



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA DOS: TELÉFONO IP CON PANTALLA A COLOR DE 2.8 PULGADAS

ACTA No. SAFIN-0605/2022

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

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

PROGRAMA: Sistema Nacional de Información.
SUBPROGRAMA: Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas.

CONCEPTO: Adquisición de teléfonos IP y prestación de un servicio
PARTIDA DOS: Teléfono IP con pantalla a color de 2.8 pulgadas

CONTRATO: 093/2022 FECHA: 23 de septiembre de 2022

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, el día 09 del mes de noviembre del año dos mil veintidós, se hace constar que se recibió de conformidad los bienes, con los requisitos y en el plazo establecido, en presencia de los representantes que intervinieron en la entrega-recepción del proyecto.

ENTREGA EL PROVEEDOR: Reto Industrial, S.A. de C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X NOMBRE: Mtra. Marcela Muñoz Martínez
GOBIERNO MUNICIPAL: CARGO: Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana
GOBIERNO FEDERAL: DEPENDENCIA: Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO 5000.- BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES

Table with 6 columns: Part., Cant., Unidad de medida, Descripción, Precio unitario, Importe. Row 1: 2, 10, Pieza, Teléfono IP con pantalla a color de 2.8" (diagonal): 320 x 240 pixeles. Garantía: 1 año. Números de serie: 22WZ065005KJ, 22WZ07300141, 22WZ06500195, 22WZ073000MF, 22WZ073001E6, 22WZ073000R7, 22WZ07300189, 22WZ073000DR, 22WZ073000LY, \$3,267.53, \$32,675.30



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA DOS: TELÉFONO IP CON PANTALLA A COLOR DE 2.8 PULGADAS

ACTA No. SAFIN-0605/2022

		22WZ07300177		
			Subtotal	\$32,675.30
			16% I.V.A.	\$5,228.05
			Total	\$37,903.35

<u>INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO</u>	<u>AÑO</u>	<u>TOTAL</u>
	2022	\$37,903.35

Una vez verificados los bienes 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 el mismo y se obliga a corregir las deficiencias detectadas sin costo alguno para el Gobierno del Estado de Campeche.

El Gobierno del Estado de Campeche, a través de la **Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana**, recibe los bienes a su entera satisfacción.

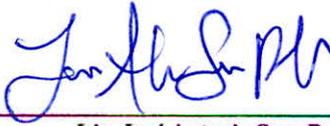
No habiendo otro asunto que tratar, se da por concluida la presente acta, firmando al calce los que en ella intervinieron.

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"



C. Edgar González Sánchez
Representante legal de Reto Industrial, S.A. de C.V.

RECIBEN POR "EL ESTADO"



Lic. José Antonio Sosa Rubio
Titular de la Unidad de Programas y Recursos Federales
de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana



Ing. Jorge Jacinto Capitán Navarro
Técnico en Redes del Centro de Control, Comando,
Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y
Seguridad Ciudadana.

FASP
OPERADO CON RECURSOS
2022



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA DOS: TELÉFONO IP CON PANTALLA A COLOR DE 2.8 PULGADAS

ACTA No. SAFIN-0605/2022

ANEXO ÚNICO

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
2	<p>Teléfono IP</p> <p>"El Proveedor" considera que los teléfonos IP, incluirán fuente de alimentación y cable patchcord de red, para operadores telefónicos del centro de atención de llamadas de emergencia C.A.L.L.E. 911.</p> <p>"El Proveedor" asume y considera que serán compatibles con el conmutador Avaya aara release 8.1 communication manager a través del protocolo h.323 y SIP, así como soportar todas las funciones y desarrollos del conmutador.</p> <p>Características técnicas mínimas</p> <p>Teléfono IP con funciones administrables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla a color de 2.8" (diagonal): 320 x 240 píxeles. • Teléfono de varias líneas con cuatro indicadores de línea/función roja/verde alrededor de la pantalla. • 4 teclas programables sensibles al contexto. • Botones físicos para teléfono, mensajes, contactos, historial, inicio, grupo de navegación, auriculares, altavoz, volumen, silencio. • LED para altavoz, silencio, auriculares, mensaje, historial. • Audio de banda ancha en el auricular y auriculares con cable. • Altavoz y auricular dúplex completo. • Auricular ergonómico compatible con audífonos que admite acoplador acústico TTD. • Indicador de mensaje en espera. • Tecla de silencio con alerta de silencio opcional. • Alerta de llamada IC con visibilidad de 360 grados Tonos de llamada ricos, clásicos, alternativos y descargables. • Soporte de dos posiciones, soporte de montaje en pared opcional. • Interfaz de línea Gigabit Ethernet (10/100/1000). • Segunda interfaz Ethernet 10/100/1000 Mbps. • Clase PoE (IEEE 802.3af) se registra como dispositivo de clase 1 y admite 802.3az. • Fuente de alimentación opcional de CA a 5 voltios. • Soporte de códec basado en estándares: G.722, Opus1. • Configurable a través de la interfaz web. • Soporte para HTTPS, TLS, SRTP para cifrado 2, 3. • Registro de llamadas recientes (100 entradas). <p>PATCHCORD CAT 5e/3m:</p>	10	Pieza

FASP

OPERADO CON RECURSOS 2022



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA DOS: TELÉFONO IP CON PANTALLA A COLOR DE 2.8 PULGADAS

ACTA No. SAFIN-0605/2022

FASP
OPERADO CON RECURSOS
2022

"El Proveedor" considera que el Patchcord será CAT 6A/3m debido al ancho de banda mejorado de 350 MHz para distribuir datos, voz y video a alta velocidad cumpliendo con las siguientes especificaciones:

- Fabricado con alambre de cobre 100% 24 AWG, para soportar una amplia gama de aplicaciones Ethernet como alimentación a través de Ethernet (PoE).
- Conectores RJ45 macho de 50 micras en cada extremo, que están contruidos de forma duradera con chapado en oro resistente a la corrosión, velocidad de transferencia de hasta 1000 Mbps para una precisión de transferencia de datos de alta calidad. Permitiendo alcanzar conexiones de red Ethernet rápidas.
- Mínimo ruido e interferencia, debido a sus 4 pares de hilos de cobre trenzado sin blindaje y resistente pero flexible revestimiento de PVC. Una moldura resistente y sin enganches hace que la instalación y el manejo de cables no se esfuerzen.
- Compatible con redes 10/100 Base-T y cuenta con un ancho de banda mejorado de 350 MHz para distribuir datos, voz y video a alta velocidad.
- Compatible con aplicaciones de categoría 5 y categoría 5e.

"El Proveedor" considera garantía de 1 año.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

FASP

**OPERADO CON RECURSOS
2022**

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

PROGRAMA: Sistema Nacional de Información.

SUBPROGRAMA: Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas.

CONCEPTO: Adquisición de teléfonos IP y prestación de un servicio

PARTIDA UNO: Servicio de mantenimiento a conmutador

CONTRATO: 093/2022

FECHA: 23 de septiembre de 2022

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, el día 09 del mes de noviembre del año dos mil veintidós, se hace constar que se recibió de conformidad el servicio, con los requisitos y en el plazo establecido, en presencia de los representantes que intervinieron en la entrega-recepción del proyecto.

ENTREGA EL PROVEEDOR: Reto Industrial, S.A. de C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X NOMBRE: Mtra. Marcela Muñoz Martínez
GOBIERNO MUNICIPAL: CARGO: Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana
GOBIERNO FEDERAL: DEPENDENCIA: Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO 3000.- SERVICIOS GENERALES

Part.	Cant.	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	Importe
1	1	Servicio	Servicio de mantenimiento al conmutador telefónico del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche al Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1. Vigencia del soporte del fabricante: 6 meses contados a partir de la firma del presente contrato. Garantía: Durante la vigencia del presente contrato.	\$789,860.21	\$789,860.21
				Subtotal	\$789,860.21
				16% I.V.A.	\$126,377.63



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

Total	\$916,237.84
-------	--------------

INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

<u>AÑO</u>	<u>TOTAL</u>
2022	\$916,237.84

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

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

El Gobierno del Estado de Campeche, a través de la **Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana**, recibe el servicio a su entera satisfacción.

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

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

C. Edgar González Sánchez
Representante legal de Reto Industrial, S.A. de C.V.

RECIBEN POR "EL ESTADO"

Lic. José Antonio Sosa Rubio
Titular de la Unidad de Programas y Recursos Federales
de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana

Ing. Roberto de Jesús Piedra Moo
Técnico en Telefonía del Centro de Control, Comando,
Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y
Seguridad Ciudadana.

FASP

**OPERADO CON RECURSOS
2022**



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

ANEXO ÚNICO

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad de medida															
1	<p>El servicio de mantenimiento al conmutador telefónico del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche al Servicio de Atención de Llamadas de emergencia 9-1-1.</p> <p>"El Proveedor" realizó y llevó a cabo el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los conmutadores telefónicos PBX del Servicio de Atención de Llamadas de emergencia 9-1-1 del estado de Campeche, incluyendo el servicio de monitoreo remoto por NOC y el soporte del fabricante que cubre todos los equipos de la infraestructura de voz con finalización al 15 de diciembre del 2022.</p> <p>"El Proveedor" consideró que el plazo de entrega del servicio será hasta el 15 de diciembre de 2022 y el plazo de la vigencia del soporte del fabricante es de 6 (seis) meses contados a partir de la firma del presente contrato.</p> <p>Bienes cubiertos: "El Proveedor" asume y considera que en la siguiente tabla se indican los bienes con que cuenta la convocante, cuya sede principal C4 Campeche que se encuentra en Prolongación Calle 7 s/n, Col. Buenavista C.P. 24039 en la ciudad San Francisco de Campeche, y sede remota ubicada en Subcentro Carmen que se encuentra en Calle 19 x Calle 42E, Col. Tacubaya C.P. 24180 en Ciudad del Carmen, ambas en el Estado de Campeche, con un sistema central conformado por un Avaya Aura Communication Manager, versión 8.1, con 2 servidores Dell R640 y dos Gateways modelo G650, con fuentes de poder redundantes, 1 servidor ASBCE Portwell y un Gateway G450 con servidor de sobrevivencia Avaya S8300E, con fuente de poder redundante, respectivamente, y que fueron ser cubiertos por el contrato de mantenimiento:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Sitio Principal C4 Campeche/Servidores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DELL R640</td> <td>SRVR CM, SM & AES</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>DELL R640</td> <td>SRVR CM, SM, SMGR & CMS</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>PORTWELL</td> <td>SESSION BORDER CONTROLLER</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>IVR</td> <td>SERVIDOR IVR (BROMA) CALIXTA</td> </tr> </tbody> </table> <p>"El Proveedor" no considerará este equipo IVR Calixta (Broma) dentro del servicio de mantenimiento.</p>	Sitio Principal C4 Campeche/Servidores			1	DELL R640	SRVR CM, SM & AES	1	DELL R640	SRVR CM, SM, SMGR & CMS	1	PORTWELL	SESSION BORDER CONTROLLER	1	IVR	SERVIDOR IVR (BROMA) CALIXTA	1	Servicio
Sitio Principal C4 Campeche/Servidores																		
1	DELL R640	SRVR CM, SM & AES																
1	DELL R640	SRVR CM, SM, SMGR & CMS																
1	PORTWELL	SESSION BORDER CONTROLLER																
1	IVR	SERVIDOR IVR (BROMA) CALIXTA																

FASP

OPERADO CON RECURSOS 2022



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

Sitio Principal C4 Campeche/G650/Gabinete 1		
1	655A	POWER SUPPLY
1	TN2312BP	IPSI
1	TN799DP	CLAN
1	TN744D	CALL CLASSIFIER
1	TN2214B	DIGITAL LINE
1	TN2214	DIGITAL LINE
1	TN747B	CO TRUNK
1	TN2464BP	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	TN2302AP	IP MEDIA PROCESSOR
1	655A	POWER SUPPLY
Sitio Principal C4 Campeche/G650/Gabinete 2		
1	655A	POWER SUPPLY
1	TN799DP	CLAN
1	TN799DP	CLAN
1	TN2501AP	VAL-ANNOUNCEMENT
1	TN2793	ANALOG LINE
1	TN2464BP	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	655A	POWER SUPPLY
Sitio Remoto Subcentro Carmen/G450/Gabinete 1		
1	S8300E	SERVIDOR INTERNO
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM711AP	ANA MM

FASP

OPERADO CON RECURSOS
2022



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

FASP
OPERADO CON RECURSOS
2022

1	VMM-ANN	MG-ANNOUNCEMENT		
<p>Como aplicativos a destacar, se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaya Call Center Elite (CCE). • Avaya Application Enablement Services (AES). <p>Licenciamiento y capacidad actual.</p> <p>"El Proveedor" consideró que se tiene operando un sistema Avaya Aura Communication Manager RIs 8.1 con licencias Core Suite.</p> <p>"El Proveedor" considera que el equipo PBX Avaya cuenta actualmente con la siguiente capacidad en su licenciamiento con nivel de software Core Suite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias en Nivel de Software Core Suite R8= 260 • Licencias de Agentes de Call Center Elite R8= 15 • Licencias de AES R8 BASIC TSAPI= 40 • Licencias de AES R8 Advanced TSAPI Large= 01 • Licencias de Avaya R8 ASAI for AES = 01 <p>"El Proveedor" tomó en cuenta que la localidad remota de Subcentro Carmen (sede remota) está diseñada, configurada y operando actualmente para que tenga una supervivencia local equipada con sus recursos propios apoyándose con su servidor interno S8300D en el gateway de voz modelo G450, el cual asume y toma el control de todo el procesamiento y señalización de las llamadas de tal manera que el sitio siga operando sin interrupciones en caso de una eventual pérdida de comunicación con el sitio y/o sede principal del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche.</p> <p>"El Proveedor" soportará y mantendrá toda la infraestructura del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 en el Estado de Campeche durante la vigencia del contrato, considerando los servidores para la telefonía IP y servidores para sus aplicativos de voz, los gateways de las 2 localidades (2 G650 y 1 G450), así como sus respectivas tarjetas de servicios (TNxx y Media Bay Modules MBM).</p> <p>Descripción del servicio:</p> <p>"El Proveedor" realizará y llevará a cabo el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo por 6 meses para los equipos indicados en la descripción de bienes cubiertos, con un horario de servicio de 24 horas todos los días de la semana (24 x 7), con cobertura en la ciudad de San Francisco de Campeche y Ciudad del Carmen, Campeche, con el cumplimiento de los siguientes servicios:</p> <p>"El Proveedor" considera que el plazo de entrega del servicio será hasta el 15 de diciembre de 2022 y el plazo de la vigencia del soporte del fabricante es de 6 (seis) meses contados a partir de la firma del presente contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de respuesta de atención / Solución. • Asistencia Técnica. • Servicio de mantenimiento preventivo. 				

[Handwritten signature]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de mantenimiento correctivo • Soporte del fabricante. • Servicio de monitoreo remoto. <p>Será responsabilidad y obligación de "El Proveedor" en los servicios tanto preventivo como correctivo, en sitio y remotamente, no afectar el software y/o configuración de operación del equipo.</p> <p>Tiempos de respuesta de atención/solución: El tiempo del inicio de atención o respuesta a un reporte efectuado, "El Proveedor" dará un folio de atención al recibirlo, dependerá del tipo de falla o evento solicitado, para lo cual se hace la siguiente división:</p> <p>Inicio de atención de fallas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio "a": (pérdida total o parcial de la funcionalidad del equipo, más del 25% del número de extensiones, troncales o circuitos varios): 4 horas como máximo, mediante atención remota o en sitio. • Servicio "b": (cualquier falla del equipo no considerada dentro de las fallas mayores): 8 horas como máximo, mediante atención remota o en sitio. <p>Tiempo máximo de solución de fallas después del inicio de la atención: Servicio "a": 24 horas como máximo. Para el caso de fallas mayores su atención se continuará hasta su solución, sin ningún costo. Servicio "b": 48 horas como máximo, mediante atención remota o en sitio.</p> <p>"El Proveedor" considera que en el caso de que en alguna reparación de los equipos se requiera cambio o sustitución de alguna parte o componente, se tendrá la obligación de remplazarlo en sitio, dentro del tiempo máximo de atención del reporte. Si el equipo no pudiera repararse dentro de los tiempos establecidos, se sustituirá el equipo o parte dañada con equipo de respaldo que cuente con las mismas características o superiores que el equipo original, esta sustitución se efectuará dentro de los tiempos máximos de atención definidos y permanecerá durante el tiempo que tarde la compostura del equipo dañado. En el caso de que existan equipos de respaldo instalados al término del contrato, estos seguirán dando el servicio hasta que se reparen los equipos dañados, aun cuando haya terminado la vigencia del contrato, extendiéndose los derechos que se otorgan para estos reportes de falla, en los términos originales.</p> <p>"El Proveedor" considera que si después de realizado el mantenimiento correctivo a un equipo, este vuelve a presentar la misma falla, se considerará cómo no realizado y su reparación será sin cargo alguno.</p> <p>"El Proveedor" queda obligado a continuar con la atención, sin costo, de fallas o problemas detectados dentro de la vigencia del contrato hasta su solución, aun cuando ésta, se extienda más allá de aquélla; prorrogándose los derechos que otorga dicho contrato para estos reportes de falla, en los términos originales.</p> <p>Asistencia técnica: "El Proveedor" cuenta con un centro de consulta o asesoría telefónica que permitirá a su personal técnico realizar aclaraciones y consultas sobre el uso y configuración de los</p>		
---	--	--

FASP

OPERADO CON RECURSOS
2022



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

FASP

OPERADO CON RECURSOS 2022

Handwritten signature and initials in blue ink.

equipos indicados en la descripción de bienes cubiertos. Para esta clase de servicio no se totalizarán horas mensuales en uno o varios eventos y no habrá restricción en la duración de cada evento.

Mantenimiento preventivo:

"El Proveedor" considera que el mantenimiento preventivo se dará a todos y cada uno de los equipos inventariados señalados en la descripción de bienes cubiertos, 1 (una) vez durante la vigencia del servicio de mantenimiento del conmutador, con excepción única en aquellos casos en donde los equipos no pueden dejar de operar, en cuyo caso se notificará para que de manera conjunta sean programados. "El Proveedor" considera que el mantenimiento será proporcionado al "hardware" y al "software" que componen los equipos, con la finalidad de mantener la vigencia tecnológica del equipo, este mantenimiento incluirá las actualizaciones del "software" a la última versión gratuita emitida por el fabricante y que no requieran modificaciones en el hardware del equipo.

"El Proveedor" proporcionó por escrito, un análisis experto del estado que guarda el hardware y software, con la finalidad de garantizar un óptimo nivel del funcionamiento de los equipos.

"El Proveedor" proporcionó por escrito, los riesgos sujetos a fraudes telefónicos de cada uno de los equipos, así como las sugerencias necesarias para evitar dicha situación.

"El Proveedor" elaboró y revisó conjuntamente con su personal técnico, el programa de trabajo, las actividades y fechas del mantenimiento preventivo a detalle; con cantidades, nombres de los responsables a ejecutar y supervisar la aplicación de dichos servicios, a más tardar en la segunda semana contada a partir de la formalización del contrato. "El Proveedor" entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios formalizados conjuntamente en la fase de revisión. En caso de que existan modificaciones al programa validado, estas se registrarán por escrito y de común acuerdo entre ambas partes.

Para el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, "El Proveedor" presentará por escrito los recursos humanos y técnicos, así como protocolos de prueba, con los que cubrirá el servicio.

Mantenimiento correctivo:

"El Proveedor" proporcionará los mantenimientos correctivos surgidos durante la vigencia del servicio, al hardware y software del equipo, el cual incluirá las refacciones y/o partes originales y actualizaciones del "software" que se requieran para reparaciones del equipo, así mismo se suministrará la mano de obra para su instalación.

"El Proveedor" considera que los equipos que se utilicen en todos los casos tendrán calidad y características técnicas iguales o superiores a las del equipo original, de tal manera que se garantizará el funcionamiento adecuado del hardware y software. "El Proveedor" aplicará pruebas de diagnóstico y operación de respaldo antes de proceder a la reparación del mismo, según resulte el diagnóstico aplicado. Al finalizar se entregará copia del reporte de servicio de mantenimiento correctivo. En el caso de una contingencia mayor o de severidad crítica, "El Proveedor" asignará un ingeniero en sitio hasta la resolución total del problema.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de umbrales de operación normales para contar con referencias adecuadas para la detección de tendencias y/o problemas que puedan afectar el funcionamiento de los equipos. Análisis continuo de tendencias operativas que permita contar con parámetros de mejora en la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas. Emisión de alarmas en caso de sobrepasar los umbrales normales de operación y avisos al personal especializado a través de correo electrónico y llamadas telefónicas. "El Proveedor" considera que los análisis de tendencias, cuellos de botella, identificación de oportunidades y alarmas generadas será entregado por medio de un reporte de manera mensual, los primeros 10 días hábiles de cada mes, con el fin de analizar y recomendar las mejores prácticas para el óptimo funcionamiento de las comunicaciones. <p>"El Proveedor" considera que los reportes que se entregarán cumplirán con los requerimientos de información mínimos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de disponibilidad de la infraestructura de telecomunicaciones monitoreada. <p>"El Proveedor" contará dentro de su centro de operaciones de la red NOC (Network Operation Center) con una solución de monitoreo que permita las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo a través de gráficas y tableros de control, así como alarmas para el análisis del desempeño de la red en tiempo real. Integración de monitoreo con varios fabricantes. Identificación de una ruta de acceso detectando automáticamente el camino (origen/destino) de una aplicación donde se experimenta problemas en la red, como pérdida de la conexión o lentitud. Identificación y descubrimiento de nuevos dispositivos en la red. Visualización y creación de topologías de red con alarmas a la vista. Monitoreo del ancho de banda y análisis detallado del tráfico en la red a nivel de interfaz, logrando identificar cuales aplicaciones se encuentran consumiendo más ancho de banda. Detección del uso del ancho de banda que se está consumiendo ya sea por usuario, por aplicaciones operando en la red, por los protocolos utilizados y/o un grupo de IPS. 		
--	---	--	--

FASP

OPERADO CON RECURSOS 2022

[Handwritten signature]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad de flujos con distintos fabricantes y estándares para monitorear y analizar los datos de flujos de tráfico de red mediante NETFLOW, SFLOW e IPFIX. • Administración de cambios sobre las configuraciones de forma automatizada para diferentes fabricantes. Los cambios podrán ser aprobados o no, a través del administrador de la red con su revisión y aprobación. • Realización de copias de seguridad e inventarios de red. • Comparaciones de configuraciones del antes y después. • Esté preparada para soportar la capacidad de correlacionar logs y eventos para detectar incidentes y poder resolver problemas brindando seguridad a la red. • Esté preparada para soportar recolección y análisis de los eventos y logs de los equipos en la red, tales como: firewalls, switches, routers, servidores y algunas aplicaciones. • Esté preparada para soportar correlación en tiempo real para identificar ataques. • Esté preparada para soportar la capacidad de verificar que la configuración de los equipos de red cumple con políticas de mejores prácticas y regulaciones internacionales (SOX y CISSP). • Esté preparada para soportar la creación de reglas para tomar acciones automáticas sobre las actividades sospechosas o maliciosas. • Generación de reportes con información, parámetros y estadísticas que ayuden a analizar el tráfico de la red y contribuir al troubleshooting mediante la solución del NOC. Dicha solución estará soportada por el fabricante durante el periodo de la vigencia del contrato. <p>Características mínimas que cumplirá la mesa de ayuda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad del soporte telefónico por parte de "El Proveedor" será de 24 horas, todos días, contando con un esquema de escalamiento de al menos dos niveles jerárquicos superiores (de conocimiento y toma de decisión) que serán requeridos y escalonados después de 4 horas durante las cuales no se ha finalizado el reporte. • "El Proveedor" proporcionó los nombres, cargos, teléfonos fijos y celulares del personal destinado a la atención telefónica para el soporte. • La mesa de ayuda será propia de "El Proveedor". 		
--	---	--	--

FASP

OPERADO CON PERMISO
2022

[Handwritten signature]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO"
PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

FASP

OPERADO CON RECURSOS
2022

- "El Proveedor" permitirá el acceso a la mesa de ayuda a través de internet desde cualquier lugar de la red del área requirente.
- "El Proveedor" realizará la apertura y seguimiento de casos vía telefónica y vía web.
- "El Proveedor" notificará el alta de caso vía email.
- "El Proveedor" enviará vía correo electrónico el número de casos generado.
- "El Proveedor" capturará y permitirá la consulta de reporte de fallas, documentando al menos la siguiente información:
 - a) Número de reporte.
 - b) Persona que realizó el reporte.
 - c) Responsable de atender el reporte.
 - d) Tiempos de atención y solución del problema.
 - e) Refacciones (en caso de emplearlas).
 - f) Diagnóstico de la falla.
 - g) Nombre del contacto por parte del cliente que autoriza el servicio.
 - h) Estatus del servicio.
- Contará con un historial de eventos ocurridos por servicio.
- Tendrá la capacidad de consultar los servicios por estatus y rango de fechas.

Consideraciones especiales para el servicio de mantenimiento preventivo, servicio de mantenimiento correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo.

"El Proveedor" considera que los servicios anteriores incluirán sin costo adicional para el "El Estado" lo siguiente:

- Materiales, equipos, mano de obra, viáticos y refacciones que se requieran para proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo.
- Reponer o reparar cualquier equipo al que "El Proveedor" le ocasione daño. Esto se repondrá con otro equipo de características iguales o superiores; para ello se dispondrá de un lapso máximo de ocho semanas, considerando instalar y dejar operando los servicios a través de un equipo temporal durante este periodo.

Personal requerido:

"El Proveedor" cuenta con personal capacitado, por lo menos tres personas con el mismo nivel, para la realización de la actualización y los mantenimientos al equipo PBX y que cubre cada uno el siguiente perfil:

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

Área o sistema en la que se requiere especialidad	Perfil del personal (estudios)	Experiencia comprobable mediante
Infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas.	Ingeniero en comunicaciones y electrónica o afin que cuente con las certificaciones de Avaya como Partner Diamante para dar los servicios de actualización, soporte y mantenimiento a los equipos del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche.	1.- Copia simple del certificado de estudios superiores. 2.- Certificados de cursos de capacitación y/o certificaciones vigentes del fabricante Avaya.

"El Proveedor" presentó el certificado vigente de los ingenieros acompañado del curriculum vitae, contando con el personal calificado para atender el servicio actualización, de soporte técnico de mantenimiento, preventivo/correctivo de la infraestructura de Comunicaciones Unificadas que el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche le requiera aún en caso de cambio de turno (3 turnos) y días festivos, con el fin de acreditar las siguientes certificaciones que son de manera enunciativa más no limitativa:

Tabla 1: Ingenieros certificados solicitados y sus cantidades que contendrá y cumplirá como mínimo "El Proveedor"

Tipo de certificación	Nombre de la certificación	Número mínimo de certificaciones
Avaya Certified Implementation Specialist (ACIS)	Avaya Aura Core Components	3
Avaya Certified Implementation Specialist (ACIS)	Avaya Aura Communication Applications	3
Avaya Certified Support Specialist (ACSS)	Avaya Aura Core Components	3
Avaya Certified Support Specialist (ACSS)	Avaya Aura Communication Applications	3
Avaya Certified Design Specialist (ACDS)	Avaya OneCloud UCaaS Design	3

Documentación necesaria a presentar para la entrega recepción de Trabajos:

OPERADO CON RECURSOS FASP 2022

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

FASP

OPERADO CON RECURSOS 2022

"El Proveedor" considera los requerimientos mínimos que contendrá la memoria técnica descriptiva al finalizar los trabajos de mantenimiento mes con mes y al finalizar el contrato son:

- 1. "El Proveedor" considera que al finalizar los servicios de mantenimiento preventivo/correctivo, se entregará un reporte de servicio, donde se describa a detalle las acciones realizadas, las posibles causas de la falla si es que fue correctivo el servicio, así como sus recomendaciones para las posibles mejoras.
2. Cinco días después de finalizar cada uno de los meses, durante la duración del contrato, "El Proveedor" entregará un reporte, donde se describa a detalle los folios de las órdenes de servicio realizadas, los tipos de servicios (preventivo, correctivo), cuántos, así como el desglose de partes, piezas o refacciones suministradas.
3. Como parte del reporte solicitado, "El Proveedor" entregará un reporte de cada uno de los equipos, donde se establecerán: las modificaciones realizadas, configuraciones, actualizaciones, reemplazo de componentes y estado general.
4. "El Proveedor" proporcionó por escrito, un análisis experto del estado que guarda el hardware y software, con la finalidad de garantizar un óptimo nivel del funcionamiento de los equipos.
5. 30 días hábiles antes de la finalización del contrato, "El Proveedor" entregará una memoria técnica de la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas actualizada.
6. Al finalizar la vigencia de contrato "El Proveedor" entregará a "El Estado" un documento donde garantice que los equipos, componentes y sistemas se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y de operación.

Consideraciones generales:

- 1. "El Proveedor" cumplió con las especificaciones técnicas mínimas requeridas.
2. "El Proveedor" pudo realizar una visita a las diferentes ubicaciones donde se encuentran instalados los equipos y las condiciones de operación con respecto al listado del Anexo, verificando y confirmando cada uno de los mismos, en un horario de 9:00 a 17:00 horas con previa cita.
3. "El Proveedor" considera que se entenderá como emergencia o falla mayor aquella situación en la cual los sistemas manden un mensaje de alerta, dejen de operar o pongan en riesgo el funcionamiento.
4. El personal de "El Proveedor" portó siempre uniforme e identificación que lo acredite como miembro de la misma, así como mostrar un buen comportamiento.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS IP Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO" PARTIDA UNO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO A CONMUTADOR

ACTA No. SAFIN-0604/2022

	<p>5. Los daños y desperfectos ocasionados a las personas, equipo y mobiliario del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche, atribuibles a los trabajos realizados por el personal de "El Proveedor" durante las labores de las mismas, serán repuestos por un bien con iguales o superiores características, por lo cual "El Proveedor" contará con una póliza de responsabilidad civil de daños a terceros.</p> <p>6. "El Proveedor" considera que los horarios para los mantenimientos preventivos serán de las 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes, salvo los casos que por necesidad del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche se requiera otro horario.</p> <p>7. Es responsabilidad de "El Proveedor" brindar los mecanismos e implementos de trabajos necesarios para que las personas que laboren cuenten con las medidas necesarias de seguridad que garanticen su integridad física (casco, botas, guantes, ropa adecuada, faja, arnés, escaleras, andamios, herramientas y todo lo necesario según aplique o se ocupe).</p> <p>8. Las facilidades que se brindaron a "El Proveedor" para el desarrollo de los trabajos solicitados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acceso a las instalaciones previa identificación. b) Energía eléctrica no regulada, en el contacto más cercano. c) Agua potable corriente en la toma más cercana que exista. d) Servicios sanitarios para el personal que se encuentre laborando. e) Acceso al núcleo de depósito de basura de cada inmueble para depositar la basura que resulte como consecuencia del servicio. f) Acceso a la administración de los diferentes equipos que conforman la plataforma telefónica Avaya, mediante la clave de usuario y contraseña que corresponda. <p>Garantía: Las garantías para los servicios, refacciones y piezas suministradas se expidieron por escrito, firmadas por el representante legal de "El Proveedor", indicando claramente el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, así como el procedimiento y condiciones para hacer válidas estas garantías. Estas garantías especificarán el tiempo y cobertura, así como las condiciones que la invalidan. Esta garantía será durante la vigencia del contrato.</p>		
--	--	--	--

FASP

OPERADO CON RECURSOS 2022