



**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
"UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"**

ACTA No. SAFIN-0033/2023

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

PROGRAMA: Sistema Nacional de Información.
SUBPROGRAMA: Sistema Nacional de Información, base de datos del SNSP.
CONCEPTO: Una póliza de mantenimiento de equipos AFIS.

CONTRATO: 081/2022

FECHA: 19 de agosto de 2022

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, el día 08 del mes de febrero del año dos mil veintitrés, 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: Idemia Identity & Security France, S.A.S.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOBIERNO ESTATAL: X **NOMBRE:** Lic. Javier Herrera Valles
GOBIERNO MUNICIPAL: **CARGO:** Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública
GOBIERNO FEDERAL: **DEPENDENCIA:** Consejo Estatal de Seguridad Pública

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO 3000.- SERVICIOS GENERALES

Cant.	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario mensual	Subtotal mensual								
1	Póliza	Mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos AFIS conectados al Sistema AFIS Metamorpho del Sistema Nacional de Seguridad Pública, siendo estos los siguientes: <table border="1" data-bbox="532 1459 863 1579"> <thead> <tr> <th>Estación remota</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Full WorkStation</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Telscan</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>DigiscanWeb</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Estación remota	Cantidad	Full WorkStation	2	Telscan	10	DigiscanWeb	12	\$86,206.90	\$86,206.90
Estación remota	Cantidad											
Full WorkStation	2											
Telscan	10											
DigiscanWeb	12											
			Subtotal mensual	\$86,206.90								
			16% I.V.A.	\$13,793.10								
			Total mensual	\$100,000.00								
			Total 6 meses por todas las estaciones	\$ 600,000.00								

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
"UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"

ACTA No. SAFIN-0033/2023

INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

AÑO
2022

TOTAL
\$600,000.00

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 del Consejo Estatal de Seguridad Pública, 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. Wendy Pilar Castro Álvarez Tostado
Representante legal de Idemia Identity & Security France, S.A.S.

RECIBEN POR "EL ESTADO"

Lic. Javier Herrera Valles
Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública
Lic. Luis Alberto Calva Luviano
Director del Centro de Enlace Informático del Consejo Estatal de Seguridad Pública del Estado de Campeche
Lic. Eduardo Enrique Ham May
Subdirector del Centro de Enlace Informático del Consejo Estatal de Seguridad Pública del Estado de Campeche

OPERADO CON RECURSOS
FASP
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 "UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"

ACTA No. SAFIN-0033/2023

ANEXO ÚNICO

Mantenimiento preventivo y correctivo para las estaciones remotas conectados al sistema AFIS Metamorpho del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

1. Convenciones.

El presente anexo técnico forma parte del mantenimiento de las estaciones conectadas al Sistema AFIS MetaMorpho de CNS.

2. Generalidades de los servicios.

El servicio que ofrece "El Prestador", se circunscribe a los equipos y bienes descritos en la sección "Descripción y ubicación de los bienes".

Lugar de prestación de los servicios.

Los mantenimientos preventivos se llevaron a cabo en las ubicaciones detalladas en la sección "Descripción y ubicación de los bienes". Los mantenimientos correctivos pueden ser en las ubicaciones descritas anteriormente o en los laboratorios de las oficinas de "El Prestador".

4. Procedimiento de traslado de estaciones remotas.

"El Estado" y "El Prestador" acordaron un procedimiento logístico para el traslado de las estaciones remotas de la forma que se procure la integridad del equipo y del software. Es necesario que el traslado del equipo se apegue al procedimiento acordado, para seguir siendo considerado como parte del contrato de mantenimiento y que el impacto en el sistema sea definido previamente.

5. Horarios de servicios.

El horario de los servicios es de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (tiempo del Centro) de lunes a viernes, los días hábiles (no considerando días festivos).

6. Alcance.

El mantenimiento preventivo y correctivo de hardware aplica a todos y cada uno de los equipos listados en la sección "Descripción y ubicación de los bienes". Asimismo, "El Estado" conforme a su costo y cargo pudo reubicar sus estaciones remotas entre sus diferentes centros de operación. En caso de hacerlo notificó por escrito y con 20 (veinte) días de anticipación a "El Prestador" describiendo la nueva ubicación del equipo.

7. Entregables.

Mantenimientos correctivos:

Table with 2 columns: Entregable, Descripción. Row 1: 1) Reportes de atención a servicios correctivos. Row 2: 2) Acta de reemplazo.

OPERADO CON RECURSOS FASP 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 "UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"

ACTA No. SAFIN-0033/2023

Mantenimientos preventivos:

Entregable	Descripción
1) Programa de mantenimiento.	Itinerario que incluye el plan para realizar el mantenimiento preventivo, los datos del ingeniero a realizar la actividad y las fechas propuestas.
2) Acta de aceptación.	Oficio que avala que se ejecutó el mantenimiento preventivo, se entrega al finalizar el mantenimiento preventivo.
3) Acta de reemplazo.	En caso del reemplazo de un equipo, se entregará un oficio con los datos del equipo reemplazado y del equipo nuevo.
4) Reporte de servicio preventivo (Check list por cada estación).	Estatus de cada estación al término del mantenimiento preventivo.

8. Servicio de mantenimiento preventivo.

A continuación, se listan los servicios que incluyen los mantenimientos preventivos, para las estaciones:

CPU.

- Instalación de parches y actualizaciones del software (cuando aplique) proporcionado por "El Prestador" (como aplicativos, bases de datos instaladas en las estaciones: ADMIN, WIP, LOG_TMP).
- Optimización de la configuración de las estaciones, después de la instalación de un parche.
- Status inicial.
- Revisión de disco duro.
- Depuración de áreas temporales del disco duro.
- Revisión y depuración de logs del sistema operativo.
- Limpieza interna – externa.
- Estatus final.

Componentes adicionales (monitor, cámaras, lectores teclado, mouse, etc.).

- Status Inicial.
- Limpieza externa.
- Status final.

Mantenimiento de software.

Por razón de homogeneidad con el sistema AFIS MetaMorpho de la CNS/Plataforma México, el mantenimiento de software se realizó con la aprobación de la CNS y para la totalidad de las estaciones remotas conectadas.

- Aplicación de parches y/o actualizaciones del software incluido en la versión actual de cada tipo de estaciones de trabajo del sistema AFIS previa autorización por escrito de la CNS. En caso de no existir un parche disponible para resolver el problema en forma permanente, "El Prestador" estableció un procedimiento alterno temporal para permitir la ejecución normal de la o las funciones que se hayan visto afectadas por el problema reportado. "El Prestador" se compromete a desarrollar el parche requerido y una vez que éste se encuentre disponible, lo aplicará para solucionar el problema.

9. Periodicidad de mantenimientos preventivos por vigencia contractual.

Periodicidad de mantenimientos preventivos de acuerdo a la vigencia de contrato	
de 6 a 7 meses	De 8 a 12 meses
1 intervención a sitio	2 intervenciones a sitio

Estos servicios fueron planeados por "El Prestador" y el programa acordado debió ser autorizado y coordinado por el personal técnico responsable de "El Estado". El mantenimiento preventivo de las estaciones remotas se inició de acuerdo con el programa previamente

OPERADO CON RECURSOS FASP 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
"UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"**

ACTA No. SAFIN-0033/2023

acordado a partir de la fecha de iniciación de la prestación de los servicios y pudo ser uno o dos servicios dependiendo la duración del contrato conforme a lo establecido en la tabla antes mostrada.

11. Servicio de mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consiste de las siguientes acciones:

- Diagnóstico y solución de fallas vía telefónica y/o en sitio, según se requiera.
- Eliminación de bugs de las aplicaciones instaladas por "El Prestador" (cuando aplique).
- Instalación de parches y actualizaciones del software, si es necesario.
- Reinstalación de software en estaciones remotas, si es necesario.
- Reparación o remplazo de hardware dañado; en sitio o en las oficinas de "El Prestador".
- En cualquiera de los eventos antes descritos "El Prestador" informó al "El Estado" y en los casos aplicables cotizó sus servicios. "El Prestador" intervendrá siempre y cuando el "El Estado" acepte las condiciones de la respectiva cotización.

2. Servicio de soporte telefónico (hotline).

El soporte telefónico busca resolver problemas relacionados con el funcionamiento del hardware y del software; para este efecto durante los horarios establecidos en la sección **horarios de servicios** "El Prestador" garantiza que un ingeniero calificado realice entre otras, las siguientes actividades:

- Resolución de consultas sobre la operación de los equipos.
- Solución a dudas en el caso de que los procesos realizados por "El Estado" no hayan sido satisfactorios.
- Sugerencias para resolver problemas, cuando el daño sea causado por factores externos a los equipos.
- Escalabilidad al fabricante de los equipos para resolución de problemas de difícil solución.
- De ser necesario, asistencia de un técnico en sitio.

3. Capacitación estaciones AFIS.

En caso de requerir capacitación se cotizó de forma independiente.

4. Aspectos expresamente excluidos.

"El Prestador" expresamente deja constancia que no hacen parte del objeto del presente contrato los siguientes aspectos:

- Trabajos de instalación eléctrica.
- Mantenimiento de aplicaciones instaladas por "El Estado" sobre los equipos.
- El suministro de licencias adicionales al software existente.
- Realización, almacenamiento, custodia y transporte de copias de seguridad.
- Equipo quemado, pérdida total por problemas eléctricos del sitio u otros.
- Equipo dañado en el que se evidencie sustracción de partes de repuesto.
- Problemas de comunicación sobre cualquier línea de transmisión de datos conectada a los equipos.
- Configuración de red o definición de parámetros de red.
- Cualquier clase de virus que exista tanto en alguno de los equipos como en la red AFIS.
- Problemas de conexión con el sitio central de la SSP.
- Fallas o daños del sistema originado por eventos de causa de fuerza mayor como desastres naturales o caso fortuito.
- Fallas generadas con ocasión de desplazamiento, desconexión o reconexión de equipos del sistema, realizados unilateralmente por "El Estado".

Estas exclusiones no fueron aplicables cuando la falla o la avería del sistema sean imputables a "El Prestador" o al fabricante de los equipos provisionados por "El Prestador".

**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
"UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"**

ACTA No. SAFIN-0033/2023

15. Niveles de servicio (tiempos de respuesta atención /solución a incidentes).

Con el objeto de definir un tiempo de respuesta o atención y el tiempo de solución, en la siguiente tabla se definen los niveles de severidad con sus efectos e impactos:

Prioridad	Descripción del incidente	Criticidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de resolución
1	Crítico: La estación no enciende, o tiene problemas para iniciar el Sistema Operativo.	Critico.	< 6 horas hábiles.	< 10 días hábiles a partir del momento de la notificación.
2	Mayor: El aplicativo no funciona correctamente o funciona de manera degradada.	Mayor.	< 8 horas hábiles.	< 12 días hábiles a partir del momento de la notificación.
3	Menor: La estación tiene fallas con los periféricos.	Menor.	< 10 horas hábiles.	Los mejores esfuerzos se realizarán para resolver el problema a partir de la notificación.

Los tiempos de intervención, diagnóstico y solución se deben cumplir de acuerdo a la sección **horarios de servicios.**

- Todas las llamadas fueron recibidas por la Hotline de "El Prestador" en la Ciudad de México.
- El personal de "El Prestador" debe estar acompañado en todo momento por personal técnico del "El Estado" durante las intervenciones en sitio, informando en todo momento el estatus del problema hasta la solución final.
- La solución de una falla significa que la funcionalidad de la estación de trabajo ha sido recuperada, aún gracias a una solución temporal o con capacidad degradada.

16. Partes y refacciones.

"El Prestador" contó con las partes y refacciones necesarias para prestar adecuadamente el servicio.

"El Prestador" mantuvo un stock de repuestos para que en caso de emergencia en un equipo de los sitios remotos se solucione el problema en el menor tiempo posible.

17. Seguimiento.

"El Prestador" asignó un responsable del área técnica para trabajar estrechamente con el personal técnico de "El Estado" con el objeto de mantener comunicación continua y contar con un esquema de manejo de problemas y continuidad en la solución de los problemas reportados.

3. Escalamiento.

A continuación, se describe el nivel de escalamiento:

Nivel	Alcance	Descripción	Directorio
Hotline	Cuestiones técnicas	Levantará un reporte y realizará un primer diagnóstico para informar al cliente. Detalle técnico de estaciones AFIS.	Línea Hotline: sec.mux.soporte@idemia.com Línea gratuita: 01 800 987-6613
Responsable técnico soporte	Cuestiones técnicas	En caso de no tener una respuesta satisfactoria por parte de Hotline al reporte solicitado, se debe escalar al Responsable de Soporte Técnico.	Juan Manuel García juan.garcia@idemia.com Oficina: 3003-4630 ext. 2105 Cel. (55) 4554-1401
Responsable de proyecto en mantenimiento	Gestión del contrato	Seguimiento al contrato. Programación de mantenimientos	Dalma Casas dalma.casas@idemia.com

OPERADO CON RECURSOS

FASP

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
"UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"**

ACTA No. SAFIN-0033/2023

Coordinador comercial

Aprobaciones no
incluidas en el
contrato

preventivos, seguimiento y control al
contrato.
Cuestiones que no están incluidas en
el contrato, deberán ser solicitadas al
Responsable comercial
correspondiente.

Oficina: 55 3003-4630 ext. 2138
Cel. (55) 1798-4709
Efrain Huerta
efrain.huerta@idemia.com
Oficina: 3003-4630 ext. 2146
Cel. (55) 45541402

19. Soporte técnico especializado.

La asignación de los técnicos para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos se hizo conforme se detalla a continuación:

Para realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en el sitio, "El Prestador" designó a un ingeniero aprobado y capacitado en mantenimiento de estaciones AFIS y con experiencia mínima de 2 años en redes LAN, bases de datos, y mantenimiento a equipo de cómputo.

"El Prestador" informó al responsable del área técnica de "El Estado" antes de la asistencia del ingeniero a las actividades en el estado.

"El Estado" permitió al personal debidamente acreditado de "El Prestador", acceder a las estaciones de trabajo del Sistema AFIS todas las veces que sea necesario para permitir que ejecuten las actividades de mantenimiento y soporte técnico en sitio, previa notificación y aprobación de "El Estado".

Un miembro del personal técnico de "El Estado", estuvo presente con el personal de "El Prestador" durante el tiempo que se realicen las operaciones de mantenimiento. Si esta regulación de seguridad no es aplicada, el personal de "El Prestador" estuvo obligado a dejar el lugar de trabajo sin ejercer las tareas necesarias. El tiempo total de interrupción de servicio debido a la falla que se haya presentado no incluirá el tiempo en que "El Prestador" no haya podido tener acceso al sistema contando con la presencia de un miembro del personal operativo de "El Estado".

20. Cuidados de la información.

Integridad de la información.

Fue responsabilidad de "El Prestador", en el servicio tanto preventivo como correctivo, cuidar la integridad de la información almacenada en la WIP del equipo del área usuaria a fin de no afectarlo en sus labores. En caso de falla y/o daño del equipo en los discos duros, se le informó de inmediato al personal técnico de "El Estado" para el remplazo por parte de "El Prestador" y para la destrucción del disco dañado y los datos que pudiera contener. Asimismo, el disco duro que resulte inservible, fue puesto a disposición de "El Estado".

Por su parte, "El Estado" reconoce su obligación en cuanto a la realización de los respaldos de información con la amplitud y frecuencia que resulten necesarios, y que "El Prestador" no tuvo responsabilidad alguna en caso de pérdida o daños a la misma.

Contraseñas.

En aquellos casos donde "El Estado" considere necesario, quedo bajo su responsabilidad el conservar en secreto las contraseñas a programas o información a la que no deba tener acceso el personal de "El Prestador".

21. Descripción y/o ubicación de los bienes.

A continuación, se encuentra la descripción y ubicación detalladas del equipo objeto del contrato.

Estación Remota	Cantidad
Full WorkStation	2
Telscan	10
Digiscan Web	12
Total:	24

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
"UNA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS AFIS"

ACTA No. SAFIN-0033/2023

Al inicio del contrato, fue responsabilidad de "El Estado" el proporcionar a "El Prestador" la información detallada de los equipos/estaciones o la confirmación del listado abajo mencionado cuando "El Prestador" aprovisione esta información, incluyendo todos los datos de contacto de cada sitio y detalles que permitan una fácil ubicación y comunicación en caso de cualquier situación presentada.

"El Prestador" no tuvo ninguna responsabilidad por fallas que deriven de causas de fuerza mayor (daños, perjuicios, pérdida de información, daños indirectos o cualquier otro no relacionados de forma directa e inmediata con las actividades de mantenimiento realizadas por "El Prestador" anterior.

SITIOS

No.	Equipo	No. Serie	Identificador	Dependencia	Ciudad
1	TELSCAN	MXL9200WPQ	CAMCOT01	C3	Campeche
2	DIGISCAN WEB	MXL1050CN0	CAMCED02	C3	Campeche
3	TELSCAN	MJHXMMM	CAMCET03	CEI	Campeche
4	DIGISCAN WEB	MXL849059D	CAMCED02	CEI	Campeche
5	DIGISCAN WEB	LKBG057	S-A(2)	CEI	Campeche
6	DIGISCAN WEB	MJ03C4PA	S-A(3)	CEI	Campeche
7	TELSCAN	LKBG370	CAMRCT01	CERESO Carmen	Cd. del Carmen
8	DIGISCAN WEB	MXL82800GH	CAMRCD01	CERESO Carmen	Cd. del Carmen
9	TELSCAN	MXL8100GHP	CAMKOT01	CERESO Kobén	Campeche
10	DIGISCAN WEB	MXL8450QZL	CAMKOD01	CERESO Kobén	Campeche
11	FULL WORKING STATION	MJ03JSHS	CAMSPF01	FGECAM	Campeche
12	TELSCAN	LKBG064	CAMSPT01	FGECAM	Campeche
13	DIGISCAN WEB	MJMPAZF	CAMSPD01	FGECAM	Campeche
14	DIGISCAN WEB	MXL9251CL8	CAMTED01	SSPCAM	Campeche
15	DIGISCAN WEB	MXJ6220285	S-A(1)	SSPCAM	Campeche
16	TELSCAN	MXD53605QP	CAMSCT01	SUBCEI	Cd. del Carmen
17	DIGISCAN WEB	MXL9400QMD	CAMSCD01	SUBCEI	Cd. Del Carmen
18	FULL WORKING STATION	MXL0101374	CAMCCF01	VFGEAM	Cd. del Carmen
19	TELSCAN	MXL01012DS	CAMCCT01	VFGEAM	Cd. del Carmen
20	DIGISCAN WEB	MXL8100GVC	CAMCCD01	VFGEAM	Cd. del Carmen
21	TELSCAN	MXL0480NRZ	CAMSPT02	VFGEAM	Escárcega
22	TELSCAN	MXL1011W50	CAMSET01	VFGEAM	Escárcega
23	DIGISCAN WEB	MXL849059J	CAMSED01	VFGEAM	Escárcega
24	TELSCAN	MXL9251CGT	CAMSET02	VFGAM	Escárcega

OPERADO CON RECURSOS
2022
FASP