



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



**ACTA DE ENTREGA-RECEPCION  
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS  
CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

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

PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL: **SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA**  
SUBPROGRAMA: **SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN**

CONCEPTO: **" PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

CONTRATO: 072/2016

FECHA: 01 DE AGOSTO DE 2016.

EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE, A LOS 28 DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISEIS, SIENDO LAS 12:00 HORAS; SE HACE CONSTAR QUE SE RECIBIERON LOS SERVICIOS CONFORME AL ANEXO, LINEAMIENTOS, REQUISITOS Y PLAZO ESTABLECIDO, EN PRESENCIA DE LOS REPRESENTANTES QUE INTERVINIERON EN LA ENTREGA-RECEPCIÓN EL PROYECTO.

ENTREGA EL PROVEEDOR:

**SAFRAN IDENTITY & SECURITY, S.A.S**

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**

**DESCRIPCION DEL PROYECTO**

ESTACION REMOTA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO MENSUAL (M.N.) SIN IVA	SUBTOTAL MENSUAL (M.N.) SIN IVA
FULL WORK STATION	1	\$ 21,003.36	\$ 21,003.36
LAW	1	26,700.72	26,700.72
TELSCAN	9	3,096.96	27,872.64
DIGISCANWEB	12	561.60	6,739.20

**OPERADO CON RECURSOS . 2016 . FASP**





**ACTA DE ENTREGA-RECEPCION**  
**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

MORPHO RAPID	4	964.44	3,857.76
		<b>SUBTOTAL MENSUAL</b>	<b>\$ 86,173.68</b>
		<b>16% I.V.A.</b>	<b>\$ 13,787.79</b>
		<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>\$ 99,961.47</b>
		<b>TOTAL POR 5 MESES</b>	<b>\$ 499,807.35</b>

INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

AÑO  
**2016**

TOTAL  
**\$ 499,807.35 M.N.**

UNA VEZ VERIFICADOS LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, SE CONCLUYE QUE, DICHS 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.

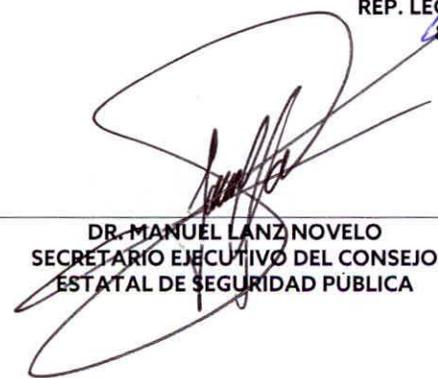
EL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE, A TRAVÉS DEL **TITULAR DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO**, RECIBEN LOS SERVICIOS ANTES DESCRITOS A SU ENTERA SATISFACCION.

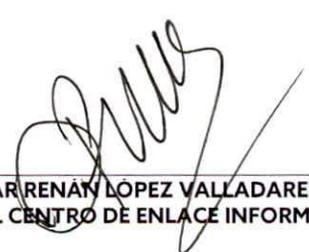
NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE ACTA, SIENDO LAS 13:00 HORAS DEL MISMO DIA DE SU INICIO, FIRMANDO AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

  
C. RAFAEL JAVIER LUENGO BENGOA,  
REP. LEGAL DE SAFRAN IDENTITY  
& SECURITY, S.A.S.

RECIBEN

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

  
LIC. OMAR RENÁN LOPEZ VALLADARES  
DIRECTOR DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO

OPERADO CON RECURSOS

. 2 0 1 6 .

FASP





ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN  
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS  
CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"

ACTA No. SAIG-388/2016.

ANEXO ÚNICO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LAS ESTACIONES REMOTAS CONECTADAS AL  
SISTEMA AFIS METAMORPHO DE CNS

REFERENCIA:

MX/DC/2016-21412 V 1.5

1. GENERALIDADES DEL SERVICIO.

EL SERVICIO OFRECIDO POR "EL PRESTADOR", SE CIRCUNSCRIBE A LOS EQUIPOS Y BIENES DESCRITOS EN LA SECCIÓN "DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DE LOS BIENES".

2. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS SE REALIZARON EN LAS UBICACIONES DETALLADAS EN LA SECCIÓN "DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DE LOS BIENES". LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS EN LAS UBICACIONES DESCRITAS ANTERIORMENTE Y EN LOS LABORATORIOS DE LAS OFICINAS DE MORPHO.

3. PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE ESTACIONES REMOTAS.

"EL ESTADO" Y "EL PRESTADOR" ACORDARON EL PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO PARA EL TRASLADO DE LAS ESTACIONES REMOTAS DE FORMA QUE SE PROCURO LA INTEGRIDAD DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE. EL TRASLADO DEL EQUIPO SE APEGÓ AL PROCEDIMIENTO ACORDADO, PARA SEGUIR SIENDO CONSIDERADO COMO PARTE DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y QUE EL IMPACTO EN EL SISTEMA SE DEFINIO PREVIAMENTE.

4. HORARIOS DE SERVICIOS.

EL HORARIO DE LOS SERVICIOS FUE DE 9:00 A.M. A 6:00 P.M. (TIEMPO DEL CENTRO) DE LUNES A VIERNES, LOS DÍAS HÁBILES (NO CONSIDERANDO DÍAS FESTIVOS).

5. ALCANCE.

EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE APLICO A TODOS Y CADA UNO DE LOS EQUIPOS LISTADOS EN LA SECCIÓN "DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DE LOS BIENES". ASIMISMO, "EL ESTADO" CONFORME A SU COSTO Y CARGO PODRÁ REUBICAR SUS ESTACIONES REMOTAS ENTRE SUS DIFERENTES CENTROS DE OPERACIÓN. EN CASO DE HACERLO NOTIFICARÁ POR ESCRITO Y CON 20 (VEINTE) DÍAS DE ANTICIPACIÓN A "EL PRESTADOR" DESCRIBIENDO LA NUEVA UBICACIÓN DEL EQUIPO.

6. ENTREGABLES.

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS:

OPERADO CON RECURSOS  
. 2016.

FASP



**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN  
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS  
CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN
1) REPORTES DE ATENCIÓN A SERVICIOS CORRECTIVOS.	EL RESPONSABLE TÉCNICO, ENTREGÓ UN <b>FORMATO DE REPORTE DE SERVICIO</b> IMPRESO EN DONDE SE INDICÓ LA INFORMACIÓN RELEVANTE DEL EVENTO REPORTADO, DICHO REPORTE SE UTILIZÓ PARA LLEVAR EL CONTROL DEL SERVICIO CORRECTIVO CON LOS DATOS SIGUIENTES: NÚMERO DE REPORTE, DATOS GENERALES DEL EQUIPO, DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INCIDENTE), PARTES UTILIZADAS, DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN DEL SERVICIO, CIERRE DEL REPORTE, PERSONAL QUE ATENDIÓ EL REPORTE, TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO Y SE INDICA SI ES UNA FALLA RECURRENTE.
2) ACTA DE REEMPLAZO.	EN CASO DEL REEMPLAZO DE UN EQUIPO, SE ENTREGARÍA UN OFICIO CON LOS DATOS DEL EQUIPO REEMPLAZADO Y DEL EQUIPO NUEVO. NOTA: EL EQUIPO REMPLAZADO QUEDARÁ FUERA DEL PRESENTE Y FUTUROS CONTRATOS, YA QUE SE DICTAMINÓ COMO NO APTO PARA SER USADO COMO ESTACIÓN AFIS.

**MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS:**

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN
1) PROGRAMA DE MANTENIMIENTO.	INCLUYÓ EL PLAN PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, LOS DATOS DEL INGENIERO, LA ACTIVIDAD Y LAS FECHAS PROPUESTAS.
2) ACTA DE ACEPTACIÓN.	OFICIO QUE AVALA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SE ENTREGA AL FINALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.
3) ACTA DE REEMPLAZO.	EN CASO DEL REEMPLAZO DE UN EQUIPO, SE ENTREGARÍA UN OFICIO CON LOS DATOS DEL EQUIPO REEMPLAZADO Y DEL EQUIPO NUEVO.
4) REPORTE DE SERVICIO PREVENTIVO (CHECK LIST POR CADA ESTACIÓN).	ESTATUS DE CADA ESTACION AL TÉRMINO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

**7. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

LISTADO DE LOS SERVICIOS QUE INCLUYERON LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, PARA LAS ESTACIONES:

**CPU**

- PARCHES Y ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE (CUANDO APLIQUE) PROPORCIONADO POR "EL PRESTADOR" (COMO APLICATIVOS, BASES DE DATOS INSTALADAS EN LAS ESTACIONES: ADMIN, WIP, LOG\_TMP).
- OPTIMIZACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS ESTACIONES, DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN DE UN PARCHÉ.
- STATUS INICIAL
- REVISIÓN DE DISCO DURO
- DEPURACIÓN DE ÁREAS TEMPORALES DEL DISCO DURO
- REVISIÓN Y DEPURACIÓN DE LOGS DEL SISTEMA OPERATIVO
- LIMPIEZA INTERNA - EXTERNA
- ESTATUS FINAL

OPERADO CON RECURSOS

. 2016 .

**FASP**





**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN**  
**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

**COMPONENTES ADICIONALES (MONITOR, CÁMARAS, LECTORES TECLADO, MOUSE, ETC.)**

- STATUS INICIAL
- LIMPIEZA EXTERNA
- STATUS FINAL

**8. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

POR RAZÓN DE HOMOGENEIDAD CON EL SISTEMA AFIS METAMORPHO DE LA CNS/PLATAFORMA MÉXICO, EL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SE REALIZÓ CON LA APROBACIÓN DE LA CNS Y PARA LA TOTALIDAD DE LAS ESTACIONES REMOTAS CONECTADAS.

- APLICACIÓN DE PARCHES Y/O ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE INCLUIDO EN LA VERSIÓN ACTUAL DE CADA TIPO DE ESTACIONES DE TRABAJO DEL SISTEMA AFIS PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DE LA CNS. EN CASO DE NO EXISTIR UN PARCHO DISPONIBLE PARA RESOLVER EL PROBLEMA EN FORMA PERMANENTE, **"EL PRESTADOR"** ESTABLECERÁ UN PROCEDIMIENTO ALTERNO TEMPORAL PARA PERMITIR LA EJECUCIÓN NORMAL DE LA O LAS FUNCIONES QUE SE HAYAN VISTO AFECTADAS POR EL PROBLEMA REPORTADO. **"EL PRESTADOR"** SE COMPROMETE A DESARROLLAR EL PARCHO REQUERIDO Y UNA VEZ QUE ÉSTE SE ENCUENTRE DISPONIBLE, SE APLICARÁ PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA.

**9. PERIODICIDAD DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR VIGENCIA CONTRACTUAL**

PERIODICIDAD DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DE ACUERDO A LA VIGENCIA DE CONTRATO	
DE 6 A 7 MESES	DE 8 A 12 MESES
1 INTERVENCIÓN A SITIO	2 INTERVENCIÓNES A SITIO

LOS SERVICIOS FUERON PLANEADOS POR **"EL PRESTADOR"** Y EL PROGRAMA ACORDADO FUE AUTORIZADO Y COORDINADO POR EL PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE DEL **"EL ESTADO"**. EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS ESTACIONES REMOTAS SE INICIO DE ACUERDO CON EL PROGRAMA, A PARTIR DE LA FECHA DE INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PODRÁN SER UNO O DOS SERVICIOS DEPENDIENDO LA DURACIÓN DEL CONTRATO CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA TABLA ANTES MOSTRADA.

**10. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE DESARROLLO CONFORME A LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN DE FALLAS VÍA TELEFÓNICA Y/O EN SITIO, SEGÚN SE REQUIERA.
- ELIMINACIÓN DE BUGS DE LAS APLICACIONES INSTALADAS POR **"EL PRESTADOR"** (CUANDO APLIQUE).
- INSTALACIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE, SI ES NECESARIO.
- REINSTALACIÓN DE SOFTWARE EN ESTACIONES REMOTAS, SI ES NECESARIO.
- REPARACIÓN O REMPLAZO DE HARDWARE DAÑADO; EN SITIO O EN MORPHO.

OPERADO CON RECURSOS  
FASP  
. 2 0 1 6 .



**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN**  
**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

- EN CUALQUIERA DE LOS EVENTOS ANTES DESCRITOS "EL PRESTADOR" INFORMARÍA AL CLIENTE Y EN LOS CASOS APLICABLES COTIZARÍA SUS SERVICIOS. "EL PRESTADOR" INTERVENDRÁ SIEMPRE Y CUANDO EL CLIENTE ACEPTÉ LAS CONDICIONES DE LA RESPECTIVA COTIZACIÓN.

**11. SERVICIO DE ESTUDIO AMBIENTAL**

"EL PRESTADOR" REALIZÓ LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS ELÉCTRICAS Y AMBIENTALES EN SITIOS REMOTOS DEL ENTORNO Y OPERACIÓN DE LAS ESTACIONES CONECTADAS A LOS SISTEMAS BIOMÉTRICOS, A FIN DE ESTABLECER LAS CONDICIONES IDÓNEAS DE OPERACIÓN, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LOS CRECIMIENTOS A LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS EN EL SITIO Y GARANTIZAR CON ELLO LA ADECUADA OPERACIÓN.

**12. SERVICIO DE SOPORTE TELEFÓNICO (HOTLINE)**

EL SOPORTE TELEFÓNICO BUSCO RESOLVER LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL HARDWARE Y DEL SOFTWARE; PARA ESTE EFECTO DURANTE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA SECCIÓN HORARIOS DE SERVICIOS.

"EL PRESTADOR" GARANTIZÓ QUE UN INGENIERO CALIFICADO REALIZARÍA ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- RESOLUCIÓN DE CONSULTAS SOBRE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS.
- SOLUCIÓN A DUDAS EN EL CASO DE QUE LOS PROCESOS REALIZADOS POR "EL ESTADO" NO HAYAN SIDO SATISFACTORIOS.
- SUGERENCIAS PARA RESOLVER PROBLEMAS, CUANDO EL DAÑO SEA CAUSADO POR FACTORES EXTERNOS A LOS EQUIPOS.
- ESCALABILIDAD AL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE DIFÍCIL SOLUCIÓN.
- DE SER NECESARIO, ASISTENCIA DE UN TÉCNICO EN SITIO.

**13. CAPACITACIÓN ESTACIONES AFIS**

NO REQUERIDA.

**14. ASPECTOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS**

"EL PRESTADOR" EXPRESAMENTE DEJO CONSTANCIA QUE NO HACEN PARTE DEL OBJETO DE LA PRESENTE PROPUESTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- TRABAJOS DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA.
- MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INSTALADAS POR "EL ESTADO" SOBRE LOS EQUIPOS.
- EL SUMINISTRO DE LICENCIAS ADICIONALES AL SOFTWARE EXISTENTE.
- REALIZACIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA Y TRANSPORTE DE COPIAS DE SEGURIDAD.
- EQUIPO QUEMADO, PÉRDIDA TOTAL POR PROBLEMAS ELÉCTRICOS DEL SITIO U OTROS.
- EQUIPO DAÑADO EN EL QUE SE EVIDENCIE SUSTRACCIÓN DE PARTES DE REPUESTO.

OPERADO CON RECURSOS

. 2016 .

FASP



**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN**  
**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

- PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN SOBRE CUALQUIER LÍNEA DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONECTADA A LOS EQUIPOS.
- CONFIGURACIÓN DE RED O DEFINICIÓN DE PARÁMETROS DE RED.
- CUALQUIER CLASE DE VIRUS QUE EXISTA TANTO EN ALGUNO DE LOS EQUIPOS COMO EN LA RED AFIS.
- PROBLEMAS DE CONEXIÓN CON EL SITIO CENTRAL DE LA SSP.
- FALLAS O DAÑOS DEL SISTEMA ORIGINADO POR EVENTOS DE CAUSA DE FUERZA MAYOR COMO DESASTRES NATURALES O CASO FORTUITO.
- FALLAS GENERADAS CON OCASIÓN DE DESPLAZAMIENTO, DESCONEXIÓN O RECONEXIÓN DE EQUIPOS DEL SISTEMA, REALIZADOS UNILATERALMENTE POR "EL ESTADO".

ESTAS EXCLUSIONES NO FUERON APLICABLES CUANDO LA FALLA O LA AVERÍA DEL SISTEMA FUE IMPUTABLE A "EL PRESTADOR" O AL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS PROVISIONADOS POR "EL PRESTADOR".

**15. NIVELES DE SERVICIO (TIEMPOS DE RESPUESTA ATENCIÓN /SOLUCIÓN A INCIDENTES)**

LA SIGUIENTE TABLA DEFINIERON LOS NIVELES DE SEVERIDAD CON SUS EFECTOS E IMPACTOS:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE	CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
1	CRÍTICO: LA ESTACIÓN NO ENCIENDE, O TIENE PROBLEMAS PARA INICIAR EL SISTEMA OPERATIVO.	CRÍTICO	< 6 HORAS HÁBILES	< 10 DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL MOMENTO DE LA NOTIFICACIÓN
2	MAYOR: EL APLICATIVO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE O FUNCIONA DE MANERA DEGRADADA.	MAYOR	< 8 HORAS HÁBILES	< 12 DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL MOMENTO DE LA NOTIFICACIÓN
3	MENOR: LA ESTACIÓN TIENE FALLAS CON LOS PERIFÉRICOS	MENOR	< 10 HORAS HÁBILES	LOS MEJORES ESFUERZOS SE REALIZARÁN PARA RESOLVER EL PROBLEMA A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN.

LOS TIEMPOS DE INTERVENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN SE CUMPLIERON DE ACUERDO A LA SECCIÓN HORARIOS DE SERVICIOS.

- TODAS LAS LLAMADAS FUERON RECIBIDAS POR LA HOTLINE DE "EL PRESTADOR" EN LA CIUDAD DE MÉXICO.
- EL PERSONAL DE "EL PRESTADOR" ESTUVO ACOMPAÑADO EN TODO MOMENTO POR PERSONAL TÉCNICO DE "EL ESTADO" DURANTE LAS INTERVENCIONES EN SITIO, INFORMANDO EN TODO MOMENTO EL ESTATUS DEL PROBLEMA HASTA LA SOLUCIÓN FINAL.

OPERADO CON RECURSOS

. 2016 .

FASP





**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN  
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS  
CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

- LA SOLUCIÓN DE UNA FALLA SIGNIFICO QUE LA FUNCIONALIDAD DE LA ESTACIÓN DE TRABAJO FUE RECUPERADA, AÚN GRACIAS A UNA SOLUCIÓN TEMPORAL O CON CAPACIDAD DEGRADADA.

**16. PARTES Y REFACCIONES**

"EL PRESTADOR" CONTÓ CON LAS PARTES Y REFACCIONES NECESARIAS PARA CUMPLIR ADECUADAMENTE CON EL SERVICIO.

"EL PRESTADOR" MANTUVO UN STOCK DE REPUESTOS, EN CASO DE EMERGENCIA EN UN EQUIPO DE LOS SITIOS REMOTOS SE SOLUCIONARÁ EL PROBLEMA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

**17. SEGUIMIENTO**

"EL PRESTADOR" ASIGNÓ UN RESPONSABLE DEL ÁREA TÉCNICA PARA TRABAJAR ESTRECHAMENTE CON EL PERSONAL TÉCNICO DE "EL ESTADO" CON EL OBJETO DE MANTENER COMUNICACIÓN CONTINUA Y CONTAR CON UN ESQUEMA DE MANEJO DE PROBLEMAS Y CONTINUIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS REPORTADOS.

**18. ESCALAMIENTO**

A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN LOS NIVELES DE ESCALAMIENTO:

NIVEL	ALCANCE	DESCRIPCIÓN	DIRECTORIO
HOTLINE	CUESTIONES TÉCNICAS	LEVANTARÁ UN REPORTE Y REALIZARÁ UN PRIMER DIAGNÓSTICO PARA INFORMAR AL CLIENTE. DETALLE TÉCNICO DE ESTACIONES AFIS.	LINEA HOTLINE: <a href="mailto:SEC.MUX.SOPORTE@SAFRANGROUP.COM">SEC.MUX.SOPORTE@SAFRANGROUP.COM</a> LINEA GRATUITA : 01 800 987-6613
RESPONSABLE SOPORTE TÉCNICO	CUESTIONES TÉCNICAS	EN CASO DE NO TENER UNA RESPUESTA SATISFACTORIA POR PARTE DE HOTLINE AL REPORTE SOLICITADO, SE DEBE ESCALAR AL RESPONSABLE DE SOPORTE TÉCNICO.	JUAN MANUEL GARCIA <a href="mailto:JUAN.GARCIA@SAFRANGROUP.COM">JUAN.GARCIA@SAFRANGROUP.COM</a> OFICINA: 3003-4630 EXT. 2105 CEL. (55) 4554-1401
RESPONSABLE DE PROYECTO EN MANTENIMIENTO	GESTION DEL CONTRATO	SEGUIMIENTO AL CONTRATO. PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL CONTRATO.	MONICA DELGADILLO BENITEZ <a href="mailto:MONICA.DELGADILLO@SAFRANGROUP.COM">MONICA.DELGADILLO@SAFRANGROUP.COM</a> OFICINA: 3003-4630 EXT. 2134 CEL. (55) 3888-7098
COORDINADOR COMERCIAL	APROBACIONES NO	CUESTIONES QUE NO ESTAN INCLUIDAS EN EL CONTRATO, DEBERÁN SER SOLICITADAS AL	EFRAIN HUERTA RIVERA <a href="mailto:EFRAIN.HUERTA@SAFRANGROUP.COM">EFRAIN.HUERTA@SAFRANGROUP.COM</a>

OPERADO CON RECURSOS . 2016 . FASP





**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN**  
**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

	INCLUIDAS EN EL CONTRATO	RESPONSABLE COMERCIAL CORRESPONDIENTE	OFICINA: 3003-4630 EXT. 2146 CEL. (55) 4554-1402
--	--------------------------	---------------------------------------	---

**19. SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

LA ASIGNACIÓN DE LOS TÉCNICOS PARA REALIZAR LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS SE HIZO CONFORME SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN EL SITIO, "EL PRESTADOR" DESIGNÓ A UN INGENIERO APROBADO Y CAPACITADO EN MANTENIMIENTO DE ESTACIONES AFIS Y CON EXPERIENCIA MÍNIMA DE 2 AÑOS EN REDES LAN, BASES DE DATOS, Y MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO.

"EL PRESTADOR" SIEMPRE INFORMÓ AL RESPONSABLE DEL ÁREA TÉCNICA DE "EL ESTADO" ANTES DE LA ASISTENCIA DEL INGENIERO A LAS ACTIVIDADES EN EL ESTADO.

EL CLIENTE PERMITIÓ AL PERSONAL DEBIDAMENTE ACREDITADO DE "EL PRESTADOR", ACCEDER A LAS ESTACIONES DE TRABAJO DEL SISTEMA AFIS TODAS LAS VECES QUE FUERON NECESARIAS PARA PERMITIR QUE EJECUTARAN LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO EN SITIO, PREVIA NOTIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE "EL ESTADO".

UN MIEMBRO DEL PERSONAL TÉCNICO DE "EL ESTADO", ESTUVO PRESENTE CON EL PERSONAL DE "EL PRESTADOR" DURANTE EL TIEMPO EN QUE SE REALIZARON LAS OPERACIONES DE MANTENIMIENTO. SI ESTA REGULACIÓN DE SEGURIDAD NO ES APLICADA, EL PERSONAL DE "EL PRESTADOR" ESTUVO OBLIGADO A DEJAR EL LUGAR DE TRABAJO SIN EJERCER LAS TAREAS NECESARIAS. EL TIEMPO TOTAL DE INTERRUPCION DE SERVICIO DEBIDO A LA FALLA QUE SE HAYA PRESENTADO NO INCLUIRÁ EL TIEMPO EN QUE "EL PRESTADOR" NO HAYA PODIDO TENER ACCESO AL SISTEMA CONTANDO CON LA PRESENCIA DE UN MIEMBRO DEL PERSONAL OPERATIVO DE "EL ESTADO".

**20. CUIDADOS DE LA INFORMACIÓN**

**INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN**

FUE Y SERÁ RESPONSABILIDAD DE "EL PRESTADOR", EN EL SERVICIO TANTO PREVENTIVO COMO CORRECTIVO, CUIDAR LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LA WIP DEL EQUIPO DEL ÁREA USUARIA A FIN DE NO AFECTARLO EN SUS LABORES. EN CASO DE FALLA Y/O DAÑO DEL EQUIPO EN LOS DISCOS DUROS, SE LE INFORMARÁ DE INMEDIATO AL PERSONAL TÉCNICO DE "EL ESTADO" PARA EL REMPLAZO POR PARTE DE "EL PRESTADOR" Y PARA LA DESTRUCCIÓN DEL DISCO DAÑADO Y LOS DATOS QUE PUDIERA CONTENER. ASIMISMO, EL DISCO DURO QUE RESULTE INSERVIBLE, SERÁ PUESTO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.

OPERADO CON RECURSOS  
. 2016 .

FASP





**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN**  
**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

POR SU PARTE, "EL ESTADO" RECONOCE LA OBLIGACIÓN EN CUANTO A LA REALIZACIÓN DE LOS RESPALDOS DE INFORMACIÓN CON LA AMPLITUD Y FRECUENCIA QUE RESULTEN NECESARIOS, Y QUE "EL PRESTADOR" NO TENDRÍA RESPONSABILIDAD ALGUNA EN CASO DE PÉRDIDA O DAÑOS A LA MISMA.

**CONTRASEÑAS**

EN AQUELLOS CASOS DONDE "EL ESTADO" CONSIDERO NECESARIO, BAJO SU RESPONSABILIDAD, CONSERVAR EN SECRETO LAS CONTRASEÑAS A PROGRAMAS O INFORMACIÓN A LA QUE NO DEBA TENER ACCESO EL PERSONAL DE "EL PRESTADOR".

**21. DESCRIPCIÓN Y/O UBICACIÓN DE LOS BIENES**

LA DESCRIPCIÓN Y UBICACION DETALLADAS DEL EQUIPO OBJETO DE ESTA PROPUESTA.

ESTACION REMOTA	CANTIDAD
FULL WORKSTATION	1
LAW	1
TELSCAN	9
DIGISCAN WEB	12
MORPHO RAPID	4
<b>TOTAL:</b>	<b>27</b>

AL INICIO, FUE RESPONSABILIDAD DE "EL ESTADO" EL PROPORCIONAR A "EL PRESTADOR" LA INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS EQUIPOS/ESTACIONES O LA CONFIRMACIÓN DEL LISTADO ABAJO MENCIONADO CUANDO "EL PRESTADOR" APROVISIONE ESTA INFORMACIÓN, INCLUYENDO TODOS LOS DATOS DE CONTACTO DE CADA SITIO Y DETALLES QUE PERMITAN UNA FÁCIL UBICACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CASO DE CUALQUIER SITUACIÓN PRESENTADA.

"EL PRESTADOR" NO TENDRÍA NINGUNA RESPONSABILIDAD, POR FALLAS QUE DERIVEN DE CAUSAS DE FUERZA MAYOR (DAÑOS, PERJUICIOS, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN, DAÑOS INDIRECTOS O CUALQUIER OTRO NO RELACIONADOS DE FORMA DIRECTA E INMEDIATA CON LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO REALIZADAS POR "EL PRESTADOR" ANTERIOR.

OPERADO CON RECURSOS

. 2 0 1 6 .

**FASP**





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



**ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN  
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS  
CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO"**

**ACTA No. SAIG-388/2016.**

**SITIOS**

NO.	EQUIPO	NO. SERIE	IDENTIFICADOR	DEPENDENCIA	CIUDAD
1	TELSCAN	MXL9200WPQ	CAMCOT01	C3	CAMPECHE
2	DIGISCAN WEB	MXL1050CN0	CAMCED02	C3	CAMPECHE
3	TELSCAN	MJHXMMM	CAMCET03	CEI	CAMPECHE
4	DIGISCAN WEB	MXL849059D	CAMCED02	CEI	CAMPECHE
5	DIGISCAN WEB	MXJ62004RW	S-A(2)	CEI	CAMPECHE
6	DIGISCAN WEB	MJ03C4PA	S-A(3)	CEI	CAMPECHE
7	TELSCAN	LKBG370	CAMRCT01	CERESO CARMEN	CD. DEL CARMEN
8	DIGISCAN WEB	MXL82800GH	CAMRCD01	CERESO CARMEN	CD. DEL CARMEN
9	TELSCAN	MXL8100GHP	CAMKOT01	CERESO KOBÉN	CAMPECHE
10	DIGISCAN WEB	MXL8450QZL	CAMKOD01	CERESO KOBÉN	CAMPECHE
11	LAW	MJ03JSHS	CAMSPF01	FGECAM	CAMPECHE
12	TELSCAN	LKBG064	CAMSPT01	FGECAM	CAMPECHE
13	DIGISCAN WEB	MJMPAZF	CAMSPD01	FGECAM	CAMPECHE
14	DIGISCAN WEB	MXL9251CL8	CAMTED01	SSPCAM	CAMPECHE
15	DIGISCAN WEB	MXJ6220285	S-A(1)	SSPCAM	CAMPECHE
16	TELSCAN	MXD53605QP	CAMSCT01	SUBCEI	CD. DEL CARMEN
17	DIGISCAN WEB	MXL9400QMD	CAMSCD01	SUBCEI	CD. DEL CARMEN
18	FULL	MXL0101374	CAMCCF01	VFGEAM	CD. DEL CARMEN
19	TELSCAN	MXL01012DS	CAMCCT01	VFGEAM	CD. DEL CARMEN
20	DIGISCAN WEB	MXL8100GVC	CAMCCD01	VFGEAM	CD. DEL CARMEN
21	TELSCAN	MXL9251CGT	CAMSPT02	VFGEAM	ESCACEGA
22	TELSCAN	MXL1011W50	CAMSET01	VFGEAM	ESCACEGA
23	DIGISCAN WEB	MXL849059J	CAMSED01	VFGEAM	ESCACEGA
24	RAPID	0917A170764	CAMP1	CEI(C4)	CAMPECHE
25	RAPID	0917A170823	CAMP2	CEI(C4)	CAMPECHE
26	RAPID	0745B460022	CAMP3	CEI(C4)	CAMPECHE
27	RAPID	0918A170828	CAMP4	CEI(C4)	CAMPECHE

OPERADO CON RECURSOS

. 2016 .

**FASP**

*(Firma manuscrita)*

