CONTRATO 099/2016

CONTRATO DE ADQUISICIÓN, CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE GRABACIÓN IP DE VOZ Y/O LLAMADAS, 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 EMPRESA RETO INDUSTRIAL, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL CIUDADANO VICTOR VALENCIA RUIZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

D E C L A R A C I O N E S

1.- DECLARA "EL ESTADO":

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 ESTA 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 No. CESP/SE/0461/2016 DE FECHA 16 DE JUNIO DE 2016, EL DR. MANUEL LANZ NOVELO, SECRETARIO EJECUTIVO Y EL I.C.E. FERNADO JOSÉ BOLÍVAR GALERA, DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4), AMBOS DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, SOLICITARON LA ADQUISICIÓN, CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE GRABACIÓN IP DE VOZ Y/O LLAMADAS PARA DESTINARSE A DICHO CENTRO DE LA CITADA DEPENDENCIA.

1.4.- QUE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 1°, 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 1°, 25 FRACCIÓN VII, 49 SEGUNDO PÁRRAFO Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE COORDINACIÓN FISCAL, 1, 3, 4 FRACCIÓN IV Y DEMÁS CONCORDANTES DE LA LEY DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL ESTADO DE CAMPECHE, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016; LA PRESENTE OPERACIÓN DE ADQUISICIÓN SE EFECTÚA MEDIANTE LA MODALIDAD DE CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS **N°. SAIG-CPI-EST-010-16.**

1.6.- 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:** 2016; **PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA:** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y DENUNCIAS CIUDADANAS; **CAPÍTULO. - 5000:** BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES.

1.7.- QUE TIENE ESTABLECIDO SU DOMICILIO EN LA CALLE 8 S/N, COLONIA CENTRO, DE LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE, MISMO QUE SEÑALA PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

2.- DECLARA "EL PROVEEDOR" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

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 MEXICO BAJO LA PARTIDA No. 554, VOLUMEN 20, LIBRO PRIMERO DE COMERCIO, NAUCALPAN, DE FECHA 07 DE MARZO DE 1990.

2.2.- QUE SU REPRESENTANTE LEGAL ES EL C. VÍCTOR VALENCIA RUIZ, QUIEN SE IDENTIFICA CON SU CREDENCIAL PARA VOTAR EXPEDIDA POR EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL, CON CLAVE DE ELECTOR 0704054035468, ACREDITANDO SU PERSONALIDAD CON LA ESCRITURA PÚBLICA NUMERO 30,355 DE FECHA 05 DE NOVIEMBRE DE 2013, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. FERNANDO DÁVILA REBOLLAR, NOTARIO 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 No. 20, COLONIA PLAZAS DEL CONDADO, ATIZAPAN 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 VIRTUD DE LO DECLARADO ANTERIORMENTE Y CON FUNDAMENTO EN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 39, 40, 41, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 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 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2147, 2148, 2150, 2154, 2168, 2182, 2183, 2184, 2190 Y 2192 DEL CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE CAMPECHE, HAN DECIDIDO FORMALIZAR LA COMPRAVENTA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO: "EL ESTADO" ENCOMIENDA A "EL PROVEEDOR" A ENTREGAR LOS BIENES, QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN Y CONFORME AL ANEXO ÚNICO DEL PRESENTE CONTRATO:

CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	EQUIPO	**ADQUISICIÓN, CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE GRABACIÓN IP DE VOZ Y/O**	$ 740,137.30	$ 740,137.30

		LLAMADAS, CON LAS CARATERISTICAS QUE SE DESCRIBEN CONFORME AL ANEXO ÚNICO.		
			[redacted]	**$ 740,137.30**
				$ 118,421.97
				$ 858,559.27

MISMOS QUE "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A ENTREGAR EN SU TOTALIDAD, ACATANDO PARA ELLO LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE CONTRATO, BASES DEL CONCURSO, ASÍ COMO POR LOS DIVERSOS ORDENAMIENTOS Y NORMAS LEGALES APLICABLES.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO: EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO ES DE **$ 858,559.27 M.N. (SON: OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS 27/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO**, PRECIO CON EL CUAL SE CONSIDERA SATISFECHO "EL PROVEEDOR".

TERCERA.- PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA: "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A CUMPLIR CON LA ENTREGA DE LOS BIENES OBJETO DE ESTE CONTRATO, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 28 DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO RESPECTIVO.

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 PROVEEDOR" PRESENTAR EN SU CASO EN UN PLAZO MÁXIMO DE CINCO 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 Y CONTROL PATRIMONIAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, PARA SU AUTORIZACIÓN.

QUINTA: REQUISITOS DE LA FACTURA: ADEMÁS DE LOS DATOS FISCALES, LA FACTURA DEBERÁ CONTENER LA DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LOS BIENES, SEÑALANDO MARCAS, MODELOS Y NÚMEROS DE SERIE. LAS SERIES PODRÁN SER DESGLOSADAS EN UN ANEXO DIFERENTE A LA FACTURA, TRATÁNDOSE DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES QUE PARA SU FUNCIONAMIENTO REQUIERAN DE OTROS BIENES PARA SU CORRECTO DESEMPEÑO, SE DEBERÁN DE ADJUNTAR EN EL ANEXO DE LA FACTURA, EL DESGLOSE DE CADA UNO DE ELLOS CON SUS SERIES CORRESPONDIENTES. EN LOS CASOS EN QUE SE REQUIERA UN ANEXO DE FACTURA, ESTE DEBERÁ SER EMITIDO EN HOJA MEMBRETADA, HACIENDO REFERENCIA A LA FECHA Y NÚMERO DE FACTURA, NOMBRE Y FIRMA DE "EL PROVEEDOR" O REPRESENTANTE LEGAL INCLUYENDO REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTE (R.F.C.), PARA LA IDENTIFICACIÓN PLENA EN CASO DE FUTUROS RECLAMOS POR GARANTÍAS. PARA EL CASO DE LA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE O LICENCIAS, DEBERÁ INDICAR LA VIGENCIA DEL SOFTWARE Y EL NÚMERO DE LICENCIA U OEM.

SEXTA.- FORMA DE PAGO: LAS PARTES CONVIENEN QUE LOS BIENES OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO SE PAGUEN CONTRA ENTREGA DE LOS MISMOS, A SATISFACCIÓN DE "EL ESTADO" Y MEDIANTE LA FORMULACIÓN DE LA FACTURA CORRESPONDIENTE, MISMA QUE SERÁ PRESENTADA POR "EL PROVEEDOR" PARA SU REVISIÓN, AUTORIZACIÓN Y PAGO EN LAS OFICINAS QUE LE INDIQUE "EL ESTADO".

SÉPTIMA.- PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS DEL CONTRATO: PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS DEL CONTRATO, "EL PROVEEDOR" OTORGARÁ GARANTÍA POR EL 20% DEL MONTO TOTAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO CONTRACTUAL, SERÁ A TRAVÉS DE PÓLIZA DE FIANZA QUE DEBERA CONTENER ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES DECLARACIONES:

A) QUE SEA EXPEDIDA A FAVOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE, TENIENDO LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS UNA VIGENCIA DE DOCE MESES POSTERIORES A LA ENTREGA TOTAL DE LOS BIENES A SATISFACCIÓN DE "EL ESTADO".

B) QUE GARANTICE LA ENTREGA DEL BIEN, DE ACUERDO CON LAS ESTIPULACIONES ESTABLECIDAS EN EL MISMO INSTRUMENTO CONTRACTUAL.

C) QUE EN CASO DE QUE EXISTA INCONFORMIDAD POR PARTE DEL "ESTADO" RESPECTO DE LOS BIENES CONTRATADOS, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A RESPONDER TANTO DE LOS DEFECTOS, SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, SUS FALLAS EN LA ENTREGA, ASÍ COMO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE SE LE SEA IMPUTABLE, OBLIGÁNDOSE A QUE LA FIANZA PERMANEZCA VIGENTE HASTA QUE ESTE SUBSANE LAS CAUSAS QUE MOTIVARON LA INCONFORMIDAD.

D) PARA SER CANCELADA LA FIANZA 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 LOS ARTÍCULOS 178, 279, 280 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

F) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE EN CASO DE QUE SE OTORGUEN PRÓRROGAS AL CUMPLIMIENTO DEL 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.

OCTAVA.- RECEPCIÓN DE LOS BIENES: LA RECEPCIÓN SERÁ TOTAL, CONFORME AL PLAZO ESTABLECIDO EN LA CLÁUSULA TERCERA DE ESTE INSTRUMENTO Y SE REALIZARA EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE, EN EL DOMICILIO QUE OCUPA EL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4) DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, SITA: PROLONGACIÓN CALLE 7 S/N (CERRO), COL. BUENAVISTA, C.P. 24039, O EN EL DOMICILIO, QUE PARA TALES EFECTOS SEÑALE "EL ESTADO", PUDIENDO ESTE RECLAMAR EN CASO DE NO ESTAR SATISFECHO CON LA CALIDAD DE LOS BIENES OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO CONFORME A LO SEÑALADO EN LOS LINEAMIENTOS, REQUISITOS Y PLAZOS QUE PARA TAL EFECTO SE ESTABLECE EN EL MISMO.

NOVENA.- VIGILANCIA, SEGUIMIENTO, RECEPCIÓN DE LOS BIENES POR PARTE DE "EL ESTADO": "EL ESTADO" DESIGNA COMO RESPONSABLE PARA LA VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LOS BIENES OBJETO DE ESTE CONTRATO, AL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, O POR PERSONAL QUE ESTE MISMO DESIGNE, QUIEN DEBERÁ EN TODO MOMENTO EXIGIR A "EL PROVEEDOR" LA ENTREGA TOTAL DE LOS BIENES.

DÉCIMA.- RESPONSABILIDADES DE "EL PROVEEDOR": "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A QUE LOS BIENES 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 DICHOS BIENES, ATENDIENDO PARA TAL EFECTO LAS CONDICIONES DE GARANTÍA REQUERIDAS POR "EL ESTADO".

DÉCIMA PRIMERA.- "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A NO CEDER A TERCERAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES, SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES SOBRE LOS BIENES 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.

DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: "EL ESTADO" PODRÁ SUSPENDER TEMPORALMENTE EN TODO O EN PARTE LA ADQUISICIÓN CONTRATADA 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 TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES: POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS BIENES 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 PROVEEDOR" INCUMPLA CON LA ENTREGA DE LOS BIENES, HASTA POR 20 DÍAS NATURALES, CONCLUIDO ESTE PLAZO Y SI "EL PROVEEDOR" CONTINUA CON EL INCUMPLIMIENTO, "EL ESTADO" PROCEDERÁ A LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, HACIÉNDOSE EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO: "EL ESTADO" PODRÁ EN CUALQUIER MOMENTO RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE ESTE CONTRATO CUANDO "EL PROVEEDOR" INCURRA EN INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE CONTRATO, APLICANDO EN SU CASO A "EL PROVEEDOR" LA GARANTÍA SEÑALADA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO CONTRACTUAL.

DÉCIMA QUINTA.- LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE ESTRICTAMENTE PARA LA ADQUISICIÓN OBJETOS 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 SEXTA.- 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 SÉPTIMA.- PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO PARA TODO AQUELLO QUE NO ESTE 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 PUDIERE 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 06 DE SEPTIEMBRE DE 2016.

POR "EL ESTADO"

ING. GUSTAVO MANUEL ORTIZ GONZÁLEZ
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

POR "EL PROVEEDOR"

C. VICTOR VALENCIA RUIZ
REP. LEGAL DE RETO INDUSTRIAL,
S.A. DE C.V.

TESTIGOS

LIC. JOSÉ LUIS VERA LÓPEZ
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES
Y CONTROL PATRIMONIAL

LIC. MIGUEL ALBERTO CABALLERO CHUC
SUBDIRECTOR DE LICITACIONES Y CONTRATOS

ANEXO UNICO
GRABACIÓN IP DE 20 CANALES MARCA AURONIX MODELO AUROLOG

OBJETIVOS

- DAR A CONOCER UNA PLATAFORMA DE GRABACIÓN FUNCIONAL Y PROBADA PARA EL C4 DE CAMPECHE
- EXPLICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE FORMA GENERAL
- INFORMAR DEL COSTO ESTIMADO DE LOS PRODUCTOS ANTES DESCRITOS

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN
SERVIDOR DE GRABACIÓN MARCA AURONIX

¿QUE ES AUROLOG?

AUROLOG ES LA APLICACIÓN LÍDER EN EL MERCADO DE GRABACIÓN DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y PANTALLAS, CON AVANZADAS HERRAMIENTAS DE FILTRADO, INTEGRACIÓN Y BÚSQUEDA.

AUROLOG LE PERMITE MANTENER EL CONTROL SOBRE LO QUE SE DICE Y HACE VÍA TELEFÓNICA EN SU EMPRESA, DEPENDENCIA O CENTRO DE CONTACTO. IDEAL PARA SEGURIDAD, DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES, ACLARACIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES, ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL QUE ATIENDE LLAMADAS TELEFÓNICAS.

ARQUITECTURA ABIERTA.

POR SU ARQUITECTURA DIGITAL BASADA EN INTEL PARA LOS SERVIDORES, DICHOS SERVIDORES PUEDES SER DE TECNOLOGÍA ABIERTA, LO QUE BENEFICIA A LA ORGANIZACIÓN POR SER DE FÁCIL CONTRATACIÓN Y REEMPLAZO DE DICHOS SERVIDORES, ASÍ COMO TAMBIÉN FÁCILMENTE ESCALABLES Y ADMINISTRABLES ACORDE INCLUSO A LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

SEGURIDAD.

AUROLOG BRINDA ROBUSTOS ESQUEMAS DE SEGURIDAD PARA DETERMINAR LOS CONTROLES DE ACCESO Y PERMISOS. ORGANIZA LAS EXTENSIONES, TRONCALES Y ADMINISTRADORES POR MEDIO DE GRUPOS. ESTOS GRUPOS LE PERMITIRÁN ESPECIFICAR QUE USUARIOS PODRÁN ESCUCHAR LAS GRABACIONES DE LOS DIFERENTES GRUPOS.

INTEGRACIÓN TELEFÓNICA.

LAS GRABACIONES PUEDEN SER HECHAS EN BASE A GRABACIÓN DE TRONCALES O EXTENSIONES.

INTEGRACIÓN TELÉFONO – COMPUTADORA POR SUS SIGLAS EN INGLÉS CTI (COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION)

AUROLOG SE INTEGRA A CON MÚLTIPLES TECNOLOGÍAS Y A DIFERENTES NIVELES PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, SEGÚN EL CLIENTE LO DEFINA PARA SU PROYECTO Y NECESIDADES. ESTAS INTEGRACIONES OFRECEN LA POSIBILIDAD DE OPERAR DE FORMA FÁCIL Y EFICIENTE CON SU HERRAMIENTA DE GESTIÓN GRACIAS A LA INTEGRACIÓN DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA, Y CON ELLO IDENTIFICAR AL CLIENTE Y PERMITIR UN REGISTRO MÁS DETALLADO DEL MISMO.

INTEGRACIÓN

AUROLOG CUENTA CON CONECTORES QUE PERMITEN DE MANERA FÁCIL REALIZAR LA INTEGRACIÓN CON MÚLTIPLES SISTEMAS Y OBTENER ASÍ UNA OPERACIÓN VERDADERAMENTE INTEGRADA QUE FACILITE LA BÚSQUEDA Y CONSULTA DE GRABACIONES ACORDE A LOS TÉRMINOS DEL NEGOCIO.

COMPONENTES

LA SOLUCIÓN DE GRABACIÓN AUROLOG ES UNA SOLUCIÓN MODULAR QUE PERMITE INCORPORAR FUNCIONALIDAD ACORDE A SUS NECESIDADES, ASÍ COMO ESCALAR LAS CAPACIDADES DE GRABACIÓN, ESTO ES, INCREMENTAR CANALES, POSICIONES, ETC.

SUS PRINCIPALES COMPONENTES SON:

- MÓDULO DE GRABACIÓN DE CONVERSACIONES
- MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO
- MÓDULO DE NAVEGACIÓN Y CONSULTA
- MÓDULO DE RESPALDO
- BASE DE DATOS AUROLOG
- ALMACENAMIENTO (HARDWARE SEGÚN PROYECTO)

MÓDULO DE GRABACIÓN DE CONVERSACIONES

AUROLOG ES UN PODEROSO SISTEMA DE GRABACIÓN DE CONVERSACIONES PARA MÚLTIPLES TIPOS DE ORGANIZACIONES COMO CENTRO DE CONTACTO, ENTIDADES FINANCIERAS, CENTROS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, ENTRE OTROS.

AUROLOG GRABA TODAS LAS CONVERSACIONES EN FLEXIBLES MODOS DE OPERACIÓN, REGISTRANDO FECHA, HORA, DURACIÓN, EXTENSIÓN, NÚMERO MARCADO O IDENTIFICADOR DE LLAMADA (CALLER-ID) Y MUCHOS PARÁMETROS MÁS QUE EL SISTEMA AL QUE NOS CONECTEMOS NOS PUEDA ENTREGAR, PARA UNA FÁCIL Y ÁGIL CONSULTA.

AUROLOG INCORPORA UN AMBIENTE GRÁFICO QUE DE MANERA SENCILLA GUÍA AL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSULTA DE GRABACIONES, FACILITANDO LA BÚSQUEDA, ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO AL INCORPORAR GRÁFICAS E ICONOGRAFÍA INTUITIVA AL USUARIO.

AUROLOG CUENTA CON BÚSQUEDAS DE GRABACIONES POR FECHA, HORA, DURACIÓN, AGENTE Y COMENTARIO ENTRE OTRAS OPCIONES (CALLER-ID, NÚMERO MARCADO, ETC.). LOS COMENTARIOS DE CADA GRABACIÓN, PUEDEN SER ANEXADOS POR LOS USUARIOS AUTORIZADOS DURANTE LA LLAMADA (A TRAVÉS DE UN MÓDULO CTI) O POSTERIORMENTE, PARA PERMITIR BÚSQUEDAS, ORDENAMIENTOS Y FILTROS MUCHO MÁS PODEROSOS.

LAS GRABACIONES PUEDEN ESCUCHARSE DIRECTAMENTE EN EL AUROLOG, VÍA RED DESDE CUALQUIER COMPUTADORA CON MULTIMEDIA.

AUROLOG GRABA DESDE 2 A 5000 CANALES SIMULTÁNEOS, POR LO QUE ES IDEAL PARA SOLUCIONES ESCALABLES Y DISTRIBUIDAS, DESDE CENTROS DE CONTACTO EN PEQUEÑAS ORGANIZACIONES HASTA GRANDES CORPORATIVOS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, CENTROS DE ATENCIÓN CIUDADANA Y DE EMERGENCIAS, ENTRE OTROS.

AUROLOG PROTEGE SU INVERSIÓN, YA QUE CUENTA CON ARQUITECTURA ABIERTA, QUE LE PERMITE EL CRECIMIENTO MODULAR TANTO EN CAPACIDAD COMO EN FUNCIONALIDAD EN CUALQUIER MOMENTO.

TIPOS DE GRABACIÓN

AUROLOG PUEDE GRABAR DIRECTAMENTE TRONCALES O EXTENSIONES, Y CUENTA CON SOPORTE TECNOLOGÍAS DIGITALES, ANALÓGICAS E IP.

GRABACIÓN ANALÓGICA

AUROLOG GRABA TELEFONIA ANALÓGICA, INCLUSO EN EL MISMO SERVIDOR DONDE SE INTEGRAN OTROS TIPOS DE GRABACIÓN COMO TELEFONÍA DIGITAL E IP, PARA LO CUAL, INTEGRA LAS INTERFACES NECESARIAS PARA LA CONEXIÓN A DICHAS TECNOLOGÍAS.

GRABACIÓN DIGITAL

AUROLOG CUENTA CON INTEGRACIÓN A LA MÁS AMPLIA VARIEDAD DE PROVEEDORES DE TECNOLOGÍA DIGITAL COMO AVAYA.

GRABACIÓN IP

AUROLOG CUENTA CON INTEGRACIÓN A GRABAR PROTOCOLOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP) ESTÁNDARES TALES COMO SIP Y H323; ASÍ COMO PROTOCOLOS PROPIETARIOS DE DIVERSOS FABRICANTES COMO AVAYA ENTRE MUCHOS OTROS, INCLUYENDO PROTOCOLOS ESPECIALIZADOS MULTICAST IP COMO IPICS.

PARA REALIZAR ESTE TIPO DE GRABACIÓN IP, SE IMPLEMENTA VÍA UN PUERTO ESPEJO POR EL CUAL SE HACEN PASAR LAS CONVERSACIONES DE LAS EXTENSIONES A SER GRABADAS USANDO LA TOPOLOGÍA

FLEXIBILIDAD DE GRABACIÓN

AUROLOG PERMITE GRABAR LA TOTALIDAD DE LAS LLAMADAS, BAJO DEMANDA, Ó POR MUESTREO, HABILITANDO PODER SELECCIONAR ÚNICAMENTE AQUELLAS GRABACIONES QUE SE DESEAN GRABAR.

GRABACIÓN TOTAL AUTOMÁTICA

ESTE MODO DE GRABACIÓN SE ACTIVA AUTOMÁTICAMENTE AL MOMENTO DE INICIAR LA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA, GRABA LA TOTALIDAD DE LAS LLAMADAS, Y LAS ALMACENA PARA SU CONSULTA.

GRABACIÓN POR DEMANDA

AUROLOG PERMITE REALIZAR GRABACIONES BAJO DEMANDA, PERMITIENDO SELECCIONAR EL INICIO Y TERMINO DE LA GRABACIÓN.

GRABACIÓN POR MUESTREO

AUROLOG PERMITE GRABAR POR MUESTREO, PERMITIENDO INDICAR EL PORCENTAJE DE MUESTREO QUE SE DESEA GRABAR.
GRABACIÓN POR RANGO

AUROLOG PERMITE CONFIGURAR EL RANGO DE TIEMPO EN QUE SE DESEA ACTIVAR LA GRABACIÓN.

FORMATOS DE GRABACIÓN DE AUDIO

AUROLOG, CUENTA CON ROBUSTOS ALGORITMOS DE COMPRESIÓN AVANZADOS PARA UN ALMACENAMIENTO MÁS COMPACTO DE LA INFORMACIÓN, PERMITIENDO DE FORMA NATIVA ENTREGAR AUDIOS EN FORMATO .WAV, ASÍ COMO PODER ENTREGAR DICHOS AUDIOS EN OTROS FORMATOS PARA INTERCAMBIO A OTRAS APLICACIONES.

MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

AUROLOG CUENTA CON ROBUSTAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO QUE PERMITEN A LOS ADMINISTRADORES SUPERVISAR EN LÍNEA LA CORRECTA OPERACIÓN DEL GRABADOR, PERMITIENDO INCLUSO HABILITAR ALARMAS EN CASO DE NO DETECTAR GRABACIÓN DE UN CANAL POR MÁS DE

CIERTO TIEMPO LE SEA NOTIFICADO.

LA HERRAMIENTA PRINCIPAL DE ADMINISTRACIÓN Y CONFIGURACIÓN ES BASADA EN WEB, LO QUE FACILITA EL PODER MONITOREAR Y ADMINISTRAR:

- SERVIDORES / MÓDULOS ACTIVOS
- CANALES
- CLIENTES DE PANTALLA

LA HERRAMIENTA DE MONITOREO LE PERMITE CONOCER LOS NIVELES DE OCUPACIÓN DE LOS CANALES EN TIEMPO REAL.

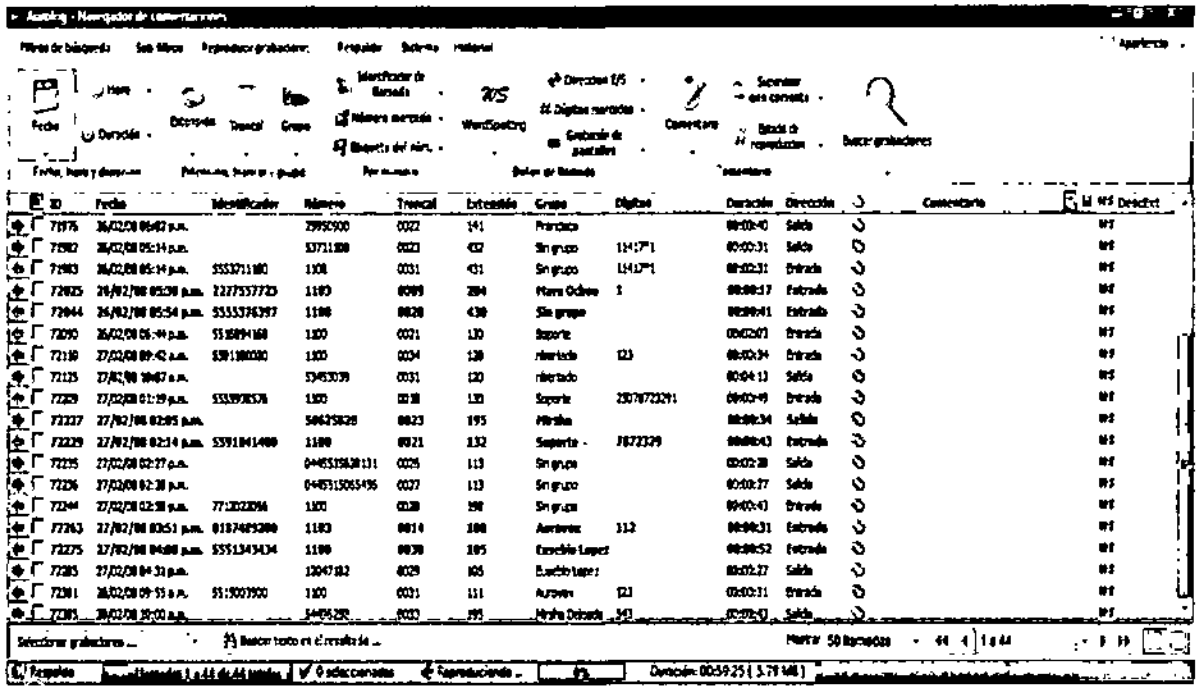
BITÁCORA DE EVENTOS

EN ESTA SECCIÓN SE PUEDE IDENTIFICAR: QUE USUARIOS HAN ENTRADO AL SISTEMA, FECHA Y HORA DE LA ACTIVIDAD, LAS HERRAMIENTAS QUE HAN CONSULTADO; EN GENERAL, TODAS LAS ACCIONES Y RESPALDOS QUE HAN REALIZADO DESDE QUE INICIARON SESIÓN HASTA QUE FINALIZARON.

MÓDULO DE NAVEGACIÓN Y CONSULTA (AURONAV)

AURONAV ES LA HERRAMIENTA DE LA SOLUCIÓN AUROLOG QUE BRINDA LAS FUNCIONES DE NAVEGACIÓN Y CONSULTA, PERMITIENDO A LOS SUPERVISORES Y ADMINISTRADORES TRABAJAR REMOTAMENTE SIN LA NECESIDAD DE ESTAR TRABAJANDO DIRECTAMENTE EN EL SERVIDOR.

EL NAVEGADOR AURONAV, PERMITE REALIZAR BÚSQUEDAS POR FECHA, HORA, DURACIÓN DE LLAMADA, EXTENSIONES, GRUPOS DE EXTENSIONES, TRONCAL, DIRECCIÓN DE LA LLAMADA (ENTRADA O SALIDA), NÚMEROS MARCADOS, NÚMEROS ENTRANTES (IDENTIFICADOR DE LLAMADAS), DÍGITOS MARCADOS, EVALUACIÓN DE LLAMADAS, COMENTARIOS Y PERSONA QUE COMENTA; ADEMÁS, CUENTA CON UN SISTEMA DE GRUPOS DE USUARIOS PARA DAR PERMISOS ESPECÍFICOS DE LAS HERRAMIENTAS Y GRABACIONES A ESCUCHAR Y DEMÁS CAMPOS INTEGRADOS VÍA CTI.



MÓDULO DE RESPALDOS

ÉSTE MÓDULO PERMITE LA REALIZACIÓN DE RESPALDOS Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN, CORRE EN UN SERVIDOR CONECTADO AL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO CORPORATIVO.

TIPOS DE RESPALDO SOPORTADOS:

- TOTALES
- POR RANGO DE FECHAS
- SELECTIVOS

LAS FUNCIONALIDADES DEL MÓDULO DE RESPALDO:

- PERMITE LA PROGRAMACIÓN DE RESPALDOS PARA EJECUCIÓN DE ESTOS POSTERIORMENTE DE FORMA AUTOMÁTICA.
- INCORPORA ALARMAS, ALERTAS Y MONITOREO PARA IDENTIFICAR LAS CAPACIDADES DE ESPACIO DISPONIBLE, Y NOTIFICAR OPORTUNAMENTE EL CONSUMO DE DICHO ESPACIO, ASÍ COMO LA REALIZACIÓN EXITOSA DE LOS RESPALDOS PROGRAMADAS.
- INCLUYE EL COMPONENTE DE SEGURIDAD PARA CONTROL DE USUARIOS AUTORIZADOS A PROGRAMAR RESPALDOS, EJECUTAR, Y RESTAURAR INFORMACIÓN.
- PERMITE CONFIGURAR EL TIEMPO QUE LA INFORMACIÓN YA NO ES REQUERIDA PARA REALIZAR AUTO BORRADO Y LIBERACIÓN DE ESPACIO.
- PERMITE NAVEGACIÓN Y REGISTRO HISTÓRICO DE LOS RESPALDOS.
- ESTE MÓDULO HABILITA A LOS ADMINISTRADORES A REALIZAR LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DESDE UN RESPALDO.

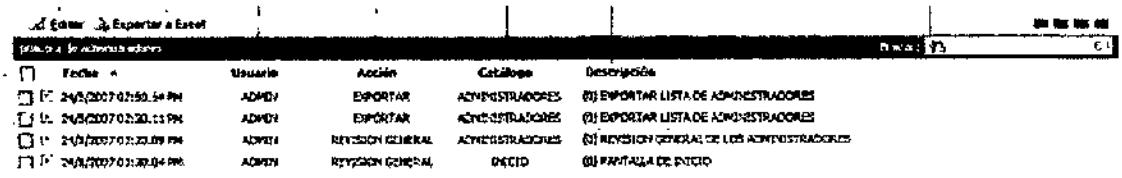
BASE DE DATOS AUROLOG

AUROLOG REGISTRA EN BASE DE DATOS TODAS LAS CONVERSACIONES QUE SE HAN REALIZADO INCLUYENDO LOS METADATOS CORRESPONDIENTES TALES COMO FECHA Y HORA DE LA LLAMADA, DURACIÓN, (DID) NÚMERO MARCADO, NÚMERO O EXTENSIÓN DESTINO, AGENTE, Y MUCHOS MÁS, INCLUYENDO TAMBIÉN EL REGISTRO DE BITÁCORAS E INFORMACIÓN CTI ASOCIADA A LA LLAMADA EN UNA BASE DE DATOS INTEGRADA A LA SOLUCIÓN DEL CLIENTE.

ALMACENAMIENTO

AUROLOG CUENTA CON UNA GRAN FLEXIBILIDAD EN ESQUEMAS DE ALMACENAMIENTO, PERMITIENDO ALMACENAR LAS GRABACIONES TANTO EN DISCOS DE ALMACENAMIENTO INTERNO EN LOS SERVIDORES DE GRABACIÓN DE CONVERSACIONES Y DE VIDEO-PANTALLAS, COMO EN SERVIDORES ESPECIALIZADOS TIPO SAN/NAS.
AUROLOG CUENTA TAMBIÉN CON CAPACIDAD DE EXPORTAR LAS GRABACIONES INCLUYENDO EL AUDIO Y VIDEO, LAS GRABACIONES PUEDEN GUARDARSE EN DISKETTES, CD, DVD, CINTAS MAGNÉTICAS, UNIDADES MAGNETO-ÓPTICAS Y EN GENERAL, CUALQUIER MEDIO DE ALMACENAMIENTO CUALQUIER MEDIO DE ALMACENAMIENTO AL QUE EL SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 2008 PUEDA ACCEDER; PARA SU POSTERIOR REPRODUCCIÓN O REFERENCIA.

ALMACENAMIENTO DE GRABACIONES
LAS CONVERSACIONES SON ALMACENADAS EN LOS DISPOSITIVOS DEFINIDOS COMO AUROLOG STORE, Y SON REGISTRADOS EN EL DISCO EN LA RUTA INDICADA CLASIFICANDO ESTOS EN BASE AL AÑO, MES, DÍA Y HORA DE LA GRABACIÓN, AL TIEMPO QUE SON ALMACENADOS EN LA BASE DE DATOS LAS RUTAS ASOCIADAS A CADA AUDIO.
ADICIONALMENTE, AUROLOG PERMITE GRACIAS A SU ARQUITECTURA Y DISEÑO DE INTEROPERABILIDAD EL CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN EN SERVIDORES CENTRALES PARA RESPALDO, CONSULTA CENTRALIZADA, CONSOLIDACIÓN DE GRABACIONES, ETC.



	Fecha	Usuario	Acción	Catálogo	Descripción
	24/5/2017 02:50:54 PM	ADMIN	EXPORTAR	ADMINISTRADORES	(0) EXPORTAR LISTA DE ADMINISTRADORES
	24/5/2017 02:30:11 PM	ADMIN	EXPORTAR	ADMINISTRADORES	(0) EXPORTAR LISTA DE ADMINISTRADORES
	24/5/2017 01:23:09 PM	ADMIN	REVISION GENERAL	ADMINISTRADORES	(0) REVISION GENERAL DE LOS ADMINISTRADORES
	24/5/2017 01:20:04 PM	ADMIN	REVISION GENERAL	INICIO	(0) PANTALLA DE INICIO

SERVICIOS DE GARANTÍA POR MANTENIMIENTO

EL EQUIPO CUENTA CON UN AÑO DE GARANTÍA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACIÓN EN EL SERVIDOR DE LA SOLUCIÓN, SOPORTE VÍA TELEFÓNICA Y ACCESO REMOTO PARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ADMINISTRACIÓN. LA GARANTÍA INCLUYE LA REPOSICIÓN DE CUALQUIER PARTE DEL EQUIPO SERVIDOR, Y CAMBIO FÍSICO EN CASO DE SER NECESARIO, ASÍ COMO SU MANO DE OBRA REMOTA O EN SITIO SI ASÍ FUERA NECESARIO.

OFERTA

ADQUISICIÓN, CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE GRABACIÓN IP DE VOZ Y/O LLAMADAS QUE REEMPLAZARÁ AL ACTUAL QUE FORMA PARTE IMPORTANTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LLAMADAS DE EMRGENCIA 066 Y EL SERVICIO DE DENUNCIA ANÓNIMA YA EXISTENTE Y OPERANDO EN EL C4 CAMPECHE.

I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

CARACTERISTICAS FUNCIONALES

SOLUCIÓN DE GRABACIÓN CON CAPACIDAD DE GRABAR LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES DEL SISTEMA TELEFÓNICO; ES DECIR, LLAMADAS ENTRE EXTENSIONES, LLAMADAS HACIA LA RED PÚBLICA Y LLAMADAS EN CONFERENCIA CON CUALQUIER TIPO DE PARTICIPANTE.

DISPONIBILIDAD DE LAS GRABACIONES EN LÍNEA (ARCHIVOS DE AUDIO) HASTA POR 12 (DOCE) MESES DENTRO DEL MISMO SERVIDOR.

EL SISTEMA PROPUESTO TIENE CAPACIDAD DE ALMACENAR LAS GRABACIONES Y REALIZAR LOS RESPALDOS (O RESGUARDOS) CORRESPONDIENTES EN UNA AMPLIA VARIEDAD DE SISTEMAS DE RESPALDO, COMO PUEDEN SER, DE MANERA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA: DVD, BLUE RAY, MEDIOS MAGNÉTICOS, ETC.

CUENTA CON LA CAPACIDAD DE INTEGRARSE A INFRAESTRUCTURAS DE ALMACENAMIENTO SAN, NAS PROPIEDAD DEL CLIENTE.

LAS GRABACIONES QUE SE HAYAN GENERADO DURANTE EL DÍA LABORAL SE PUEDEN ENVIAR POR FTP O ALGÚN OTRO PROGRAMA A SU CORRESPONDIENTE RESGUARDO EN EL TRANSCURSO DE LA NOCHE.

CUENTA CON UNA HERRAMIENTA DE CONSULTA DE GRABACIONES A TRAVÉS DE FILTROS, PARA PODER REALIZAR BÚSQUEDAS ÁGILES Y SENCILLAS.

CAPACIDAD DE ESTABLECER UN PUNTO ÚNICO DE CONSULTA PARA CUANDO EXISTAN MÚLTIPLES GRABADORES (PARA POSIBLE CRECIMIENTO A FUTURO).

INCLUYE UN BUSCADOR DE LLAMADAS QUE CUENTA CON DISTINTOS PERFILES PARA LLEVAR A CABO LA CONSULTA DE LLAMADAS; ES DECIR, CON CAPACIDAD DE DEFINIR DIFERENTES NIVELES DE PERMISOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE USUARIO Y FUNCIONALIDAD A UTILIZAR PARA BUSCAR, ESCUCHAR, BORRAR, RESPALDAR Y AGREGAR NOTAS O COMENTARIOS.

CON EL BUSCADOR DE GRABACIONES ES POSIBLE REPRODUCIR, PAUSAR, DETENER, AVANZAR Y RETROCEDER, AVANZAR Y RETROCEDER POR ELEMENTO, ES POSIBLE LA REPRODUCCIÓN DESDE EL INICIO O EN UN MOMENTO ESPECÍFICO EN LA LÍNEA DE TIEMPO PARA GRABACIONES NATIVAS DEL SISTEMA.

EL BUSCADOR PERMITE REALIZAR BÚSQUEDAS POR FECHA, HORA, DURACIÓN DE LA LLAMADA, EXTENSIÓN, GRUPOS DE EXTENSIONES, TRONCAL, DIRECCIÓN DE LA LLAMADA (ENTRANTE O SALIENTE), NÚMERO MARCADO, NÚMERO ENTRANTE (POR IDENTIFICADOR DE LLAMADAS), DÍGITOS MARCADOS, EVALUACIÓN DE LLAMADAS, COMENTARIOS, Y POR LA PERSONA QUE AGREGÓ LOS COMENTARIOS. ADEMÁS, CUENTA CON UN SISTEMA DE GRUPOS DE USUARIOS PARA DAR PERMISOS ESPECÍFICOS DE LAS HERRAMIENTAS Y GRABACIONES A ESCUCHAR Y DEMÁS CAMBIOS INTEGRADOS VÍA CTI.

ACCESO SIMULTÁNEO DE USUARIOS A CONSULTAS, INCLUSO PARA LA MISMA LLAMADA.

POSIBILIDAD DE INTEGRAR UN NÚMERO DE FOLIO DE LA LLAMADA AL REGISTRO DE LA GRABACIÓN (SE COTIZA POR SEPARADO).

INTEGRA EN EL REGISTRO DE GRABACIÓN LOS DÍGITOS MARCADOS DURANTE LA LLAMADA Y QUE PUEDAN SER BUSCADAS DICHAS LLAMADAS MEDIANTE EL USO DE UN FILTRO ESPECIAL.
LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO ES BASADA EN WEB.

SE VISUALIZA LA CANTIDAD DE GRABACIONES GENERADAS POR CADA USUARIO, EN CIERTO RANGO DE TIEMPO, A TRAVÉS DE AL MENOS UN REPORTE DE ACTIVIDAD, EN EL CUAL SE OBSERVA TAMBIÉN LA CANTIDAD TOTAL Y POR USUARIO O EXTENSIÓNES QUE NO GENERARON GRABACIÓN DE LLAMADA.

HERRAMIENTA DE MONITOREO A TRAVÉS DE LA CUAL SE PODRÁ IDENTIFICAR A LAS EXTENSIONES QUE NO HAN REGISTRADO ACTIVIDAD DE GRABACIÓN EN CIERTO TIEMPO.

LA HERRAMIENTA DE MONITOREO TIENE LA CAPACIDAD DE PERMITIR A LOS ADMINISTRADORES SUPERVISAR EN LÍNEA LA CORRECTA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GRABACIÓN, PERMITIENDOLES INCLUSO EL HABILITAR ALARMAS DE NO ACTIVIDAD DE GRABACIÓN POR CANAL EN UN TIEMPO DEFINIDO.

SOPORTA HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA CAPACES DE INCORPORAR EL ANÁLISIS DE VOZ Y DETECCIÓN DE EMOCIONES A TRAVÉS DE MÓDULOS ADICIONALES.

CAPAZ DE SOPORTAR EL MÓDULO ADICIONAL DE "SPEECH ANALYTICS" (ANÁLISIS AUTOMÁTICO DE LA VOZ DE LOS PARTICIPANTES EN UNA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA). NO INCLUÍDO EN EL REQUERIMIENTO.

CAPAZ DE SOPORTAR EL MÓDULO ADICIONAL "DETECCIÓN DE EMOCIONES" (ANÁLISIS AUTOMÁTICO DE LA VOZ DE LOS PARTICIPANTES EN UNA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA DE ACUERDO CON LOS DISTINTOS TONOS DE VOZ QUE SE VAYAN PRESENTANDO). NO INCLUÍDO EN EL REQUERIMIENTO.

SOPORTA LOS PROTOCOLOS DE VOZ SOBRE IP (VoIP) ESTÁNDARES DE LA INDUSTRIA, COMO SON H.323 Y SIP, ASÍ COMO PROTOCOLOS PROPIETARIOS DE DIVERSOS FABRICANTES, AL MENOS DE AVAYA, CISCO Y MITEL.

SOPORTA GRABACIÓN DE LLAMADAS ANALÓGICAS Y DIGITALES DENTRO DEL MISMO SERVIDOR, INTEGRANDO LAS INTERFACES NECESARIAS PARA LA CONEXIÓN A DICHAS TECNOLOGÍAS (ANALÓGICA, DIGITAL E IP).

LA GRABACIÓN SE ACTIVA DE FORMA AUTOMÁTICA, SIN OPCIÓN A DESCONEXIÓN POR PARTE DEL USUARIO.

LA GRABACIÓN SE ACTIVA DE FORMA AUTOMÁTICA AL MOMENTO DE INICIARSE LA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA, MANTENIENDOSE ASÍ HASTA CUANDO LA LLAMADA ES CONCLUÍDA. EL ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO DE AUDIO DE ESA CONVERSACIÓN ES REALIZADO TAMBIÉN DE FORMA AUTOMÁTICA, QUEDANDO DISPONIBLE PARA SU POSTERIOR CONSULTA.

EMPLEA ALGORITMOS DE COMPRESIÓN ROBUSTOS QUE PERMITEN UN GRADO DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN MÁS COMPACTO, PERMITIENDO ENTREGAR ARCHIVOS DE AUDIO EN FORMATO .WAV DE MANERA NATIVA, ASÍ COMO TAMBIÉN EN AL MENOS DOS FORMATOS ADICIONALES PARA SU REPRODUCCIÓN EN OTRAS APLICACIONES.

ACTUALIZACIONES DE PLATAFORMA

SE INCLUYE EN LA PROPUESTA CUALQUIER ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN QUE PUDIERA LIBERAR EL FABRICANTE DENTRO DE LOS DOCE MESES DE COBERTURA DE SOPORTE OFERTADO.

SOPORTE VÍA ELECTRÓNICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DEL SISTEMA OPERATIVO Y DE CONFIGURACIÓN.

GARANTÍA Y SOPORTE DEL FABRICANTE

SE CONSIDERA EL SOPORTE TÉCNICO POR UN AÑO (DOCE MESES) PARA LA SOLUCIÓN DE GRABACIÓN PROPUESTA, DE ACUERDO CON LO ESPECIFICADO EN ESTE MISMO APARTADO

INCLUYE GARANTIA POR UN AÑO (DOCE MESES) DE LA SOLUCIÓN DE GRABACIÓN, TANTO EN SOFTWARE COMO EN HARDWARE

I. **ALCANCES TÉCNICOS A CUMPLIR PARA EL SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN**

SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

SE INCLUYE EL SERVICIO DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, INTEGRACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LA SOLUCIÓN DE GRABACIÓN DE LLAMADAS CON LA TOTALIDAD DE SUS COMPONENTES Y SE CONSIDERAN TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EFECTUAR LA INTEGRACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE GRABACIÓN

EL PRECIO INCLUYE TODO LO NECESARIO PARA EL PERSONAL QUE ACUDA A SITIO, CONSIDERANDO QUE LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE TODOS LOS EQUIPOS SOLICITADOS, ES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE DEL C4 CAMPECHE. Y SERÁ REALIZADA EN LA CIUDAD SAN FRANCISCO CAMPECHE, CAMPECHE

EL PERSONAL EN SITIO REALIZARÁ LA INSTALACIÓN FÍSICA Y MONTAJE DEL EQUIPO EN EL RACK, LO CONECTA Y ENERGIZA EN EL UPS O CONTACTOS ELÉCTRICOS DESIGNADOS POR EL C4 CAMPECHE.

TODA LA INFORMACIÓN Y PASSWORDS SON PROPIEDAD DEL C4 CAMPECHE Y "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A NO DIVULGAR DICHA INFORMACIÓN POR TIEMPO INDEFINIDO.

COMO PARTE DE LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN SE ENTREGARÁ LA MEMORIA TÉCNICA DEL PROYECTO CORRESPONDIENTE, DENTRO DE LOS SIGUIENTES 5 DÍAS HÁBILES, A PARTIR DEL SIGUIENTE DÍA DE LA PUESTA A PUNTO.

SE CONSIDERAN TODOS LOS GASTOS DERIVADOS DE LA INSTALACIÓN.

SE ADQUIERE LA RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE NO AFECTAR EL SOFTWARE Y/O CONFIGURACIÓN DE OPERACIÓN DEL RESTO DEL EQUIPO QUE CONFORMA LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA Y DE LOS

SERVIDORES Y EQUIPOS DE RED ASOCIADOS.

CAPACITACIÓN

SE INCLUYE CAPACITACIÓN EN EL USO DE LA HERRAMIENTA DE GRABACIÓN PARA DOS ADMINISTRADORES, DEFINIDOS POR EL C4 CAMPECHE.

SE INCLUIYE CAPACITACIÓN A TRES USUARIOS EN EL USO DEL NAVEGADOR DEL SISTEMA DE GRABACIÓN, DEFINIDOS POR EL C4 CAMPECHE.

SERVICIO DE SOPORTE

PARA EFECTOS DE MANTENER EL EQUIPO EN OPTIMO FUNCIONAMIENTO, SE CONSIDERA EL SOPORTE CON UNA DURACIÓN DE 12 MESES.

AL TIEMPO DEL INICIO DE ATENCIÓN O RESPUESTA A UN REPORTE EFECTUADO POR EL C4, SE ASIGNARÁ UN FOLIO DE ATENCIÓN Y EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN 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 CANALES): 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 MAXIMO DE SOLUCION DE FALLAS DESPUES DEL INICIO DE LA ATENCION
  - 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 ADICIONAL, 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, SE PROCEDERÁ A REMPLAZARLO EN SITIO, DENTRO DEL TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL REPORTE. SI EL EQUIPO NO PUDIERA REPARARSE DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS, SE SUSTITUYE 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 PERIODO CONTRATADO, ÉSTOS 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.

SÍ DESPUÉS DE REALIZADO EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO, ESTE VUELVE A PRESENTAR LA MISMA FALLA, SE CONSIDERARÁ COMO NO REALIZADO Y SU REPARACIÓN SERÁ SIN CARGO ALGUNO PARA EL C4 CAMPECHE.

"EL PROVEEDOR" QUEDARÁ OBLIGADO A CONTINUAR CON LA ATENCIÓN, SIN COSTO ADICIONAL, 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

SE CONSIDERA UN (1) MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL AÑO PARA LOS EQUIPOS, PREVIO ACUERDO CON EL C4 CAMPECHE. SE CONSIDERAN LOS INSUMOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO

EL MANTENIMIENTO SERA 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.

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.

SE ELABORARÁ Y REVISARÁ CONJUNTAMENTE CON EL PERSONAL TÉCNICO DEL C4 CAMPECHE 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 PROPORCIONARÁN 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 REQUREQUIERAN PARA REPARACIONES DEL EQUIPO; ASÍ MISMO, SE PROVEERÁ LA MANO DE OBRA PARA SU INSTALACIÓN SIN COSTO ADICIONAL.

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.

EN EL CASO DE UNA CONTINGENCIA MAYOR O DE SEVERIDAD CRÍTICA, SE ASIGNARÁ UN INGENIERO EN SITIO HASTA LA RESOLUCIÓN TOTAL DEL PROBLEMA.

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 COMO LOS NÚMEROS PARA REPORTAR FALLAS FUERA DE LOS HORARIOS DE SERVICIO.

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 "EL PROVEEDOR" 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 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

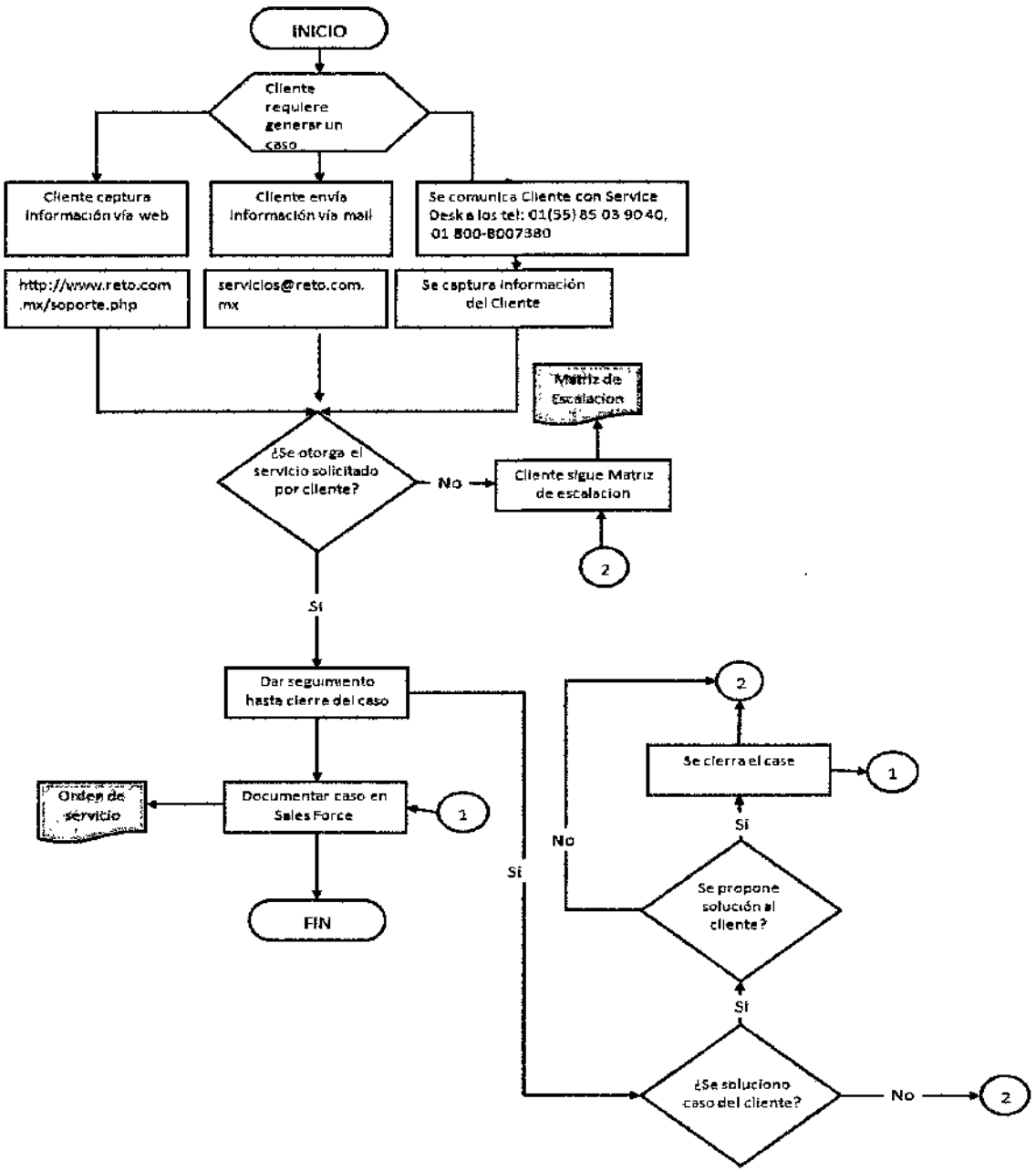
2° ESCALAFÓN
Ing. Vladimir Villegas
Team Leader Soporte y Monitoreo
Cel. 044 55 3677 9042
Dirección de correo electrónico:
vvillegas@reto.com.mx

3° ESCALAFÓN

4° ESCALAFÓN

Ing. Rodrigo Correa Gerente de Soporte y Monitoreo Tel.: 01 (55) 8503 9068 Cel.: 044 55 3677 9079 Dirección de correo electrónico: rcorrea@reto.com.mx	Ing. Amador Nájera Gerente General Ingeniería 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



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. "EL PROVEEDOR" SE ENCARGARÁ DE REALIZAR EL PROCESO DE ESCALACIÓN HACIA EL SOPORTE DEL FABRICANTE A TRAVÉS DE SUS INGENIEROS CALIFICADOS, LOS CUALES SE ENCARGARÁN DE GENERAR UN NUMERO DE CASO CON EL TAC DEL FABRICANTE. ASÍ MISMO "EL PROVEEDOR" SE ENCARGARÁ 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 "EL PROVEEDOR" CON LAS SIGUIENTES OPCIONES:

[redacted] METODO [redacted]	[redacted] CONTACTO [redacted]	[redacted] HORARIO [redacted]
TELEFONO	(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)

NOTAS:

- JUNTO CON EL SERVIDOR SE ENTREGA UN CANDADO TIPO DONGLE EN FORMATO USB QUE MANTIENE EL SISTEMA FUNCIONANDO Y CONTIENE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO. EN CASO DE EXTRAVÍO SERÁ NECESARIO COMPRAR DE NUEVO LAS LICENCIAS DE LA SOLUCIÓN.
- SE REQUIEREN 2 TOMAS DE ENERGÍA REGULADA
- 1 PUERTO ESPEJO POR DONDE PASEN ÚNICAMENTE LAS CONVERSACIONES DE LAS EXTENSIONES IP A SER GRABADAS (ESPECIFICAR PROTOCOLO Y CÓDEC)
    - A TRAVÉS DE ESTE PUERTO ESPEJO, NOS ENVIARÁN LOS PAQUETES DE VOZ Y LA SEÑALIZACIÓN NECESARIA PARA LA GRABACIÓN DE LAS EXTENSIONES, DENTRO DE LA INFORMACIÓN QUE NOS DEBEN ENVIAR DEBE DE VENIR EL CALLER ID, NÚMERO MARCADO, EXTENSIÓN, ETC. TODA ESTA INFORMACIÓN DEBE DE VENIR EN BLOQUES DENTRO DE LA MISMA SEÑALIZACIÓN.
    - ADEMÁS SE DEBEN DE ENVIAR LOS PAQUETES DE VOZ POR EL PUERTO SPAN DE MANERA SÍNCRONA.
    - TODO EL TRÁFICO DE LAS EXTENSIONES A GRABARSE DEBEN PASAR POR EL PUERTO SPAN DEL SITIO CENTRAL, EN CASO DE QUE ESTA INFORMACIÓN NO PASE DE MANERA CONTINUA POR EL PUERTO SPAN LA SOLUCIÓN NO PODRÁ GRABAR LAS EXTENSIONES QUE NO PASEN POR EL PUERTO.
    - TRÁFICO ÚNICO Y EXCLUSIVO DE VOZ (SIN SEÑALIZACIÓN) DE LA EXTENSIÓN A GRABAR.
    - NO ENVIAR PAQUETES DUPLICADOS DE VOZ.
    - QUE LOS PAQUETES UDP SEAN DE MANERA SÍNCRONA Y CONSECUTIVA, ES DECIR NO TENER RETRASO EN TX Y RX DE RTP (UDP).
    - CODECS SOPORTADOR G711, G721, G722, G723 Y G729.
    - ELIMINAR LA PÉRDIDA DE PAQUETES (TX-RX)
    - VELOCIDAD MÍNIMA DE 1GB EN TARJERAS DE RED Y TENER 2 PUERTOS DE RED, UNA PARA

LA LAN Y OTRO PARA PUERTO ESPEJO.
  - CADA PUERTO ESPEJO DEBE CONTAR CON UN MÁXIMO DE 400 CANALES SIMULTÁNEOS DE GRABACIÓN.
  - DESAHABILITAR CONFORT NOISE (SUPRESIÓN DE SILENCIOS).
  - CUANDO EXISTA MÚSICA EN ESPERA INCLUIR LOS PAQUETES DE VOZ DE AMBOS CANALES.
  - CONFIGURACIÓN DE NIVELES DE VOZ CUANDO PASEN POR UN GATEWAY.
- 01 NODO DE RED CON IP FIJA – POR CADA SITIO.
- TABLA DE EXTENSIONES DONDE SE INDIQUEN NÚMERO DE EXTENSIÓN, MAC ADDRESS DEL TELÉFONO IP Y/O IP.
- PLANO DE DESPLANTE DE UBICACIÓN DE EXTENSIONES.
- ACCESO A INTERNET PARA CADA SERVIDOR PARA SOPORTE TÉCNICO REMOTO.
- PRÉSTAMO DE UN MONITOR (ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE LA INSTALACIÓN.