



Contrato 173/2016

Contrato de prestación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los conmutadores telefónicos del C4, que celebran por una parte el Estado de Campeche, representado en este acto por el Ingeniero Gustavo Manuel Ortíz 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 empresa denominada Reto Industrial, S.A. de C.V., representada en este acto por el C. Edgar González Sánchez, a quien en lo sucesivo se denominará "El Prestador" al tenor de las siguientes:

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 Ortíz 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/0464/2016, de fecha 21 de julio de 2016, el Dr. Manuel Lanz Novelo, Secretario Ejecutivo y el I.C.E. Fernando J. Bolívar Galera, Director General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo (C4) Campeche, ambos del Consejo Estatal de Seguridad Pública, solicitaron la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los conmutadores telefónicos del C4 Campeche y Subcentro Carmen.

1.4.- Que apegándose a lo establecido por los artículos 1, 3, 6, 21, 22, 33, 35 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche en relación con los artículos 1, 25 fracción VII, 49 segundo párrafo y demás aplicables de la Ley de Coordinación Fiscal, y 1, 3, 4 fracción IV y demás relativos aplicables de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche para el ejercicio fiscal 2016, la presente operación de prestación de servicios se efectúa bajo la modalidad de adjudicación directa.

1.5.- Que la erogación de la presente contratación será cubierta con recursos autorizados en el Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP); con base en 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 calle 8 s/n, 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.

OPERADO CON RECURSOS
2016

FASP



2.- Declara "El Prestador":

2.1.- Ser una sociedad mercantil debidamente constituida bajo escritura pública número 15,674 de fecha 24 de agosto de 1989, pasada ante la fe del Licenciado José Ángel Castro Mellado, notario interino número 18 del distrito judicial de Tlalnepantla, Estado de México, misma que fue inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Tlalnepantla, Estado de México bajo la partida número 554, volumen 20, libro primero de comercio, Naucalpan, de fecha 07 de marzo de 1990.

2.2.- Que su representante legal es el C. Edgar González Sánchez, quien se identifica con su credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, con folio 3566043636591, acreditando su personalidad con la escritura pública número 21,370, de fecha 09 de julio de 2010, pasada ante la fe del Lic. Fernando Dávila Rebollar, Titular de la Notaria pública número 235 del Distrito Federal.

2.3.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a proveer los bienes 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 señala como su domicilio el ubicado en la Avenida Vía Jorge Jiménez Cantú número 20, colonia Plazas del Condado, Atizapán de Zaragoza, Estado de México, C.P. 52930; mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

2.6.- Que su número del padrón de proveedores es: 002258, renovado el 16 de junio de 2016.

2.7.- Que su registro federal de contribuyentes es: RIN890824FMA.

3.- De ambas partes:

3.1.- Que en razón de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los artículos 39, 40, 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 y 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1709, 1712, 1730, 1736, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2506, 2507 y demás relativos aplicables del Código Civil del Estado de Campeche, han decidido formalizar el presente contrato de prestación de servicios al tenor de las siguientes:

Cláusulas

Primera.- Objeto: "El Prestador" se obliga con "El Estado", a prestar en su totalidad el servicio, 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 por 5 meses para PBX AVAYA C4 Campeche y Subcentro Carmen con optimización del sistema de grabación.	\$283,079.88	\$283,079.88
			Subtotal	\$283,079.88
			16% I.V.A.	\$45,292.78
			Total	\$328,372.66



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

Segunda.- Monto del contrato: El monto total del contrato es de **\$328,372.66 (Son: Trescientos veintiocho mil trescientos setenta y dos pesos 66/100 M.N.), I.V.A. incluido**, precio 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 descrito en la cláusula primera, en un plazo de 5 meses, contados a partir del día siguiente de la firma del presente instrumento contractual.

Cuarta.- Modificaciones al contrato: En el caso de que se requiera modificación en cuanto a concepto, volumen o plazo 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 un plazo máximo de cinco días hábiles antes de que finalice el plazo del contrato, escrito de solicitud ante la Dirección de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental, para su autorización y en su caso su debida formalización mediante la suscripción del convenio modificatorio correspondiente.

Quinta.- Forma de pago: Las partes convienen que el servicio objeto del presente contrato se paguen mediante el 50% de anticipo y saldo contra entrega del mismo, a satisfacción de "El Estado" y mediante formulación de la factura correspondiente, misma que serán presentadas por "El Prestador" para su revisión, autorización y pago en las oficinas que le indique "El Estado".

Sexta.- Garantías: "El Prestador" otorgará garantía relativa al anticipo, cumplimiento y vicios ocultos del contrato, por el monto total del anticipo y por el 20% del monto total del contrato, las cuales serán a través de pólizas de fianzas que deberán contener entre otras, las siguientes declaraciones expresas de la institución que las otorgue:

A) Que sean expedidas a favor del Gobierno del Estado de Campeche, teniendo la fianza de anticipo una vigente forzosa hasta la entrega total del servicio a satisfacción de "El Estado", en tanto que la fianza de cumplimiento y vicios ocultos tendrá una vigencia forzosa de doce meses posteriores a la entrega del servicio.

b) Que garanticen la entrega del servicio, de acuerdo con las estipulaciones establecidas en el mismo instrumento contractual.

c) Que en caso de que exista inconformidad por parte del "El Estado" respecto al servicio contratado o por daños a terceros, "El Prestador" se obliga a responder tanto de los defectos en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, así como de cualquier responsabilidad que le sea imputable, obligándose a que las fianzas permanezcan vigentes hasta que este subsane las causas que motivaron la inconformidad.

d) Que para ser canceladas las fianzas será requisito indispensable la conformidad expresa y por escrito de "El Estado" a través de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental.

e) Que la institución afianzadora acepte expresamente e indefectiblemente lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor.

f) Que las fianzas continuarán vigentes en caso de que se otorguen prórrogas al cumplimiento del

RECURSOS
2016

FASP



Contrato 173/2016

contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

Séptima.- Recepción del servicio: La recepción del servicio será total y se realizará libre a bordo en el domicilio que ocupa el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche del Consejo Estatal de Seguridad Pública, ubicado en Prolongación de la calle 7 s/n, Colonia Buenavista, C.P. 24039, de la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche; reservándose éste el derecho de reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad del servicio 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 y recepción del servicio por parte de "El Estado": "El Estado" designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y recepción del servicio contratado al Director General 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 contratado.

Novena.- Responsabilidades de "El Prestador": "El Prestador" se obliga a que el servicio objeto del presente contrato, cumpla con las normas de calidad requeridas y que el servicio se efectúe a satisfacción de "El Estado" así como a responder por su cuenta y riesgo de los defectos de dicho servicio objeto del presente contrato.

Décima.- "El Prestador" se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre el servicio efectuado que ampara 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.

Décima primera.- Recursos humanos: Los recursos humanos necesarios para realizar el servicio objeto de este contrato serán entregados por "El Prestador". "El Estado" se excluye de toda relación laboral hacia los trabajadores de "El Prestador".

Décima segunda.- Responsabilidad laboral: 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 de los servicios convenidos, 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 tercera.- Suspensión temporal del contrato: "El Estado" podrá suspender temporalmente de forma total o parcial el 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 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 prestación del servicio, hasta por 20 días naturales, dicho descuento se realizaría por el servicio no entregado en tiempo y forma. Concluido este plazo y si "El Prestador" continua con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía de cumplimiento y anticipo del mismo.

OPERADO CON RECURSOS

2016

FASP



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 además a "El Prestador" las garantías señaladas 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, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece 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 la 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 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 22 de noviembre de 2016.

Por "El Estado"

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

Por "El Prestador"

C. Edgar González Sánchez
Representante Legal de Reto Industrial, S.A. de C.V.

Testigos

Licda. Elsy Daniela Chuc Solís
Directora de Recursos Materiales

Lic. Miguel Alberto Caballero Chuc
Subdirector de Licitaciones y Contratos

OPERADO CON RECURSOS

2016

FASP



Anexo Único

Servicio de Mantenimiento por 5 Meses

Objetivos

Describir los lineamientos del servicio de mantenimiento para la solución de PBX del C4 Campeche y Subcentro Carmen con la optimización de 5 canales del sistema de grabación

Descripción del servicio

Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo por 5 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 365), con cobertura en la ciudad de San Francisco de Campeche y Cd. del Carmen, Campeche, con el cumplimiento de los siguientes servicios:

- Servicio de mantenimiento preventivo
- Servicio de mantenimiento correctivo
- Soporte del fabricante
- Asistencia técnica
- Tiempos de respuesta de atención/solución
- Servicio de optimización de 5 canales del sistema de grabación

Será responsabilidad y obligación de Reto Industrial S.A. de C.V, en los servicios tanto preventivo como correctivo, en sitio y remotamente, no afectar el software y/o configuración de operación del equipo.

Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se dará a todos y cada uno de los equipos inventariados y 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 se notificará al área usuaria para que de manera conjunta sean programados.

El mantenimiento será 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 sin costo emitida por el fabricante y que no requieran modificaciones en el hardware del equipo.

Se proporcionará, por escrito, un análisis experto del estado que guarda el hardware y software, con la finalidad de garantizar un óptimo nivel del funcionamiento de los equipos.

Incluye la elaboración de un documento, que mencione, los riesgos sujetos a fraudes telefónicos de cada uno de los equipos, así como las sugerencias necesarias para evitar dicha situación.

Se elaborará y revisará conjuntamente con el personal técnico de la dependencia, el programa de trabajo, las actividades y fechas del mantenimiento preventivo a detalle; con cantidades, nombres de los responsables a ejecutar y supervisar la aplicación de dichos servicios, a más tardar en la segunda semana contada a partir de la formalización del contrato. Se entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios formalizados conjuntamente en la fase de revisión. En caso que existan

OPERADO CON RECURSOS
2016

FASP



Contrato 173/2016

modificaciones al programa validado, serán registradas por escrito y de común acuerdo entre ambas partes.

Para el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, se presentará por escrito los recursos humanos y técnicos, así como los protocolos de prueba, con los que se cubrirá el servicio.

Mantenimiento correctivo

Reto industrial proporcionará los mantenimientos correctivos surgidos durante la vigencia del contrato, al hardware y software del equipo, el cual incluye 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 utilizarán 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 proveedor asignará un ingeniero en sitio hasta la resolución total del problema.

Soporte del fabricante.

Se incluye en la oferta el soporte del fabricante para los bienes cubiertos, considerando la misma vigencia solicitada para ésta propuesta. Con ello, la dependencia tendrá el respaldo del fabricante para escalar fallas que requieran de análisis, diagnóstico y solución de nivel 3 y 4, así como para el reemplazo de partes.

Se anexa la lista de las cantidades y descripción de las licencias que se deben suministrar del "hardware" y "software" del conmutador principal de la ciudad de San Francisco Campeche y remoto de Ciudad del Carmen, Campeche, respectivamente.

AVAYA CM 6.3 FOUNDATION

Cantidad	Número de parte	Descripción
10	240500J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL AES R6 BASIC TSAPI
12	241863J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL CALL CENTER R6 ELITE AGT
200	257020J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL AURA R6 FOUNDATION SUITE
1	230168J	SA PARTS NBD CO-DEL SUPT CM MEDIUM GATEWAY
1	230378J	SA PARTS NBD CO-DEL SUPT APPLICATION SMALL SERVER
1	255557J	SA PARTS NBD CO-DEL SUPT CM MEDIUM SRV R2-H
1	256432	SA SUPPORT ESS CO DEL REMOTE SITE CM R6
1	230018J	SA PARTS NBD CO-DEL SUPT CM SMALL SERVER
1	230198J	SA PARTS NBD CO-DEL SUPT CM LARGE GATEWAY
1	230408J	SA PARTS NBD CO-DEL SUPT APPLICATION MEDIUM SERVER
30	240500J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL AES R6 BASIC TSAPI
1	240580J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL AES R6 ADV TSAPI LARGE

OPERADO CON RECURSOS
2016

FASP



Contrato 173/2016

3	241843J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL CALL CENTER R6 ELITE AGT
1	239920J	SA ESSENTIAL SUPT CO-DEL APPL ENBLMNT R5 ASAI AURA R6

Asistencia técnica

Reto industrial cuenta con un centro de consulta o asesoría telefónica que permitirá al personal técnico del C4 de Campeche 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 totalizaran horas mensuales en uno o varios eventos y no habrá restricción en la duración de cada evento.

Tiempos de respuesta de atención y solución

Al inicio de respuesta a un reporte efectuado a nuestro centro de atención, se asignará un folio de atención, y el tiempo de atención dependerá del tipo de falla o evento solicitado, para lo cual se hace la siguiente división:

Inicio de atención de fallas:

- Servicio "a": (pérdida total o parcial de la funcionalidad del equipo, más del 25% del número de extensiones, troncales o circuitos varios): 4 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): 8 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio.

Tiempo máximo de solución de fallas después del inicio de la atención:

- 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.

En el caso de que en alguna reparación de los equipos se requiera cambio o sustitución de alguna parte o componente, será remplazarlo en sitio, dentro del tiempo máximo de atención del reporte. Si el equipo no pudiera repararse dentro de los tiempos establecidos, se hará la sustitución 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.

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.

Se continuará 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 aquélla; prorrogándose los derechos que otorga dicho contrato para estos reportes de falla, en los términos originales.

Procedimiento de escalamiento

A continuación 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



Contrato 173/2016

como los números de radiolocalizadores para reportar fallas fuera de los horarios de servicio, los tiempos de respuesta estarán sujetos también a lo estipulado en el punto de "tiempos máximos de respuesta de atención y solución" de esta propuesta.

La escalación jerárquica puede realizarse en cualquier momento durante el proceso de solución del servicio solicitado por el cliente, esta se hace hacia una persona de mayor rango administrativo dentro de reto industrial de acuerdo a la matriz de escalación. Normalmente la escalación jerárquica se da cuando se determina que el incidente no se va a resolver en el tiempo definido, esto debe ocurrir antes de que se termine el tiempo definido en los y slas.

También puede darse para presentar una queja o reclamación por la calidad del servicio proporcionado.

1° ESCALAFÓN

Centro de Asistencia

Tel.: 01 (55) 8503 9040

Dirección de correo electrónico: servicios@reto.com.mx

2° ESCALAFÓN

Ing. Vladimir Villegas

Team Leader Soporte y Monitoreo

Cel. 044 55 3677 9042

Dirección de correo electrónico: vvillegas@reto.com.mx

Gerente General Ingeniería

3° ESCALAFÓN

Ing. Francisco Enrique Rodriguez

Gerente de Soporte y Monitoreo

Tel.: 01 (55) 8503 9068

Cel.: 044 55 3677 9079

Dirección de correo electrónico: rcorrea@reto.com.mx

4° ESCALAFÓN

Ing. Amador Nájera

Tel.: 01 (55) 8503 9036

Cel.: 044 55 3335 8920

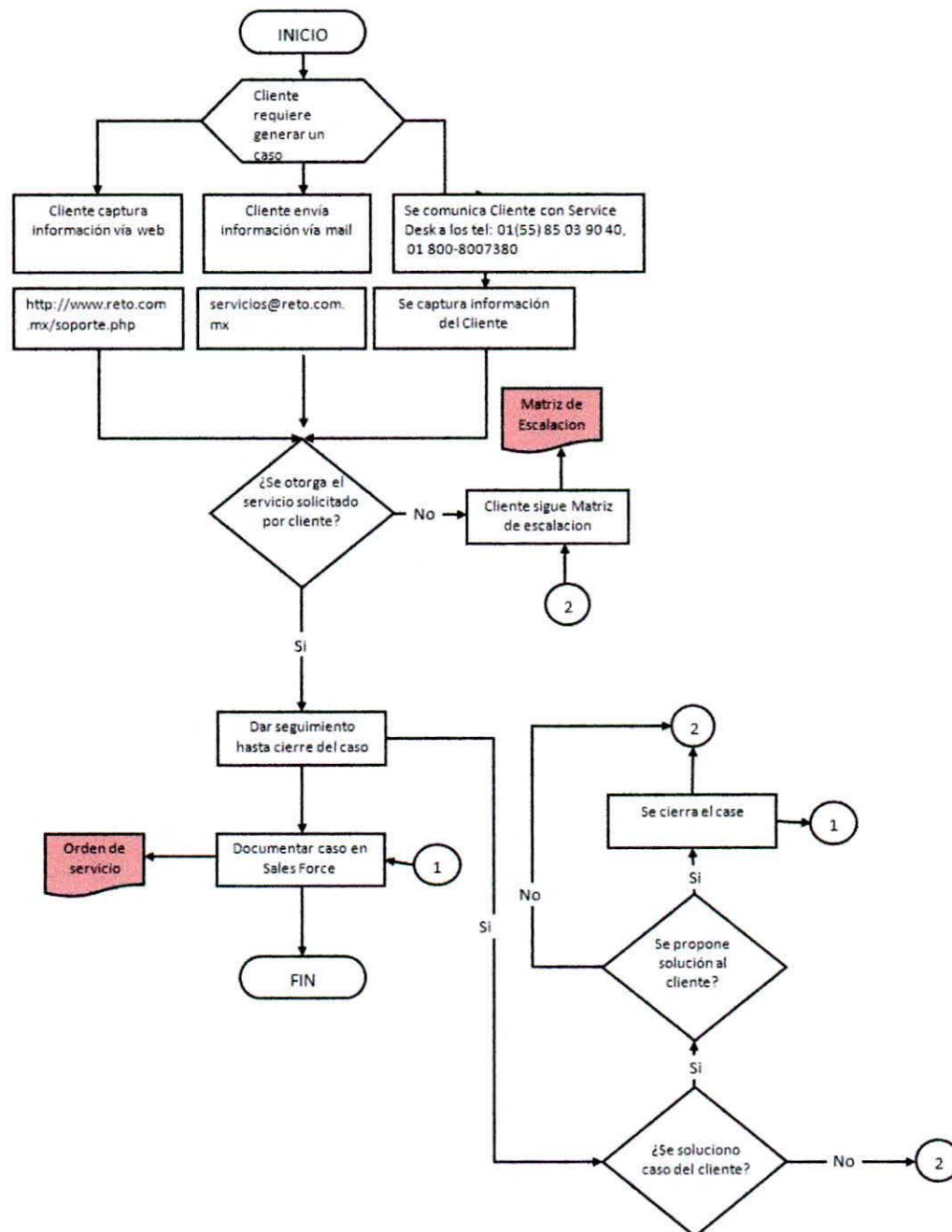
Dirección de correo electrónico: anajera@reto.com.mx

Como parte de la matriz de escalación, se detalla 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.

OPERADO CON RECURSOS

2016

FASP



OPERADO CON RECURSOS
2016

FASP

Escalación funcional

La escalación funcional se realiza cuando se requiere la intervención del 3er nivel de soporte el cual es proporcionado por el centro de asistencia técnica del fabricante. La escalación funcional también puede darse cuando se requiere la aplicación de una garantía a un equipo dañado o para el trámite de un RMA o remplazo de partes por daño. Reto Industrial se encargara de realizar el proceso de escalación hacia el



Contrato 173/2016

soporte del fabricante a través de sus ingenieros calificados, los cuales se encargaran de generar un número de caso con el tac del fabricante. Así mismo reto industrial se encargara del seguimiento del caso generado hasta su cierre, aplicando las recomendaciones realizadas por el soporte de 3er nivel.

Para la generación de reportes, es necesario contactar a la mesa de ayuda de reto industrial con las siguientes opciones:

Método	Contacto	Horario
Teléfono	(55) 85039040	24 horas
e-mail	servicios@reto.com.mx	24 horas
Larga distancia	01800 800 7380	24 horas
Autoservicio web	www.reto.com.mx	24 horas

Al momento de levantar el reporte, el cliente debe contar con los siguientes datos:

- Nombre de la persona que reporta la falla o solicita el servicio
- Número telefónico en el cual pueda ser contactado
- Descripción de la falla, problema o del servicio solicitado
- Número de serie del equipo que reporta (en el caso de equipos modulares, proporcionar la serie del chasis)

Bienes cubiertos

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

A continuación se enlista el 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 en el Estado de Campeche, con un sistema central conformado por un AVAYA AURA COMMUNICATION MANAGER, VERSIÓN R016.X.03.0.124.0, con servidor HP DL360PG8 y dos Gateways modelo G650, con fuentes de poder redundantes, y un Gateway G450 con servidor de sobrevivencia AVAYA S8300D, con fuente de poder redundante, respectivamente, y que deberán ser cubiertos por el contrato de mantenimiento:

Sitio principal / servidores		
1	DL360PG8	SRVR CM SMPLX AND MID DPLX
1	DL360PG8	SRVR AES

Sitio principal /G650/ gabinete 1		
1	655A	POWER SUPPLY
1	TN2312BP	IPSI
1	TN799DP	CLAN
1	TN744D	CALL CLASSIFIER
1	TN2214B	DIGITAL LINE
1	TN2214	DIGITAL LINE
1	TN747B	CO TRUNK
1	TN2464BP	DS1 INTERFACE

OPERADU CON RECURSOS
2016

FASP



Contrato 173/2016

1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	TN2302AP	IP MEDIA PROCESSOR
1	655A	POWER SUPPLY

Sitio principal /G650/ gabinete 2		
1	655A	POWER SUPPLY
1	TN799DP	CLAN
1	TN799DP	CLAN
1	TN2501AP	VAL-ANNOUNCEMENT
1	TN2793	ANALOG LINE
1	TN2464BP	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	TN2464	DS1 INTERFACE
1	655A	POWER SUPPLY

Sitio remoto /G450/ gabinete 1		
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM710BP	DS1 MM
1	MM711AP	ANA MM
1	VMM-ANN	MG-ANNOUNCEMENT

Beneficios

- Se disminuye la posibilidad del equipo quede fuera de servicio.
- En caso de fallas de componentes físicos del equipo, se disminuye el tiempo de restauración del equipo.
- Se mantiene el equipo con las últimas actualizaciones de seguridad de la versión del equipo y se tiene el respaldo del fabricante para resolución de problemas de código en el aplicativo de voz del equipo.

Notas

- El cliente debe reportar vía telefónica, por correo electrónico o a través de la página web de Reto Industrial para que el reporte sea atendido.
- El tiempo de respuesta, atención y solución dependen de la severidad del caso

OPERADO CON RECURSOS
2016

FASP