esperanza	18.487335	-91.120355
La Nueva Lucha	18.29511	-90.95302



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

La Victoria	18.490674	-90.923516
Laguna Grande (antes Ricardo Flores Magon)	18.820019	-90.2917737
Las Delicias	18.1004729	-90.9460825
Las Golondrinas	17.88914	-90.81432
Lázaro Cárdenas (Candelaria)	17.9157	-90.81265
Lázaro Cardenas III (Champotón)	19.0076946	-90.564891
Lázaro Cárdenas Número 2	17.9601578	-89.2250959
Ley de fomento agropecuario	18.0654	-89.42098
Ley de Reforma Agraria	19.0631921	-90.8072034
López Mateos (la desconfianza)	19.1942285	-90.5649519
Los Alacranes	17.9837568	-89.2148436
Los Ángeles	18.214899	-89.1791907
Los Laureles	19.4889582	-89.9925034
Los Tambores de Emiliano Zapata	17.9951387	-89.312704
Luinal	18.059475	-90.7981977
Mamantel	18.5236965	-91.0903343
Manuel Castilla Brito	18.35943	-89.44129
Mayatecum 1	19.1520352	-90.5091988
Mayatecum 2	19.1656426	-90.5093193
Melchor Ocampo	19.3744843	-90.2296273
Miguel Colorado	18.7844725	-90.6558701
Miguel de la Madrid	17.994741	-90.407325
Miguel de la Madrid (Escárcega)	18.492705	-90.591909
Miguel Hidalgo y Costilla	17.88874	-90.84477
Mireya (Nueva Chontalpa)	18.4772996	-91.0929154
Monte Bello	19.9528105	-89.9611036
Moquel	19.3536279	-90.672747
Mucuychakán	19.6883051	-90.4604127
Nayarit de Castellot	19.2255714	-90.2475399
Niños Heroes	18.15252	-89.46018
Nohakal	19.654931	-90.336411
Nohalal	20.1052009	-89.907095
Nueva Esmeralda	18.091977	-90.711989
Nueva Rosita	18.292524	-90.738416
Nueva Vida	18.8022765	-89.3691384



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Nuevo Bécál	18.6103835	-89.3027298
Nuevo Campanario	18.4497	-89.43182
Nuevo Campeche	18.5047679	-90.5339937
Nuevo Coahuila	17.89054	-90.77966
Nuevo Pital	18.59779	-91.033079
Nuevo San José	18.05912	-89.40316
Ojo de Agua	18.34249	-91.21754
Once de Mayo	18.09208	-89.46128
Pablo García	18.0766979	-90.9258349
Pablo Torres Burgos	18.297597	-90.697511
Pakchén	19.5289821	-89.7928708
Palizada	18.2537912	-92.0896861
Paraíso Nuevo	18.071	-91.10372
Pedro Baranda	17.97	-90.86707
Pich	19.4919954	-90.1176241
Pioneros del Río Xnohá	17.8895331	-89.1696857
Pixoyal	18.9326098	-90.6052773
Presidente de México Guadalupe Victoria	18.26653	-91.16642
Pucnachén	20.3647248	-90.2190017
Punta xen	19.178571	-90.9040945
Pustunich	19.1450345	-90.4820909
Quebraché	18.29888	-91.20709
Quiché de las Pailas	18.0756092	-89.3394295
Ribera de la Corriente	18.237895	-92.0370958
Ribera Gómez	18.2716392	-91.9888228
Ribera San Eduardo	18.2835038	-91.9524301
Ribera San Juan	18.3335964	-92.0660399
San Antonio Bobolá	19.7699	-90.4207368
San Antonio Soda	18.4198676	-89.1357922
San Antonio Yaxche	20.110743	-89.7301054
San Isidro	18.6333243	-91.0497287
San José Carpizo Dos	19.3946092	-90.5763569
San José Carpizo Uno	19.4066682	-90.5109306
San José de las Montañas	18.3732632	-90.6526043
San Juan	18.4469878	-90.5021316



GOBIERNO
DE TODOS



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

San Juan Bautista Sahcabchén	19.8742297	-89.9265793
San Luciano	19.4998364	-90.0140404
San Manuel Nuevo Canutillo	18.0715057	-90.667068
San Miguel	17.9152248	-90.5453974
San Miguel (Calakmul)	18.09339	-89.4344
San Miguel Allende	19.4623838	-89.995341
San Nicolás	20.4381482	-90.2352073
Santa Cruz (Palizada)	18.289765	-92.1024551
Santa Cruz Ex Hacienda	20.3969194	-90.2411154
Santa Isabel	18.3334984	-92.0952035
Santa María	20.3726586	-90.2458694
Santa Rita	19.6520632	-89.8696216
Santo Domingo (El Sacrificio, calakmul)	17.9983521	-89.3772341
Santo Domingo Kesté	19.4971373	-90.5068283
Sihoachac	19.4995789	-90.5840677
Tankuché	20.5033752	-90.2443917
Tila	18.2265249	-92.0552568
Tinun	19.9654583	-90.2255913
Tixmucuy	19.5844802	-90.3173306
Tomás Aznar B.	18.4803	-89.19598
Uayamón	19.6575538	-90.4211805
Ucum	19.2481247	-89.3361256
Ulumal	19.2702759	-90.6180288
Unidad y Trabajo	18.11787	-89.39981
Unión 20 de Junio (La Mancolona)	18.809444	-89.293333
Uzahzil-Edzná	19.6159609	-90.2181485
Valle de Quetzalcóatl	19.2240955	-90.2421937
Veintiuno de Mayo	18.204077	-89.2029758
Venustiano Carranza	18.1463	-91.02829
Vicente Guerrero (candelaria)	18.18566	-91.23207
Vicente Guerrero (Hopelchén)	19.5742203	-89.6047748
Villa de Guadalupe	19.2681551	-90.4598605
Villamar	19.2923234	-90.7722453
X-Canhá	19.1014592	-89.3314253
Xcanahaltún Huechil Unidos	19.995356	-89.818864



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

Xcupil	19.6649533	-89.859751
Xkeulil	19.6279326	-90.6305732
Xmabén	19.237107	-89.318147
Xmejía	19.229769	-89.3757497
Yacasay	19.1455271	-90.4017339
Yohaltún	19.011843	-90.3134682
Zoh-Laguna	18.5932992	-89.4186706

Anexo B

Niveles de Servicio (SLA) - Tiempos de respuesta y solución

Los tiempos de respuesta del NOC de "El Prestador" garantiza una gestión eficiente y efectiva de los incidentes, minimizando el tiempo de inactividad y asegurar la continuidad del servicio, el NOC de "El Prestador" cumple con el SLA (Service Level Agreement), bajo los cuales él se comprometió a brindar el servicio contratado mediante póliza, con la finalidad de poder atender las fallas oportunamente, definido a continuación:

"El Prestador" ofrece los siguientes Niveles de Servicio, conforme a lo indicado en la tabla siguiente:

Capa	Descripción	Tiempo de atención (1ra respuesta)	Tiempo de solución
Navegación	No despliega portal	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
	Despliega, pero no accede	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
	No asigna IP	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
	Lentitud al conectar	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
SSID y AP's	No se muestra el SSID	<=1 hr	<= 4hrs 50 min
	Falla AP (configuración)	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
Navegación	Sin navegación en el SSID	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
	Lentitud en Navegación	<=1 hr	<= 8hrs 50 min
Equipo Activo (Visitas a sitio)	Fallas del equipo por garantías (AP's, Routers, Switches, UPS, Cableado)	<= 24 hrs	72hrs

Los tiempos de atención establecidos en la tabla anterior no son aplicables a "El Prestador" en aquellos casos en que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como órdenes emitidas por autoridades civiles y/o militares, huelgas, inundaciones, epidemias, guerras, disturbios u otras circunstancias análogas de caso fortuito que impidan el cumplimiento de dichos tiempos.

El tiempo de atención de visitas a sitio es el mismo para todas las regiones a partir de recibir el reporte

- Tiempo de primera respuesta (a partir del recibo de la llamada o solicitud): Máximo 60 minutos.

Matriz → Escalamiento de problemas

En caso en que el servicio no se brinde dentro de los tiempos establecidos se proporciona la matriz de escalamiento de acuerdo con el siguiente cuadro:

Matriz	Tiempo de Solución	Medio de contacto
Matriz de Escalamiento	Inmediata	NOC Inmediato Call Center
		soporte.sitwifi@zendesk.com (+52) 800-112-1122



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
REMANENTES DE RECURSOS FEDERALES DE EJERCICIOS ANTERIORES (2022)
(PARTICIPACIONES)
EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN 2025

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PÓLIZAS DE SERVICIO DEL ENLACE SATELITAL Y
MANTENIMIENTO DE LA RED DORSAL ESTATAL"

ACTA No. SAFIN-0785/2025

	De acuerdo a prioridad	NOC Supervisión Anayeli Pedraza apedraza@sitwifi.com (+52) 55 6251 2698 Erick Ulin erick.ulín@arsnet.com.mx (+52) 33 2786 1834
	De acuerdo a prioridad	NOC Gerencia Julio Acevedo jacevedo@sitwifi.com (+52) 998 161 6725 Juan Antonio Sanchez jasanchez@sitwifi.com

Anexo E

Alcances de la sustitución de equipos

Los tiempos de solución de "El Prestador" dependen de los tiempos de resolución de "El Estado" y sujeto a disponibilidad de equipo activo.

Fallas no atribuibles a "El Prestador"

Capa	Descripción	Tiempo de solución
Equipo Activo	Desconexión por falta de energía y falla de los equipos por variaciones de voltaje	La falta de suministro eléctrico, así como las fallas en los equipos derivadas de variaciones de voltaje, son condiciones ajenas al control de "El Prestador", ya que dependen del suministro de energía eléctrica proporcionado por "El Estado" a las localidades correspondientes. En dichos casos, será "El Estado" quien determine el plazo para la solución, a fin de que "El Prestador" pueda reanudar sus actividades.
Equipo Activo	Daños por temas meteorológicos, comunidades cerradas por mal tiempo, vandalismo, robo, filtraciones, manipulación no autorizada.	En situaciones derivadas de causas fortuitas o de fuerza mayor, cuya duración escapa al control de "El Prestador", no será posible comprometer tiempos de solución específicos. En estos casos, "El Prestador" proporcionará la cotización correspondiente para la resolución de las afectaciones presentadas.

Los tiempos de atención establecidos en la tabla anterior no son aplicables a "El Prestador" en aquellos casos en que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como órdenes emitidas por autoridades civiles y/o militares, huelgas, inundaciones, epidemias, guerras, disturbios u otras circunstancias análogas que impidan el cumplimiento de dichos tiempos.