



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

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

PROGRAMA: Sistema Nacional de Información.

Subprograma: Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencias y Denuncias Ciudadanas.

Subprograma: Fortalecimiento de los Sistemas de Videovigilancia y Geolocalización.

CONCEPTO: Prestación de servicios de conducción de señales analógicas y digitales.

CONTRATO: 154/2023

FECHA: 21 de noviembre de 2023

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

ENTREGA EL PRESTADOR: Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. 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.

Partida	Cant.	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	Importe
1	1	Servicio	Póliza de servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados entre las oficinas de las bases de datos de los CALLE de Campeche y Carmen a través de una	\$143,678.16	\$862,068.96

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2023



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

			conexión ethernet punto a punto, durante 6 meses.		
2	1	Servicio	Póliza de servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200 Mbps dedicados entre las oficinas del C4 Campeche y el sitio del Tormento del municipio de Escárcega para fortalecer el Sistema de Videovigilancia del Estado de Campeche, durante 12 meses.	\$71,839.08	\$862,068.96
				Subtotal	\$1,724,137.92
				16% I.V.A.	\$275,862.07
				Total	\$1,999,999.99

Una vez verificados los servicios 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 prestador de los defectos o vicios ocultos que resultaren en la misma 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 servicios a su entera satisfacción.

FASP

OPERADO CON RECURSOS

A 2023



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

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

ENTREGA POR "EL PRESTADOR"

C. Jorge Vázquez Santamaría
Representante legal de Total Play
Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

RECIBE POR "EL ESTADO"

Ing. José Miguel Valdés Herrejón
Director del Centro de Control
Comando, Comunicaciones y Computo
de la Secretaría de Protección
y Seguridad Ciudadana.

Testigo

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

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2023



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

Anexo Único

Partida	Cantidad	Descripción	Unidad de medida												
1	1	Servicio de conducción de señales analógicas y digitales, conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados entre las oficinas de las bases de datos de los CALLE de Campeche y Ciudad del Carmen. Contratación de 1 póliza de servicio de conducción de señales analógicas y digitales con las siguientes características: Adquisición de una póliza de servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados entre las oficinas de las bases de datos de los CALLE de Campeche y Carmen a través de una conexión ethernet punto a punto. <table><tr><th>No</th><th>Sitio</th><th>Dirección</th><th>Ancho de Banda (Mb) mínimo</th></tr><tr><td>1</td><td>Base de Datos CALLE Campeche</td><td>Prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, Campeche, Campeche.</td><td>200 Mbps</td></tr><tr><td>2</td><td>Base de Datos CALLE Ciudad del Carmen</td><td>Cruce de la calle 42E con la calle 19, colonia Tacubaya, código postal 24180, Ciudad del Carmen, Campeche.</td><td>200 Mbps</td></tr></table> Descripción general de la póliza de servicio requerido: "El Proveedor", en caso de resultar adjudicado, proveerá un servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados como mínimo durante 6 meses a partir de la firma del contrato correspondiente. "El Proveedor" contará con 30 días naturales para la implementación de la solución.	No	Sitio	Dirección	Ancho de Banda (Mb) mínimo	1	Base de Datos CALLE Campeche	Prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, Campeche, Campeche.	200 Mbps	2	Base de Datos CALLE Ciudad del Carmen	Cruce de la calle 42E con la calle 19, colonia Tacubaya, código postal 24180, Ciudad del Carmen, Campeche.	200 Mbps	FASP OPERADO CON RECURSOS 2023
No	Sitio	Dirección	Ancho de Banda (Mb) mínimo												
1	Base de Datos CALLE Campeche	Prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, Campeche, Campeche.	200 Mbps												
2	Base de Datos CALLE Ciudad del Carmen	Cruce de la calle 42E con la calle 19, colonia Tacubaya, código postal 24180, Ciudad del Carmen, Campeche.	200 Mbps												



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

+ 2023

Conforme al acto de la junta de aclaraciones de la LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL DE CARÁCTER PRESENCIAL NÚMERO SAFIN-EST-052-2023 efectuada el 31 de octubre de 2023, conforme la siguiente pregunta de la empresa Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

PREGUNTA 11. 20 Anexo UNO, Partida 2 y 3. Descripción general de la póliza de servicio requerido Sería tan amable la convocante en considerar una posible extensión en el plazo de entrega para la instalación de los servicios. Actualmente, se nos ha otorgado un período de 5 días para llevar a cabo esta instalación, sin embargo, requerimos un tiempo adicional para llevar a cabo gestiones técnicas y otros aspectos relacionados con la implementación de manera efectiva en caso de resultar adjudicados. ¿Podría la convocante indicar si es posible otorgar una extensión en el plazo de entrega?

RESPUESTA: Se aclara al licitante que el plazo máximo para la entrega de los bienes y servicios es de 30 (treinta) días naturales.

La póliza de servicio incluye: Suministro de infraestructura y accesorios necesarios para la instalación, (suministro de equipo CPE (Router) tendido de fibra óptica hasta el SITE de "C4 Campeche", materiales de fijación ductería, cableado y tierra física o cualquier otra adecuación física que se necesite para la instalación de la infraestructura a través de la cual, se proporcionará el medio de comunicación para suministrar los servicios, configuración, puesta a punto, monitoreo, atención a fallas, soporte técnico y mantenimiento, a fin de mantener funcionando adecuadamente el enlace las 24 horas del día durante la vigencia de la póliza.

Consideraciones generales.

- "El Proveedor", proporcionará las gestiones necesarias con la información proporcionada para la implementación de la póliza de servicio.
- "El Proveedor" proveerá durante la vigencia de la póliza de servicio por un periodo de 6 meses, los servicios de monitoreo y operación contados a partir de la puesta en marcha del servicio, integrando los servicios de monitoreo y



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	operación del servicio que es objeto del presente contrato. • En la metodología para la implementación de la póliza de servicio objeto de la licitación, "El Proveedor", nombrará un responsable de la administración del proyecto de principio a fin durante la etapa de implementación de la póliza de servicio a fin de coordinar como único punto de contacto hasta la entrega satisfactoria del servicio. • "El Proveedor", se compromete a suministrar, instalar, configurar y proporcionar todo el equipo, material y productos necesarios e indispensables para la ejecución de la póliza de servicio ofertada y cumpliendo de los niveles de servicio, en la inteligencia de que todos aquellos serán de igual calidad, sin cargos adicionales para "C4 Campeche", por lo que "El Proveedor", será el único responsable por la prestación integral de los alcances de la póliza de servicio. • Previo al inicio de la vigencia de la póliza de servicio, "El Proveedor", designará para la vigilancia y seguimiento a un "representante de cuenta", quien a partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza fungirá como responsable de "El Proveedor", quien tendrá la responsabilidad general de administrar y coordinar el cumplimiento de las obligaciones de conformidad con el contrato y quedaran facultados para actuar por y en nombre del "El Proveedor", respecto a todo asunto relacionado con la operación del contrato. • "El Proveedor", incluye en la propuesta un listado completo de los equipos que integran la solución indicando la marca, modelo y las características de cada uno de ellos. • "El Proveedor", en caso de resultar adjudicado, proveerá el servicio solicitado con la logística de distribución, implantación, puesta a punto, administración, monitoreo, mantenimiento y operación total de los componentes asociados al mismo, así como aprovisionamiento del hardware y software de	FASP OPERADO CON RECURSOS 2023
--	--	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECUPROS

2023

uso que sea requerido para la correcta operación del servicio.

- "El Proveedor", garantiza que las interconexiones del servicio de conexión digital punto a punto se realicen de manera transparente, bajo ningún motivo se interrumpirán, ni dependerán de los servicios que se encuentren operando actualmente, exceptuando el momento de inicio de operaciones del servicio programando fecha y horario conjuntamente con "C4 Campeche".
- "El Proveedor", instalará los equipos (hardware) en el Centro de Datos de "C4 Campeche."
- "El Proveedor", integra un diagrama detallado con la integración lógica y física del equipamiento y herramientas propuestas, así como la explicación detallada de cada una de ellas.
- "El Proveedor", cuenta con la infraestructura, equipamiento, partes y accesorios necesarios para proporcionar los servicios ofertados en la póliza.
- "El Proveedor", proveerá los equipos terminales nuevos para proporcionar los servicios incluidos en la póliza.

Conforme al acto de la junta de aclaraciones de la LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL DE CARÁCTER PRESENCIAL NÚMERO SAFIN-EST-052-2023 efectuada el 31 de octubre de 2023, conforme la siguiente pregunta de la empresa Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

PREGUNTA 12. 22 Anexo UNO, Partida 2 y 3, Consideraciones generales. Se solicita amablemente a la convocante aclarar el alcance de la responsabilidad en lo que respecta a los equipos terminales para la prestación de los servicios incluidos en la póliza. ¿Es posible entender que, en el proceso de licitación, el proveedor adjudicado tendrá la libertad de seleccionar los equipos considerados adecuados para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio contractuales, en lugar de estar limitado a proporcionar equipos terminales nuevos de manera obligatoria?



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

RESPUESTA: Se aclara al licitante que respecto a las partidas 2 y 3 del anexo uno de las bases de la presente licitación, se requiere servicios de conducción de señales con conexión digital punto a punto, por lo tanto, deberá de cumplir con los niveles de servicio establecidos, y será responsabilidad del licitante adjudicado el cumplir con ellos, independientemente de las características o condición del equipo que decida emplear para garantizar el transporte de datos.

- "El Proveedor" cuenta con un Centro de Operaciones de Red (NOC Network Operation Center).
- "El Proveedor", cuenta con un Centro de Atención Telefónica y Soporte Técnico.
- "El Proveedor", proporcionará la unidad terminal ubicada del lado de " C4 Campeche " (CPE) y será
 - a) Propiedad y responsabilidad de "El Proveedor".
 - b) Contará con la capacidad de generar alarmas.

Soportará como mínimo los siguientes protocolos sin adición de hardware: IPV4, SNMP, IPV6, IGMPv3, BGP EIGRP (opcional), OSPF, MPLS, RIP (V1,V2), QoS, IPSec

- "El Proveedor" de la póliza de servicio, cubrirá los gastos de sustitución, reparación y reconfiguración y puesta en marcha de cualquier equipo que se utilice para brindar el servicio durante el tiempo contratado de la póliza.
- "El Proveedor", asumirá la responsabilidad por los gastos asociados que se generen por la pérdida, robo, daño, manejo, retiro, reposición, daño material que sufran los equipos por fenómenos hidrometeorológicos, terremotos y cualquier otra eventualidad o contingencia que pueda ocurrir, sin importar la causa u origen, para garantizar los niveles de servicio solicitados, sin costo alguno para "C4 Campeche" de acuerdo a los niveles comprometidos en la póliza.
- "El Proveedor", proporcionará durante la póliza de servicio con el histórico de todos los reportes generados (incidentes), desde el

FASP

OPERADO CON RECUPROS

A 2023



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

		inicio hasta el fin del contrato, al fin de contar con un elemento en la toma de decisiones y de auditoría informática y que podrá ser accedido través de un portal web por parte de " C4 Campeche " en cualquier momento en la duración de la póliza. • "El Proveedor", proporcionará un acceso a un portal web para Generación de los siguientes reportes de Monitoreo: g) % Utilización de CPU y Memoria. h) Volumen de Tráfico transmitido por puerto WAN. i) Consumo de ancho de banda Principal (Entrada, Salida y Promedio). j) Paquetes enviados / recibidos. k) Paquetes perdidos por errores y descartes. l) Disponibilidad por Red. • "El Proveedor", proporcionará una cuenta de acceso al portal web de consulta y monitoreo de la póliza de servicio. • "El Proveedor" proporcionará una cuenta al portal web donde se cuente con la opción de descarga de facturas (en sus versiones XML y PDF) durante la duración de la póliza y al menos tres meses después para cualquier aclaración de cada corte mensual y cuando corresponda una vez realizado el pago correspondiente el comprobante fiscal del complemento de pago (XML y PDF). • "El Proveedor" entregará una memoria técnica completa de la solución instalada, y hará una revisión periódica con personal de C4 Campeche para garantizar en todo momento, que la memoria técnica de todos los servicios requeridos este vigente y documentada. • "El Proveedor" asumirá la responsabilidad total en el caso de que, por la ejecución de la póliza de servicios proporcionada al " C4 Campeche ", infrinja patentes, marcas o viole derechos de autor, así mismo contará en todo momento en el caso del software utilizado con licencias vigentes.	FASP OPERADO CON RECUPROS 2023
--	--	--	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECUPROS

2023

- "El Proveedor" proveerá una disponibilidad mínima mensual mínima del 99.4% en todo el servicio contratado.
- "El Proveedor" proporcionará e instalará sus propias acometidas necesarias para proporcionar el servicio solicitado.
- "El Proveedor" proveerá cada enlace en interface Ethernet conector eléctrico RJ45 y contar con un alcance menor de 100 metros desde la ubicación del equipo de telecomunicaciones propiedad "El Proveedor"
- "El Proveedor" proporcionará un acceso vía web a la información diaria, semanal y mensual del uso del ancho de banda, disponibilidad del servicio y los valores de operación (al menos los siguientes: estado del servicio, disponibilidad en %, errores paquetes/segundo, utilización de entrada y salida en Mbps), registrados de cada uno de los enlaces. La información disponible será de al menos 2 meses.
- "El Proveedor" garantizará una disponibilidad en el "backbone" de la red de "El Proveedor" del 99.98 % con total redundancia en los medios de transporte de la red.
- "El Proveedor" afirma que el enlace que proveerá es simétrico y el medio de entrega será fibra óptica.
- La administración del ruteador será responsabilidad de "El Proveedor".
- "El Proveedor", entregará un Ancho de Banda de al menos 200 Mbps (Mega bits por Segundo), simétrico (Subida y Bajada)
- "El Proveedor" contará con soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados que brinden el servicio contratado, "El Proveedor" afirma que cuenta con el título de concesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones vigente.
- Sobre la Disponibilidad comprometida para los enlaces.
El cálculo de la disponibilidad tanto punto a punto como de red, se basará en incidencias o fallas registradas que causen indisponibilidad



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

		o interrupción de los servicios de Telecomunicaciones de "El Proveedor", reportadas por "El Proveedor", al Centro de Operaciones de Red (NOC) de "El Proveedor", y que sean imputables a la red de éste, dentro de los correspondientes puntos de demarcación o límites de conexión con la red de "El Proveedor" La indisponibilidad o afectación del servicio Ethernet, se considera como la interrupción o incapacidad total de comunicación del Servicio de Telecomunicaciones de "El Proveedor". • La definición de falla en la red es la siguiente: • "El Proveedor" considera que una NO disponibilidad de un enlace es definida como un periodo de tiempo no programado, en el que el servicio es interrumpido por 60 o más segundos consecutivos. • Tnodisp =Tiempo de no disponibilidad (interrupción total del Servicio de Telecomunicaciones de "El Proveedor", dentro del intervalo total considerado en horas). Este tiempo será medido desde la fecha y hora de apertura del reporte de falla por parte del Centro de Control de Red (NOC) de "El Proveedor", falla por parte de "El Proveedor", hasta la fecha y hora en que se reestablezca el servicio prestado por "El Proveedor" y el NOC cierre el reporte de falla. El Centro de Control de Red de "El Proveedor", en caso de resultar adjudicado, (NOC) asignará un número de reporte a cada falla reportada por el personal autorizado por "El Proveedor", dicho número de reporte será único y será referido por "El Proveedor", para cualquier aclaración, diagnóstico y solución cada vez que sea requerido por el personal de "El Proveedor". • "El Proveedor", en caso de resultar adjudicado, no contabilizará para el cálculo de la disponibilidad, todos aquellos eventos de mantenimiento previamente acordados y programados que pudieren causar interrupción del servicio durante el tiempo que requieran las respectivas ventanas de mantenimiento.	FASP OPERADO CON RECURSOS 2023
--	--	---	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECUPROS

2023

Sobre el Centro de Atención Telefónica y Soporte Técnico.

- "El Proveedor" cuenta con un centro de llamadas que operará 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual está establecido dentro del territorio nacional y cuenta con un número no geográfico de cobro revertido (800) para la recepción de reportes.
- "El Proveedor" podrá recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio es restablecido.
- "El Proveedor" proporcionará un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
- "El Proveedor" garantizará que el tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas será inmediato.
- "El Proveedor" garantizará que el tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnostico no podrá exceder un plazo de 8 horas en cada una de las ubicaciones descritas en este instrumento contractual.
- "El Proveedor" se coordinará con el área técnica de administración y contacto de "C4 Campeche" para los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.
- Sobre el Centro de Operaciones de Red (NOC, por sus siglas en inglés):
- "El Proveedor" cuenta con dos Centros de Operaciones de RED (NOC) certificados en la norma ISO/IEC 20000-1:2018, los cuales están instalados y operando en distintos estados de la república mexicana. La infraestructura es 100% propia, es decir; que no será proporcionada a través de un tercero (outsourcing), "El Proveedor" llevará a cabo el monitoreo permanente de cada dispositivo de comunicaciones que forma parte de su solución propuesta, a fin de verificar su correcta operación y en su caso, tomar las acciones necesarias para atender una



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	falla potencial o presente en la póliza de servicio. • "El Proveedor" considerará el monitoreo, administración de los equipos CPE enrutadores que integran los enlaces de tipo dedicado ofertados por "El Proveedor". • "El Proveedor" garantiza que el NOC atenderá fallas, configuraciones y desempeño con un horario de soporte 7x24x365. • "El Proveedor" provee en la póliza el servicio de administración de fallas, de configuraciones, de desempeño de la red para la administración de redes, comprendiendo las siguientes tres actividades. • "El Proveedor" provee en la póliza el servicio de administración de Fallas (Fault Management): Para la detección y solución de las fallas que se presenten en la red. • "El Proveedor" entiende que el objetivo de la administración de fallas será detectar, registrar, notificar y solucionar los problemas que ocurran en la red. • "El Proveedor" entiende que la administración de fallas involucra la determinación de los síntomas y el aislamiento del problema, seguida de la reparación del problema con pruebas de la solución y, finalmente, el registro de toda la información obtenida durante el proceso. Funciones: "El Proveedor" proveerá las funciones de detección y administración de incidentes. Detección proactiva de incidentes en los elementos de red en base a la detección de alarmas. Los dispositivos de red tendrán la capacidad de alertar al sistema de administración y monitoreo, mediante la generación de una alarma al enviar un "trap", cuando ocurra una falla en el sistema, de tal manera que se puedan tomar acciones correctivas. Solución de incidentes de falla. Una vez detectada una situación de falla, se abrirá un caso o ticket en la herramienta de administración de incidentes y se iniciará el proceso de solución de la misma, el cual incluye soporte de primero, segundo y tercer nivel, de la siguiente manera: • Soporte de primer nivel: "El Proveedor", proporciona en la póliza el servicio remotamente	FASP OPERADO CON RECURSOS 2023
--	---	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	a través del centro de operaciones, el cual contará con ingenieros especializados en los equipos incluidos en la solución. • Soporte de segundo nivel: "El Proveedor", garantiza que cuando la falla detectada no pueda ser resuelta remotamente, la falla se canalizará a un ingeniero de soporte que acudirá con las herramientas y refacciones necesarias a la localidad donde se suscitó la falla. • Soporte de tercer nivel: "El Proveedor" garantiza que, de ser necesario para la solución de la falla, el centro de operaciones escalará el problema al fabricante del equipo en cuestión. "El Proveedor", entiende como los alcances de la Administración de Fallas: • La Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los equipos y enlaces. • Que el centro de operaciones de red, cuenta con un número telefónico único y gratuito para la recepción de los reportes y requerimientos por parte del personal asignado por C4 Campeche. • El soporte y coordinación a los reportes de fallas. • La administración de incidentes a través del registro (Tickets) • El diagnóstico de falla, escalamiento, coordinación, seguimiento de los reportes de falla hasta su solución. • Los tickets que sean abiertos por falla durante el servicio por parte del C4 Campeche serán al menos notificados vía correo por cada comentario y/o cambio de estado. Y no serán finalizados hasta no tener el visto bueno del C4 Campeche, o en su caso aviso previo de cierre. • El coordinar el envío de la refacción a sitio. • La atención telefónica de reportes de falla a la mesa de ayuda de "El Proveedor" y seguimiento hasta la solución, donde el C4 Campeche asignará a un grupo responsable para interactuar y/o canalizar los reportes de falla y solicitudes a la mesa de ayuda. Este grupo será el filtro entre el usuario final y la mesa de ayuda de "El Proveedor". • El soporte y diagnóstico remoto de falla y cuando no pueda resolverse por esta vía coordinará el envío de un ingeniero a sitio.	FASP OPERADO CON RECUPROS + 2023
--	---	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	- El soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados. "El Proveedor" proveerá administración de configuraciones. "El Proveedor" proveerá el manejo de la información relativa a las configuraciones de los equipos de red. "El Proveedor" proveerá administración del desempeño (Performance Management): Para la medición y determinación de los niveles de operación de la red, en general y por cada elemento de la misma. Alcances del monitoreo de red. "El Proveedor" monitoreará de forma remota los siguientes componentes: - Enlace de Conexión digital Punto a Punto. - La operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, y rendimiento de los enlaces a través de los equipos. - La detección proactiva de fallas en la póliza de servicio, mediante la generación de alarmas. - La notificación automática de alarmas para escalamiento de la falla. - Estas alarmas notificarán al personal del C4 Campeche que designe vía telefónica y/o por correo electrónico. - La administración de Capacidades a través de Reportes y Estadísticos. - Los elementos para la generación de alarmas, alertas y traps SNMP. - Las gráficas con la utilización de ancho de banda de los enlaces que conformen la red y porcentajes de utilización de CPU de los equipos principales. Entregables. "El Proveedor" proporciona un diagrama esquemático del backbone sobre como prestará el servicio incluido dentro de la póliza de conexión digital punto a punto requerido. Plan de trabajo en el que indicará todas las actividades, duración en días y recursos humanos a utilizar (incluyendo al responsable de coordinar dichas actividades).	FASP OPERADO CON RECUPROS + 2023
--	--	---



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

A 2023

"El Proveedor" en caso de resultar adjudicado, proporcionará la memoria técnica donde contenga al menos los siguientes datos:

- Plan de trabajo.
- Relación de equipamiento instalado.
- Resultado de las pruebas del medio y del servicio incluido en la póliza.
- Diagramas de interconexión del equipamiento de "El Proveedor".
- Directorio de escalamiento para el reporte de fallas y problemas técnicos.
- Memoria Técnica.

Conforme al acto de la junta de aclaraciones de la LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL DE CARÁCTER PRESENCIAL NÚMERO SAFIN-EST-052-2023 efectuada el 31 de octubre de 2023, conforme la siguiente pregunta de la empresa Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

PREGUNTA 13. 28 Anexo UNO, Partida 2 y 3. Entregables. Se solicita amablemente a la convocante confirmar si es correcto entender que la memoria técnica será entregada una vez que se hayan completado la entrega y puesta en operación de los servicios en caso de que resultemos adjudicados. Dado que los elementos que conforman la memoria técnica no pueden obtenerse hasta que los servicios estén operativos, ¿es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA: Se aclara al licitante que respecto a las partidas 2 y 3 del anexo uno de las bases de la presente licitación, es correcta su apreciación, la memoria técnica será entregada una vez que se hayan completado la entrega y puesta en operación de los servicios.

Perfil de "El Proveedor":

Con la finalidad de que la póliza de servicio ofertado por "El Proveedor", cuente con el soporte, conocimiento y experiencia por parte del personal asignado al proyecto, se entregará como parte de su propuesta técnica la siguiente documentación:

- Para garantizar la confiabilidad de la póliza de servicio de monitoreo a través de su NOC, "El Proveedor", anexa en su propuesta copia simple del certificado vigente ISO/IEC 20000-1:2018, donde demuestre que su sistema de gestión cumple



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2023

		con la provisión de monitoreo y soporte para solicitudes de falla del servicio incluido en la póliza de infraestructura para servicios provistos por fibra óptica y microondas, cuyos servicios son objeto de la presente licitación. Además de cumplir que los dos NOC estén certificados en dicha norma y además que se encuentran operando en distintas ciudades de la república mexicana. - Copia simple del Título de Concesión emitido por El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para la prestación de la póliza de telecomunicaciones, con cobertura nacional. - Copia simple de la Norma Oficial Mexicana NOM-184SCFI-2018, que establece los elementos normativos y las obligaciones específicas que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales.	
2	1	Servicio de conducción de señales analógicas y digitales, conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados entre las oficinas del C4 Campeche y el sitio del Tormento del municipio de Escárcega. Contratación de 1 póliza de servicio de conducción de señales analógicas y digitales con las siguientes características: Adquisición de una póliza de servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados entre las oficinas del C4 Campeche y el sitio del Tormento del municipio de Escárcega para fortalecer el Sistema de Videovigilancia del Estado de Campeche.	Servicio



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

No	Sitio	Dirección	Ancho de Banda (Mb) mínimo
1	C4 Campeche	Prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, Campeche, Campeche.	200 Mbps
2	El Tormento	Carr Candelaria - Escárcega, sin número, Unidad Esfuerzo y Trabajo 1, código postal 24350, Escárcega, Campeche.	200 Mbps

Descripción general del servicio requerido:

"El Proveedor" proveerá un servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps dedicados como mínimo durante 12 meses a partir de la firma del contrato correspondiente.

"El Proveedor" contará con 30 días naturales para la implementación de la solución.

Conforme al acto de la junta de aclaraciones de la LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL DE CARÁCTER PRESENCIAL NÚMERO SAFIN-EST-052-2023 efectuada el 31 de octubre de 2023, conforme la siguiente pregunta de la empresa Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

PREGUNTA 11. 20 Anexo UNO, Partida 2 y 3. Descripción general de la póliza de servicio requerido Sería tan amable la convocante en considerar una posible extensión en el plazo de entrega para la instalación de los servicios. Actualmente, se nos ha otorgado un periodo de 5 días para llevar a cabo esta instalación, sin embargo, requerimos un tiempo adicional para llevar a cabo gestiones técnicas y otros aspectos relacionados con la implementación de manera efectiva en caso de resultar adjudicados. ¿Podría la convocante indicar si es posible otorgar una extensión en el plazo de entrega?

FASP

OPERADO CON RECURSOS

A 2023



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

RESPUESTA: Se aclara al licitante que el plazo máximo para la entrega de los bienes y servicios es de 30 (treinta) días naturales.

La póliza de servicio incluye: Suministro de infraestructura y accesorios necesarios para la instalación, (suministro de equipo CPE (Router) tendido de fibra óptica hasta el SITE de "C4 Campeche", materiales de fijación ductería, cableado y tierra física o cualquier otra adecuación física que se necesite para la instalación de la infraestructura a través de la cual, se proporcionará el medio de comunicación para suministrar los servicios, configuración, puesta a punto, monitoreo, atención a fallas, soporte técnico y mantenimiento, a fin de mantener funcionando adecuadamente el enlace las 24 horas del día durante la vigencia de la póliza.

Consideraciones generales.

- "El Proveedor" proporcionará las gestiones necesarias con la información proporcionada para la implementación de la póliza de servicio.
- "El Proveedor" en caso de resultar adjudicado, proveerá durante la vigencia de la póliza de servicio por un periodo de 12 meses, los servicios de monitoreo y operación contados a partir de la puesta en marcha del servicio, que integrando los servicios de monitoreo y operación del servicio que es objeto del presente contrato.
- En la metodología para la implementación de la póliza de servicio objeto de la licitación, "El Proveedor" nombrará un responsable de la administración del proyecto de principio a fin durante la etapa de implementación de la póliza de servicio a fin de coordinar como único punto de contacto hasta la entrega satisfactoria del servicio.
- "El Proveedor" se obliga a suministrar, instalar, configurar y proporcionar todo el equipo, material y productos necesarios e indispensables para la ejecución de la póliza de servicio ofertada y cumpliendo de los niveles de servicio, en la inteligencia de que todos aquellos serán de igual calidad, sin cargos adicionales para "C4 Campeche", por lo que "El Proveedor" será el único

FASP

OPERADO CON RECUPROS

2023



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	responsable por la prestación integral de los alcances de la póliza de servicio. • Previo al inicio de la vigencia de la póliza de servicio, "El Proveedor", designará para la vigilancia y seguimiento a un "representante de cuenta", quien a partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza fungirá como responsable de "El Proveedor", quien tendrá la responsabilidad general de administrar y coordinar el cumplimiento de las obligaciones de conformidad con el contrato y quedaran facultados para actuar por y en nombre de "El Proveedor", respecto a todo asunto relacionado con la operación del contrato. • "El Proveedor" considerará un listado completo de los equipos que integran la solución indicando la marca, modelo y las características de cada uno de ellos. • "El Proveedor" proveerá el solicitado con la logística de distribución, implantación, puesta a punto, administración, monitoreo, mantenimiento y operación total de los componentes asociados al mismo, así como aprovisionamiento del hardware y software de uso que sea requerido para la correcta operación del servicio. • "El Proveedor" garantizará que las interconexiones del servicio de conexión digital punto a punto se realicen de manera transparente, bajo ningún motivo interrumpirán ni dependerán de los servicios que se encuentren operando actualmente, exceptuando el momento de inicio de operaciones del servicio programando fecha y horario conjuntamente con "C4 Campeche". • "El Proveedor" instalará los equipos (hardware) en el Centro de Datos de "C4 Campeche." • "El Proveedor" integra un diagrama detallado con la integración lógica y física del equipamiento y herramientas propuestas, así como la explicación detallada de cada una de ellas. • "El Proveedor" cuenta con la infraestructura, equipamiento, partes y accesorios necesarios para proporcionar los servicios ofertados en la póliza.	FASP OPERADO CON RECURSOS 2023
--	---	---



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2023

- "El Proveedor" proveerá los equipos terminales nuevos para proporcionar los servicios incluidos en la póliza.

Conforme al acto de la junta de aclaraciones de la LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL DE CARÁCTER PRESENCIAL NÚMERO SAFIN-EST-052-2023 efectuada el 31 de octubre de 2023, conforme la siguiente pregunta de la empresa Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

PREGUNTA 12. 22 Anexo UNO, Partida 2 y 3, Consideraciones generales. Se solicita amablemente a la convocante aclarar el alcance de la responsabilidad en lo que respecta a los equipos terminales para la prestación de los servicios incluidos en la póliza. ¿Es posible entender que, en el proceso de licitación, el proveedor adjudicado tendrá la libertad de seleccionar los equipos considerados adecuados para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio contractuales, en lugar de estar limitado a proporcionar equipos terminales nuevos de manera obligatoria?

RESPUESTA: Se aclara al licitante que respecto a las partidas 2 y 3 del anexo uno de las bases de la presente licitación, se requiere servicios de conducción de señales con conexión digital punto a punto, por lo tanto, deberá de cumplir con los niveles de servicio establecidos, y será responsabilidad del licitante adjudicado el cumplir con ellos, independientemente de las características o condición del equipo que decida emplear para garantizar el transporte de datos.

- "El Proveedor" como proveedor y prestador del servicio cuenta con un Centro de Operaciones de Red (NOC Network Operation Center).
- "El Proveedor" cuenta con un Centro de Atención Telefónica y Soporte Técnico.
- "El Proveedor" proporcionará la unidad terminal ubicada del lado de " C4 Campeche " (CPE) y serán:
 - Propiedad y responsabilidad de "El Proveedor"
 - Contará con la capacidad de generar alarmas.
- Soportará como mínimo los siguientes protocolos sin adición de hardware: IPV4, SNMP, IPV6, IGMPv3, BGP EIGRP (opcional), OSPF, MPLS, RIP (V1,V2), QoS, IPSec



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

A 2023

- "El Proveedor" será el proveedor de la póliza servicio, cubrirá los gastos sustitución, reparación y reconfiguración y puesta en marcha de cualquier equipo que se utilice para brindar el servicio durante el tiempo contratado de la póliza.
- "El Proveedor" asumirá la responsabilidad por los gastos asociados que se generen por la pérdida, robo, daño, manejo, retiro, reposición, daño material que sufran los equipos por fenómenos hidrometeorológicos, terremotos y cualquier otra eventualidad o contingencia que pueda ocurrir, sin importar la causa u origen, para garantizar los niveles de servicio solicitados, sin costo alguno para " C4 Campeche " de acuerdo a los niveles comprometidos en la póliza.
"El Proveedor" proporcionará durante el plazo la póliza de servicio con el histórico de todos los reportes generados (incidentes), desde el inicio hasta el fin del contrato, al fin de contar con un elemento en la toma de decisiones y de auditoría informática y que podrá ser accedido través de un portal web por parte de " C4 Campeche " en cualquier momento en la duración de la póliza.
- "El Proveedor" proporcionará un acceso a portal web para Generación de los siguientes reportes de Monitoreo:
 - g) % Utilización de CPU y Memoria.
 - h) Volumen de Tráfico transmitido por puerto WAN.
 - i) Consumo de ancho de banda Principal (Entrada, Salida y Promedio).
 - j) Paquetes enviados / recibidos.
 - k) Paquetes perdidos por errores y descartes.
 - l) Disponibilidad por Red.
- "El Proveedor" proporcionará una cuenta de acceso al portal web de consulta y monitoreo de la póliza de servicio.
- "El Proveedor" proporcionará una cuenta al portal web donde se cuente con la opción de descarga de facturas (en sus versiones XML y PDF) durante la duración de la póliza y al menos tres meses después para cualquier aclaración de cada corte mensual y cuando corresponda una vez realizado el



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

		pago correspondiente el comprobante fiscal del complemento de pago (XML y PDF). • "El Proveedor" entregará una memoria técnica completa de la solución instalada, y hará una revisión periódica con personal de C4 Campeche para garantizar en todo momento, que la memoria técnica de todos los servicios requeridos este vigente y documentada. • "El Proveedor" asumirá la responsabilidad total en el caso de que, por la ejecución de la póliza de servicios proporcionada al " C4 Campeche ", infrinja patentes, marcas o viole derechos de autor, así mismo contará en todo momento en el caso del software utilizado con licencias vigentes. • "El Proveedor" proveerá una disponibilidad mínima mensual mínima del 99.4% en todo el servicio contratado. • "El Proveedor" proporcionará e instalará sus propias acometidas necesarias para proporcionar el servicio solicitado. • "El Proveedor" proveerá cada enlace en interface Ethernet conector eléctrico RJ45 y contar con un alcance menor de 100 metros desde la ubicación del equipo de telecomunicaciones propiedad de "El Proveedor". • "El Proveedor" proporcionará un acceso vía web a la información diaria, semanal y mensual del uso del ancho de banda, disponibilidad del servicio y los valores de operación (al menos los siguientes: estado del servicio, disponibilidad en %, errores paquetes/segundo, utilización de entrada y salida en Mbps), registrados de cada uno de los enlaces. La información disponible será de al menos 2 meses. • "El Proveedor" garantizará una disponibilidad en el "backbone" de la red de "El Proveedor" del 99.98 % con total redundancia en los medios de transporte de la red. • "El Proveedor" afirma que el enlace que proveerá es simétrico y el medio de entrega será fibra óptica. • La administración del ruteador será responsabilidad de "El Proveedor".	FASP OPERADO CON RECURSOS A 2023
--	--	---	---



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	• "El Proveedor" entregará un Ancho de Banda de al menos 200 Mbps (Mega bits por Segundo), simétrico (Subida y Bajada). • "El Proveedor" contará con soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados que brinden el servicio contratado, "El Proveedor" afirma que cuenta con el título de concesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones vigente. • Sobre la Disponibilidad comprometida para los enlaces. El cálculo de la disponibilidad tanto punto a punto como de red, se basará en incidencias o fallas registradas que causen indisponibilidad o interrupción de los servicios de Telecomunicaciones de "El Proveedor", al Centro de Operaciones de Red (NOC) de "El Proveedor", y que sean imputables a la red de éste, dentro de los correspondientes puntos de demarcación o límites de conexión con la red de "El Proveedor" La indisponibilidad o afectación del servicio Ethernet, se considera como la interrupción o incapacidad total de comunicación del Servicio de Telecomunicaciones de "El Proveedor". • La definición de falla en la red es la siguiente: • "El Proveedor" considera que una NO disponibilidad de un enlace es definida como un periodo de tiempo no programado, en el que el servicio es interrumpido por 60 o más segundos consecutivos. • Tnodisp =Tiempo de no disponibilidad (interrupción total del Servicio de Telecomunicaciones de "El Proveedor", dentro del intervalo Ttotal considerado en horas). Este tiempo será medido desde la fecha y hora apertura del reporte de falla por parte Centro de Control de Red (NOC) de "El Proveedor", falla por parte de "El Proveedor", hasta la fecha y hora en que se reestablezca el servicio prestado por "El Proveedor", y el NOC cierre el reporte de falla. El Centro de Control de Red de "El Proveedor", (NOC) asignará un número de reporte a cada falla reportada por el personal autorizado por "El Proveedor", dicho número de reporte será único y	FASP OPERADO CON RECUPROS 2023
--	---	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECUPROS

+ 2023

será referido por "El Proveedor", en caso de resultar adjudicado, para cualquier aclaración, diagnóstico y solución cada vez que sea requerido por el personal de "El Proveedor".

- "El Proveedor" no contabilizará para el cálculo de la disponibilidad, todos aquellos eventos de mantenimiento previamente acordados y programados que pudieren causar interrupción del servicio durante el tiempo que requieran las respectivas ventanas de mantenimiento.

Sobre el Centro de Atención Telefónica y Soporte Técnico.

- "El Proveedor" cuenta con un centro de llamadas que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual estará establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (800) para la recepción de reportes.
- "El Proveedor", podrá recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio es restablecido.
- "El Proveedor" proporcionará un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
- "El Proveedor" garantizará que el tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas será inmediato.
- "El Proveedor" garantizará que el tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnóstico no podrá exceder un plazo de 8 horas en cada una de las ubicaciones descritas en este instrumento contractual.
- "El Proveedor" se coordinará con el área técnica de administración y contacto de "C4 Campeche" para los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.
- Sobre el Centro de Operaciones de Red (NOC, por sus siglas en inglés):



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	• "El Proveedor" cuenta con dos Centros de Operaciones de RED (NOC) certificados en la norma ISO/IEC 20000-1:2018, los cuales están instalados y operando en distintos estados de la república mexicana. La infraestructura es 100% propia, es decir; que no podrá ser proporcionada a través de un tercero (outsourcing), TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., llevará a cabo el monitoreo permanente de cada dispositivo de comunicaciones que forma parte de su solución propuesta, a fin de verificar su correcta operación y en su caso, tomar las acciones necesarias para atender una falla potencial o presente en la póliza de servicio. • "El Proveedor" considerará el monitoreo, administración de los equipos CPE enrutadores que integran los enlaces de tipo dedicado ofertados por el "El Proveedor". • "El Proveedor" garantizará que el NOC atenderá fallas, configuraciones y desempeño con un horario de soporte 7x24x365. • "El Proveedor" proveerá en la póliza el servicio de administración de fallas, de configuraciones, de desempeño de la red para la administración de redes, comprendiendo las siguientes tres actividades. • "El Proveedor" proveerá en la póliza el servicio de administración de Fallas (Fault Management): Para la detección y solución de las fallas que se presenten en la red. • "El Proveedor" entiende que el objetivo de la administración de fallas será detectar, registrar, notificar y solucionar los problemas que ocurran en la red. • "El Proveedor" entiende que la administración de fallas involucra la determinación de los síntomas y el aislamiento del problema, seguida de la reparación del problema con pruebas de la solución y, finalmente, el registro de toda la información obtenida durante el proceso. Funciones: "El Proveedor" proveerá las funciones de detección y administración de incidentes. Detección proactiva de incidentes en los elementos de red en base a la detección de alarmas. Los dispositivos de red tendrán	FASP OPERADO CON RECURSOS A 2023 <i>[Firma]</i> <i>R</i>
--	--	---



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

	tener la capacidad de alertar al sistema de administración y monitoreo, mediante la generación de una alarma al enviar un "trap", cuando ocurra una falla en el sistema, de tal manera que se puedan tomar acciones correctivas. Solución de incidentes de falla. Una vez detectada una situación de falla, se abrirá un caso o ticket en la herramienta de administración de incidentes y se iniciará el proceso de solución de la misma, el cual incluye soporte de primero, segundo y tercer nivel, de la siguiente manera: • Soporte de primer nivel: "El Proveedor" proporcionará en la póliza el servicio remotamente a través del centro de operaciones, el cual contará con ingenieros especializados en los equipos incluidos en la solución. • Soporte de segundo nivel: "El Proveedor" garantiza que cuando la falla detectada no pueda ser resuelta remotamente, la falla se canalizará a un ingeniero de soporte que acudirá con las herramientas y refacciones necesarias a la localidad donde se suscitó la falla. • Soporte de tercer nivel: "El Proveedor" garantiza que, de ser necesario para la solución de la falla, el centro de operaciones escalará el problema al fabricante del equipo en cuestión. "El Proveedor", entiende como los alcances de la Administración de Fallas: • La Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los equipos y enlaces. • Que el centro de operaciones de red, cuenta con un número telefónico único y gratuito para la recepción de los reportes y requerimientos por parte del personal asignado por C4 Campeche. • El soporte y coordinación a los reportes de fallas. • La administración de incidentes a través del registro (Tickets) • El diagnóstico de falla, escalamiento, coordinación, seguimiento de los reportes de falla hasta su solución. • Los tickets que sean abiertos por falla durante el servicio por parte del C4 Campeche serán al	FASP OPERADO CON RECUPROS 2023
--	--	--



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2023

menos notificados vía correo por cada comentario y/o cambio de estado. Y no serán finalizados hasta no tener el visto bueno del C4 Campeche, o en su caso aviso previo de cierre.

- El coordinar el envío de la refacción a sitio.
- La atención telefónica de reportes de falla a la mesa de ayuda de "El Proveedor", y seguimiento hasta la solución, donde el C4 Campeche asignará a un grupo responsable para interactuar y/o canalizar los reportes de falla y solicitudes a la mesa de ayuda. Este grupo será el filtro entre el usuario final y la mesa de ayuda de "El Proveedor".
- El soporte y diagnóstico remoto de falla y cuando no pueda resolverse por esta vía coordinará el envío de un ingeniero a sitio.
- El soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados.

"El Proveedor" proveerá administración de configuraciones.

"El Proveedor" proveerá el manejo de la información relativa a las configuraciones de los equipos de red. "El Proveedor" proveerá administración del desempeño (Performance Management): Para la medición y determinación de los niveles de operación de la red, en general y por cada elemento de la misma.

Alcances del monitoreo de red.

"El Proveedor" monitoreará de forma remota los siguientes componentes:

- Enlace de Conexión digital Punto a Punto.
- La operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, y rendimiento de los enlaces a través de los equipos.
- La detección proactiva de fallas en la póliza de servicio, mediante la generación de alarmas.
- La notificación automática de alarmas para escalamiento de la falla.
- Estas alarmas notificarán al personal del C4 Campeche que designe vía telefónica y/o por correo electrónico.



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 2023

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECUPROS

2023

- La administración de Capacidades a través de Reportes y Estadísticos.
- Los elementos para la generación de alarmas, alertas y traps SNMP.
- Las gráficas con la utilización de ancho de banda de los enlaces que conformen la red y porcentajes de utilización de CPU de los equipos principales.

Entregables.

"El Proveedor" proporcionará un diagrama esquemático del backbone sobre como prestará el servicio incluido dentro de la póliza de conexión digital punto a punto requerido. Plan de trabajo en el que indicará todas las actividades, duración en días y recursos humanos a utilizar (incluyendo al responsable de coordinar dichas actividades).

"El Proveedor" proporcionará la memoria técnica donde contenga al menos los siguientes datos:

- Plan de trabajo.
- Relación de equipamiento instalado.
- Resultado de las pruebas del medio y del servicio incluido en la póliza.
- Diagramas de interconexión del equipamiento de "El Proveedor".
- Directorio de escalamiento para el reporte de fallas y problemas técnicos.
- Memoria Técnica.

Conforme al acto de la junta de aclaraciones de la LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL DE CARÁCTER PRESENCIAL NÚMERO SAFIN-EST-052-2023 efectuada el 31 de octubre de 2023, conforme la siguiente pregunta de la empresa Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

PREGUNTA 13. 28 Anexo UNO, Partida 2 y 3. Entregables. Se solicita amablemente a la convocante confirmar si es correcto entender que la memoria técnica será entregada una vez que se hayan completado la entrega y puesta en operación de los servicios en caso de que resultemos adjudicados. Dado que los elementos que conforman la memoria técnica no pueden obtenerse hasta que los servicios estén operativos, ¿es correcta nuestra apreciación?



**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 2023**

**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES ANALÓGICAS Y DIGITALES".**

ACTA No. SAFIN-0865/2023

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2023

RESPUESTA: Se aclara al licitante que respecto a las partidas 2 y 3 del anexo uno de las bases de la presente licitación, es correcta su apreciación, la memoria técnica será entregada una vez que se hayan completado la entrega y puesta en operación de los servicios.

Perfil de "El Proveedor".

Con la finalidad de que la póliza de servicio ofertado por "El Proveedor" cuente con el soporte, conocimiento y experiencia por parte del personal asignado al proyecto, se entregará como parte de su propuesta técnica la siguiente documentación:

- Para garantizar la confiabilidad de la póliza de servicio de monitoreo a través de su NOC, "El Proveedor", anexa en su propuesta copia simple del certificado vigente ISO/IEC 20000-1:2018, donde demuestre que su sistema de gestión cumple con la provisión de monitoreo y soporte para solicitudes de falla del servicio incluido en la póliza de infraestructura para servicios provistos por fibra óptica y microondas, cuyos servicios son objeto de la presente licitación. Además de cumplir que los dos NOC estén certificados en dicha norma y además que se encuentran operando en distintas ciudades de la república mexicana.
- Copia simple del Título de Concesión emitido por El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para la prestación de la póliza de telecomunicaciones, con cobertura nacional.
- Copia simple de la Norma Oficial Mexicana NOM-184SCFI-2018, que establece los elementos normativos y las obligaciones específicas que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales.