GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA
(FASP 2016)

CRECER EN GRANDE CAMPECHE 2015 - 2021

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA"

ACTA No. SAIG-198/2016.

ESTADO: **CAMPECHE**
MUNICIPIO: **CAMPECHE**
LOCALIDAD: **SAN FRANCISCO DE CAMPECHE**

PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL: **SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y DENUNCIAS CIUDADANAS**

CONCEPTO: **"SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA"**

CONTRATO: 046/2016 FECHA: 01 DE JULIO DE 2016.

EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE, A LOS 20 DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISEIS; SE HACE CONSTAR QUE SE RECIBIERON DE CONFORMIDAD LOS SERVICIOS CONFORME AL ANEXO ÚNICO, EN PRESENCIA DE LOS REPRESENTANTES QUE INTERVINIERON EN LA ENTREGA-RECEPCIÓN EL PROYECTO.

ENTREGA EL PROVEEDOR:

ESTRATEGIAS EN TECNOLOGÍA CORPORATIVA, S.A. DE C.V.

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

GOB. DEL ESTADO:	X	NOMBRE:	**DR. MANUEL LANZ NOVELO**
GOB. MUNICIPAL:		CARGO:	**SECRETARIO EJECUTIVO**
GOB. FEDERAL:		DEPENDENCIA:	**CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	SERVICIO	**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO POR 6 MESES TIPO 7X24 PARA LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA UTM DEL C4 CAMPECHE:** -2 EQUIPOS FORTIGATE 600C -1 EQUIPO FORTIGATE 200C -1 EQUIPO BALANCEADOR ASCENLINK 700 -1 EQUIPO PARA CONSOLIDACIÓN DE LOGS Y ADMINISTRACIÓN DE REPORTES FORTIANALYZER 300D	$ 430,993.00	$ 430,993.00
			SUBTOTAL	**$ 430,993.00**
			16% I.V.A.	**$ 68,958.88**
			TOTAL	**$ 499,951.88**

FINANCIADO CON RECURSOS FASP 2016

CERTIFICADO EN ISO 9001:2008 SAIG

GOBIERNO DEL ESTADO CAMPECHE 2015-2021

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA
(FASP 2016)

CRECER EN GRANDE CAMPECHE 2015 - 2021

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA"

ACTA No. SAIG-198/2016.

INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO	AÑO	TOTAL
	2016	**$499,951.88 M.N.**

UNA VEZ VERIFICADOS LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, SE CONCLUYE QUE, DICHOS SERVICIOS, SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES DE SER RECIBIDOS POR LA UNIDAD RESPONSABLE.

LA PRESENTE ACTA NO EXIME AL PROVEEDOR DE LOS DEFECTOS O VICIOS OCULTOS QUE RESULTAREN EN LOS MISMOS Y SE OBLIGA A CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS SIN COSTO ALGUNO PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE.

EL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE, A TRAVÉS DEL **TITULAR DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4)**, RECIBEN LOS SERVICIOS ANTES DESCRITOS A SU ENTERA SATISFACCIÓN.

NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR CONCLUÍDA LA PRESENTE ACTA, SIENDO LAS 13:00 HORAS DEL MISMO DIA DE SU INICIO, FIRMANDO AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

C. JUAN GUALBERTO CABRERA PÉREZ
REP. LEGAL DE ESTRATEGIAS EN TECNOLOGÍA CORPORATIVA, S.A. DE C.V.

RECIBE

DR. MANUEL LANZ NOVELO
SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

ING. FERNANDO JOSÉ BOLIVAR GALERA
DIRECTOR ~~DEL CENTRO DE CONTROL~~, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4) CAMPECHE

. EJERCIDO CON RECURSOS 2016 FASP

CERTIFICADO EN ISO 9001:2008 SAIG

GOBIERNO DEL ESTADO CAMPECHE 2015-2021

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA"

ACTA No. SAIG-198/2016.

ANEXO ÚNICO

PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA.

1.-ALCANCE DE LOS SERVICIOS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO POR 6 MESES PARA LOS EQUIPOS INDICADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE BIENES CUBIERTOS, CON UN HORARIO DE SERVICIO DE 24 HORAS TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA (7 X 24 X 180), CON COBERTURA EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE Y CD. DEL CARMEN, CAMPECHE, CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

A) TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN
B) ASISTENCIA TÉCNICA
C) SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
D) SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO
E) ACTUALIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS PARA LOS BIENES CUBIERTOS
F) SOPORTE DEL FABRICANTE

ES RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE "EL PRESTADOR", EN LOS SERVICIOS TANTO PREVENTIVO COMO CORRECTIVO, EN SITIO Y REMOTAMENTE, NO AFECTAR EL SOFTWARE Y/O CONFIGURACIÓN DE OPERACIÓN DEL EQUIPO.

1.1.-TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN

EL TIEMPO DEL INICIO DE ATENCIÓN O RESPUESTA A UN REPORTE EFECTUADO A "EL PRESTADOR", QUIEN DARÁ UN FOLIO DE ATENCIÓN AL RECIBIRLO.

TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN DE FALLAS DESPUÉS DEL INICIO DE LA ATENCIÓN:

- 2 HORAS COMO MÁXIMO PARA INICIO DE DIAGNÓSTICO, EN 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**.

EN CASO DE QUE EN ALGUNA REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS SE REQUIERA CAMBIO O SUSTITUCIÓN DE ALGUNA PARTE O COMPONENTE, "EL PRESTADOR" TIENE LA OBLIGACIÓN DE REMPLAZARLO EN SITIO, DENTRO DEL TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL REPORTE. SI EL EQUIPO NO PUDIERA REPARARSE DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS, "EL PRESTADOR" **SUSTITUYE** EL EQUIPO O PARTE DAÑADA CON EQUIPO DE RESPALDO QUE CUENTE CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES QUE EL EQUIPO ORIGINAL, ESTA SUSTITUCIÓN SE EFECTÚA DENTRO DE LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN DEFINIDOS Y PERMANECE 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, AÚN CUANDO HAYA TERMINADO LA VIGENCIA DEL CONTRATO, EXTENDIÉNDOSE LOS DERECHOS QUE SE OTORGAN PARA ESTOS REPORTES DE FALLA, EN LOS TÉRMINOS ORIGINALES.

ESTE PROGRAMA ES FINANCIADO CON RECURSOS FASP 2016

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD LÓGICA"

ACTA No. SAIG-198/2016.

SÍ DESPUES DE REALIZADO EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A UN EQUIPO, ESTE VUELVE A PRESENTAR LA MISMA FALLA, SE CONSIDERA COMO NO REALIZADO Y SU REPARACIÓN SERÁ SIN CARGO ALGUNO.

"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, AÚN CUANDO ÉSTA, SE EXTIENDA MÁS ALLÁ DE AQUELLA; PRORROGÁNDOSE LOS DERECHOS QUE OTORGA DICHO CONTRATO PARA ESTOS REPORTES DE FALLA, EN LOS TÉRMINOS ORIGINALES.*

1.2.-ASISTENCIA TÉCNICA

"EL PRESTADOR" CUENTA CON UN CENTRO DE CONSULTA O ASESORÍA TELEFÓNICA QUE PERMITE 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 RESTRICCIÓN EN LA DURACIÓN DE CADA EVENTO.

LOS DATOS QUE CONTIENEN UN REPORTE DE FALLA, MISMO QUE SE INTEGRAN EN EL CONTROL DE EVENTOS E INCIDENTES SON:

- 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.

1.3.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO

SE DARÁ A TODOS Y CADA UNO DE LOS EQUIPOS INVENTARIADOS SEÑALADOS EN EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, 1 (UNA) VEZ DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, CON EXCEPCIÓN ÚNICA EN AQUELLOS CASOS EN DONDE LOS EQUIPOS NO PUEDEN DEJAR DE OPERAR, EN CUYO CASO "EL PRESTADOR" NOTIFICARÁ PARA QUE DE MANERA CONJUNTA SEAN PROGRAMADOS. EL MANTENIMIENTO ES PROPORCIONADO AL "HARDWARE" Y AL "SOFTWARE" QUE COMPONEN LOS EQUIPOS, CON LA FINALIDAD DE MANTENER LA VIGENCIA TECNOLÓGICA DEL EQUIPO, ESTE MANTENIMIENTO INCLUYE LAS ACTUALIZACIONES DEL "SOFTWARE" A LA ÚLTIMA VERSIÓN GRATUITA EMITIDA POR EL FABRICANTE Y QUE NO REQUIERAN MODIFICACIONES EN EL HARDWARE DEL EQUIPO.

1.4.-MANTENIMIENTO CORRECTIVO

"EL PRESTADOR" PROPORCIONA LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS SURGIDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, AL HARDWARE Y SOFTWARE DEL EQUIPO, EL CUAL INCLUYEN LAS REFACCIONES Y/O PARTES ORIGINALES Y ACTUALIZACIONES DEL "SOFTWARE" QUE SE REQUIERAN PARA REPARACIONES DEL EQUIPO, ASÍ

ESTADO CON RECURSOS 2016
FASP

MISMO SE SUMINISTRA 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 GARANTIZA 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.

1.5.- ACTUALIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS PARA LOS BIENES CUBIERTOS.

- **3 LICENCIAS PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD UTM**
  - RENOVACIÓN DE LICENCIAS PARA UN SISTEMA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA PERIMETRAL QUE SEA DEL TIPO ADMINISTRACIÓN UNIFICADA DE AMENAZAS (UTM POR SUS SIGLAS EN INGLÉS), DONDE SE OFRECEN LAS FUNCIONALIDADES QUE SE DETALLAN EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
    - FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS:
      - FIREWALL
      - ANTIVIRUS
      - ANTISPAM
      - FILTRAJE DE URLS (URL FILTERING)
      - PROTECCIÓN CONTRA INTRUSOS (IPS)
      - PREVENCIÓN DE FUGA DE INFORMACIÓN (DLP)
      - CONTROL DE APLICACIONES
      - INSPECCIÓN DE CONTENIDO SSL

- **1 LICENCIA PARA APPLIANCE PARA CONSOLIDACIÓN DE LOGS Y ADMINISTRACIÓN DE REPORTES**
  - LA RENOVACIÓN DE LICENCIA PARA SOPORTE DE UN SISTEMA DE LOGS Y ADMINISTRACIÓN DE REPORTES.

- **1 LICENCIA PARA EQUIPO BALANCEADOR**
  - LA RENOVACIÓN DE LICENCIA PARA SOPORTE DE UN SISTEMA PARA SOPORTE DE UN SISTEMA DE BALANCE DE TRAFICO DE INTERNET E INTRANET A TRAVÉS DE MÚLTIPLES CONEXIONES WAN

1.6.- SOPORTE DEL FABRICANTE.

PARA LOS **BIENES CUBIERTOS**, CONSIDERANDO LA MISMA VIGENCIA SOLICITADA EN ESTE ANEXO TÉCNICO. CON ELLO, SE TIENE EL RESPALDO DEL FABRICANTE PARA ESCALAR FALLAS QUE REQUIERAN DE ANALISIS, 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

FASP 2016
OPERADO CON RECURSOS

- 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

SE INCLUYE UNA RELACIÓN CON NOMBRES DE RESPONSABLES, TELÉFONOS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y CELULARES, ASÍ COMO LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LEVANTAR REPORTES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, ASÍ COMO LOS NÚMEROS DE RADIOLOCALIZADORES PARA REPORTAR FALLAS FUERA DE LOS HORARIOS DE SERVICIO, LOS TIEMPOS DE RESPUESTA SE SUJETAN TAMBIÉN A LO ESTIPULADO EN EL PUNTO DE "TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN" DE ESTE ANEXO.

LA PROPUESTA CONTIENE EL PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO DESDE EL MOMENTO EN QUE SE REPORTE UNA FALLA EN UN EQUIPO HASTA SU SOLUCIÓN Y LOS NOMBRES Y CARGOS DE LOS RESPONSABLES DE LA EMPRESA EN CADA PROCESO.

3.-BIENES CUBIERTOS

3.1-DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS A LOS QUE SE LE PRESTAN EL SERVICIO.
LA SIGUIENTE TABLA INDICA LOS BIENES CON QUE SE CUENTA, CUYA SEDE PRINCIPAL SE ENCUENTRA EN CIUDAD SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, Y SEDE REMOTA UBICADA EN CIUDAD DEL CARMEN, AMBAS EN EL ESTADO DE CAMPECHE Y QUE SON CUBIERTOS POR EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO:

SITIO PRINCIPAL / C4 CAMPECHE		
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

FASP 2016
OPERADO CON RECURSOS