



Contrato 221/2017

Contrato de prestación de servicio de mantenimiento, que celebran por una parte el Estado de Campeche, representado en este acto por el ingeniero Gustavo Manuel Ortiz González en su carácter de Secretario de Administración e Innovación Gubernamental, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Estado" y por la otra parte la persona moral Estrategias en Tecnología Corporativa, S.A. de C.V., representada en este acto por el Ingeniero Juan Gualberto Cabrera Pérez, a quien en lo sucesivo se denominará "El Prestador", al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

Declaraciones

1.- Declara "El Estado" a través de su representante:

1.1.- Que de acuerdo con los artículos 40, 41, 42 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 fracciones XV inciso a) y XXXI y 72 de la Constitución Política del Estado de Campeche, 1, 2, 12 y 16 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; Campeche es un estado libre y soberano que forma parte integrante de la Federación, cuya administración pública centralizada se encuentra conformada por las dependencias que lo integran, estando facultados sus titulares para que en representación del Estado de Campeche suscriban convenios, contratos y demás actos jurídicos con la Federación, con los otros Estados de la República, con los Ayuntamientos de los Municipios de la Entidad y con personas físicas y morales.

1.2.- Que el ingeniero Gustavo Manuel Ortiz González, comparece en su carácter de Secretario de Administración e Innovación Gubernamental, personalidad que acredita con el nombramiento expedido a su favor por el ejecutivo estatal el día 03 de noviembre de 2015 y está facultado para celebrar el presente instrumento según lo previsto por los artículos 4, 16 fracción III y 23 fracciones X, XI y XXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.

1.3.- Que mediante oficio número CESP/SE/0626/2017 de fecha 21 de noviembre de 2017, el Dr. Manuel Lanz Novelo, Secretario Ejecutivo y el I.C.E. Fernando José Bolívar Galera, Director General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo, ambos del Consejo Estatal de Seguridad Pública, solicitaron la prestación de servicio de mantenimiento de equipos Core y Seguridad Lógica para destinarse al Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) y Subcentro Carmen.

1.4.- Que según a lo establecido por los artículos 1, 3, 6, 21, 22, 33, 35 y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, en relación con los artículos 1º, 25 fracción VII, 49 segundo párrafo y demás aplicables de la Ley de Coordinación Fiscal, 1 y 2 fracción IV, 8 y demás concordantes de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche para el Ejercicio Fiscal 2017; la presente operación de prestación de servicio se efectúa mediante la modalidad de adjudicación directa.

1.5.- Que la erogación de la presente prestación de servicio, se encuentra prevista y será cubierta con recursos autorizados del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP), mediante el siguiente esquema programático: **Ejercicio Fiscal: 2016; Programa con Prioridad Nacional de Seguridad Pública: Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas; Capítulo. - 3000: Servicios Generales.**

1.6.- Que tiene establecido su domicilio en la calle 8, sin número entre calle 61 y Circuito Baluartes, colonia Centro, C.P. 24000, de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

2.- Declara "El Prestador" a través de su representante:

2.1.- Ser una sociedad mercantil con capacidad para prestar el servicio que en este acto requiere "El Estado", constituida bajo escritura pública número 1,391 de fecha 14 de julio 2006, otorgada ante la fe del Licenciado Mario Humberto Torres Verdín, notario público número 128 de Guadalajara, Jalisco, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, mediante el folio mercantil electrónico número 32134 * 1, de fecha 11 de septiembre de 2006.

2.2.- Que su representante legal es el ingeniero Juan Gualberto Cabrera Pérez, quien se identifica con su credencial para votar con folio 0106067747716, expedida por el Instituto Nacional Electoral, y acredita su personalidad con el

CON RECURSOS
- 7 0 1 6 -

FASP

1



Contrato 221/2017

testimonio de la escritura pública número 3,616 de fecha 14 de junio de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Mario Humberto Torres Verdín, notario público número 128 de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, mediante el folio mercantil electrónico número 32134 * 1, de fecha 20 de junio de 2013.

2.3.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a prestar el servicio y productos entregables objeto de este contrato.

2.4.- Que conoce el contenido y los requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

2.5.- Que tiene establecido su domicilio en Avenida Mariano Otero N1249-12 GWTC Torre Atlántico Colonia Rinconada del Bosque, C.P. 44530, Guadalajara, Jalisco, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

2.6.- Que su número del padrón de proveedores es: 02895, renovado el 04 de mayo de 2017.

2.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: ETC060715147.

3.- De ambas partes:

3.1.- Que en virtud de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los artículos 39, 40, 41, 43, 46, 47, 50, 51, 52, 55, 58, 60 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, así como por los artículos 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1709, 1712, 1730, 1736, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2506, 2507, y demás relativos aplicables del Código Civil del Estado de Campeche, han decidido formalizar el presente contrato de prestación de servicio al tenor de las siguientes:

Cláusulas

Primera.- Objeto: "El Prestador" se obliga con "El Estado" a prestar en su totalidad el servicio y productos entregables, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, conforme a lo siguiente.

Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Precio Unitario	Importe
1	Servicio	Servicio de Mantenimiento Correctivo a los equipos CORE y Seguridad Lógica de C4 Campeche y Subcentro Carmen.	\$149,953.00	\$149,953.00
			Subtotal	\$149,953.00
			16% I.V.A.	\$ 23,992.48
			Total	\$173,945.48

Servicios y productos entregables que "El Prestador" se obliga a realizar en su totalidad, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, así como por los diversos ordenamientos y normas legales aplicables.

Segunda.- Monto del contrato: El monto total del contrato es de **\$173,945.48 M.N.** (Son: Ciento setenta y tres mil novecientos cuarenta y cinco pesos 48/100 M.N.), I.V.A. incluido precio fijo con el cual se considera satisfecho "El Prestador".

Tercera.- Plazo y condiciones de entrega: "El Prestador" se obliga a cumplir con la prestación del servicio y productos entregables descrito en la cláusula primera de este contrato, en un plazo máximo de 10 días naturales, contados a partir de la firma del presente instrumento contractual.

g

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

FASP



Contrato 221/2017

Cuarta.- Modificaciones al contrato: En el caso de que se requiera modificación en cuanto conceptos, volúmenes o plazos de cumplimiento, esta se realizará por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Prestador" presentar en su caso en un plazo de tres días hábiles antes de que finalice el plazo del contrato, escrito de solicitud y documentación que compruebe las razones de la solicitud, ante la Dirección de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental, para su autorización.

Quinta.- Forma de pago: Las partes convienen que el servicio y productos entregables objeto del presente contrato se paguen contra entrega-recepción del mismo, a satisfacción de "El Estado" y mediante la formulación de la factura correspondiente, misma que será presentada por "El Prestador" para su revisión, autorización y pago, en las oficinas que le indique "El Estado".

Sexta.- Garantía: Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato, "El Prestador" otorgará garantía por el 20% del monto total del presente instrumento contractual, a través de cheque cruzado expedido a favor del Gobierno del Estado de Campeche, el cual tendrá una vigencia forzosa de doce meses posteriores a la entrega total del servicio y productos entregables, a satisfacción de "El Estado".

Séptima.- Recepción del servicio: La prestación del servicio y productos entregables será total y se realizará en el domicilio que ocupa el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche del Consejo Estatal de Seguridad Pública, sita: en Prolongación de la calle 7 s/n, Colonia Buenavista, C.P. 24039, de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche y en el domicilio que ocupa el Subcentro Carmen, ubicado en calle 42 por 19 E sin número, colonia Tacubaya, C.P. 24180, Ciudad del Carmen, Campeche; pudiendo este reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad de los servicios y productos entregables objeto del presente contrato conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto establece en el mismo.

Octava.- Vigilancia, seguimiento, recepción del servicio y productos entregables por parte de "El Estado": "El Estado" designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y recepción del servicio y productos entregables contratados al servidor público, el Ing. José Jesús Mut Pérez, Técnico en Telefonía del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche del Consejo Estatal de Seguridad Pública, o por personal que este mismo designe, quien deberá en todo momento exigir a "El Prestador" la entrega total del servicio y productos entregables contratados.

Novena.- Responsabilidades de "El Prestador": "El Prestador" se obliga a que el servicio y productos entregables objeto del presente contrato, cumplan con las normas de calidad requeridas y que la adquisición se efectúe a satisfacción de "El Estado" así como a responder por su cuenta y riesgo de los defectos de dicho servicio y productos entregables, atendiendo para tal efecto las condiciones de garantía requerida por "El Estado".

Décima.- Recursos humanos: Los recursos humanos necesarios para realizar el servicio objeto de este contrato serán entregados por "El Prestador" quien en un plazo no mayor a tres días hábiles proporcionará por escrito al área usuaria, los nombres de las personas que actuarán como enlace permanente durante todo el tiempo que dure la ejecución del servicio, mismo que no podrá ser sustituido por "El Prestador" sin previa autorización por escrito de "El Estado".

Décima primera.- Responsabilidad laboral: "El Estado" se excluye de toda relación laboral hacia los trabajadores de "El Prestador". Queda expresamente convenido que cada parte es responsable de las relaciones laborales que tenga con su propio personal y de las relaciones contractuales que tengan con sus propios contratistas. No existirán relaciones laborales, ni de ninguna otra índole entre "El Estado" y el personal que "El Prestador" contrate o emplee para el desarrollo del servicio convenido, por lo que en el supuesto de que "El Estado" llegase a recibir cualquier reclamación por este concepto, "El Prestador" se obliga a sacarlo en paz, a salvo, libre de responsabilidades y daños de cualquier naturaleza, y a reembolsarle en su caso, cualquier erogación que hubiere tenido que realizar por tal motivo.

Décima segunda.- "El Prestador" se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre el servicio y productos entregables que amparan este contrato, sin previa aprobación expresa y por escrito de "El Estado", en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

...ADO CON RECURSOS
-2016-

FASP



Contrato 221/2017

Décima tercera.- Suspensión temporal del contrato: "El Estado" podrá suspender temporalmente en todo o en parte la prestación de servicio contratado en cualquier momento, por causas justificadas o razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

Décima cuarta.- Penas convencionales: Por la demora en la entrega del servicio y productos entregables objeto de este contrato "El Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diario por cada día que "El Prestador" incumpla con la entrega del servicio y productos entregables, hasta por 20 días naturales, concluido este plazo y si "El Prestador" continúa con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía de cumplimiento y vicios ocultos del contrato.

Décima quinta.- Rescisión administrativa del contrato: "El Estado" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente este contrato cuando "El Prestador" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, aplicando en su caso a "El Prestador" la garantía señalada en el presente instrumento contractual.

Décima sexta.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación del servicio objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos y requisitos que establece este contrato, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

Décima séptima.- Ausencia de vicios del consentimiento: Ambas partes manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe ningún error, dolo, violencia, mala fe, ni enriquecimiento ilícito que pudiese invalidarlo.

Décima octava.- Para la interpretación y cumplimiento del contenido del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, las partes se someten a jurisdicción de los tribunales establecidos en la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que por su domicilio presente o futuro pudiese corresponderles.

Leído lo que fue el presente contrato, ambas partes se manifiestan conformes con su contenido, procediendo a suscribirlo por triplicado, en la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, el día 11 de diciembre de 2017.

Por "El Estado"

Ing. Gustavo Manuel Ortiz González
Secretario de Administración e
Innovación Gubernamental

Por "El Prestador"

Ing. Juan Coalberto Cabrera Pérez
Rep. legal de Estrategias en
Tecnología Corporativa, S.A. de C.V.

Testigos

Licda. Elsy Daniela Chuc Solís
Directora de Recursos Materiales

Licda. Denice Elizabeth Castro Córdova
Subdirectora de Licitaciones y Contratos

CERRADO CON RECURSOS

-2016-

FASP



ANEXO ÚNICO

Descripción
<p>1. Descripción de los servicios:</p> <p>Servicio de mantenimiento correctivo a los equipos de Core y Seguridad Lógica indicados en la descripción de bienes cubiertos, con un horario de servicio de 5x8, con cobertura en la Ciudad de San Francisco de Campeche y Cd. Del Carmen, Campeche, con el cumplimiento de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tiempos de respuesta de atención/solución. b) Asistencia técnica. c) Servicio de mantenimiento correctivo. d) Soporte del fabricante. <p>Será responsabilidad y obligación de "El Prestador", en los servicios correctivos, en sitio y remotamente, no afectar el Software y/o configuración de operación del equipo.</p> <p>1.1 Tiempos de respuesta de atención/solución:</p> <p>El tiempo del inicio de atención o respuesta a un reporte efectuado a "El Prestador", quien dará un folio de atención al recibirlo.</p> <p>Tiempo máximo de atención a fallas después del inicio del reporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio "A" (Fallas mayores): Pérdida total o parcial de la funcionalidad del equipo, 2 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio. • Servicio "B" (Cualquier falla del equipo no considerada dentro de las fallas mayores): 4 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio. <p>Tiempo máximo de solución de fallas después del inicio de la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio "A": 24 horas como máximo, para el caso de fallas mayores su atención se continuará aún fuera de horario de cobertura hasta su solución, sin ningún costo, siempre que haya iniciado su atención dentro del horario de servicio. • Servicio "B": 48 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio. <p>En el caso de que en alguna reparación de los equipos se requiera cambio o sustitución de alguna parte o componente, "El Prestador" tendrá la obligación de reemplazarlo en sitio, dentro del tiempo máximo de atención del reporte. Si el equipo no pudiera repararse dentro de los tiempos establecidos, "El Prestador" debe sustituir el equipo o parte dañada con equipo de respaldo que cuente con las mismas características o superiores que el equipo original, esta sustitución debe efectuarse dentro de los tiempos máximos de atención definidos y permanecerá durante el tiempo que tarde la compostura del equipo dañado. En el caso de que existan equipos de respaldo instalados al término del contrato, estos seguirán dando el servicio hasta que se reparen los equipos dañados, aun cuando haya terminado la vigencia del contrato, extendiéndose los derechos que se otorgan para estos reportes de falla, en los términos originales.</p> <p>Sí después de realizado el mantenimiento correctivo a un equipo, este vuelve a presentar la misma falla, se considerará como no realizado y su reparación será sin cargo alguno.</p> <p>"El Prestador" queda obligado a continuar con la atención, sin costo, de fallas o problemas detectados dentro de la vigencia del contrato hasta su solución, aun cuando ésta, se extienda más allá de aquella; prorrogándose los derechos que otorga dicho contrato para estos reportes de falla, en los términos originales.</p> <p>1.2 Asistencia técnica:</p> <p>"El Prestador" debe contar con un centro de consulta o asesoría telefónica que permitirá a nuestro personal técnico realizar aclaraciones y consultas sobre el uso y configuración de los equipos indicados en la descripción de bienes cubiertos. Para esta clase de servicio no se totalizarán horas mensuales en uno o varios eventos y no habrá restricciones en la duración de cada evento.</p> <p>Los datos que deben contener un reporte de falla, mismo que se integran en el control de eventos e incidentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificador del reporte o número de incidente o evento. • Identificador del usuario que reporta. Estos son los datos que identifican al usuario que levantó el reporte. Nombre, teléfono, correo electrónico y ubicación. La definición final de estos datos se acordará con el licitante ganador. • Hora en que reporta el problema por parte del usuario autorizado. • Tipo de fallo. • Descripción del fallo. • Tiempo de solución del incidente y restablecimiento del servicio.

...ADO CON RECURSOS

- 2 0 1 6 -

FASP



1.3 Mantenimiento correctivo:

"El Prestador" proporcionará los mantenimientos correctivos surgidos durante la vigencia del contrato, al Hardware y Software del equipo, el cual deberá incluir las refacciones y/o partes originales y actualizaciones del "Software" que se requieran para reparaciones del equipo, así mismo se suministrará la mano de obra para su instalación.

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

1.4 Soporte del fabricante:

"El Prestador" incluye en su oferta el soporte del fabricante para los bienes cubiertos, considerando la misma vigencia solicitada en este anexo técnico. Con ello, la convocante tendrá el respaldo del fabricante para escalar fallas que requieran de análisis, diagnóstico y solución de fallas, así como para el reemplazo avanzado de partes, con los siguientes alcances adicionales:

- Acceso a la base de datos de conocimiento del fabricante en un esquema 24x7.
- Soporte telefónico 24x7 para atención de reporte de fallas o incidentes.
- Soporte Web 24x7 para atención de reporte de fallas o incidentes.
- Soporte vía chat 24x7 para atención de reporte de fallas o incidentes.
- Soporte de Software con releases de mantenimiento y upgrades a nuevas versiones.
- Soporte de Hardware tipo reemplazo avanzado.

2. Procedimiento de escalamiento:

"El Prestador" pone a su disposición el siguiente proceso de escalamiento:

Cuando "El Estado" requiera hacer una consulta o reportar un incidente le pedimos considerar los siguientes pasos:

1. Comunicarse a la mesa de ayuda de "El Prestador" a cualquiera de los siguientes teléfonos:
 - Teléfono de oficina: (01 33) 38 80 30 30 Ext. 20151
 - Teléfono de oficina: (0199) 99 44 38 30

Donde se le atenderá en un horario de 9.00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

Después de este horario favor de marcar a los siguientes números:

- Teléfono de oficina: (01 33) 38 80 30 92
 - Número de lada 800: 01 800 276 71 71
1. El personal autorizado para el levantamiento de reportes por parte de "El Estado" deberá proporcionar la siguiente información:
 - Número de contrato/orden de compra.
 - Modelo del equipo y número de serie del equipo.
 - Nombre y teléfono de quien reporta.
 - Correo electrónico de quien reporta.
 - Falla que presenta el equipo o sistema.
 2. "El Estado" recibirá un número de reporte con el que se le atenderá y será vigente hasta que el incidente sea resuelto a su entera satisfacción.

Niveles de escalación administrativas

Nivel de escalación	Nombre	Puesto	Localidad	Celular	Correo electrónico
1	Ingeniero Guardia	Mesa de ayuda	Varias	33 33779367	soporte@estratel.com
2	Virginia Caamal	Coordinador de servicio	Mérida	3311662480	maria.caamal@estratel.com
3	David Canul	Gerente de operaciones	Mérida	999 1816096	david.canul@estratel.com
4	Edgar Martínez	Dirección de ingeniería	Guadalajara	33 11522770	edgar.martinez@estratel.com

...ADO CON RECURSOS

- 2 0 1 6 -

FASP



Contrato 221/2017

3. Bienes cubiertos

3.1 Descripción de los equipos a los que se le deberá prestar el servicio.

Descripción del equipo que debe ser considerado en la cobertura del servicio descrito la siguiente tabla indica los bienes con que cuenta la convocante, cuya sede principal se encuentra en Ciudad San Francisco de Campeche, y sede remota ubicada en Ciudad del Carmen, ambas del Estado de Campeche y que deberán ser cubiertos por el servicio de mantenimiento:

SITIO PRINCIPAL/C4 CAMPECHE		
1	Switch capa 2 con funciones básicas de capa 3, de configuración fija y 1RU al menos 48 puertos RJ45 10/100/1000 Baset y 4 puertos Fixed SFP 1GB, marca Alcatel-Lucent. Modelo OS6450-P48.	S/N:P1285543
2	Equipo de seguridad UTM 600C	S/N: FG600C3913804347 S/N: FG600C3914800072
1	Equipo balanceador	S/N: AL07003614000401
1	Equipo para consolidación de Logs y administración de reportes.	S/N: FL300D3M14000572
SITIO REMOTO/SUBCENTRO CARMEN		
1	Equipo de seguridad UTM 200C	S/N: FG200D4614807237

CONTRATO CON RECURSOS

- 2016 -

FASP