





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  
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE IDENTIFICACIÓN  
BALÍSTICA (IBIS)"

ACTA No. SAFIN-0253/2022

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. Guido Alberto Pérez Flota  
Representante Legal de  
Tecnología Aplicada a Corporativos, S.A. de C.V.

RECIBEN POR "EL ESTADO"

Mtra. Dora Cecilia Núñez Góngora  
Directora del Instituto de Servicios  
Periciales de la Fiscalía General del  
Estado

Lic. Renato Sales Heredia  
Fiscal General del Estado de Campeche

OPERADO CON RECURSOS  
2022

FASP



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  
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE IDENTIFICACIÓN  
BALÍSTICA (IBIS)"

ACTA No. SAFIN-0253/2022

**ANEXO ÚNICO**

El Mantenimiento del Sistema IBIS TRAX-3D incluye:

Garantía Extendida IBIS y Plan de Protección.

Se describe el alcance del servicio postventa ofrecidos por Ultra Electronics Forensic Technology para el sistema IBIS® TRAX-3D™ situado en las instalaciones de Fiscalía General del Estado de Campeche, en la ciudad de Campeche (sitio 038MX).

En el siguiente cuadro se detallan los componentes del sistema a ser cubiertos por la Garantía Extendida IBIS plan de Protección:

| Componentes del sistema           |
|-----------------------------------|
| — Estación IBIS® BRASSTRAX        |
| — Concentrador de Datos IBIS®     |
| — Estación de análisis MATCHPOINT |

El Plan SafeGuard de "El Prestador" asegura que la inversión de "El Estado" produzca resultados excepcionales de forma coherente, manteniendo el sistema TRAX-3D™ en un nivel óptimo de rendimiento. SafeGuard protege el valor intrínseco de la inversión tecnológica de "El Estado" en el tiempo, permitiéndole lograr una solución sostenible.

Alcance de los Servicios Cubiertos.

**1. Mantenimiento:**

1.1. Cuando se envíe soporte técnico en plaza, el técnico de campo de "El Prestador" también llevará a cabo el mantenimiento proactivo en el sistema para garantizar su funcionamiento óptimo. El técnico de campo inspeccionará, limpiará, lubricará y calibrará el sistema, y realizará verificaciones visuales y funcionales. El técnico de campo también tomará nota de las piezas desgastadas que deben ser reemplazadas, ya sea inmediatamente o durante una visita posterior.

**2. Centro de Soporte**

**2.1.- Centro de Soporte:**

Forensic Technology dispone de un Centro Internacional de Servicios al Cliente que contrata el plan SafeGuard. Este Centro de Soporte provee:

- Servicio de Soporte y Asistencia Telefónica y /o por e-mail.
- Línea de atención telefónica inmediata 24/7
- Evaluación y respuesta técnica dentro de la hora siguiente de su llamada.
- Dirección de correo electrónico para soporte técnico: [fti.support@contactft.com](mailto:fti.support@contactft.com)

RECIBIDO CON RECURSOS  
A 2022

FASP



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  
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE IDENTIFICACIÓN  
BALÍSTICA (IBIS)"

ACTA No. SAFIN-0253/2022

- Disponibilidad de recursos de soporte técnico a través del sitio web de Ultra Electronics Forensic Technology: <http://www.ultra-forensictechnology.com>

**2.2 .- Soporte Técnico**

El Soporte Técnico se brinda para diagnosticar problemas y repararlos. "El Estado" será notificado sobre el tiempo estimado que tomaría corregir el problema. Siempre que sea posible, se propondrá una solución inicial. Si el material y / o apoyo técnico debieran ir sobre el terreno, su desplazamiento se hará en un plazo razonable.

**3.- Garantía extendida:**

**3.1.- Reemplazo de Hardware defectuoso.**

"El Prestador" reemplazará el hardware defectuoso el cual sería por sus técnicos especializados de campo. Los gastos de envío para el reemplazo de hardware serán pagados por Forensic Technology.

**3.2.- Actualizaciones menores de Hardware.**

Antes de la implementación de una actualización de software, "El Prestador" evaluará la capacidad de cada sistema informático y, en caso necesario, actualizará la memoria de acceso aleatorio (RAM) y/o unidad de disco duro. Estas actualizaciones asegurarán que el nuevo software sigue funcionando de manera óptima en el equipo.

La decisión de realizar una actualización menor de hardware en un equipo determinado se hace con la exclusiva discreción de Ultra Electronics Forensic Technology.

**3.3.- Soporte Técnico en plaza.**

Este nivel de soporte se brinda cuando los problemas no pueden resolverse por teléfono o de forma remota a través del servicio de canal de comunicación, que es proporcionado y mantenido por "El Estado". En esta situación, Ultra Electronics Forensic Technology enviará al sitio de "El Estado" un técnico de campo debidamente certificado para realizar los trabajos correctivos. Al retirarse del sitio, el técnico de campo completará un Informe de Orden de Trabajo del cual dejará una copia a "El Estado".

**3.4.- Atención Proactiva del Sistema.**

Atención Proactiva del Sistema comprende una serie de inspecciones que permitirá identificar las ineficiencias del rendimiento del sistema antes de que causen problemas o dieran lugar a tiempos de inactividad. Estas actividades incluyen: la revisión del registro de copia de la cinta seguridad y de los datos de correlación de procesamiento de registros, verificación de la disponibilidad de espacio en disco duro, registro de archivos de software, servidor, y el estado de correlación, los controles del microscopio y la iluminación.

Atención Proactiva del Sistema se llevará a cabo de forma remota por Ultra Electronics Forensic Technology utilizando la línea de servicio de comunicación que "El Estado" haya proporcionado para cumplir con este fin. Ultra Electronics Forensic Technology coordinará la eventualidad de este servicio con el Cliente.

**3.5.- Programa de Atención al Cliente**

"El Prestador" se preocupa por el impacto que sus productos y servicios tienen sobre el trabajo de misión crítica de sus Clientes. "El Prestador", por lo tanto, instituyó el Programa de Atención al Cliente para fomentar la relación entre nuestros

OPERADO CON RECURSOS  
2022

FASP





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  
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE IDENTIFICACIÓN  
BALÍSTICA (IBIS)"

ACTA No. SAFIN-0253/2022

profesionales a través de comunicaciones oportunas y proactivas. Ultra Electronics Forensic Technology entiende el entorno de "El Estado" para que pueda reaccionar rápidamente optimizando el uso de nuestros productos.

Durante la visita o llamada telefónica, un representante de "El Prestador" hablará con el usuario (s) sobre su experiencia con el sistema, las actividades de apoyo, los procesos de flujo de trabajo, las características actuales y futuras, y otros temas de interés.

**3.6.- Corrección de Errores de Aplicación (Errores de Software) y Paquetes de Servicio.**

Si "El Estado" detecta e informa a nuestro centro de atención telefónica un error en la aplicación (error de software), un Reporte de Problema de Software será enviado al Departamento de Ingeniería de Ultra Electronics Forensic Technology. El tiempo de respuesta a un Reporte de Problema de Software depende de la índole del error en la aplicación IBIS del Cliente. Para un problema mayor en el que la operación del sistema se viera gravemente disminuida, se instalará un parche de software. Para un problema menor que no afecte gravemente el funcionamiento del sistema, el problema se abordará y la solución podrá emitirse como una futura actualización o versión de software.

**3.7.- Actualizaciones de Software.**

Al participar en nuestro plan de SafeGuard, la inversión inicial del software de "El Estado" está garantizada para evolucionar con el tiempo. Bajo nuestro plan, la aplicación de software IBIS se actualiza a las nuevas características y funcionalidades resultantes de la investigación y desarrollo de nuestros equipos especializados de científicos, de desarrollo de producto, de técnicos especializados y de expertos en aplicación de la ley. Las actualizaciones de software también se dirigen a la gestión del ciclo de vida de software de terceros incluyendo los sistemas operativos, gestión de bases de datos y procedimientos y copias de seguridad de la información. Forensic Technology sin embargo, actualizará software de terceras partes que hayan sido suministrados con el sistema, sólo si Ultra Electronics Forensic Technology decidiera que es estrictamente necesario para mantener la operatividad del sistema.

Las actualizaciones de software pueden ser hechas como un Paquete de Servicio o como parte de una versión mayor de software. Ultra Electronics Forensic Technology implementa las actualizaciones de software a través de la línea de sistema de comunicación establecida por "El Estado", después de recibir la respectiva aprobación de "El Estado". Cambios en la configuración de la base de datos también pueden ser llevados a cabo durante el proceso de actualización. Sólo los sitios que cumplan con la recomendación de calidad de la línea de comunicación de servicio pueden contar con su software actualizado.

**3.8.- Compatibilidad con versiones anteriores.**

En las actualizaciones de software y las correcciones se prevé la compatibilidad con los datos existentes. En consecuencia, con las actualizaciones de software, los cambios de hardware estarán limitados a aquellos que se consideren estrictamente necesarios debido a las nuevas funcionalidades del software actualizado. Esto no aplica a la introducción de nuevos productos o tecnología significativamente diferente. En caso de que Ultra Electronics Forensic Technology determinara que las actualizaciones de software y/o hardware hechas en virtud del plan SafeGuard requieren capacitación adicional, dicha capacitación se hará en las instalaciones de "El Estado" sin costo adicional.

**3.9.- Gastos de Viaje y permanencia.**

Los gastos de viaje y permanencia de los técnicos que se requieran, estarán a cargo de "El Prestador", siempre y cuando el objetivo del viaje sea el cumplimiento del plan de Garantía SafeGuard.

OPERADO CON RECURSOS  
2022

FASP



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  
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE IDENTIFICACIÓN  
BALÍSTICA (IBIS)"

ACTA No. SAFIN-0253/2022

3.10.- Compromiso de Disponibilidad

Ultra Electronics Forensic Technology se compromete a tener disponibles para suministro, piezas de repuesto para un periodo de siete (7) años a partir de la instalación del equipo.

En el caso de interrupción de la fábrica de un componente defectuoso, Forensic Technology hará lo posible por proponer una solución alternativa, que permita el funcionamiento del sistema.

3.11. Vigencia de la garantía extendida: De la firma de contrato al 31 de diciembre 2023.

Objetivo del nivel del servicio.

"El Prestador" se esfuerza por alcanzar la excelencia en la prestación de servicios a "El Estado". La misión de "El Prestador" es proporcionar a "El Estado" con servicios de primera clase que superan los estándares industriales de calidad, seguridad y satisfacción del Cliente. Para alcanzar este objetivo, Ultra Electronics Forensic Technology ha sido certificada en ISO.

Para "El Estado", esto se traduce en un objetivo de nivel de servicio de no menos del 95% de disponibilidad del sistema. Este objetivo es para cada sistema IBIS TRAX-3D y se basa en la disponibilidad operacional 24 / 7 calculada por trimestre, al minuto. El mantenimiento programado y el tiempo de inactividad del sistema ocasionado por eventos fuera del control de Ultra Electronics Forensic Technology (tiempo llamado minutos fuera de alcance) están excluidos de este cálculo.

Definiciones:

- El tiempo de actividad del sistema es igual al número de componentes del sistema el sitio de "El Estado" multiplicado por el número de minutos en un trimestre.
- El tiempo de inactividad del sistema es igual a la cantidad acumulativa de minutos no-operativos de cada componente del sistema durante un trimestre. El tiempo de inactividad no incluye el tiempo necesario para realizar los mantenimientos programados y cualquier otro tiempo de inactividad causados por los acontecimientos que no estén bajo el control de Ultra Electronics Forensic Technology.

Será necesario que Ultra Electronics Forensic Technology se ocupe de la instalación de todas las actualizaciones de hardware. La contratación de un tercero para la instalación de la actualización de hardware invalidará todos los acuerdos de garantía SafeGuard. Ultra Electronics Forensic Technology deberá proveer las actualizaciones de hardware para asegurar que el sistema utilice solo los componentes que optimizarán su operación, en caso de que Ultra Electronics Forensic Technology determinara que las actualizaciones de hardware requieren capacitación adicional, dicha capacitación se cotizará junto con la actualización.

Ni "El Estado" ni un tercero podrán instalar hardware o software que no pertenezcan a Ultra Electronics Forensic Technology. En caso de que un tercero que no sea Ultra Electronics Forensic Technology, agregare hardware o software adicional a la configuración del sistema, Ultra Electronics Forensic Technology se reservará el derecho de anular el resto de la garantía del sistema.

OPERADO CON RECURSOS  
A 2 0 2 2

FASP



**GOBIERNO  
DE TODOS**



**SAFIN**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
DE CAMPECHE

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  
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE IDENTIFICACIÓN  
BALÍSTICA (IBIS)"

ACTA No. SAFIN-0253/2022

**Reactivación de SafeGuard.**

En el caso de que "El Estado" opte por la terminación anticipada del plan SafeGuard o no lo renueve inmediatamente y si en el futuro desea renovarlo, se aplicará una tarifa de reactivación, así como los costos asociados a la actualización del sistema al estándar vigente al momento de la reactivación. La tarifa de reactivación será del 12% de la Tarifa Anual, por cada mes o fracción transcurrido entre la fecha de vencimiento del último plan SafeGuard y la fecha de inicio del nuevo plan.

**Línea de Comunicación para Servicio Técnico suministrada por "El Estado".**

"El Estado" es totalmente responsable de suministrar y mantener los servicios necesarios de las líneas de comunicación y, en una topología de red, todas las líneas de comunicación. El tiempo de servicio prestado es directamente proporcional a la existencia y la calidad de las líneas de comunicación instaladas en el lugar. Forensic Technology sólo podrá garantizar un rápido servicio (diagnóstico, reparación, las actualizaciones de software, parches de software, etc.) con las líneas de comunicación recomendadas. Ultra Electronics Forensic Technology no se hace responsable de las líneas de comunicación.

OPERADO CON RECURSOS  
2022

FASP

