



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 CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022

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

PROGRAMA: Sistema Nacional de Información.
SUBPROGRAMA: Fortalecimiento de los Sistemas de Videovigilancia y Geolocalización.

CONCEPTO: Prestación de servicio de conducción digital punto a punto con capacidad de 200 Mbps.

CONTRATO: 094/2022

FECHA: 23 de septiembre de 2022

En la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, el día 27 del mes de septiembre del año dos mil veintidós, se hace constar que se recibió de conformidad el servicio, con los requisitos y en el plazo establecido, en presencia de los representantes que intervinieron en la entrega-recepción del proyecto.

ENTREGA EL PROVEEDOR: 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

Cant.	Unidad de medida	Descripción	Precio unitario	Importe
1	Servicio	Servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps.	\$900,000.00	\$900,000.00
			Subtotal	\$900,000.00
			16% I.V.A.	\$144,000.00
			Total	\$1,044,000.00

INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

AÑO
2022 **TOTAL**
\$1,044,000.00



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 CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

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

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

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

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

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

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

RECIBEN POR "EL ESTADO"

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

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

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022



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

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

ANEXO ÚNICO

Cant.	Descripción	Unidad de medida
1	<p>1. Servicio de conducción digital punto a punto con capacidad de 200 Mbps.</p> <p>1.1. Objetivo. "El Prestador", tiene como objetivo diseñar una solución integral de Telecomunicaciones para la Secretaría de administración y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche de ahora en adelante la SAFIN, que cubra lo solicitado en las bases y junta de aclaraciones, bajo los estándares más altos, a fin de permitir y garantizar; cumplir con los SLA's indicados en el documento de bases, durante el periodo de contratación.</p> <p>1.2. Solución ejecutiva. "El Prestador", integra una solución infraestructura de última generación, de las marcas mejor posicionadas en el mercado, con lo que asegura un servicio de la más alta calidad. Todas las soluciones han sido probadas por nuestro personal técnico, empleando sistemas estresantes que permiten corroborar la calidad en la operación y la funcionalidad esperada. "El Prestador" integra un servicio llave en mano, conformado por la implementación, configuración y puesta en operación de la infraestructura que compone nuestra propuesta técnica, así como, la administración y operación, a través de una Mesa de Ayuda y un (NOC) Centro de Operaciones de la Red, de los servicios ofrecidos, cumpliendo con los niveles de servicio (SLA's).</p> <p>2. ¿Quién es "El Prestador"? Es una empresa totalmente mexicana, con un inmenso potencial tecnológico y de vanguardia. Nunca dejamos de innovar y atender a nuestros clientes con soluciones integrales. "El Prestador", es uno de los pioneros en proveer los servicios triple play (internet, telefonía y televisión), hasta la puerta del usuario final, totalmente en fibra óptica. "El Prestador", es una empresa mexicana que forma parte del Grupo Salinas, con más de 10 años de operación y que hoy cuenta con más de 200,000 Km. de fibra óptica nacional propia, con presencia en más de 140 ciudades donde se encuentra la mayor demanda de servicios de Telecomunicaciones a nivel nacional, en constante crecimiento, lo que nos convierte en el primer proveedor de telecomunicaciones en fibra óptica a nivel nacional. "El Prestador" transforma la manera en que las empresas se conectan, ofreciendo un medio más estable, moderno y eficiente; a través de nuestra Red de Fibra Óptica; manteniendo una conectividad superior de hasta 10Gbps, hacia los usuarios (nuestros clientes) y de hasta 100Gbps en el backbone.</p>	Servicio

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

"El Prestador" cuenta con una red de fibra óptica completamente redundante en anillos, con tecnología DWDM / ME / GPON. Es un sistema totalmente mallado (full-mesh), que asegura una continuidad y disponibilidad del servicio, lo cual nos permite ofrecer a la SAFIN, niveles de disponibilidad (SLA's) del 99.98% en el backbone, con sus anillos metropolitanos de fibra óptica en las principales ciudades de la República Mexicana.

La red de "El Prestador", es una red nativa IP, cuya tecnología Ethernet, le permite ofrecer soluciones de última generación en sitio y en la nube, capaces de dar agilidad a todas las soluciones del mercado, tanto para seguridad, "hosting", telefonía, video e internet.

"El Prestador" ofrece un portafolio de servicios de valor agregado y de soluciones AD HOC de acuerdo con sus necesidades de negocio:

- Micro y pequeños negocios: Soluciones de fácil implementación y bajo costo.
- Empresas en crecimiento: Nos hacemos cargo de la operación de conectividad (voz, datos, video e internet) para que las empresas se dediquen a su Core de negocio.
- Grandes corporativos: Soluciones ágiles y seguras para que se mantengan en operación las 24 hrs del día.

"El Prestador" es el pionero en entregar servicios de fibra óptica hasta el domicilio, interconexión de "última milla", con lo que ha proporcionado medios de acceso de alta velocidad.

Esta red se combina con otras tecnologías para ofrecer conectividad en sitios remotos ya sea a través de Microonda o mediante sistemas Satelitales.

Actualmente "El Prestador", cuenta con las concesiones de Red pública de telecomunicaciones para prestar los servicios que se describen en este contrato.

Cada una de las concesiones de red pública de telecomunicaciones contiene descripciones adicionales específicas mismas que avalan que "El Prestador", está autorizada para prestar conforme dichas concesiones:

- Telefonía Local, Larga Distancia Nacional e Internacional.
- Acceso a Internet.
- Servicios de Valor Agregado.
- Transmisión por Microondas.

Descripción general de la red de transporte.

"El Prestador", cuenta con una red 100% redundante con capacidad de manejo de datos, voz y video.

El equipamiento de acceso CORE de la Red de Área Metropolitana está conformada por equipos Huawei CX600 y equipos S6300, dichos equipos son del tipo carrier class que permite que dentro de la nube del CORE puede alcanzar velocidades de hasta 100 GB por segundo.

3. Arquitectura de la Red (Red Dorsal de Telecomunicaciones)

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 "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

La arquitectura de "El Prestador", está basada en un modelo jerárquico en el cual se tienen bien definidas las capas de Core, distribución y acceso.

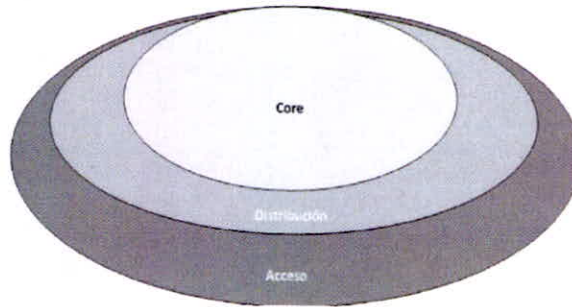


Figura 3.1 Arquitectura de la Red

Core: Es el backbone de la red y tienen como responsabilidad el interconectar las diferentes regiones geográficas en las que está dividida la red de una manera rápida y eficiente, el Core también es responsable de proveer redundancia y una rápida convergencia de la red en caso de falla alguna en la red.

Distribución: Son los puntos de agregación de los puntos de acceso y proveen la conectividad hacia el Core de la red, esta capa realiza funciones de ruteo, QoS y control de acceso a la red.

Acceso: Provee el punto de acceso del usuario final a la red.

Backbone de la red de "El Prestador"

El backbone que soporta el core del transporte de datos de los clientes de "El Prestador", está construida física principalmente es en fibra óptica (FO), su construcción lógica (empleando los protocolos BGP y OSPF), le permite contar con una red tipo malla, en donde todos los equipos se encuentran con más de una ruta de comunicación, con la intención de evitar los cuellos de botella, o bien, contar con puntos únicos de falla.

Esta red emplea métodos de seguridad (IPSec) entre sus enlaces para mantener de forma segura toda la transmisión.

La red es totalmente escalable, es decir que tiene flexibilidad, eficiencia y transparencia suficientes para que en el momento que sea necesario se puedan agregar nuevos sitios remotos o ampliar los anchos de banda, sin afectar la operación de la red misma.

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022

[Firma]

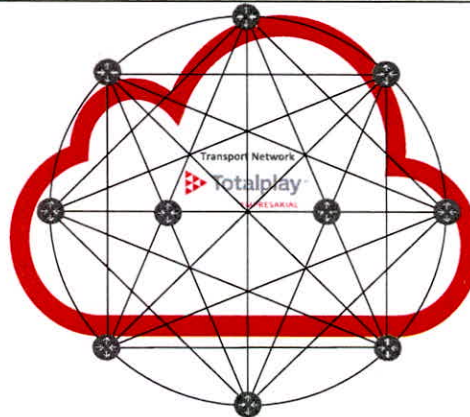
[Firma]



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 CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022



3.1. Descripción de las Capas de Conectividad.

- a) Conectividad POP-Tier1: Estos enlaces entre nuestros proveedores Tier1 de acceso a Internet y nuestros POP, se realizan a través de enlaces de Fibra Óptica con anchos de banda de 100Gb, mismos que se encuentran distribuidos en distintos puntos estratégicos de la República Mexicana conformando el Backbone.
b) Conectividad POP-Peering Nacional: Para contar con una red de acceso a internet mucho más ágil, es que se han realizado acuerdos de transporte y distribución de tráfico con los ISP más representativos en México. Estos enlaces también son en Fibra Óptica y son de diversas capacidades (10, 20, 40 y 100 Gb).
c) Backbone: Conformado por los equipos MetroEthernet (Huawei CX600), de distribución que se interconectan en una red mallada (full mesh), misma que permite a través del protocolo OSPF, proveer conectividad a través de distintas rutas asegurando una disponibilidad en el Backbone del 99.98%. Toda esta red está conformada por enlaces de Fibra Óptica propia, de alta capacidad 100Gb, mediante tecnología DWDM, implementada en las principales ciudades de la República Mexicana.
d) Red de Acceso: Conformado por los equipos Access Switch (Huawei S12704/S6303/S9303) (OLT), conformando anillos metropolitanos de fibra óptica, mismos que proveen la interconexión para la distribución a la última milla hacia nuestros clientes finales, con propuestas de 1 hasta 10Gb de ancho de banda. La interconexión entre el Backbone y la Red de Acceso se realiza principalmente por enlaces de Fibra Óptica propia, implementada en las principales ciudades de la República Mexicana.
e) Equipo de Acceso de la Última Milla: Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. DE C.V., ofrece conectividad en dos niveles en la última milla; directamente hacia la red Metropolitana, conformada por los equipos Access Router, o bien, a través de una red GPON, conformada por anillos integrados por equipos Access Switch OLT. Estos equipos proveen la interconexión para la distribución de la última milla hacia el CPE del cliente. La

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022



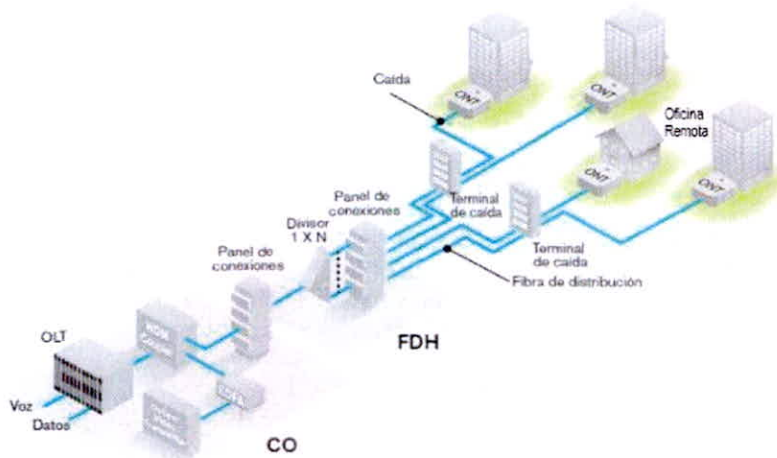
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP) EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

interconexión entre el Access Router y/o el Equipo de Access Switch es realizada por Fibra Óptica propia.

- f) Última Milla: Los enlaces de internet, se componen de equipos de acceso (router CPE) marca Huawei de las familias NetEngine NE05E Series.



- g) Alta Disponibilidad: Con la finalidad de proveer accesos con una alta disponibilidad "El Prestador", provee diferentes esquemas de solución, desde la integración de enlaces redundantes, hasta la integración de equipos en HA, con la finalidad de proveer porcentajes mayores al 99.5% de disponibilidad. Dentro del portafolio de soluciones de "El Prestador", está la entrega de enlaces principal y redundante con trayectorias diferentes, y/o acometidas a diferente central, y/o con redundancia en la composición del equipo CPE (fuente y/o procesadora redundante), y/o con duplicidad de equipo, entre otras variantes; todas ellas dependiendo de la disponibilidad y/o criticidad del servicio a proporcionar; siempre buscando cuidar la relación costo-beneficio para "El Estado".

3.2. Normatividad:

Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. DE C.V., se apega a la norma NOM-184-SCFI-2018, para la comercialización en materia de telecomunicaciones para ofrecer servicios de Internet, transferencia de datos y telefonía. Dentro de su propuesta, se presenta copia simple de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, misma que ampara su cumplimiento.

3.3. Enlace Digital LAN to LAN (L2L).

Los enlaces digitales LAN to LAN son la solución de conexión privada de "El Prestador", diseñada para comunicar dos ubicaciones de manera segura, sin necesidad de emplear accesos mediante internet. Ideal para clientes que buscan rapidez, seguridad y privacidad en sus aplicaciones.

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022



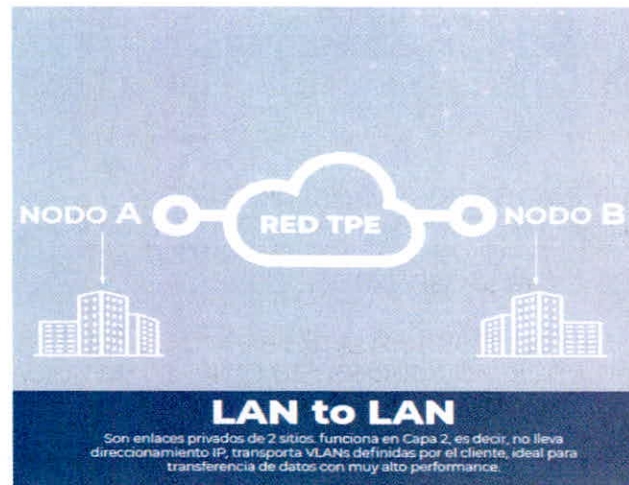
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Los servicios LAN to LAN son enlaces digitales privados entre 2 sitios, funcionando en Capa 2, es decir, no requieren direccionamiento IP (Capa 3), transporta VLANs definidas por el cliente, y es ideal para transferencia de datos con tasas de transferencia muy altas.

Las empresas que cuentan con varios sitios de trabajo tienen una comunicación deficiente y comparten su información de forma insegura. Lo cual impacta en la operación, aumenta sus tiempos, costos y dificulta la toma de decisiones.



La conexión punto a punto (L2L) entre dos sitios a través de la mejor tecnología de fibra óptica mediante una conexión Ethernet segura y de gran velocidad, manteniendo a todo el equipo de trabajo bajo el mismo canal y conectados a la misma información en las sucursales.

4. Entendimiento de las necesidades.

4.1. Alcance del Servicio

"El Prestador" integra los siguientes servicios:

Características Técnicas del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad	Medio Acceso
LAN to LAN (L2L) 200 Mbps Router incluido (CPE) Plataforma de monitoreo web SLA 99.4% Soporte y monitoreo 7x24x365 Plazo 12 meses	Servicio	1	Fibra Óptica

4.2. Descripción de los servicios:

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Los servicios que proporcionó "El Prestador", fueron regidos bajo las siguientes primicias:

Servicios	Actividad	Nivel de Servicio
L2L	Instalación inicial de infraestructura	"El Prestador", inició la Instalación de su infraestructura sin cargo adicional para la SAFIN, el siguiente día hábil a la fecha de la notificación del Fallo.
	Activación, pruebas y puesta a punto	Al menos 12 horas previas al propuesto como inicio del servicio.
	Inicio del servicio	5 días naturales, contados a partir de la firma del contrato.

Los sitios en los que "El Prestador", prestó los servicios, fueron los siguientes:

Sitio	Dirección
Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche	Prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, San Francisco de Campeche, Campeche.
El Tormento	Carretera Candelaria - Escárcega, sin número, Unidad Esfuerzo y Trabajo 1, código postal 24350, Escárcega, Campeche.

4.2.1. Garantía de los servicios.

El periodo de garantía que "El Prestador" cubrirá a los servicios será: durante todo el plazo de contratación de los servicios, otorgando las siguientes garantías:

- "El Prestador", entregó en 5 días naturales la implementación de la solución.
- "El Prestador", proveerá durante la vigencia del 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.
- "El Prestador", garantiza que las interconexiones del servicio de conexión digital punto a punto se realicen de manera transparente, bajo ningún motivo se deben de interrumpir, ni depender de los servicios que se encuentren operando actualmente, exceptuando el momento de inicio de operaciones del servicio programando fecha y horario conjuntamente con " Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche ".
- "El Prestador", proporcionó los equipos terminales nuevos para los servicios.

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. "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

- "El Prestador", cubrió los gastos sustitución, reparación y reconfiguración y puesta en marcha de cualquier equipo que se utilice para brindar el servicio durante el tiempo contratado del servicio.
- "El Prestador", asumió 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 "Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche" de acuerdo a los niveles de servicio comprometidos.
- "El Prestador", asumirá la responsabilidad total en el caso de que, por la prestación de los servicios proporcionados a "Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo 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 Prestador", garantiza una disponibilidad en el "backbone" de la red del Prestador del 99.98 % con total redundancia en los medios de transporte de la red.
- "El Prestador", proporcionará soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados que brinden el servicio contratado.
- Sobre la Disponibilidad comprometida para los enlaces "El Prestador", se compromete a que:

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 Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. DE C.V., reportadas por Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. DE C.V., al Centro de Operaciones de Red (NOC) de Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. DE C.V., y que sean imputables a la red de éste, dentro de los correspondientes puntos de demarcación o límites de conexión con la red del prestador del servicio que proporciona los servicios. La indisponibilidad o afectación del servicio Ethernet, se considera como la interrupción o incapacidad total de comunicación del Servicio de Telecomunicaciones del prestador del servicio.

"El Prestador", define como falla en la red lo siguiente:

- 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 del prestador dentro del intervalo total 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) del prestador falla por parte del prestador hasta la fecha y hora en que se reestablezca el servicio prestado por el prestador y el NOC cierre el reporte de falla. El Centro de Control de Red del prestador, (NOC) asignará un número de reporte a cada falla reportada por el personal autorizado por el prestador, dicho número de reporte será único y será referido por el prestador para cualquier aclaración, diagnóstico y solución cada vez que sea requerido por el personal del prestador.

"El Prestador", 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

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

"El Prestador", garantiza que el tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas será inmediato.

"El Prestador", garantiza 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 Prestador", garantiza que el NOC atenderá fallas, configuraciones y desempeño con un horario de soporte 7 x 24 x 365.

5. COMPROMISOS

5.1. Del área requirente:

Adecuaciones en sitio.

Contar con site o espacio dedicado para la instalación del equipo de comunicaciones en cada uno de los sitios, con condiciones de energía y ventilación adecuadas.

Soporte de configuración.

Asignar personal técnico quién será el encargado de ser el punto de contacto directo con "El Prestador".

Garantizar el acceso del personal de "El Prestador", a los sitios donde se implementará el servicio, para la realización de trabajos de instalación, mantenimiento y soporte.

5.2. De "El Prestador"

Medio de acceso.

La solución se integró con acometida por Fibra Óptica (FO) hasta el equipo receptor en cada uno de los sitios indicados en la tabla sitios del punto 4.2 de este mismo documento.

La entrega se realizará a través de interfaz Gigabit Ethernet 10/100/1000BaseTx RJ-45 de cada uno de los equipos CPE Huawei NE05E.

Disponibilidad.

"El Prestador", se responsabiliza de la migración de los Servicios (en caso de ser requerido), hasta la entrega total, ofreciendo una continuidad de la operación.

Los niveles de disponibilidad en los servicios que "El Prestador", se compromete a cumplir, serán los indicados en el punto 7.3 de este mismo documento.

6. Desarrollo de la propuesta de solución.

6.1. Descripción de la Propuesta.

FASP

OPERADO CON RECURSOS
1-2022



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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Medio de acceso para los servicios LAN to LAN (L2L).

Estos enlaces serán proporcionados por "El Prestador", a través de una infraestructura propia, con enlaces de acceso mediante fibra óptica (FO), con base en la cobertura disponible previamente validada para cada uno de los sitios proporcionados por el área requirente.

Cada sitio contará con:

- La acometida será con Fibra Óptica aérea, empleando la postería existente y propia (si así requiriera el lugar) hasta el MDF, o punto de remate del Sitio, indicado por los encargados de cada uno de estos.
- Equipo router (CPE), marca Huawei Mod. NE05E-SR, instalados en cada uno de los sitios proporcionados por SAFIN (Partida 3), como infraestructura de acceso con la delimitación del mismo en sus puertos LAN Ethernet 10/100/1000BaseTx RJ-45 integrados.
- Acceso lógico empleando como protocolos de interconexión hacia los equipos CORE de "El Prestador", OSPF y/o BGP.
- Regulador de voltaje para suministro de energía y protección ante variaciones de voltaje de cada uno de los equipos instalados por sitio.
- "El Prestador", incluyó en el servicio: Suministro de infraestructura y accesorios necesarios para la instalación, (suministro de equipo CPE (Router) tendido de fibra óptica hasta el SITE de " Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo 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 del servicio.

6.2. Diagrama y Descripción de la solución.

Servicio LAN to LAN (L2L).

"El Prestador", propone el servicio digital punto a punto LAN to LAN (L2L) de 200 Mbps de capacidad, pensado en cubrir las necesidades de comunicación entre las oficinas del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche y el sitio del Tormento del municipio de Escárcega para el fortalecimiento del Sistema de Videovigilancia del Estado de Campeche, a través de la mejor tecnología de Fibra Óptica.

El servicio LAN to LAN propuesto por "El Prestador", es una conexión digital, dedicada punto a punto, cuya capacidad del canal de comunicación entre ambos puntos de SAFIN es de 200Mbps. Proveyendo un canal de comunicación privado, seguro y rápido entre los sitios, permitiendo la extensión de redes LAN del área requirente.

El mismo está orientado para realizar trabajo de transferencia de datos entre los sitios interconectados, proporcionando capacidades de respaldo o almacenamiento de datos, etc.

FASP

OPERADO CON RECURSOS
E 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 "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

La interconexión física y lógica de los servicios se realizó de acuerdo con lo mostrado en el siguiente diagrama esquemático:

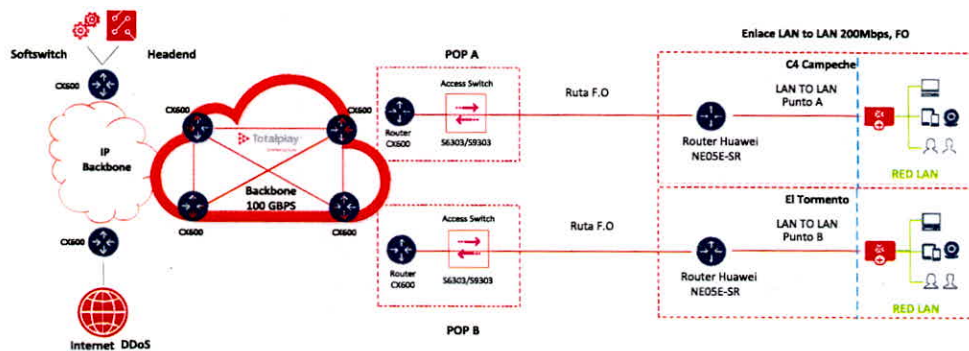


Diagrama Esquemático. Enlace LAN to LAN 200 Mbps- Fibra Óptica (FO).

6.3. Características de la Solución.

- Servicio de conexión digital punto a punto con capacidad de 200Mbps simétricos.
- Medio de acceso a través de fibra óptica (FO).
- La unidad terminal ubicada del lado de "Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C4 Campeche" (CPE) será:
 - a) Propiedad y responsabilidad de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.
 - b) Capacidad de generar alarmas (SNMP).
- La unidad terminal (CPE) soportará como mínimo los siguientes protocolos sin adición de hardware: IPV4, NMP, IPV6, IGMPv3, BGP EIGRP (opcional), OSPF, MPLS, RIP (V1, V2), QoS, IPSec.
- Disponibilidad mínima mensual del 99.4% en la última milla y de 99.98% en "backbone".
- Atención, soporte y monitoreo por Centro de Atención Telefónica, y Centro de Operaciones de Red (NOC) 7x24x365

6.3.1. Listado de equipamiento.

"El Prestador", proporciona a continuación un listado completo de los equipos y materiales que integraron la solución para cada una de las partidas ofertadas, indicando la marca, modelo y las características de cada uno de ellos.

Tipo	Marca	Modelo	Cantidad Total
Router CPE	Huawei	NE05E-SR	2
Regulador UPS	SmarBitt	SBNS750	2

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Patch Cord UTP	Belden	CAT5e	4
Kit misceláneos	N/A	Varios	2 kits
Charola 19" rack	N/A	N/A	2

6.3.2. Características y especificaciones del equipamiento.

"El Prestador", describe a continuación las características y especificaciones técnicas de cada uno de los equipos que integrarán la solución:

Huawei NE05E-SR.

Las series NE05E y NE08E se componen de routers de servicio de gama media desarrollados en función de la arquitectura SDN y de chipsets ENP propietarios de Huawei. Son routers compactos y de elevado ancho de banda. Su rango de temperatura de operación varía entre -40 °C y +65 °C, lo que permite un alto nivel de adaptabilidad a diferentes entornos. Adoptan la tecnología "IP hard pipe" innovadora para proporcionar los niveles de baja latencia y alta confiabilidad requeridos por los servicios esenciales de la empresa; incluyen interfaces gráficas de usuario para el aprovisionamiento de servicios IP en un solo clic, el monitoreo de servicios en tiempo real en toda la red y la exportación personalizada de informes de usuarios. Están diseñados para satisfacer las necesidades de servicios en la nube para gobiernos, empresas e industrias, como el transporte, las finanzas, la energía eléctrica y la educación.

El NE adopta una arquitectura de enrutamiento avanzada y una plataforma uniforme para recibir, transmitir y soportar múltiples tipos de servicios en una red totalmente IP. Esto mejora la flexibilidad de la red y la eficiencia de transmisión, ayuda a construir redes de transporte de paquetes (PTN) confiables de clase portadora y reduce el costo total de propiedad (TCO).



Figura NE05E-SR, figura ilustrativa

Basado en el modelo TCP / IP, el NE admite múltiples protocolos de capa de enlace de datos, protocolos de capa de red y protocolos de capa de aplicación. El NE proporciona una arquitectura de software de servicio completo y multiproceso que es confiable, escalable y flexible.

Todo el equipo que "El Prestador", instaló, es nuevo, homologado, y cuenta con las últimas versiones de sistema operativo, firmware, software y hardware, disponibles en el mercado al momento de la instalación.

FASP

OPERADO CON RECURSOS
F 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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

SMART BITT INTERACTIVE 750

UPS con topología de línea interactiva

Incorpora lo más avanzado en tecnología interactiva de alto rendimiento, lo cual garantiza la transferencia ininterrumpida desde y hacia el modo de batería cada vez que falla el suministro de la red eléctrica

Solución de energía inteligente y fiable

Cuenta con un total de cuatro (6) tomas NEMA 5-15, con protección contra sobretensiones, regulación de tensión y respaldo de batería.

Completa protección AVR

Suministra energía pura y estable en forma constante a computadores personales, estaciones de trabajo, dispositivos electrónicos de consumo y a componentes vitales del sistema.

Fuente de alimentación de respaldo

Las baterías incrementan el tiempo de autonomía* de los equipos protegidos, hasta que se restablezca el suministro de la red o se puedan desconectar en forma segura las cargas conectadas.

*El tiempo de autonomía puede variar según el nivel de carga de la batería y la cantidad de equipos conectados"



Potencia → 750 VA / 375 W

Entrada.

Rango de regulación → 90VCA-145VCA

Voltaje nominal → 120 VCA

Frecuencia nominal → 50/60 Hz

Tipo de conexión → NEMA 5-15P

Corriente máxima → 7A

Salida.

Voltaje nominal → 120 VCA +/- 10 %

Frecuencia nominal → 50/60 Hz.

FASP

OPERADO CON RECURSOS
E-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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

<p>Forma de onda → Onda senoidal simulada en modo batería.</p> <p>Tiempo de transferencia → 4-6 ms.</p> <p>Número de tomacorrientes → 6</p> <p>Tipo de tomacorrientes → NEMA 5-15R.</p> <p>Batería.</p> <p>Cantidad de baterías → 1</p> <p>Tipo de baterías → 12VCD 7Ah.</p> <p>Descarga al 100% → 3 min. al 100% de carga.</p> <p>Descarga al 50% → 7 min. al 50% de carga.</p> <p>Recuperación → 4 Horas al 90%</p> <p>Protección.</p> <p>Sobrecarga → DSP.</p> <p>Tipo de protección → Disyuntor 7A con restablecimiento.</p> <p>Cortocircuito → DSP.</p> <p>Línea análoga → Teléfono/modem RJ11</p> <p>Indicadores.</p> <p>Indicador de encendido → Led verde.</p> <p>Indicador de modo batería → Led verde intermitente con sonido beep cada 10 segundos.</p> <p>Indicador batería baja → Led verde intermitente con sonido beep cada segundo.</p> <p>Indicador sobrecarga → Led verde intermitente con sonido beep cada 0.5 segundos.</p> <p>Indicador de falla → Sonido continuo.</p> <p>Características físicas.</p> <p>Arquitectura → En forma de Torre.</p> <p>Interruptor De presión → On/Off.</p> <p>Longitud del cable → 1200 mm.</p> <p>Largo → 275 mm.</p> <p>Ancho → 96 mm.</p> <p>Alto → 144</p>	
---	--

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022



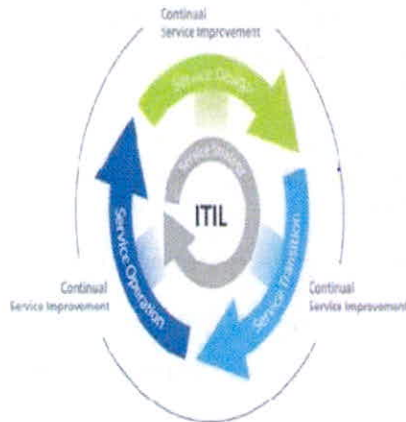
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS
Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Peso	→	4.2Kg.
Color	→	Negro.
Montaje → Torre en piso.		
Ambiente de trabajo.		
Temperatura de operación	→	0-40C°.
Humedad relativa	→	0-95%
Elevación operativa	→	0-2000 s.n.m.
Nivel de ruido → < 40 dB.		

CENTRO DE ATENCIÓN DE REDES ESTRATÉGICAS Y NIVELES DE SERVICIOS



Con la finalidad de asegurar la estabilidad de la infraestructura, así como analizar y solucionar de forma oportuna los problemas presentados en la operación del servicio del área requirente, "El Prestador", cuenta con un CARE, (Centro de Atención a Redes Estratégicas), el cual opera 7x24x365, el CARE está conformado por Ingenieros Especializados en las diferentes Plataformas de Servicio.

El CARE está integrado por varios ingenieros certificados en cada una de las plataformas que conforman la infraestructura de acceso y red de transporte propia de "El Prestador", mismos que mantienen las 24 horas, de los 365 días del año, la operación continua de las diferentes redes de nuestros clientes.

Todos estos elementos de monitoreo se encuentran apegados a ITIL, para su correcta operación y acción en caso de ocurrir algún evento fuera de la operación normal de la red.

Conforme a los SLA's (Service Level Agreement por sus siglas en inglés), acordados en bases, se realiza la operación continua del CARE. Que de forma automática o personalizada provee reporte

FASP

OPERADO CON RECURSOS
E-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 "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

sobre el estado de la operación y seguimiento de los enlaces y servicios contratados en sus diversas modalidades (voz, datos, video, telefonía e internet), hasta la culminación de la o las eventualidades, así como de las solicitudes, que de la operación (altas, bajas o cambios), surgieran sobre los servicios contratados.

El CARE ofrece una Mesa de Servicio y soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, para atender telefónicamente los requerimientos, reportes y seguimiento/retroalimentación sobre la gestión de los mismos hasta finalizar el proceso y obtener el Vo.Bo., de la operación de los servicios.

Al contactar a nuestro equipo, el analista responsable levantara un Ticket para dar seguimiento a su incidente o requerimiento, solicitando la siguiente información, la cual es muy importante para el flujo correcto del reporte:

a) Nuevo Incidente/Requerimiento:

- 1. Número de cuenta de su enlace afectado.
2. Compañía y ubicación del sitio afectado.
3. Persona que reporta.
4. Teléfono actualizado del contacto del sitio/servicio.
5. Correo electrónico actualizado del contacto.
6. Horario de contacto para el seguimiento del Ticket.

b) Seguimiento de Incidente/Requerimiento:

- 7. Número de Ticket asignado.

c) Severidad de Incidente

El grado de severidad es asignado de acuerdo con los siguientes criterios.

Table with 4 columns: PRIORIDAD, NIVEL 1, NIVEL 2, NIVEL 3. Rows include CRÍTICA, ALTA, and MEDIA with corresponding response times in minutes.

7.1. Procedimiento de Escalamiento

Este procedimiento será utilizado por el área requirente, cuando consideré que el responsable actual no se ha brindado la atención adecuada o existe una demora en la solución:

Los niveles de escalamiento que serán utilizados serán los siguientes:

- Nivel 1 (Inmediato): Ingeniero en turno
- Nivel 2 (60 minutos): Supervisor Operativo Empresarial

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

- Nivel 3 (120 minutos): Coordinador Operativo Empresarial
- Nivel 4 (180 minutos): Gerente Operativo Empresarial

NIVEL	CONTACTO	INFORMACIÓN
1	Call Center	Oficina 55 8582 5857 800 510 4343 care.gobierno@totalplay.com.mx
2	Supervisor operativo Gobierno	Cesar Alberto Ramírez López 55 1078 9743 cramirez1@totalplay.com.mx Rodrigo Daniel Cegueda Valdez 55 1803 5885 rcequeda@totalplay.com.mx Maribel Janeth Ugalde Aniceto 55 1803 3358 mugalde@totalplay.com.mx
3	Coordinador operativo Gobierno	Mario Alberto Martínez Santana 55 8558 4017 mamartinezs@totalplay.com.mx Miguel Santos Bautista 55 6800 2615 msantos@totalplay.com.mx
4	Gerente operativo Gobierno	Eduardo del Ángel Aquino 55 1803 5750 edeia@totalplay.com.mx

Matriz Técnica de Comunicación

La mesa de servicio estará disponible para informar el avance en la solución y emitirá periódicamente notificaciones internas y al personal designado para el área requerente.

Desde el momento de la generación del Ticket, nuestro analista del CARE inicia el proceso de primer nivel para tratar de solucionar el incidente reportado en esta primera llamada, de lo contrario, continuará el flujo de gestión de incidentes CARE.

d) Macroproceso.

PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (REACTIVO)



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 "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (PROACTIVO)



7.2. Soporte Técnico, Proceso de Atención

GESTIÓN DEL SERVICIO:

- I. "El Prestador", ofrece un trato corporativo para el servicio y su administración por lo cual asignará un ejecutivo de cuenta, para atender los requerimientos que solicite el área requirente y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados.
- II. Además, existirá un gerente de cuenta que atenderá al área requirente, supervisando, tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico calificado y de servicio, estos contarán con teléfono celular para poder ser contactados cuando así lo requiera el área requirente.
- III. "El Prestador", proveerá de todas las herramientas necesarias para que los ingenieros puedan realizar las actividades de atención y seguimiento de incidentes, así como la gestión de la solución instalada en los edificios de criticidad alta.
- IV. Cualquier cambio en el personal asignado durante la prestación y/o vigencia del servicio será reportado al Administrador del contrato de la SAFIN con 48 HRS. de anticipación mediante escrito a la fecha de realizar el cambio.

"El Prestador", toma en consideración las siguientes definiciones para la atención del servicio.

Término	Descripción
Incidente	Refiere a cualquier alteración dentro del servicio de TI proporcionado, no planificado, que provoca una interrupción o reducción de la calidad del mismo, conforme a lo acordado en el contrato. El fallo de un elemento de configuración que no ha afectado aún el Servicio, puede ser considerado también un incidente.
Solicitud	Es considerado como solicitud, cualquier petición realizada por personal autorizado del área requirente, a un elemento de "El Prestador", que esté directamente relacionado con la Atención, Administración y/o Control de la cuenta (cliente) y que refiera directamente con el servicio de TI, que los relaciona. Este elemento quien puede recibir la solicitud, puede ser el personal Administrador del Servicio de TI, el personal Administrador del Contrato, o bien, el personal Administrador de la Cuenta.

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Requerimiento	Cualquier solicitud realizada por el cliente, de la cual emane una petición de cambio sobre el servicio de TI que los relaciona, misma que requiere de un seguimiento puntual de todas las áreas internas de "El Prestador", involucradas, para su desarrollo y conclusión del mismo.
Cambio	<p>La modificación de cualquier elemento que pueda tener un efecto en los servicios de TI. El cambio puede relacionarse con: Una adición o baja de un(os) elemento(s), al servicio o servicios que integran el contrato. Una adición o baja de un(os) servicio(s) que integran el contrato. Modificación del alcance del (los) servicio(s) de TI. Incremento de capacidades del servicio de TI. Decremento de capacidades del servicio de TI. Actualización de un elemento de configuración esencial para la prestación del servicio de TI.</p> <p>Conforme a las buenas prácticas, es importante que exista una entidad conformada por personal técnico (cliente-proveedor), así como administrativo (cliente), con carácter resolutivo, quienes determinarán la realización o no de los cambios que se determinen como de alto impacto. (Control de Cambios).</p>

Diagramas

Los diagramas respecto a los seguimientos de solicitud, se describen al final del presente instrumento contractual.

Procedimiento de atención.

"El Prestador", ofrece el servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica a través de un 800 o número local, las 24 horas del día, durante la prestación y/o vigencia del servicio.

Se resolverán las fallas técnicas que impidan la correcta prestación de los servicios, conforme al tiempo máximo de solución según corresponda al evento presentado que se especifica en el apartado Niveles de Servicio (SLAs).

Los tiempos de atención se acotan como sigue:

- minutos, recepción del reporte en el centro de atención correspondiente.
- 1 hora, primer nivel de escalamiento.
- 2 horas, segundo nivel de escalamiento.
- 3 horas, tercer y último nivel de escalamiento.
- 4 horas, solución de falla.

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

En caso de que el evento refiera a un problema con la infraestructura propuesta, el escalamiento con el fabricante podría ser desde el primer momento de detectado el mismo (de acuerdo con la criticidad del evento), sin que necesariamente tenga que pasar algún nivel de escalamiento.

Seguimiento de servicios.

"El Prestador" cuenta con un sistema de reportes disponible a través de una página Web, en la que se podrá dar seguimiento y cerrar reportes; dicho sistema proporcionará al menos las siguientes funcionalidades:

- I. Registro y consulta de: Nombre de quien reporta y Nombre de quien atiende.
- II. Registro y consulta de: Hora y Fecha de apertura y cierre de reporte.
- III. Registro y consulta de: Sitio y datos del Contacto en sitio.
- IV. Registro y consulta de: Equipo de comunicación reportado, indicando marca, modelo y número de serie.
- V. Registro y consulta de: Descripción o diagnóstico de falla o problemática.
- VI. Consulta del estado en que se encuentra el reporte.
- VII. Consulta de: Datos de equipo o componentes de respaldo proporcionados para dar continuidad operativa.
- VIII. Consulta de: Datos del personal de servicio que atiende el reporte.
- IX. "El Prestador", proporcionará al menos 1 cuenta de acceso al sitio de reportes vía Web para personal de la SAFIN.
- X. "El Prestador", proporcionará la dirección URL, usuario y contraseña, a fin de que el área requirente, pueda verificar la funcionalidad del sistema de seguimiento de reportes.

Cierre.

Una vez que el evento (INCIDENTE o SOLICITUD), tenga estatus de solucionado, el Ingeniero de la Mesa del CARE, enviará la notificación final al área requirente, y solicitará el cierre del ticket generado.

El reporte del servicio será cerrado únicamente cuando quede operando o resuelto al 100%, con el visto bueno de la persona administradora del contrato o personal autorizado del área requirente, conforme a los niveles del servicio establecidos en el contrato.

La herramienta que "El Prestador" implementará durante la vigencia del contrato para la Gestión, Monitoreo y Administración, estará en funcionamiento con la puesta en operación del primer enlace.

Herramienta sistema de monitoreo de enlaces "SMC".

Dentro de lo que se presenta por parte de "El Prestador", hacia la SEG, es el proporcionar un acceso vía WEB del enlace que ofrece el servicio de Internet.

El acceso es por medio de un portal WEB tipo https, en el cual pueden acceder mínimo dos usuarios simultáneos, cada uno de ellos con su propia cuenta, así como la liga de acceso el cual podrá ser accedido desde cualquier punto que se tenga conexión a internet dando la ventaja de monitoreo oportuno del enlace, sin que esto signifique que sea pública la información; salvaguardando toda esta información contenida.

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"**

ACTA No. SAFIN-0590/2022

En dicho portal se pueden obtener los datos estadísticos del enlace de:

- Disponibilidad de servicio.
- Estatus de enlace.
- Utilización del canal.
- Capacidad del Servicio.
- Latencia.
- Bits promedio transmitidos y recibidos.
- Pérdidas de paquetes, paquetes descartados, retransmisiones y uso del ancho de banda.



Figura. Acceso vía Web seguro (https)

El sistema despliega el formulario de inicio de consulta. En cualquier momento que se quiera regresar a este formulario dar clic sobre el log de "El Prestador".



FASP

**OPERADO CON RECURSOS
DE 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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Figura Formulario de Consulta

Se muestra el formulario con la siguiente información de los enlaces:

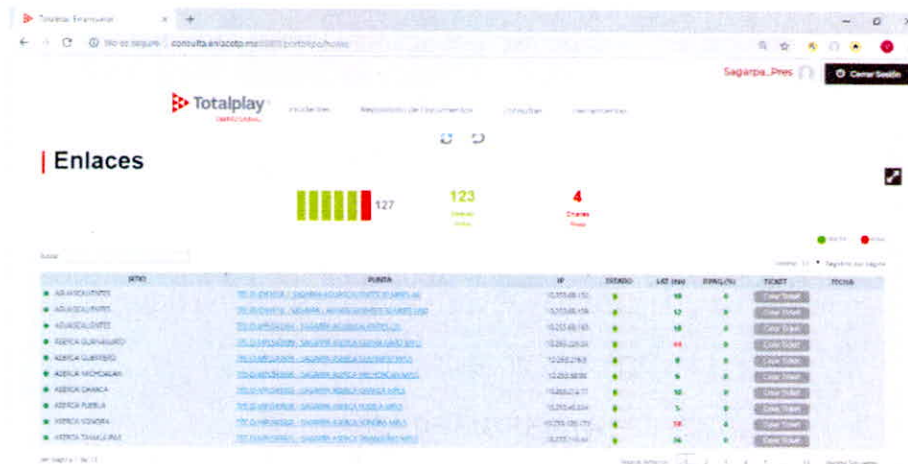


Figura Información de los enlaces

Al dar clic en una punta, despliega los gráficos de Utilización de memoria, Utilización de CPU, %Disponibilidad de Device, Utilización de Device, Latencia y %de Pérdida de Paquetes.

Dichos estadísticos son actualizados cada 5 minutos y los gráficos de cada uno de los estadísticos pueden ser exportables a documentos PDF o bien pueden imprimirse.

Los datos son extraídos desde el puerto de conexión del equipo lado central de donde se derive el servicio, sin embargo, para una mayor obtención de datos se podría habilitar el protocolo SNMP en el equipo frontera del área requirente.

FASP

OPERADO CON RECURSOS
FE. 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 "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022



Figura Utilización de memoria

Cabe señalar que la información es guardada durante el periodo de contratación del servicio.

7.3. Niveles de Servicio (SLA's)

Los niveles de servicio (SLA's) que "El Prestador", garantiza cumplir para cada uno de los servicios, serán los siguientes:

Servicio	SLA's (% disponibilidad)
Enlace digital punto a punto LAN to LAN	Acuerdo de nivel servicio (SLA) requerido: mínimo 99.4 % (última milla)

"El Prestador", mantendrá la disponibilidad de atención y recepción de llamadas que realice el área requirente para la recepción, registro, análisis y solución de los reportes de incidentes bajo un esquema de operación de 7x24x365.

- a) Para la métrica de disponibilidad solo se sumarán todos los tiempos que no fueran programados (ventanas de tiempo autorizadas), esto es los no programados (incidentes o problemas), para cada servicio ofrecido.
- b) El punto de servicio se considerará que está disponible cuando la totalidad de la infraestructura que lo soporta, servicios asociados, hardware, software, así como su configuración operan correctamente, cumpliendo con los requerimientos expresados en el presente documento y de conformidad con los niveles de servicio establecidos.
- c) El punto de servicio se considerará no disponible cuando a través de la solución de monitoreo, se descubra uno o más incidentes, así como, cuando la Mesa de Servicios de "El Prestador", recibe un reporte y se identifique como incidente o problema.
- d) El porcentaje de disponibilidad será calculado como el porcentaje de tiempo que los servicios proporcionados por "El Prestador", se encuentran disponibles y con funcionalidad total al usuario final.
- e) El reloj del reporte iniciará una vez que la Mesa de "El Prestador", emita el reporte proactivo, o bien, cuando la misma tome la llamada del área requirente, con la notificación del evento (tomando en cuenta que la Mesa debe tomar la llamada a los 5 minutos máximo).

Los reportes serán cerrados una vez se compruebe que el servicio, motivo de la presente propuesta técnica, se encuentra en operación, conforme a los niveles de servicio indicados, y se haya validado por el personal autorizado referido por el área requirente para esto.

FASP

OPERADO CON RECURSOS de 2022

Handwritten signature and initials in blue ink.



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

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

NOTA:

La disponibilidad de la Mesa de Ayuda, será calculada a partir de los períodos en que ambos canales (web y telefónico) pudieran no estar disponibles.

Si el servicio, motivo de la presente Propuesta Técnica, no es afectado por el evento, el reporte no contabilizará para las deductivas o penalizaciones, correspondientes al servicio de Mesa de Ayuda.

8. Metodología.

"El Prestador" muestra a continuación la metodología para la implementación del servicio, así como los nombres y datos de contacto de los responsables de la administración del proyecto de principio a fin y durante la etapa de implementación del servicio, a fin de coordinar como único punto de contacto hasta la entrega satisfactoria del servicio.

Nombre Contacto	Número	Correo	Rol
Mauricio Martínez Pineda	55 6709 9236	martinezpi@totalplay.com.mx	PM Implementación y mejora
Beatriz Torrescano Velázquez	55 6677 4099	btorrescano@totalplay.com.mx	Ejecutivo PostVenta

Etapas del Servicio

Las etapas del servicio corresponden a los tiempos de implementación del proyecto, conforme a los acuerdos que se deriven de las reuniones de trabajo en coordinación con el área requirente y el personal técnico de "El Prestador", para la entrega de los servicios solicitados.

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

**Fase IV
Cierre**



- Realizar pruebas con cliente
- Validar entrega del servicio
- Firmar informe de entrega de servicio
- Entregar informe final

**Fase III
Ejecutar**



- Implementar soluciones
- Efectuar reuniones de trabajo de seguimiento con cliente
- Mantener comunicación constante con base en el avance de la solución implementada
- Monitorear la solución del proyecto

**Fase II
Planeación**



- Definir plan de trabajo para determinar tiempos de entrega y prioridad
- Negociar con cliente prioridades en sitios, (validando plan de trabajo)
- Firmar plan de trabajo y acta constitutiva

**Fase I
Arranque del proyecto**



- Realizar la gestión administrativa del proyecto.
- Revisar contratos, validaciones.
- Ejecutar proceso administrativo interno (validación de presupuesto, recursos).

**Fase 0
Anteproyecto**



- Identificar necesidades, requerimientos del cliente.
- Determinar las expectativas generales del análisis de viabilidad.

9. Entregables.

A continuación, se puntualizan los entregables "por única vez" al inicio de la prestación del servicio, que fueron entregados por "El Prestador".

a) Entregables por única vez.

"El Prestador", proporcionó la memoria técnica con al menos los siguientes datos:

- Plan de trabajo.
- Relación de equipamiento instalado.
- Resultado de las pruebas del medio y del servicio.
- Diagramas de interconexión del equipamiento del prestador.
- Directorio de escalamiento para el reporte de fallas y problemas técnicos.
- Memoria técnica.

b) Entregables Periódicos.

- Reportes de disponibilidad mensual.
- Reporte de fallas mensual.

c) Entregables por Evento.

Actualización de Memoria Técnica (solo en caso de la modificación de la infraestructura o en el caso de la incorporación de algún otro servicio).

9.1. Lugar, Fecha y Condiciones de Entrega de los Entregables.

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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO
CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022

Los entregables correspondientes de los servicios señalados en esta propuesta técnica, se realizaron conforme a lo siguiente:

- La documentación antes mencionada se entregará en formato físico y/o electrónico según se lo defina el área requirente en la fase de Planeación de los Servicios.
- La SAFIN contará con acceso a los reportes y herramientas a través de usuarios de consulta para el análisis de los mismos.
- El usuario para la herramienta de monitoreo se entregará máximo a los 3 días, posteriores a la notificación de la entrega/recepción del (los) enlace(s), conforme a lo indicado en bases.

"El Prestador" entregó los servicios y productos entregables, en las cantidades solicitadas en los domicilios que se señalan en el punto 4.2 de este anexo único.

El periodo en el que "El Prestador", entregó los servicios será de acuerdo a lo indicado a continuación:

Periodo de entrega
5 días naturales, contados a partir de la firma del presente contrato.

No obstante, el periodo de entrega señalado, el contrato permaneció vigente hasta la recepción de los servicios a entera satisfacción del área requirente.

10. Vigencia de la contratación.

El periodo del contrato será, conforme a lo expuesto en bases, a partir del:

Periodo
12 meses contados a partir de la fecha de celebración del contrato respectivo

"El Prestador" retirará la totalidad de los equipos utilizados para la prestación del servicio, una vez finalizado el contrato. Para lo cual, se reunirá con el responsable de la recepción del servicio o personal que éste mismo designe, 15 días previos a la finalización del mismo, con la finalidad de determinar los pormenores del retiro.

FASP

OPERADO CON RECURSOS
LE 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
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

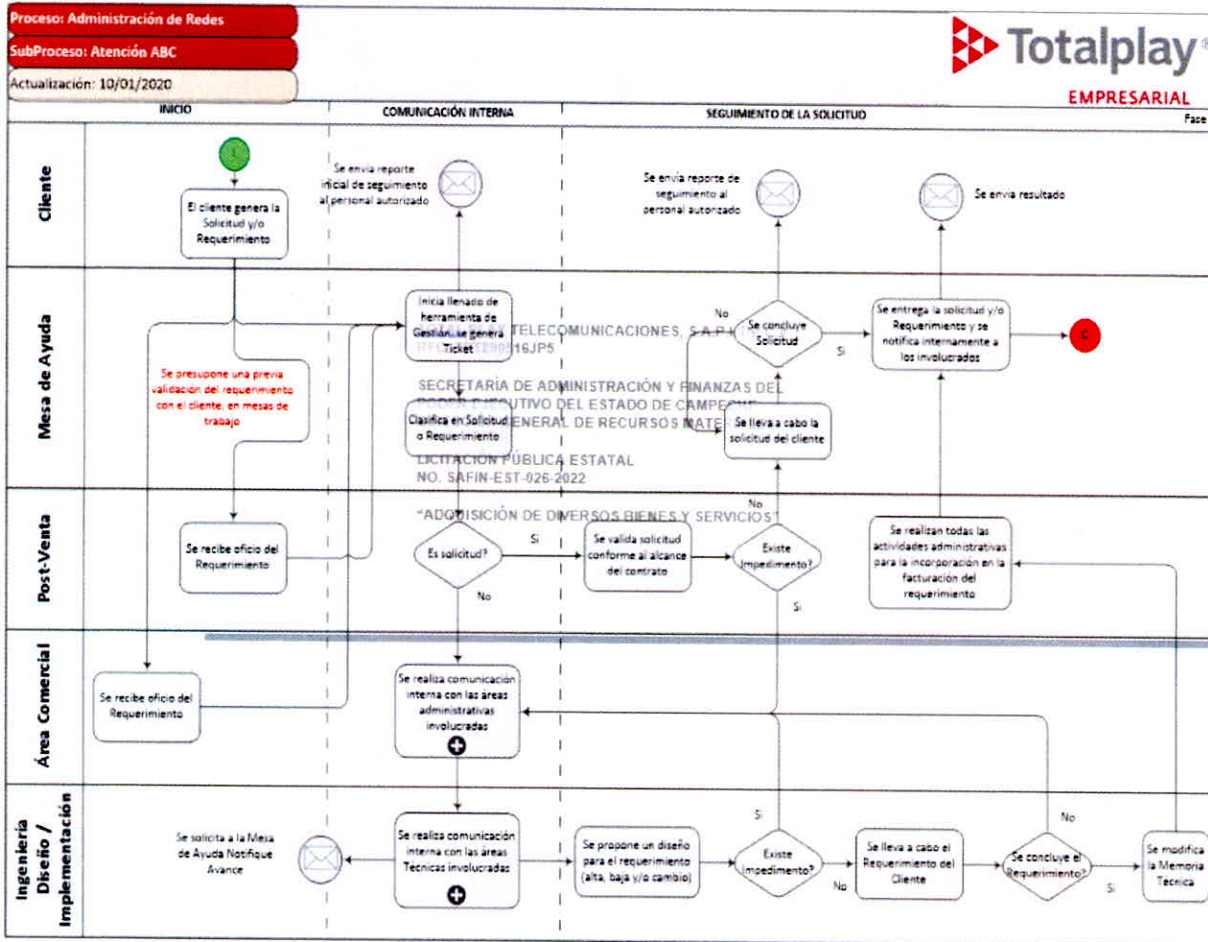
ACTA No. SAFIN-0590/2022

Diagramas

FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022

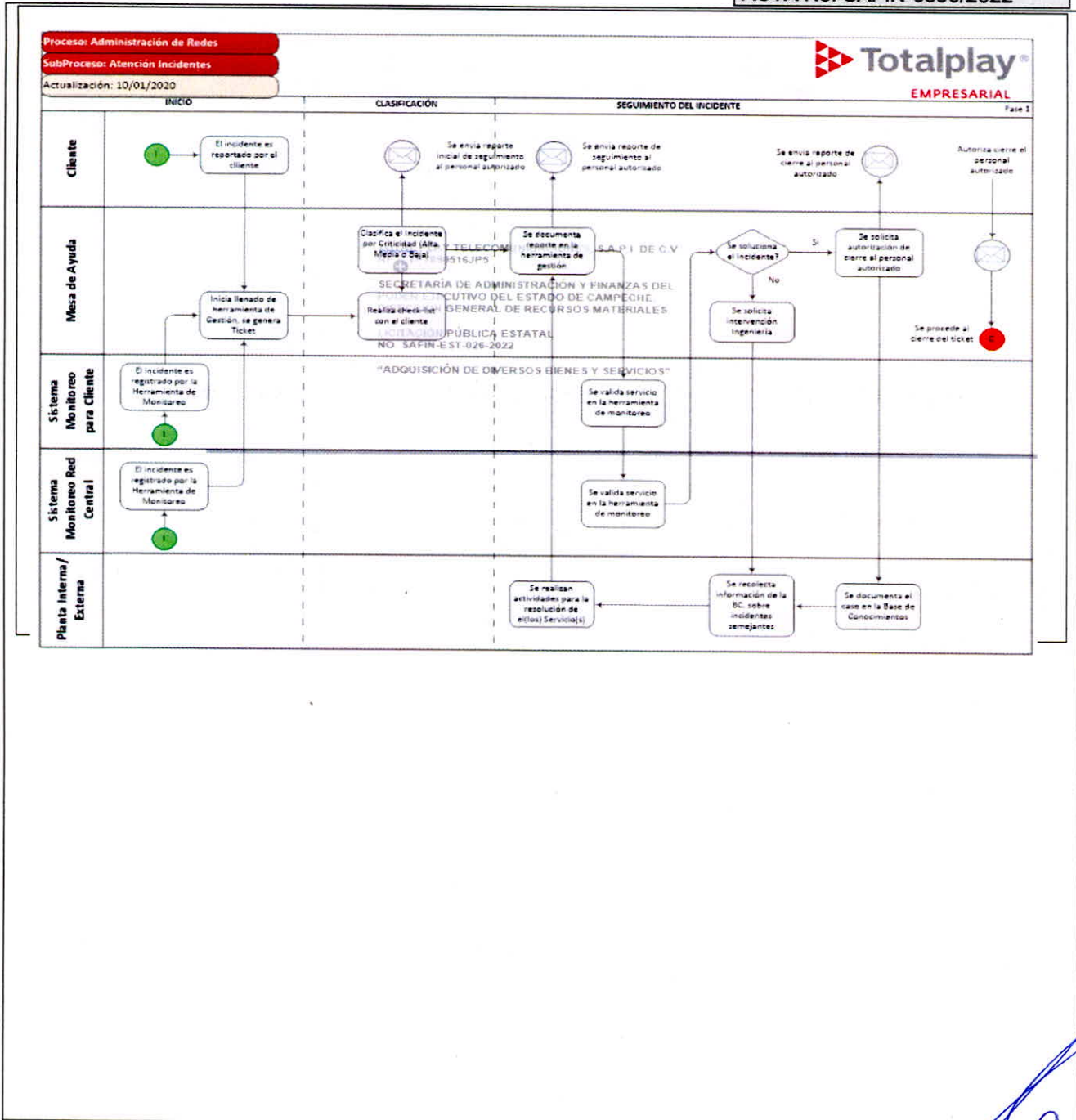




GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (CIUDAD DE MÉXICO) (FASP)
EJERCICIO FISCAL 2022

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN DIGITAL PUNTO A PUNTO CON CAPACIDAD DE 200 MBPS"

ACTA No. SAFIN-0590/2022



FASP

OPERADO CON RECURSOS

2022