CONTRATO 072/2016

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ESTADO DE CAMPECHE, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO GUSTAVO MANUEL ORTÍZ GONZÁLEZ EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL ESTADO" Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA SAFRAN IDENTITY & SECURITY, S.A.S., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. RAFAEL JAVIER LUENGO BENGOA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

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

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, 1, 2, 12 Y 16 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO; CAMPECHE ES UN ESTADO LIBRE Y SOBERANO QUE FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA FEDERACIÓN, CUYA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA, SE ENCUENTRA CONFORMADA POR LAS DEPENDENCIAS QUE LO INTEGRAN, ESTANDO FACULTADOS SUS TITULARES PARA QUE, EN REPRESENTACIÓN DEL ESTADO DE CAMPECHE, SUSCRIBAN CONVENIOS, CONTRATOS Y DEMÁS ACTOS JURÍDICOS CON LA FEDERACIÓN, CON LOS OTROS ESTADOS DE LA REPÚBLICA, CON LOS AYUNTAMIENTOS DE LOS MUNICIPIOS DE LA ENTIDAD Y CON PERSONAS FÍSICAS Y MORALES.

1.2.- QUE EL INGENIERO GUSTAVO MANUEL ORTÍZ GONZÁLEZ, COMPARECE EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, PERSONALIDAD QUE ACREDITA CON EL NOMBRAMIENTO EXPEDIDO A SU FAVOR POR EL EJECUTIVO ESTATAL, EL DÍA 03 DE NOVIEMBRE DE 2015, Y ESTÁ FACULTADO PARA CELEBRAR EL PRESENTE INSTRUMENTO SEGÚN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 4, 16 FRACCIÓN III, Y 23 FRACCIONES X Y XXIII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE.

1.3.- QUE MEDIANTE OFICIO NO. CESP/SE/312/2016, DE FECHA 28 DE JULIO DE 2016, EL DR. MANUEL LANZ NOVELO, SECRETARIO EJECUTIVO Y EL L.I. OMAR RENÁN LÓPEZ VALLADARES, DIRECTOR DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO, AMBOS, DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PUBLICA, SOLICITARON LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS AFIS CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO.

1.4.- QUE APEGÁNDOSE A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 1°, 3°, 21, 34 FRACCIÓN V, Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, EN RELACIÓN CON LOS NUMERALES 1°, 25 FRACCIÓN VII, 49 SEGUNDO PÁRRAFO Y DEMÁS APLICABLES DE LA LEY DE COORDINACIÓN FISCAL Y EN LOS ARTÍCULOS 1°, 3 Y DEMÁS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL ESTADO DE CAMPECHE PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016, LA PRESENTE OPERACIÓN SE EFECTÚA MEDIANTE LA MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, EN VIRTUD DE QUE "EL PRESTADOR" ES EL ÚNICO QUE PRESTA LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

1.5.- QUE LA EROGACIÓN DE LA PRESENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SE ENCUENTRA PREVISTA Y SERÁ CUBIERTO CON RECURSOS PROVENIENTES DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y DEL DISTRITO FEDERAL (**FASP**) EJERCICIO 2016, MEDIANTE EL SIGUIENTE ESQUEMA: **PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA:** SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD PUBLICA; **SUBPROGRAMA:** SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN **CAPÍTULO.- 3000:** SERVICIOS GENERALES.

1.6.- QUE TIENE ESTABLECIDO SU DOMICILIO EN CALLE 8 S/N ENTRE CALLE 61 Y CIRCUITO BALUARTES, COLONIA CENTRO, C.P. 24000, DE LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE, MISMO QUE SEÑALA PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

OFICIO CON RECURSOS - 2016 -

FASP

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

2.1.- QUE ES UNA PERSONA MORAL LEGALMENTE CONSTITUIDA, CONFORME A LA LEGISLACIÓN FRANCESA VIGENTE, CON SUCURSAL EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, BAJO LA DENOMINACIÓN "SAGEM SECURITE", S.A., SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 42,327 DE FECHA 29 DE JULIO DE 2008, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. ERIK NAMUR CAMPESINO, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 94 DEL DISTRITO FEDERAL, DEBIDAMENTE AUTORIZADA POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA PARA ESTABLECER UNA SUCURSAL EN LA REPÚBLICA MEXICANA; POSTERIORMENTE MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 48,288 DE FECHA 23 DE JULIO DE 2010, EN LA MISMA NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 94 DEL DISTRITO FEDERAL, CONSTA EL CAMBIO DE LA DENOMINACIÓN SOCIAL PARA QUEDAR COMO "MORPHO", S.A. (SUCURSAL MÉXICO); POSTERIORMENTE Y MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 67,921 DEL LIBRO NÚMERO 1,325 DE FECHA 13 DE MAYO DE 2015, EN LA MISMA NOTARÍA MENCIONADA ANTERIORMENTE DEL DISTRITO FEDERAL, CONSTA EL CAMBIO DE DENOMINACIÓN SOCIAL PARA QUEDAR COMO "MORPHO", SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS (S.A.S), POR ULTIMO Y MEDIANTE ESCRITURA 73,571 DE FECHA 14 DE JULIO DE 2016, EN LA MISMA NOTARIA MENCIONADA ANTERIORMENTE DEL DISTRITO FEDERAL, CONSTA EL CAMBIO DE DENOMINACIÓN SOCIAL PARA QUEDAR COMO SAFRAN IDENTITY & SECURITY, S.A.S, DE FECHA DE 14 DE JULIO DE 2016.

2.2.- QUE SU REPRESENTANTE LEGAL ES EL C. RAFAEL JAVIER LUENGO BENGOA, QUIEN SE IDENTIFICA CON SU CREDENCIAL DE RESIDENTE PERMANENTE EXPEDIDO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN DE LA SECRETARIA DE GOBERNACIÓN DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS CON NUMERO [redacted] Y ACREDITA SU PERSONALIDAD CON EL PODER OTORGADO EN PARIS FRANCIA, REPUBLICA DE FRANCIA, EL DÍA VEINTE DE JUNIO DE DOS MIL DOCE Y CERTIFICADO ANTE R. DAUGERON, PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y DE LA INDUSTRIA DE PARIS, FRANCIA; EL MENCIONADO PODER Y SU CERTIFICACIÓN FUERON APOSTILLADOS BAJO EL NUMERO CUARENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE, EL DÍA VEINTIUNO DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL DOCE, POR JEAN MARTIN, DE PARIS, FRANCIA, DOCUMENTO QUE FUE PROTOCOLIZADO BAJO LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 55784 DE FECHA 5 DE JULIO DE 2012, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. ERIK NAMUR CAMPESINO, TITULAR DE LA NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 94 DEL DISTRITO FEDERAL, MEXICO, CARÁCTER QUE HASTA LA FECHA NO LE HA SIDO REVOCADO.

2.3.- QUE SU REPRESENTADA ES FABRICANTE Y DUEÑO EXCLUSIVO DE LOS SISTEMAS AFIS METAMORPHO, TAL Y COMO SE ACREDITA CON LA CERTIFICACIÓN DE FABRICANTE, EXPEDIDA EN PARÍS, FRANCIA, CON FECHA 10 DE FEBRERO DE 2016, POR EL C. FRANCOIS XAVIER FRASSIE, DIRECTOR DE PROGRAMAS DE LA POLICÍA JUDICIAL Y SEGURIDAD PUBLICA DE MORPHO; DE LA MISMA MANERA Y MEDIANTE CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE DE FECHA 18 DE ENERO DE 2016, SE HACE CONSTAR QUE "EL PRESTADOR" ES LA ÚNICA EMPRESA AUTORIZADA EN MÉXICO, CON EL EQUIPO, PERSONAL ESPECIALIZADO Y CON LA HABILITACIÓN PARA INTERVENIR SOBRE LOS SISTEMAS AFIS MARCA MORPHO, INCLUYENDO SERVICIOS EN LOS SISTEMAS, EQUIPOS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, ASÍ COMO DE LA VENTA DE REFACCIONES, CONTANDO CON LA EXPERIENCIA, CAPACIDAD TÉCNICA Y FINANCIERA PARA OBLIGARSE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO.

2.4.- MANIFIESTA QUE SE SOMETE A LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN MEXICANA Y QUE SE CONSIDERA COMO NACIONAL POR LO QUE RESPECTA A ESTE CONTRATO.

2.5.- CONOCE A FONDO LOS PLANTEAMIENTOS Y BASES SOBRE LOS QUE SE FINCA EL PROGRAMA AFIS DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, A NIVEL NACIONAL, ASÍ COMO EL CONTENIDO Y LOS REQUISITOS QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE.

2.6.- QUE SEÑALA COMO DOMICILIO, EL UBICADO EN LA CALLE MONTES URALES N°. 505, PISO 3, LOMAS DE CHAPULTEPEC, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, C.P. 11000, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

2.7.- QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: MOR080729JZ9.

VERSIÓN PÚBLICA.- Aprobada por el Comité de Transparencia de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental en sesión de fecha once de abril de dos mil diecisiete, y que consiste en la eliminación de una palabra que corresponde al número de credencial de residente permanente, por tratarse de datos personales clasificados como confidenciales, con fundamento en los artículos 11 y 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, y los numerales quincuagésimo sexto y quincuagésimo noveno de los lineamientos Generales en Materia de Clasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

OFICIO CONTRATOS - 2016 -

FASP

2.8.- QUE SU REGISTRO EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES ES: 002837, RENOVADO EL 21 DE JULIO DE 2016.

3.- DE AMBAS PARTES:

3.1.- QUE EN RAZÓN DE LO DECLARADO ANTERIORMENTE Y CON FUNDAMENTO EN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 39, 40, 43, 46, 47, 50, 51, 52, 55, 58, 60 Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE Y 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1709, 1712, 1730, 1736, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2506, 2507 Y DEMÁS ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE CAMPECHE, HAN DECIDIDO FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO: "EL ESTADO" ENCOMIENDA A "EL PRESTADOR" LA REALIZACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS AFIS CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, CONFORME A LO DESCRITO A CONTINUACIÓN Y CONFORME AL ANEXO ÚNICO:

ESTACIÓN REMOTA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO MENSUAL (M.N.) SIN IVA	SUBTOTAL MENSUAL (M.N.) SIN IVA
FULL WORK STATION	1	$ 21,003.36	$ 21,003.36
LAW	1	26,700.72	26,700.72
TELSCAN	9	3,096.96	27,872.64
DIGISCANWEB	12	561.60	6,739.20
MORPHO RAPID	4	964.44	3,857.76
		SUBTOTAL MENSUAL	**$ 86,173.68**
		16% I.V.A.	**$ 13,787.79**
		TOTAL MENSUAL	**$ 99,961.47**
		TOTAL POR 5 MESES	**$ 499,807.35**

OPERADO CON RECURSOS -2016-

FASP

SEGUNDA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS: "EL PRESTADOR" ESTÁ DE ACUERDO Y SE OBLIGA A PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS CONECTADOS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, DESCRITOS EN EL ANEXO ÚNICO Y UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE CAMPECHE EN LAS OFICINAS DE LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA, EL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO; CENTRO DE EVALUACIÓN DE CONTROL Y CONFIANZA DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PUBLICA, LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE CAMPECHE Y EL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL DE SAN FRANCISCO KOBEN Y EN EL MUNICIPIO DE CIUDAD DEL CARMEN: EL SUBCENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO, VICE FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO Y EL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL DE CIUDAD DE CARMEN Y EN EL MUNICIPIO DE ESCÁRCEGA: LA VICE FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO.

EN EL CASO DE QUE, LLEGASE A CAMBIAR LA UBICACIÓN DE SUS OFICINAS, YA SEA TOTAL O PARCIALMENTE, DENTRO DE LA MISMA ÁREA METROPOLITANA, BASTARÁ INFORMAR POR OFICIO CON VEINTE (20) DÍAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN AL "EL PRESTADOR" DEL SERVICIO, PARA QUE ÉSTE SIGA PRESTANDO EL SERVICIO EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO Y DE SU ANEXO ÚNICO, EN EL O LOS LUGARES QUE SE LE NOTIFIQUEN, SIN COSTO ADICIONAL PARA "EL ESTADO".

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO: EL MONTO DEL CONTRATO ES DE **$ 499,807.35 (SON: CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SIETE PESOS 35/100 M.N.), I.V.A. INCLUIDO**, PRECIO CON EL CUAL SE CONSIDERA SATISFECHO "EL PRESTADOR".

CUARTA.- PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA: "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A CUMPLIR CON LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, EN UN PLAZO DE CINCO MESES CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO.

QUINTA.- FORMA DE PAGO: LAS PARTES CONVIENEN QUE EL MONTO DEL PRESENTE CONTRATO, SE PAGUE EN RAZÓN DE CINCO PARCIALIDADES, LOS CUALES SERÁN POR UN MONTO DE **$ 99,961.47 (SON: NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN PESOS 47/100 M.N.)**, PARCIALIDADES QUE SERÁN CUBIERTAS AL CONCLUIR LOS TRABAJOS DEL MES TRANSCURRIDO. ESTAS DEBERÁN SER CUBIERTAS DENTRO DE LOS VEINTE (20) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES Y REALIZADO LOS SERVICIOS DEL MES TRANSCURRIDO, MISMAS QUE SERÁN PRESENTADAS POR "EL PRESTADOR" PARA SU REVISIÓN, AUTORIZACIÓN Y PAGO, EN LAS OFICINAS QUE LE INDIQUE "EL ESTADO".

SEXTA.- GARANTÍAS: PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS DEL CONTRATO "EL PRESTADOR" OTORGARÁ GARANTÍA POR EL 20% DEL MONTO TOTAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO CONTRACTUAL Y SERÁ A TRAVÉS DE PÓLIZA DE FIANZA QUE DEBERÁN CONTENER ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS DE LA INSTITUCIÓN QUE LAS OTORGUE:

A) QUE SEA EXPEDIDA A FAVOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE, ATENDIÉNDOSE A LAS ESTIPULACIONES EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO, TENIENDO LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS UNA VIGENCIA FORZOSA DE DOCE MESES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

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

C) QUE EN CASO DE QUE EXISTA INCONFORMIDAD POR PARTE DE "EL ESTADO" RESPECTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS O POR DAÑOS A TERCEROS, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A RESPONDER TANTO DE LOS DEFECTOS EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, SUS FALLAS EN LA EJECUCIÓN, ASÍ COMO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE LE SEA IMPUTABLE, OBLIGÁNDOSE A QUE LA FIANZA PERMANEZCA VIGENTE HASTA QUE ESTA SUBSANE LAS CAUSAS QUE MOTIVARON LA INCONFORMIDAD, ASEGURANDO EN TODO CASO EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DENTRO DEL PLAZO DE LA GARANTÍA DEFINIDO POSTERIORMENTE EN EL CONTRATO.

D) QUE PARA SER CANCELADA LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL ESTADO" A TRAVÉS DE LA SECRETARIA 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 OTORGUE PRÓRROGA 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.

SÉPTIMA.- VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE "EL ESTADO": "EL ESTADO" DESIGNA COMO RESPONSABLE PARA LA VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS AL ÁREA REQUIRENTE, EN ESTE CASO AL DIRECTOR DEL CENTRO DE ENLACE INFORMÁTICO (C.E.I.) DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, O POR PERSONAL QUE ESTE MISMO DESIGNE, QUIEN DEBERÁ EN TODO MOMENTO EXIGIR A "EL PRESTADOR" LA ENTREGA TOTAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

OFICIALÍA DE CONTRATOS - 2016 - FASP

OCTAVA.- RESPONSABILIDADES DE "EL PRESTADOR": "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A QUE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, CUMPLAN CON LAS NORMAS DE CALIDAD REQUERIDAS Y QUE LOS SERVICIOS SE EFECTÚEN A SATISFACCIÓN DE "EL ESTADO" ASÍ COMO A RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO DE LOS DEFECTOS DE DICHOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL PRESTADOR" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR LA EJECUCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, AJUSTÁNDOSE A LO SEÑALADO EN ESTE CONTRATO Y SU "ANEXO ÚNICO", PARA LOGRAR LA CONSECUCIÓN DEL OBJETO PREVISTO EN LA CLÁUSULA PRIMERA DEL PRESENTE CONTRATO. "EL PRESTADOR", SE COMPROMETE A ENTREGAR UNA RELACIÓN DE LAS PERSONAS QUE REALIZARÁN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

NOVENA.- "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A NO CEDER A TERCERAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES, SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES SOBRE LOS SERVICIOS O TRABAJOS EFECTUADOS QUE AMPARA ESTE CONTRATO SIN PREVIA APROBACIÓN EXPRESA POR ESCRITO DE "EL ESTADO".

DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL: QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE CADA PARTE ES RESPONSABLE DE LAS RELACIONES LABORALES QUE TENGA CON SU PROPIO PERSONAL Y DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES QUE TENGAN CON SUS PROPIOS CONTRATISTAS. NO EXISTIRÁN RELACIONES LABORALES, NI DE NINGUNA OTRA ÍNDOLE ENTRE "EL ESTADO" Y EL PERSONAL QUE "EL PRESTADOR" CONTRATE O EMPLEE PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS CONVENIDOS, POR LO QUE EN EL SUPUESTO DE QUE "EL ESTADO" LLEGASE A RECIBIR CUALQUIER RECLAMACIÓN POR ESTE CONCEPTO, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A SACARLO EN PAZ, A SALVO, LIBRE DE RESPONSABILIDADES Y DAÑOS DE CUALQUIER NATURALEZA, Y A REEMBOLSARLE EN SU CASO, CUALQUIER EROGACIÓN QUE HUBIERE TENIDO QUE REALIZAR POR TAL MOTIVO.

DÉCIMA PRIMERA.- PENAS CONVENCIONALES: POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, "EL ESTADO" PROCEDERÁ A UN DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN POR UNA CANTIDAD IGUAL A 5 AL MILLAR DIARIO POR CADA DÍA QUE "EL PRESTADOR" INCUMPLA CON LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS, HASTA POR 20 DÍAS NATURALES, DICHO DESCUENTO SE REALIZARÁ POR LOS SERVICIOS NO ENTREGADOS EN TIEMPO Y FORMA. CONCLUIDO ESTE PLAZO Y SI "EL PRESTADOR" CONTINUA CON EL INCUMPLIMIENTO, "EL ESTADO" PROCEDERÁ A LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, HACIÉNDOSE EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

DÉCIMA SEGUNDO.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: "EL ESTADO" PODRÁ SUSPENDER TEMPORALMENTE EN TODO O EN PARTE LOS SERVICIOS CONTRATADOS 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.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO: "EL ESTADO", PODRÁ DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO POR RAZONES DE INTERÉS GENERAL O CUANDO POR CAUSA JUSTIFICADA SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR LOS SERVICIOS A QUE SE REFIERE EL PRESENTE CONTRATO.

EN CASO IMPUTABLE A "EL ESTADO", ESTE PAGARÁ A "EL PRESTADOR", LOS GASTOS NO RECUPERABLES, SIEMPRE Y CUANDO ÉSTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL OBJETO DE ESTE CONTRATO.

PARA EFECTUAR EL PAGO DE LOS GASTOS NO RECUPERABLES, "EL PRESTADOR", DENTRO DE UN PLAZO NO MAYOR DE QUINCE (15) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA, DEBERÁ PRESENTAR UN ESTUDIO QUE INCLUYA COSTOS DE LOS MISMOS, QUE JUSTIFIQUE SU SOLICITUD. DENTRO DE IGUAL PLAZO, DEBERÁ RESOLVER SOBRE LA PETICIÓN. SI ÉSTA FUESE PROCEDENTE, SE DEBERÁ FORMALIZAR EL CONVENIO RESPECTIVO.

OPERANDO CON RECURSOS -2016-

FASP

DÉCIMA CUARTA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER RETRASO O INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, QUE RESULTE DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, CUANDO ÉSTOS SEAN DEBIDAMENTE DEMOSTRADOS.

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

DÉCIMA SEXTA.- LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE ESTRICTAMENTE PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS, OBJETO DE ESTE CONTRATO, A TODAS Y CADA UNA DE LAS CLÁUSULAS QUE LO INTEGRAN, ASÍ COMO A LOS TÉRMINOS, LINEAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES QUE LE SEAN APLICABLES.

DÉCIMA SÉPTIMA.- AUSENCIA DE VICIOS DEL CONSENTIMIENTO: AMBAS PARTES MANIFIESTAN QUE EN LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO NO EXISTE NINGÚN ERROR, DOLO, VIOLENCIA, MALA FE, NI ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO QUE PUDIESE INVALIDARLO.-

DÉCIMA OCTAVA.- PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO PARA TODO AQUELLO QUE NO 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 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 01 DE AGOSTO DE 2016.

OPERADO CON RECURSOS - 2016 -

FASP

POR "EL ESTADO"

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

POR "EL PRESTADOR"

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

TESTIGOS

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

LIC. MIGUEL ALBERTO CABALLERO CHUC
SUBDIRECTOR DE LICITACIONES Y CONTRATOS

ANEXO ÚNICO

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

ANEXO TÉCNICO

ESTADO DE CAMPECHE

REFERENCIA:

MX/DC/2016-21412 V 1.5

TABLA DE CONTENIDO

ANEXO TÉCNICO **8**
1. CONVENCIONES. **8**
2. GENERALIDADES DEL SERVICIO OFRECIDO. **8**
3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. **8**
4. PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE ESTACIONES REMOTAS. **8**
5. HORARIOS DE SERVICIOS. **8**
6. ALCANCE. **8**
7. ENTREGABLES. **8**
8. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO **9**
9. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE **9**
10. PERIODICIDAD DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR VIGENCIA CONTRACTUAL **10**
11. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO **10**
12. SERVICIO DE ESTUDIO AMBIENTAL **10**
13. SERVICIO DE SOPORTE TELEFÓNICO (HOTLINE) **10**
14. CAPACITACIÓN ESTACIONES AFIS **11**
15. ASPECTOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS **11**
16. NIVELES DE SERVICIO (TIEMPOS DE RESPUESTA ATENCIÓN /SOLUCIÓN A INCIDENTES) **11**
17. PARTES Y REFACCIONES **12**
18. SEGUIMIENTO **12**
19. ESCALAMIENTO **12**
20. SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO **13**
21. CUIDADOS DE LA INFORMACIÓN **13**
22. DESCRIPCIÓN Y/O UBICACIÓN DE LOS BIENES **13**
SITIOS 14

OPERADO CON RECURSOS FASP - 2016 -

ANEXO TÉCNICO

1. CONVENCIONES.

EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO FORMA PARTE DE LA COTIZACIÓN RELATIVO AL MANTENIMIENTO DE LAS ESTACIONES CONECTADAS AL SISTEMA AFIS METAMORPHO DE CNS.

2. GENERALIDADES DEL SERVICIO OFRECIDO.

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

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS SE LLEVARÁN A CABO EN LAS UBICACIONES DETALLADAS EN LA SECCIÓN "**DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DE LOS BIENES**". LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS PUEDEN SER EN LAS UBICACIONES DESCRITAS ANTERIORMENTE O EN LOS LABORATORIOS DE LAS OFICINAS DE MORPHO.

4. PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE ESTACIONES REMOTAS.

"EL ESTADO" Y "EL PRESTADOR" ACORDARÁN UN PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO PARA EL TRASLADO DE LAS ESTACIONES REMOTAS DE LA FORMA QUE SE PROCURE LA INTEGRIDAD DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE. ES NECESARIO QUE EL TRASLADO DEL EQUIPO SE APEGUE AL PROCEDIMIENTO ACORDADO, PARA SEGUIR SIENDO CONSIDERADO COMO PARTE DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y QUE EL IMPACTO EN EL SISTEMA SEA DEFINIDO PREVIAMENTE.

5. HORARIOS DE SERVICIOS.

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

6. ALCANCE.

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

7. ENTREGABLES.

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS:

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN
1) REPORTES DE ATENCIÓN A SERVICIOS CORRECTIVOS.	EL RESPONSABLE TÉCNICO DE **"EL PRESTADOR"** ENTREGARÁ AL RESPONSABLE DEL SERVICIO DEL **CLIENTE** UN **FORMATO DE REPORTE DE SERVICIO** IMPRESO EN DONDE SE INDIQUE INFORMACIÓN RELEVANTE DEL EVENTO REPORTADO, DICHO REPORTE SE UTILIZARÁ PARA LLEVAR EL CONTROL DEL SERVICIO CORRECTIVO CON LOS DATOS SIGUIENTES: NÚMERO DE REPORTE, DATOS GENERALES DEL EQUIPO, DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INCIDENTE), PARTES UTILIZADAS, DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN DEL SERVICIO, CIERRE DEL REPORTE, PERSONAL QUE ATENDIÓ EL REPORTE, TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO Y SE INDICA SI ES UNA FALLA RECURRENTE.
2) ACTA DE REEMPLAZO.	EN CASO DEL REEMPLAZO DE UN EQUIPO, SE ENTREGARÁ UN OFICIO CON LOS DATOS DEL EQUIPO REEMPLAZADO Y DEL EQUIPO NUEVO.

OPERANDO CON RECURSOS FASP -2016-

	NOTA: EL EQUIPO REMPLAZADO QUEDARÁ FUERA DEL PRESENTE Y FUTUROS CONTRATOS, YA QUE SE DICTAMINÓ COMO NO APTO PARA SER USADO COMO ESTACIÓN AFIS.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS:

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

8. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

A CONTINUACIÓN SE LISTAN LOS SERVICIOS QUE INCLUYEN LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, PARA LAS ESTACIONES:

CPU

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

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

- STATUS INICIAL
- LIMPIEZA EXTERNA
- STATUS FINAL

9. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

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

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

OPERADO CON RECURSOS FASP 2016

POR EL PROBLEMA REPORTADO. **"EL PRESTADOR"** SE COMPROMETE A DESARROLLAR EL PARCHE REQUERIDO Y UNA VEZ QUE ÉSTE SE ENCUENTRE DISPONIBLE, LO APLICARÁ PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA.

10. PERIODICIDAD DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR VIGENCIA CONTRACTUAL

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

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

11. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONSISTE DE LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN DE FALLAS VÍA TELEFÓNICA Y/O EN SITIO, SEGÚN SE REQUIERA.
- ELIMINACIÓN DE BUGS DE LAS APLICACIONES INSTALADAS POR **"EL PRESTADOR" (CUANDO APLIQUE)**.
- INSTALACIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE, SI ES NECESARIO.
- REINSTALACIÓN DE SOFTWARE EN ESTACIONES REMOTAS, SI ES NECESARIO.
- REPARACIÓN O REMPLAZO DE HARDWARE DAÑADO; EN SITIO O EN MORPHO.
- EN CUALQUIERA DE LOS EVENTOS ANTES DESCRITOS **"EL PRESTADOR"** INFORMARÁ AL CLIENTE Y EN LOS CASOS APLICABLES COTIZARÁ SUS SERVICIOS. **"EL PRESTADOR"** INTERVENDRÁ SIEMPRE Y CUANDO EL CLIENTE ACEPTE LAS CONDICIONES DE LA RESPECTIVA COTIZACIÓN.

OPERADO CON RECURSOS FASP 2016

12. SERVICIO DE ESTUDIO AMBIENTAL

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

13. SERVICIO DE SOPORTE TELEFÓNICO (HOTLINE)

EL SOPORTE TELEFÓNICO BUSCA RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL HARDWARE Y DEL SOFTWARE; PARA ESTE EFECTO DURANTE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA SECCIÓN HORARIOS DE SERVICIOS **"EL PRESTADOR"** GARANTIZA QUE UN INGENIERO CALIFICADO REALICE ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

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

14. CAPACITACIÓN ESTACIONES AFIS

EN CASO DE REQUERIR CAPACITACIÓN SE COTIZARA DE FORMA INDEPENDIENTE.

15. ASPECTOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS

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

- TRABAJOS DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA.
- MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INSTALADAS POR **"EL ESTADO"** SOBRE LOS EQUIPOS.
- EL SUMINISTRO DE LICENCIAS ADICIONALES AL SOFTWARE EXISTENTE.
- REALIZACIÓN, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA Y TRANSPORTE DE COPIAS DE SEGURIDAD.
- EQUIPO QUEMADO, PÉRDIDA TOTAL POR PROBLEMAS ELÉCTRICOS DEL SITIO U OTROS.
- EQUIPO DAÑADO EN EL QUE SE EVIDENCIE SUSTRACCIÓN DE PARTES DE REPUESTO.
- PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN SOBRE CUALQUIER LÍNEA DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONECTADA A LOS EQUIPOS.
- CONFIGURACIÓN DE RED O DEFINICIÓN DE PARÁMETROS DE RED.
- CUALQUIER CLASE DE VIRUS QUE EXISTA TANTO EN ALGUNO DE LOS EQUIPOS COMO EN LA RED AFIS.
- PROBLEMAS DE CONEXIÓN CON EL SITIO CENTRAL DE LA SSP.
- FALLAS O DAÑOS DEL SISTEMA ORIGINADO POR EVENTOS DE CAUSA DE FUERZA MAYOR COMO DESASTRES NATURALES O CASO FORTUITO.
- FALLAS GENERADAS CON OCASIÓN DE DESPLAZAMIENTO, DESCONEXIÓN O RECONEXIÓN DE EQUIPOS DEL SISTEMA, REALIZADOS UNILATERALMENTE POR **"EL ESTADO".**

ESTAS EXCLUSIONES NO SERÁN APLICABLES CUANDO LA FALLA O LA AVERÍA DEL SISTEMA SEAN IMPUTABLES A **"EL PRESTADOR"** O AL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS PROVISIONADOS POR **"EL PRESTADOR"**.

OPERADO CON RECURSOS
- 2016 -
FASP

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

CON EL OBJETO DE DEFINIR UN TIEMPO DE RESPUESTA O ATENCIÓN Y EL TIEMPO DE SOLUCIÓN, EN LA SIGUIENTE TABLA SE DEFINEN LOS NIVELES DE SEVERIDAD CON SUS EFECTOS E IMPACTOS:

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

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

- TODAS LAS LLAMADAS SERÁN RECIBIDAS POR LA HOTLINE DE **"EL PRESTADOR"** EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

- EL PERSONAL DE **"EL PRESTADOR"** DEBE ESTAR ACOMPAÑADO EN TODO MOMENTO POR PERSONAL TÉCNICO DE **"EL ESTADO"** DURANTE LAS INTERVENCIONES EN SITIO, INFORMANDO EN TODO MOMENTO EL ESTATUS DEL PROBLEMA HASTA LA SOLUCIÓN FINAL.

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

17. PARTES Y REFACCIONES

"EL PRESTADOR" CONTARÁ CON LAS PARTES Y REFACCIONES NECESARIAS PARA PRESTAR ADECUADAMENTE EL SERVICIO.

"EL PRESTADOR" MANTENDRÁ UN STOCK DE REPUESTOS PARA QUE EN CASO DE EMERGENCIA EN UN EQUIPO DE LOS SITIOS REMOTOS SE SOLUCIONE EL PROBLEMA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

18. SEGUIMIENTO

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

19. ESCALAMIENTO

A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE EL NIVEL DE ESCALAMIENTO:

NIVEL	ALCANCE	DESCRIPCIÓN	DIRECTORIO
HOTLINE	CUESTIONES TÉCNICAS	LEVANTARÁ UN REPORTE Y REALIZARÁ UN PRIMER DIAGNÓSTICO PARA INFORMAR AL CLIENTE. DETALLE TÉCNICO DE ESTACIONES AFIS.	LÍNEA HOTLINE: SEC.MUX.SOPORTE@SAFRANGROUP.COM LÍNEA GRATUITA : 01 800 987-6613
RESPONSABLE SOPORTE TÉCNICO	CUESTIONES TÉCNICAS	EN CASO DE NO TENER UNA RESPUESTA SATISFACTORIA POR PARTE DE HOTLINE AL REPORTE SOLICITADO, SE DEBE ESCALAR AL RESPONSABLE DE SOPORTE TÉCNICO.	JUAN MANUEL GARCÍA JUAN.GARCIA@SAFRANGROUP.COM OFICINA: 3003-4630 EXT. 2105 CEL. (55) 4554-1401
RESPONSABLE DE PROYECTO EN MANTENIMIENTO	GESTIÓN DEL CONTRATO	SEGUIMIENTO AL CONTRATO. PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL CONTRATO.	MÓNICA DELGADILLO BENÍTEZ MONICA.DELGADILLO@SAFRANGROUP.COM OFICINA: 3003-4630 EXT. 2134 CEL. (55) 3888-7098
COORDINADOR COMERCIAL	APROBACIONES NO INCLUIDAS EN EL CONTRATO	CUESTIONES QUE NO ESTÁN INCLUIDAS EN EL CONTRATO, DEBERÁN SER SOLICITADAS AL RESPONSABLE COMERCIAL CORRESPONDIENTE	EFRAÍN HUERTA RIVERA EFRAIN.HUERTA@SAFRANGROUP.COM OFICINA: 3003-4630 EXT. 2146 CEL. (55) 4554-1402

OPERADO CON RECURSOS FASP -2016-

20. SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

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

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

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

EL **CLIENTE** PERMITIRÁ AL PERSONAL DEBIDAMENTE ACREDITADO DE **"EL PRESTADOR"**, ACCEDER A LAS ESTACIONES DE TRABAJO DEL SISTEMA AFIS TODAS LAS VECES QUE SEA NECESARIO PARA PERMITIR QUE EJECUTEN LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO EN SITIO, PREVIA NOTIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE **"EL ESTADO".**

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

21. CUIDADOS DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

22. DESCRIPCIÓN Y/O UBICACIÓN DE LOS BIENES

A CONTINUACIÓN SE ENCUENTRA LA DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DETALLADAS DEL EQUIPO OBJETO DE ESTA PROPUESTA.

ESTACIÓN REMOTA	CANTIDAD
FULL WORKSTATION	1
LAW	1
TELSCAN	9
DIGISCAN WEB	12
MORPHO RAPID	4
TOTAL:	**27**

OPERADO CON RECURSOS FASP - 2016 -

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

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

SITIOS

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

OFRECIDO CON RECURSOS
- 2016 -
FASP