GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA
(FASP 2015)

CRECER EN GRANDE CAMPECHE 2015 - 2021

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

0E.STADO: **CAMPECHE**
MUNICIPIO: **CAMPECHE**
LOCALIDAD: **SAN FRANCISCO DE CAMPECHE**

PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL: **RED NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

CONCEPTO: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"**

CONTRATO NO: 112/2015 FECHA: 17 JULIO DE 2015.

EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE, A LOS 15 DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL DIECISEIS, SIENDO LAS 12:00 HORAS; SE HACE CONSTAR QUE SE RECIBIERON LOS SERVICIOS CONFORME AL ANEXO ÚNICO, EN PRESENCIA DE LOS REPRESENTANTES QUE INTERVINIERON EN LA ENTREGA-RECEPCIÓN EL PROYECTO.

ENTREGA EL PROVEEDOR: ***CASSIDIAN MÉXICO, S.A. DE C.V.***

RECIBE (QUIEN OPERA EL PROYECTO)

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

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	SERVICIO	MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN TETRAPOL DEL ESTADO DE CAMPECHE POR UN PERIODO DE SEIS MESES INCLUYENDO LOS SIGUIENTES ALCANCES: ACTUALIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DE UN SITIO DE REPETICIÓN (BS8) A MBS4 DE 16 CANALES Y ACTUALIZACIÓN DE 1 SITIO DE REPETICIÓN (BS12) A MBS4 DE 16 CANALES SOPORTE TÉCNICO REMOTO 7X24, ASISTENCIA TÉCNICA CON MANO DE OBRA	$ 6,465,517.24	$ 6,465,517.24

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

		ESPECIALIZADA 5 X 8, REPARACIÓN DE EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA CON REFACCIONES TETRAPOL, SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE LA RED, ASESORIA TÉCNICO-OPERATIVA, MANTENIMIENTO DE VERSIÓN DEL SISTEMA, BOLETINES TÉCNICOS, REPORTE TÉCNICO DE SERVICIO BIMESTRAL, INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE UPGRADE A CONTROL NODE DUPLEX.		
			[redacted]SUBTOTAL[redacted]	$ 6,465,517.24
			[redacted]I.V.A 16%[redacted]	$ 1,034,482.76
			[redacted]TOTAL[redacted]	$ 7,500,000.00

"ANEXO ÚNICO"

1.- ALCANCE

RESUMEN DE SERVICIOS INCLUIDOS:

SOPORTE TÉCNICO REMOTO 7 X 24
ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO 5 X 8 (SOLICITUDES CORRECTIVAS)
REPARACIÓN DE EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA
VISITA TRIMESTRAL DE MONITOREO Y DIAGNÓSTICO AL CENTRO DE CONTROL
BOLETINES TÉCNICOS
ACTUALIZACIÓN DE 1 SITIO DE REPETICIÓN BS8 A CAMBIO DE UN MBS4
ACTUALIZACIÓN DE 1 SITIO DE REPETICIÓN BS12 A CAMBIO DE MBS4
MANTENIMIENTO DE VERSIÓN DEL SISTEMA
REPORTE TÉCNICO DE SERVICIO BIMESTRAL

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

SOPORTE TÉCNICO REMOTO 7 X 24

SE PROPORCIONÓ AL CLIENTE SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO ESPECIALIZADO LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA A TRAVÉS DEL CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA) 01-800-800 3237 DESDE EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA O AL 5488-8340 EN EL DISTRITO FEDERAL.

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

SE PROPORCIONÓ EL SOPORTE REMOTO PARA RESTABLECER LO ANTES POSIBLE LA OPERACIÓN NORMAL DEL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN.

LOS SERVICIOS DEL CAT INCLUYERÓN: SOPORTE TÉCNICO, SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO, ASESORÍA TÉCNICO-OPERATIVA, REGISTRO, ESCALACIÓN, SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS.

"EL ESTADO" ASIGNÓ UN GRUPO DE INGENIEROS QUE FUERÓN LOS INTERLOCUTORES CON "EL PRESTADOR" PARA EL REPORTE DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS.

ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO 5 X 8 (PARA SOLICITUDES CORRECTIVAS)

CONSISTIÓ EN LA MANO DE OBRA ESPECIALIZADA DE UN INGENIERO DE SOPORTE TÉCNICO DE "EL PRESTADOR", PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES CORRECTIVAS EN SITIO CUANDO FUERON REQUERIDOS POR PARTE DE "EL ESTADO" A TRAVÉS DEL CAT, CON UNA DISPONIBILIDAD DE 9:00 A 19:00 HORAS DE LUNES A VIERNES Y DÍAS LABORABLES Y DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DESCRITOS EN EL CAPITULO 3, INCLUYÓ EL DIAGNÓSTICO, INTERVENCIÓN EN SITIO, CAMBIO DE MÓDULOS EN FALLA Y ESCALACIÓN PARA INVESTIGACIÓN EN CASO DE SER NECESARIO.
PARA REALIZAR ESTE SERVICIO "EL PRESTADOR" PROPORCIONÓ AL INGENIERO DE SOPORTE TÉCNICO LAS HERRAMIENTAS, VEHÍCULO Y MEDIO DE COMUNICACIÓN NECESARIOS.
AL FINALIZAR CADA UNO DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS SE ENTREGARÓN LOS REPORTES DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRESPONDIENTES (FICHA DE INTERVENCIÓN TÉCNICA).

NO INCLUYÓ ACTIVIDADES A EQUIPOS PERIFÉRICOS COMO FALLAS DE ENERGÍA DE CFE, PLANTA DE EMERGENCIA, FIBRA ÓPTICA DE TELMEX, RED DE TRASPORTE, AIRE ACONDICIONADO O SISTEMAS DE PROTECCIÓN DE DESCARGAS.

"EL ESTADO" FACILITO EL ACCESO A LOS EQUIPOS DURANTE LAS VISITAS A LOS SITIOS. "EL PRESTADOR" SE SUJETÓ A LOS REGLAMENTOS DE SEGURIDAD VIGENTES.

REPARACIÓN DE EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA

LA REPARACIÓN DE EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA A TRAVÉS DE UN REEMPLAZO ADELANTADO (TIPO SWAP), EL CUAL INCLUÍA LA LOGÍSTICA DE LOS ENVÍOS DE EQUIPOS POR PARTE DE "EL PRESTADOR".

EL ALCANCE DE ESTE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CUBRE LOS EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN TETRAPOL, Y RECTIFICADORES DE 48VOLTS QUE SE DETALLAN EN LA LISTA DEL CAPITULO 7.

SOLO ESTÁN CUBIERTAS LAS REPARACIONES O REEMPLAZOS DE EQUIPO REPARABLE Y BAJO LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DESCRITAS EN EL CAPITULO 6. EN CASO DE RESULTAR NO REPARABLE SE NOTIFICÓ A "EL ESTADO" PARA SU DEVOLUCIÓN.

LOS EQUIPOS, MÓDULOS O ACCESORIOS CONSUMIBLES DEBEN SER REEMPLAZADOS CUANDO TERMINE SU VIDA ÚTIL, BAJO LA RESPONSABILIDAD DE "EL ESTADO".

LA GARANTÍA DE LAS REPARACIONES ES POR TRES MESES SOBRE LA MISMA FALLA.

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

VISITA TRIMESTRAL DE MONITOREO Y DIAGNÓSTICO AL CENTRO DE CONTROL

SE REALIZARÓN LAS VISITAS TRIMESTRALES AL CENTRO DE CONTROL DE LA RED DE "EL ESTADO" POR UN INGENIERO ESPECIALIZADO PARA REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA RED
- REVISIÓN DE PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN
- ANÁLISIS DE MENSAJES DE ALARMAS Y ANOMALÍAS DEL TMP
- PROTOCOLO DE PRUEBAS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
- IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS RECURRENTES QUE REQUIEREN INVESTIGACIÓN

NOTA: LOS RESPALDOS DE INFORMACIÓN DE CONTADORES DE ALARMAS Y ANOMALÍAS DEBERÁN SER REALIZADOS POR "EL ESTADO" MISMOS QUE DEBERÁ ENTREGAR A "EL PRESTADOR" A FIN DE REALIZAR EL REPORTE DE ANÁLISIS TÉCNICO OPERACIONAL.

"EL ESTADO" FACILITÓ EL ACCESO AL CENTRO DE CONTROL DURANTE LAS VISITAS. "EL PRESTADOR" SE SUJETÓ A LOS REGLAMENTOS DE SEGURIDAD VIGENTES.

BOLETINES TÉCNICOS

SE PROPORCIONÓ A "EL ESTADO" BOLETINES TÉCNICOS EN PAPEL O EN FORMATO ELECTRÓNICO DONDE SE COMUNICARÓN LOS CAMBIOS OBLIGATORIOS Y/O RECOMENDACIONES DE MANTENIMIENTO O INGENIERÍA. EL BOLETÍN PUEDE INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE EL REEMPLAZO DE SOFTWARE, HARDWARE Y/O FIRMWARE, ACTUALIZACIONES DE LA INFORMACIÓN, CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA Y CONSEJOS DE MANTENIMIENTO.

"EL ESTADO" DEBERÁ CONSERVAR COPIAS ELECTRÓNICAS O EN PAPEL DE ESTOS BOLETINES EN LA SALA TÉCNICA DEL CENTRO DE CONTROL PARA PROPÓSITOS DE REFERENCIA DURANTE EL SOPORTE TÉCNICO REMOTO.

ACTUALIZACIÓN DE 1 SITIO DE REPETICIÓN BS8 A CAMBIO DE UN MBS4

"EL PRESTADOR" PROPORCIONÓ A "EL ESTADO" UN EQUIPO MBS4 DE 16 CANALES A CAMBIO DEL BS8, LO QUE IMPLICA QUE EL EQUIPO DE REPETICIÓN QUE SE ACTUALIZÓ, ES EN MODALIDAD DE INTERCAMBIO; ES DECIR **EL EQUIPO ACTUAL BS8** FUE RETIRADO Y PASÓ A SER PROPIEDAD DE "EL PRESTADOR".

ACTUALIZACIÓN DE 1 SITIO DE REPETICIÓN BS12 A CAMBIO DE UN MBS4

"EL PRESTADOR" PROPORCIONÓ A "EL ESTADO" UN EQUIPO MBS4 DE 16 CANALES A CAMBIO DEL BS12, LO QUE IMPLICA QUE EL EQUIPO DE REPETICIÓN QUE SE ACTUALIZÓ, ES EN MODALIDAD DE INTERCAMBIO; ES DECIR **EL EQUIPO ACTUAL BS12** FUE RETIRADO Y PASÓ A SER PROPIEDAD DE "EL PRESTADOR".

MANTENIMIENTO DE LA VERSIÓN DEL SISTEMA

LAS ACTUALIZACIONES O REVISIONES DE LA VERSIÓN DEL SISTEMA (EDICIONES DE LA VERSIÓN INSTALADA), CON EL OBJETO DE RESTAURAR O MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA, SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE OPERACIÓN DEL MISMO. EL ALCANCE DE ESTE SERVICIO CONTEMPLÓ LA INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES. SIN EMBARGO, NO INCLUÍA LA MIGRACIÓN A UNA VERSIÓN SUPERIOR CON OTRAS FUNCIONALIDADES. ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE "EL PRESTADOR" SUMINISTRÓ EL SOFTWARE, BOLETÍN DE LA EDICIÓN CORRESPONDIENTE Y REALIZÓ LA INSTALACIÓN EN TODOS LOS SITIOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN DEL ESTADO.

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

REPORTE TÉCNICO DE SERVICIO BIMESTRAL

SE ENTREGARÓN REPORTES BIMESTRALES DE LOS SERVICIOS REALIZADOS AL "EL ESTADO", EN DONDE SE INDICÓ EL ESTADO TÉCNICO DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN DIAGNOSTICADO DURANTE LA VISITA. EL REPORTE CONTUVO COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

- REPARACIONES DE EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA TETRAPOL
- ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN
- INDICADORES DE DESEMPEÑO
- ANÁLISIS TÉCNICO OPERACIONAL

NOTA: LOS RESPALDOS DE INFORMACIÓN DE CONTADORES DE ALARMAS Y ANOMALÍAS DEBIERÓN SER REALIZADOS POR "EL ESTADO" MISMOS QUE ENTREGARÓN A "EL PRESTADOR" A FIN DE REALIZAR EL REPORTE DE ANÁLISIS TÉCNICO OPERACIONAL.

3.- TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN / SOLUCIÓN

SERVICIO	ATENCIÓN	SOLUCIÓN
SOPORTE TÉCNICO REMOTO 7 X 24	INMEDIATA A TRAVÉS DEL CAT	-
REPARACIÓN DE EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA (REEMPLAZO SWAP)	HASTA 5 DÍAS HÁBILES	-
ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO (INCIDENTE DE BLOQUEO)	HASTA 8 HORAS	HASTA 48 HORAS
ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO (INCIDENTE MAYOR)	HASTA 24 HORAS	HASTA 56 HORAS
ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO (INCIDENTE MENOR)	DE ACUERDO A PLAN ESPECÍFICO	DE ACUERDO A PLAN ESPECÍFICO

EL TIEMPO DE RESPUESTA DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE FALLA EN SITIO VARÍO DEBIDO A QUE EL ACCESO A LOS SITIOS REPRESENTABAN UN ALTO RIESGO DE SEGURIDAD PARA LOS EMPLEADOS DEL "EL PRESTADOR", SIN QUE ESTA VARIACIÓN REPRESENTE MORA O INCUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. EN ESTOS CASOS EL TIEMPO DE RESPUESTA ESTARÁ EN FUNCIÓN DEL APOYO QUE EL CLIENTE BRINDE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE ACCESO AL SITIO.

4.- TABLA DE RESPONSABILIDADES

TAREA	"EL PRESTADOR"	"EL ESTADO"
SOPORTE TÉCNICO REMOTO 7 X 24	**SI**	**NO**
REPARACIÓN DE EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA	**SI**	**NO**

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

VISITA TRIMESTRAL DE MONITOREO Y DIAGNÓSTICO	SI	NO
BOLETINES TÉCNICOS	SI	NO
MANTENIMIENTO DE VERSIÓN DEL SISTEMA	SI	NO
REPORTE TÉCNICO DE SERVICIO BIMESTRAL	SI	NO
ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO 5 X 8 (PARA SOLICITUDES CORRECTIVAS)	SI	NO
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN	NO	SI
RESPALDOS MENSUALES DE CONFIGURACIÓN Y CLAVES DE ENCRIPCIÓN	NO	SI
RESPALDOS MENSUALES DE CONTADORES DE DESEMPEÑO DE LA RED	NO	SI

5.- DEFINICIONES

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DE "EL PRESTADOR" ES EL PUNTO DE CONTACTO PRINCIPAL ENTRE "EL ESTADO" Y "EL PRESTADOR" PARA CANALIZAR LA SOLICITUD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO. MEDIANTE EL CAT SE PROPORCIONAN LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO VÍA TELEFÓNICA, ASESORÍA TÉCNICO – OPERATIVA, REGISTRO, ESCALACIÓN, GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROBLEMAS Y SEGUIMIENTO DE REPORTES DE SERVICIO Y DE EQUIPOS EN REPARACIÓN.
EL ACCESO AL CAT ES MEDIANTE EL NÚMERO TELEFÓNICO 01800-800-CASSIDIAN (3237) DESDE EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA O AL 5488-8340 EN EL DISTRITO FEDERAL, CON SERVICIO LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA.
CUANDO "EL ESTADO" DETECTE UN INCIDENTE EN SU RED, DEBERÁ COMUNICARSE AL CAT EN DONDE ES ASIGNADO UN NÚMERO DE REGISTRO O TICKET, A PARTIR DEL CUAL SE REALIZA EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE HASTA LLEGAR A SU SOLUCIÓN.

AL LLAMAR AL CAT, "EL ESTADO" SE COMUNICA DIRECTAMENTE CON UN ESPECIALISTA DE SOPORTE TÉCNICO, QUE TIENE COMO MISIÓN PROPORCIONARLE ASESORÍA TÉCNICA DE MANERA INMEDIATA PARA RESOLVER EL INCIDENTE DE MANERA REMOTA Y, ASÍ REDUCIR EL TIEMPO DE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO.

CENTRO DE CONTROL ES EL LA UBICACIÓN EN DONDE SE ENCUENTRA EL CONMUTADOR PRINCIPAL Y LOS PUESTOS DE ADMINISTRACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIÓN TETRAPOL.

"EL ESTADO" ES LA ENTIDAD QUE COMPRA LA PÓLIZA DE REPARACIÓN.

"EL ESTADO" ES LA ENTIDAD QUE COMPRA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

"EL PRESTADOR" ES CASSIDIAN MEXICO S.A. DE C.V.

EQUIPO REPARABLE SE REFIERE A EQUIPO QUE PERMITE SER REPARADO, ES DECIR QUE NO HA SUFRIDO DAÑO IRREVERSIBLE.

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

EQUIPOS O ACCESORIOS CONSUMIBLES SE REFIERE A LOS MATERIALES NO INCLUIDOS EN ESTE SERVICIO DE MANTENIMIENTO QUE DEBEN SER REEMPLAZADOS CUANDO TERMINE SU VIDA ÚTIL, BAJO LA RESPONSABILIDAD DE "EL ESTADO", LOS CUALES SE ENLISTAN A CONTINUACIÓN: CABLES, ACCESORIOS DISCRETOS, VENTILADORES, FUSIBLES, BANCOS DE BATERÍAS, CONECTORES, LÍNEAS DE TRANSMISIÓN, ANTENAS, SOPORTES, HERRAJES, ETC.

INCIDENTE. CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE NO ES PARTE DE LA OPERACIÓN ESTÁNDAR DEL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN Y QUE CAUSE, O PUEDA CAUSAR, UNA INTERRUPCIÓN, O UNA DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. LOS INCIDENTES ESTÁN CLASIFICADOS POR CATEGORÍAS Y LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN / SOLUCIÓN DEPENDEN DE LA CATEGORÍA EN QUE SE CLASIFIQUEN.

INCIDENTE DE BLOQUEO. EL INCIDENTE QUE TIENE LA CATEGORÍA DE BLOQUEO SE ATIENDE CON LA PRIORIDAD MÁS ALTA Y SE CONTROLA CONTINUAMENTE HASTA EL REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. UN INCIDENTE ES CLASIFICADO COMO BLOQUEO CUANDO OCURRE CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- DISCONTINUIDAD PERMANENTE EN TODA O PARTE DE LA RED EN CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES FUNCIONES DEL SISTEMA:
  - COMUNICACIONES DE EMERGENCIA
  - COMUNICACIONES DE GRUPO
  - ENCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN
  - TRANSMISIÓN DE DATOS
  - ADMINISTRACIÓN TÉCNICA MEDIANTE EL TMP
  - ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DESDE EL PO
- PÉRDIDA DE CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO DE LLAMADA EN MÁS DEL 50% DE LOS CANALES POR REPETIDOR
- RE-INICIALIZACIÓN CONTINUA DEL SISTEMA (MSW, SSW, BS, TMP, TWP)
- PÉRDIDA DE LA CAPACIDAD DE LOS CONMUTADORES PARA EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE DEFENSA AUTOMÁTICO

INCIDENTE MAYOR. UN INCIDENTE ES CLASIFICADO COMO MAYOR CUANDO OCURRE CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- DISCONTINUIDAD PERIÓDICA EN TODA O PARTE DE LA RED EN CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES FUNCIONES DEL SISTEMA:
  - COMUNICACIONES PRIVADAS
  - COMUNICACIONES DE GRUPO
  - TRANSMISIÓN DE DATOS
  - ACTIVIDADES TÉCNICAS DESDE TMP
  - ACTIVIDADES OPERATIVAS DESDE PO
- PÉRDIDA DE ACCESO AL DISCO DURO DEL SISTEMA QUE PUDIERA AFECTAR POTENCIALMENTE EL PROCESAMIENTO DE LAS LLAMADAS Y/O LA SUPERVISIÓN DE LA RED
- FALLAS O ERRORES EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA RED
- INCAPACIDAD PARA RESTAURAR REMOTAMENTE EL SISTEMA (MSW, SSW, BS)
- PÉRDIDA DE LA CAPACIDAD DEL SISTEMA PARA EFECTUAR EL PROCEDIMIENTO DE DEFENSA AUTOMÁTICO (SSW, BS, TMP, TWP)
- PÉRDIDA DE LA FUNCIÓN DUPLEX DE CUALQUIER EQUIPO QUE OPERA CON PROCESAMIENTO DUPLICADO

INCIDENTE MENOR. LOS INCIDENTES QUE NO AFECTEN EL SERVICIO DE LA RED EN SU CONJUNTO SON CLASIFICADOS COMO MENORES.

PROBLEMA. ES UNA CONDICIÓN IDENTIFICADA A MENUDO COMO RESULTADO DE LOS INCIDENTES MÚLTIPLES QUE EXHIBEN SÍNTOMAS COMUNES. LOS PROBLEMAS SE PUEDEN TAMBIÉN IDENTIFICAR DE UN SOLO INCIDENTE SIGNIFICATIVO, INDICATIVO DE UN SOLO ERROR, PARA EL CUAL LA CAUSA ES DESCONOCIDA, PERO PARA LA CUÁL ES SIGNIFICATIVO EL IMPACTO.

REPARACIÓN TIPO SWAP CONSISTE EN EL SERVICIO DE REPARACIÓN A TRAVÉS DE UN REEMPLAZO ADELANTADO CON UNA REFACCIÓN EQUIVALENTE Y CON EL SOFTWARE OPERATIVO PREVIAMENTE PROBADA Y VALIDADA EN LA PLATAFORMA DE PRUEBAS DE "EL PRESTADOR".

6.- LIMITACIONES DEL SERVICIO Y EXCLUSIONES GENERALES

LAS OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR" PARA PROVEER LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO NO APLICARÁN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- AQUELLOS INCIDENTES O PROBLEMAS OCURRIDOS FUERA DEL PERIODO DE VIGENCIA DEL CONTRATO.
- EQUIPO O COMPONENTES COMO FUSIBLES, BATERÍAS, ANTENAS Y CONSUMIBLES EN GENERAL, QUE NORMALMENTE SE DESGASTAN CON LA OPERACIÓN, O QUE TIENEN UNA VIDA NORMAL INTRÍNSICAMENTE MÁS CORTA QUE EL PERÍODO DE GARANTÍA O COBERTURA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.
- PROBLEMAS ORIGINADOS POR ELEMENTOS EXTERNOS COMO SON: FALLAS EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, FALTA DE DIESEL EN LA PLANTA DE EMERGENCIA, FALLAS EN LOS ENLACES DE OPERADORES PÚBLICOS (COMO TELMEX) Y EN GENERAL CUALQUIER FALLA EN EQUIPOS QUE CONVIVAN CON EL SISTEMA PERO QUE NO ESTÉN CUBIERTOS POR ESTE SERVICIO DE MANTENIMIENTO.
- DEFECTOS O FALLAS ORIGINADAS POR ALMACENAMIENTO O INSTALACIÓN INADECUADOS (INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, LA OPERACIÓN DEL EQUIPO FUERA DE LOS PARÁMETROS AMBIENTALES DEFINIDOS EN LAS ESPECIFICACIONES).
- FALLAS OCURRIDAS POR USO U OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS EN CONDICIONES DIFERENTES A LAS ESPECIFICADAS EN LOS MANUALES DE INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS MISMOS.
- PROBLEMAS OCURRIDOS POR LA INTEGRACIÓN DE HARDWARE QUE NO SEA VALIDADO POR "EL PRESTADOR" O CONEXIÓN CON EQUIPOS NO COMPATIBLES A NIVEL MECÁNICO, ELÉCTRICO O DE SOFTWARE.
- FALLAS ORIGINADAS POR ALTERACIONES EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y/O FÍSICAS.
- EQUIPO O SOFTWARE ALTERADO, REPARADO, INSTALADO O COLOCADO EN OTRO LUGAR POR PERSONAL NO AUTORIZADO POR "EL PRESTADOR", A MENOS QUE DICHA ALTERACIÓN, REPARACIÓN, INSTALACIÓN O COLOCACIÓN EN OTRO LUGAR HAYA SIDO EFECTUADA CON APEGO A LOS ESTÁNDARES PUBLICADOS POR "EL PRESTADOR".
- EQUIPO O COMPONENTES QUE HAYAN SIDO SUJETOS A CUALQUIER TIPO DE MALTRATO O USO ERRÓNEO, O HAYA SIDO EXPUESTO A UN AMBIENTE DAÑINO (ALTA TEMPERATURA, FUEGO, AGUA, HUMEDAD EXCESIVA, DESCARGAS ELÉCTRICAS, ACCIDENTES, EXPLOSIONES, INCENDIOS).
- EQUIPOS DAÑADOS POR EVENTOS DE FUERZA MAYOR (TERREMOTOS, DESCARGAS ELÉCTRICAS ATMOSFÉRICAS HURACANES, MOTINES, ACTOS DE TERRORISMO, VANDALISMO, HUELGA, EMBARGO, REQUISA, ETC.) O BIEN RETRASOS EN EL SERVICIO DERIVADOS DE UN EVENTO DE FUERZA MAYOR.

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

"EL PRESTADOR" QUEDARÁ EXONERADA DE SUS OBLIGACIONES, ESPECIALMENTE SI:

- EL HARDWARE HA SIDO PARCIAL O TOTALMENTE MODIFICADO SIN EL CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DE "EL PRESTADOR".
- SI TOTAL O PARCIALMENTE, LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA ESTÁN DAÑADOS O NO SE MANTIENEN EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO ADECUADAS, DE ACUERDO CON LOS MANUALES DE INSTALACIÓN Y OPERACIÓN.
- SI SE CONCEDE EL ACCESO A LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA A OTRAS PERSONAS AJENAS AL CLIENTE O A LOS TÉCNICOS DE "EL PRESTADOR"
- SI EL CLIENTE NO RESPETA SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES PARA CON LA EMPRESA Y SI, EN PARTICULAR, NO USA LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA ESTRICTAMENTE DE ACUERDO CON LA DOCUMENTACIÓN Y LOS MANUALES DE OPERACIÓN
- LAS FALLAS O DAÑOS CAUSADOS POR ACTOS VANDÁLICOS EVENTOS DE FUERZA MAYOR (TERREMOTOS, DESCARGAS ELÉCTRICAS ATMOSFÉRICAS HURACANES)

7.- LISTA DE EQUIPOS CUBIERTOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CLASIFICACIÓN
CONMUTADOR PRINCIPAL	1	INFRAESTRUCTURA
CONMUTADOR SECUNDARIO	2	INFRAESTRUCTURA
PUESTO DE ADMINISTRACIÓN TÉCNICA TMP	1	INFRAESTRUCTURA
PUESTO DE ADMINISTRACIÓN TÁCTICA TWP	1	INFRAESTRUCTURA
PUESTO DE OPERADOR PO	1	INFRAESTRUCTURA
ESTACIÓN DE PROGRAMACIÓN DE TERMINALES TPS	1	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 4 CANALES BS4	2	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 8 CANALES BS8	1	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 12 CANALES BS12	1	INFRAESTRUCTURA
MICRO REPETIDOR MBS	2	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 4 CANALES TBS4	3	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 8 CANALES TBS8	4	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 4 CANALES TBSE4	3	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DE 8 CANALES TBSE8	1	INFRAESTRUCTURA
UPS DE 48 VOLTS	18	INFRAESTRUCTURA
REPETIDOR DIGITAL INDEPENDIENTE IDR		INFRAESTRUCTURA

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÒN
"PRESTACIÒN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

8.- LISTA DE SITIOS DE REPETICIÓN Y CENTRO DE CONTROL

NOMBRE DEL SITIO	EQUIPOS	LOCALIZACIÓN		TIEMPO DE ACCESO
CAMPECHE	CG + BS12+ TMP + TWP + PO + SPT + SEGI	19 49'23.1"N	90 33'49.8"W	0H 20 M
CD DEL CARMEN	CS + BS8 + UPS	18 38'29.4"N	91 49'09.0"W	2 H 30M
TORMENTO	CS+ TBS8 + UPS	18 36'36.4"N	90 46'15.1"W	2H 00M
XPUJIL	BS4 + UPS	18 30'22.0"N	89 23'51.0"W	3H 30M
XKIULIL	UPS	19 38'28.8"N, 90 38'35.9"W		1 H 00 MIN
HOPELCHEN	BS4 + UPS	19 44'33.2"N	89 50'13.1"W	1H 45M
LUNA	UPS	18 17'48.9"N	90 53'51.1"W	2H 15M
BOBOLA	MBS + UPS	19 46'59.2"N	90 25'04.6"W	00H 40M
EL CUYO	MBS	18 52'04.3"N	90 44'04.2"W	1H 45M
CHEKUBUL	TBS4 + UPS	18 45'44.7"N	90 59'41.4W	1H 30M
MONCLOVA	TBS4 + UPS	18 03'28.9"N	90 49'12.3"W	3H 15M
NARCISO MENDOZA	TBSE4+ UPS+M.O.ALC	18 15'54.90"N, 89 27'10.90"W		2 H 40 MIN
LA LIBERTAD	TBS4 + UPS	18 33'40.0"N	90 27'32.6"W	2H 20M
POMUCH	TBS8 + UPS	20 06'10.7"N	90 11'00.4"W	1H 00M
CHAMPOTÓN	TBS8 + UPS	19 19'53.2"N	90 43'17.2"W	1H 10M
CONCORDIA	TBS8 + UPS	19 50'28.4"N	90 29'42.7"W	0H 25M
AGUACATAL	TBSE4 + UPS	18 12'54.64"N	91 30'26.52"W	2H 45M
CONHUAS	TBSE4 + UPS	18 32'18.7"N	89 55'13.7"W	3H 10M
KAMBUL	UPS	19 43'59.0"N	90 02'29.4"W	1H 00M
CANDELARIA	TBSE8 + UPS	18 10'59.3"N	91 02'46.4"W	3H 00M

INVERSIÓN EJERCIDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO	AÑO	TOTAL
	2015	**$ 7,500,000.00**

UNA VEZ VERIFICADOS LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, POR PARTE DE LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, SE CONCLUYE QUE DICHO SERVICIOS, SE ENCUENTRAN TERMINADOS Y EN CONDICIONES DE SER RECIBIDOS POR LA UNIDAD RESPONSABLE.

GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA
(FASP 2015)

CRECER EN GRANDE CAMPECHE 2015 - 2021

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES"

ACTA No. SAIG-027/2016.

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

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

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

ENTREGA POR "EL PROVEEDOR"

C. JOSÉ MONTALVO DÍAZ
REP. LEGAL DE CASSIDIAN MÉXICO, S.A. DE C.V.

RECIBE

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

ING. FERNANDO JOSÉ BOLIVAR GALERA
DIRECTOR DEL C4CAMPECHE

CERTIFICADO EN ISO 9001:2008 SAIG