



Contrato 123/2018

Contrato de prestación de servicio de mantenimiento correctivo a los equipos de la Red de Telecomunicaciones del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche, que celebran por una parte el Estado de Campeche, representado en este acto por el Ingeniero Gustavo Manuel Ortiz González en su carácter de Secretario de Administración e Innovación Gubernamental, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Estado" y por la otra parte la persona moral denominada Estrategias en Tecnología Corporativa, S.A. de C.V., representada en este acto por el ciudadano Juan Gualberto Cabrera Pérez, a quien en lo sucesivo se denominará "El Prestador" al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

#### Declaraciones

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

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

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

1.3.- Que mediante oficio número CESP/SE/0463/2018 de fecha 11 de octubre de 2018, el Dr. Manuel Lanz Novelo, Secretario Ejecutivo y el I.C.E. Fernando José Bolívar Galera, Director General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), ambos del Consejo Estatal de Seguridad Pública, solicitaron la prestación de un servicio de mantenimiento correctivo a los equipos de la Red de Telecomunicaciones de la citada dependencia.

1.4.- Que según a lo establecido por los artículos 1, 3, 6, 21, 22, 33, 35 y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, en relación con los artículos 1º, 25 fracción VII, 49 segundo párrafo y demás aplicables de la Ley de Coordinación Fiscal, 1 y 2 fracción IV, 8 y demás concordantes de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche para el Ejercicio Fiscal 2018; la presente operación de prestación de servicio se efectúa mediante la modalidad de adjudicación directa.

1.5.- Que la erogación de la presente prestación de servicio se encuentra prevista y será cubierta con recursos autorizados del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP), mediante el siguiente esquema programático: **Ejercicio Fiscal: 2018; Programa con Prioridad Nacional de Seguridad Pública: Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas; Capítulo 3000: Servicios Generales.**

1.6.- Que tiene establecido su domicilio en la calle 8, sin número, 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 Prestador" a través de su representante:

2.1.- Ser una sociedad mercantil, constituida bajo escritura pública No. 1,391, libro décimo, tomo VI, de fecha 14 de julio de 2006; otorgada ante la fe del Lic. Mario Humberto Torres Verdín, notario público número 128 de Guadalajara, Jalisco, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Jalisco, mediante el folio mercantil electrónico número 32134 \* 1, de fecha 11 de septiembre de 2006, con capacidad de prestar el servicio y productos entregables que en este caso requiere "El Estado".

2.2.- Que su representante legal es el ciudadano Juan Gualberto Cabrera Pérez, quien acredita su personalidad con

OPERADO CON RECURSOS

2018.

FASP



Contrato 123/2018

la escritura pública número 19,074 de fecha 13 de junio de 2018, pasada ante la fe del Lic. Carlos Montaña Pedraza, titular de la notaría pública número 130 con ejercicio en la Demarcación Notarial correspondiente al Primer Distrito Registral en el Estado de Nuevo León, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Nuevo León, mediante el folio mercantil electrónico número 32134, de fecha 18 de junio de 2018 y se identifica con credencial para votar expedida a su favor por el Instituto Nacional Electoral, con folio 0127067747716.

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

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

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

**2.6.-** Que su Registro Federal de Contribuyentes es: ETC060715147.

**2.7.-** Que su Registro en el Padrón de Proveedores es: 2895, renovado el día 04 de mayo de 2018.

### 3.- De ambas partes:

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

### Cláusulas

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

| Cantidad   | Unidad de medida | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                | Precio unitario | Importe      |
|------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| 1          | Servicio         | Servicio de mantenimiento correctivo a los equipos de la Red de Telecomunicaciones indicados en la descripción de bienes cubiertos, con un horario de servicio de 5x8, con cobertura en la ciudad de San Francisco de Campeche y Cd. Del Carmen, Campeche. | \$86,206.90     | \$86,206.90  |
| Subtotal   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | \$86,206.90  |
| 16% I.V.A. |                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | \$13,793.10  |
| Total      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | \$100,000.00 |

Mismos 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 **\$100,000.00 (Son: Cien mil pesos 00/100 M.N.)**, I.V.A. incluido, precio fijo con el cual se considera satisfecho "El Prestador".

**Tercera.- Plazo y condiciones de entrega:** "El Prestador" se obliga a cumplir con la prestación del servicio y productos entregables descrito en la cláusula primera de este contrato, en un plazo máximo de **42 días naturales**, contados a partir de la firma del presente instrumento contractual.



**Cuarta.- Modificaciones al contrato:** En el caso de que se requiera modificación en cuanto conceptos, volúmenes o plazos de cumplimiento, esta se realizará por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Prestador" presentar en su caso en un plazo 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 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.- Requisitos de la factura:** Además de los datos fiscales, la(s) factura(s) deberá(n) expedirse en términos de lo establecido por los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y Anexo 20 "Guía de Llenado de los CFDI emitidos por la Federación, Entidades, Entidades Federativas y los Municipios por Contribuciones, Derechos, Productos, Aprovechamientos, Apoyos y Estímulos que otorguen".

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

**Séptima.- Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato:** "El Prestador" otorgará garantía relativa al cumplimiento y vicios ocultos del contrato, por el 20% del monto total de este, a través de póliza de fianza que deberá contener entre otras, las siguientes declaraciones expresas de la Institución que la otorgue:

- a) Que sea expedida a favor del Gobierno del Estado de Campeche, teniendo la fianza una vigencia por un periodo de doce meses posteriores a la entrega total del servicio y productos entregables a satisfacción de "El Estado".
- b) Que se otorgue atendiendo a las estipulaciones expresamente establecidas en este contrato.
- c) Que garantice la entrega del servicio y productos entregables adquiridos, de acuerdo con las estipulaciones establecidas en el mismo instrumento contractual.
- d) Que en caso de que exista inconformidad por parte de "El Estado" respecto del servicio y productos entregables contratados, "El Prestador" se obliga a responder tanto de los defectos, sus obligaciones contractuales, sus fallas en la entrega, así como de cualquier responsabilidad que le sea imputable, obligándose a que la fianza permanezca vigente hasta que este subsane las causas que motivaron la inconformidad.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.

"El Prestador" deberá presentar la garantía de cumplimiento y vicios ocultos, en un plazo máximo de 5 días hábiles siguientes a la firma del presente instrumento contractual.

**Octava.- Recepción del servicio y productos entregables:** La recepción del servicio y productos entregables será total, conforme al plazo establecido en la cláusula tercera de este instrumento contractual, en las oficinas que ocupa el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) del Consejo Estatal de Seguridad Pública, sita: Prolongación calle 7, sin número, colonia Buenavista, código postal 24039, San Francisco de Campeche, Campeche, o en el domicilio que para tal efecto determine "El Estado" pudiendo este reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad del servicio y productos entregables objeto del presente contrato conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto se establece en el mismo.

OTORGADO CON RECURSOS  
2018.

FASP



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

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

**Décima primera.- "El Prestador"** se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre el servicio y productos entregables 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 segunda.- Recursos humanos:** Los recursos humanos necesarios para realizar el servicio objeto de este contrato serán entregados por "El Prestador" quien en un plazo no mayor a tres días hábiles proporcionará por escrito al área usuaria, los nombres de las personas que actuarán como enlace permanente durante todo el tiempo que dure la ejecución del servicio, mismos que no podrán ser sustituidos por "El Prestador" sin previa autorización por escrito de "El Estado".

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

**Décima cuarta.- Suspensión temporal del contrato:** "El Estado" podrá suspender temporalmente en todo o en parte la prestación del 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 quinta.- Penas convencionales:** Por la demora en la entrega del servicio y productos entregables motivo de este contrato, "El Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diario por cada día que "El Prestador" incumpla con la entrega del servicio y productos entregables hasta por 20 días naturales, concluido este plazo y si "El Prestador" continúa con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

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

**Décima séptima.-** 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 octava.- 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 novena.-** 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

OTERADO CON RECURSOS

2018.

FASP

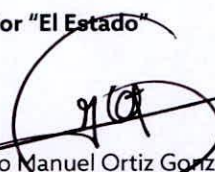


Contrato 123/2018

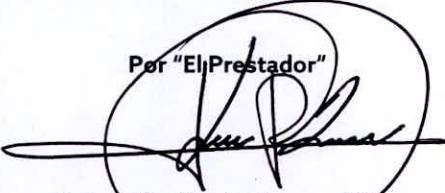
establecidos en la Ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que por su domicilio presente o futuro pudiere corresponderles.

Leído lo que fue el presente contrato, ambas partes se manifiestan conformes con su contenido, procediendo a suscribirlo por cuadruplicado, en la Ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, el día 08 de noviembre de 2018.

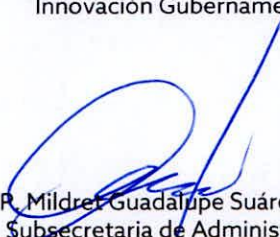
Por "El Estado"

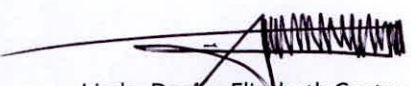
  
Ing. Gustavo Manuel Ortiz González  
Secretario de Administración e  
Innovación Gubernamental

Por "El Prestador"

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

Testigos

  
C.P. Mildred Guadalupe Suárez Burgos  
Subsecretaria de Administración

  
Licda. Derrice Elizabeth Castro Córdova  
Subdirectora de Licitaciones y Contratos

CONTRATO CON RECURSOS  
2018.

FASP



Anexo Único

| Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Servicio de mantenimiento correctivo a los equipos de la red de telecomunicaciones indicados en la descripción de bienes cubiertos, con un horario de servicio de 5 x 8, con cobertura en la ciudad de San Francisco de Campeche y Cd. del Carmen, Campeche, con el cumplimiento de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Tiempos de respuesta de atención/solución</li><li>b) Asistencia técnica</li><li>c) Servicio de mantenimiento correctivo</li><li>d) Soporte del fabricante</li></ul> <p>Es responsabilidad y obligación de "El Prestador", en los servicios correctivos, en sitio y remotamente, no afectar el software y/o configuración de operación del equipo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tiempos de respuesta de atención/solución</b></p> <p>El tiempo del inicio de atención o respuesta a un reporte efectuado a "El Prestador", quien da un folio de atención al recibirlo.</p> <p>Tiempo máximo de atención de fallas después del inicio del reporte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio "a"(fallas mayores): pérdida total o parcial de la funcionalidad del equipo, 2 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio.</li><li>• Servicio "b": (cualquier falla del equipo no considerada dentro de las fallas mayores): 4 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio.</li></ul> <p>Tiempo máximo de solución de fallas después del inicio de la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Servicio "b": 48 horas como máximo, dentro del horario de servicio, mediante atención remota o en sitio.</li></ul> <p>En el caso de que en alguna reparación de los equipos se requiera cambio o sustitución de alguna parte o componente, "El Prestador" tiene la obligación de reemplazarlo en sitio, dentro del tiempo máximo de atención del reporte. Si el equipo no puede repararse dentro de los tiempos establecidos, "El Prestador" sustituye el equipo o parte dañada con equipo de respaldo que cuenta con las mismas características o superiores que el equipo original, esta sustitución se efectúa dentro de los tiempos máximos de atención definidos y permanece durante el tiempo que tarde la compostura del equipo dañado. En el caso de que existan equipos de respaldo instalados al término del contrato, estos siguen dando el servicio hasta que se reparen los equipos dañados, aun cuando haya terminado la vigencia del contrato, extendiéndose los derechos que se otorgan para estos reportes de falla, en los términos originales.</p> <p>Si después de realizado el mantenimiento correctivo a un equipo, este vuelve a presentar la misma falla, se considera como no realizado y su reparación es sin cargo alguno.</p> <p>"El Prestador" queda obligado a continuar con la atención, sin costo, de fallas o problemas detectados dentro de la vigencia del contrato hasta su solución, aun cuando ésta, se extienda más allá de aquélla; prorrogándose los derechos que</p> |

OPERADO CON RECURSOS  
2018.

FASP



otorga dicho contrato para estos reportes de falla, en los términos originales.

#### Asistencia técnica

"El Prestador" cuenta con un centro de consulta o asesoría telefónica que permite al personal técnico del C4 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 totalizan horas mensuales en uno o varios eventos y no hay restricción en la duración de cada evento.

Los datos que contiene un reporte de falla, mismo que se integra en el control de eventos e incidentes son:

- Identificador del reporte o número de incidente o evento
- Identificador del usuario que reporta. Estos son los datos que identifican al usuario que levantó el reporte. Nombre, teléfono, correo electrónico y ubicación. La definición final de estos datos se acordará con "El Prestador".
- Hora en que reporta el problema por parte del usuario autorizado
- Tipo de fallo
- Descripción del fallo
- Tiempo de solución del incidente y restablecimiento del servicio.

#### Mantenimiento correctivo

"El Prestador" proporciona 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 suministra la mano de obra para su instalación.

Los equipos que se utilicen en todos los casos tienen calidad y características técnicas iguales o superiores a las del equipo original, de tal manera que se garantiza el funcionamiento adecuado del hardware y software, se aplican pruebas de diagnóstico y operación de respaldo antes de proceder a la reparación de este, según resulte el diagnóstico aplicado. Al finalizar se entrega copia del reporte de servicio de mantenimiento correctivo. En el caso de una contingencia mayor o de severidad crítica, "El Prestador" asigna un ingeniero en sitio hasta la resolución total del problema.

#### Soporte del fabricante.

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

- Acceso a la base de datos de conocimiento del fabricante en un esquema 24x7
- Soporte telefónico 24x7 para atención de reporte de fallas o incidentes
- Soporte web 24x7 para atención de reporte de fallas o incidentes
- Soporte vía chat 24x7 para atención de reporte de fallas o incidentes
- Soporte de software con releases de mantenimiento y upgrades a Nuevas versiones
- Soporte de hardware tipo reemplazo avanzado

#### Procedimiento de escalamiento

"El Prestador" incluye una relación con nombres de responsables, teléfonos, correos electrónicos y celulares, así como los horarios de atención para levantar reportes de mantenimiento correctivo, así como los números de radiolocalizadores para reportar fallas fuera de los horarios de servicio, los tiempos de respuesta deben sujetarse también a lo estipulado en el punto de "tiempos máximos de respuesta de atención/solución" de este anexo.

La propuesta contiene el procedimiento de escalamiento desde el momento en que se reporte una falla en un equipo hasta su solución y los nombres y cargos de los responsables de la empresa en cada proceso.

#### Bienes cubiertos

##### Descripción de los equipos a los que se le presta el servicio.

Descripción del equipo que es considerado en la cobertura del servicio descrito la siguiente tabla indica los bienes con que

OPERADO CON RECURSOS  
2018.

FASP



cuenta la convocante, cuya sede principal se encuentra en la ciudad de San Francisco de Campeche, y sede remota ubicada en ciudad del Carmen, ambas en el Estado de Campeche y que son cubiertos por el servicio de mantenimiento:

| SITIO PRINCIPAL / C4 CAMPECHE   |                                                                                                                                                                                              |              |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1                               | Switch capa 2 con funciones básicas de capa 3, de configuración fija y 1ru al menos 24 puertos poe rj45 10/100/1000 base-t y 2puertos fixed sfp 1gb, marca alcatel-lucent. Modelo 0s6450-p24 | s/n:t2281744 |
| SITIO REMOTO / SUBCENTRO CARMEN |                                                                                                                                                                                              |              |
| 1                               | Switch capa 2 con funciones básicas de capa 3, de configuración fija y 1ru al menos 24 puertos poe rj45 10/100/1000 base-t y 2puertos fixed sfp 1gb, marca alcatel-lucent. Modelo 0s6450-p24 | s/n:t2281048 |

#### Procedimiento de Escalación de Soporte Técnico

Por medio de la presente "El Prestador" pone a su disposición el proceso de escalación de soporte técnico para los equipos y/o servicios solicitados en la presente contratación.

Cuando la convocante requiera hacer una consulta o reportar un incidente del sistema le pedimos considerar los siguientes pasos:

**1) Comunicarse a la mesa de ayuda de "El Prestador" a cualquiera de los siguientes teléfonos:**

\*Número local en Guadalajara: (01 33) 38 80 30 30 Ext. 20151.

\*Número local en Mérida: (01 99) 99 44 38 30.

\*Número local en Campeche: (01 98) 16 88 14 42.

Donde se le atenderá en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

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

\*Número directo en Guadalajara: (01 33) 38 80 30 92.

\*Número LADA 800: 01 800 276 71 71.

**2) El personal autorizado para levantamiento de reportes por parte de la Convocante debe proporcionar la siguiente información:**

\*Número de póliza.

\*Modelo del sistema y número de serie del equipo.

\*Nombre y teléfono de quien reporta.

\*Dirección electrónica de quien reporta.

\*Falla que presenta el equipo o sistema.

**3) La Convocante recibirá un número de reporte con el que se le atenderá y será vigente hasta que el incidente sea resuelto a su entera satisfacción.**

#### Niveles de escalación administrativas

| Nivel de escalación | Nombre            | Puesto                  | Localidad   | Celular     | Correo Electrónico             |
|---------------------|-------------------|-------------------------|-------------|-------------|--------------------------------|
| 1                   | Ingeniero Guardia | Mesa de Ayuda           | Varias      | 33 33779367 | soporte@estratel.com.mx        |
| 2                   | Fatima Pech       | Coordinador de Servicio | Mérida      | 3311662480  | Fatima.pech@estratel.com.mx    |
| 3                   | David Canul       | Gerente de Operaciones  | Mérida      | 999 1816096 | david.canul@estratel.com.mx    |
| 4                   | Edgar Martínez    | Dirección de Ingeniería | Guadalajara | 33 11522770 | edgar.martinez@estratel.com.mx |

OTORGADO CON RECURSOS  
2018.

EASP