



CONTRATO 109/2015

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE CONMUTADORES TELEFÓNICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ESTADO DE CAMPECHE, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA LIC. MARÍA LUISA SAHAGÚN ARCILA, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL ESTADO" Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA DENOMINADA RETO INDUSTRIAL, S.A. DE C.V. REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. VÍCTOR VALENCIA RUIZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1.- DECLARA "EL ESTADO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

1.1.- QUE DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 40, 41, 42 Y 43 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 FRACCIONES XV INCISO A) Y XXXI, 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 LA LICENCIADA MARÍA LUISA SAHAGÚN ARCILA, COMPARECE EN SU CARÁCTER DE SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, PERSONALIDAD QUE ACREDITA CON EL NOMBRAMIENTO EXPEDIDO A SU FAVOR POR EL EJECUTIVO ESTATAL EL 19 DE AGOSTO DE 2011 Y ESTA FACULTADA PARA CELEBRAR EL PRESENTE INSTRUMENTO SEGÚN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 4, 17 Y 39 FRACCIONES XIII, XIV Y XXII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE.

1.3.- QUE MEDIANTE OFICIO No. CESP/SE/0450/2015 DE FECHA 11 DE JUNIO DE 2015, EL I.C.E. FERNANDO JOSÉ BOLÍVAR GALERA, SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, SOLICITÓ LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS CONMUTADORES TELEFÓNICOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y COMPUTO (C4 CAMPECHE) Y SUBCENTRO DE CIUDAD DE CARMEN, AMBOS DEL ESTADO DE CAMPECHE.

1.4.- QUE APEGÁNDOSE A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 1, 3, 6, 4, 21, 22, 23 Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, EN RELACIÓN CON LOS ARTÍCULOS 1º, 25 FRACCIÓN VII, 49 SEGUNDO PÁRRAFO Y DEMÁS APLICABLES DE LA LEY DE COORDINACIÓN FISCAL, Y 1º, 3º 5 FRACCIÓN IV Y DEMÁS RELATIVOS APLICABLES DE LA LEY DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL ESTADO DE CAMPECHE PARA EL EJERCICIO FISCAL 2015, LA PRESENTE OPERACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SE EFECTÚA MEDIANTE LA MODALIDAD DE LICITACIÓN PÚBLICA ESTATAL N.º. SAIG-EST-015-15.

1.5.- QUE LA EROGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO SE ENCUENTRA PREVISTA Y SERÁ CUBIERTA CON RECURSOS PROVENIENTES DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS ESTADOS Y EL DISTRITO FEDERAL (FASP), MEDIANTE EL SIGUIENTE ESQUEMA: EJERCICIO.- 2015. PROGRAMA CON PRIORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.- RED NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES. CAPITULO.- 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 TODOS LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.



CONTRATO 109/2015

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

2.1.- SER UNA SOCIEDAD MERCANTIL DEBIDAMENTE CONSTITUIDA BAJO ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 15,674 DE FECHA 24 DE AGOSTO DE 1989, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO JOSÉ ÁNGEL CASTRO MELLADO, NOTARIO INTERINO NÚMERO 18 DEL DISTRITO JUDICIAL DE TLALNEPANTLA, ESTADO DE MÉXICO, MISMA QUE FUE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE TLALNEPANTLA, ESTADO DE MEXICO BAJO LA PARTIDA No. 554, VOLUMEN 20, LIBRO PRIMERO DE COMERCIO, NAUCALPAN, DE FECHA 07 DE MARZO DE 1990.

2.2.- QUE SU REPRESENTANTE LEGAL ES EL C. VÍCTOR VALENCIA RUIZ, QUIEN SE IDENTIFICA CON SU CREDENCIAL PARA VOTAR EXPEDIDA POR EL ENTONCES INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL, CON CLAVE DE ELECTOR [REDACTED] ACREDITANDO SU PERSONALIDAD CON LA ESCRITURA PÚBLICA NUMERO 30,355 DE FECHA 05 DE NOVIEMBRE DE 2013, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. FERNANDO DÁVILA REBOLLAR, NOTARIO NÚMERO 235 DEL DISTRITO FEDERAL.

2.3.- QUE TIENE CAPACIDAD JURÍDICA PARA CONTRATAR Y REÚNE LAS CONDICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA OBLIGARSE A PRESTAR LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO.

2.4.- QUE CONOCE PLENAMENTE EL CONTENIDO Y REQUISITOS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE.

2.5.- QUE SEÑALA COMO SU DOMICILIO EL UBICADO EN LA AVE. JORGE JIMÉNEZ CANTÚ No. 20, COLONIA PLAZAS DEL CONDADO, ATIZAPAN DE ZARAGOZA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 52930; MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

2.6.- QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: RIN890824FMA.

2.7.- QUE SU REGISTRO EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES ES: 002258 RENOVADO 24 DE JUNIO DE 2015.

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 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2147, 2148, 2150, 2154, 2168, 2182, 2183, 2184, 2190, 2192, 2506, 2507 Y DEMÁS ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO CIVIL PARA EL ESTADO DE CAMPECHE, HAN DECIDIDO FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO: "EL ESTADO" ENCOMIENDA A "EL PRESTADOR", LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS CONMUTADORES TELEFÓNICOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y COMPUTO (C4 CAMPECHE) Y SUBCENTRO DE CIUDAD DE CARMEN, MISMO QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN Y LOS CUALES SE DESCRIBEN EN EL ANEXO ÚNICO DEL PRESENTE CONTRATO:

CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL
1	SERVICIO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS CONMUTADORES DEL C4 CAMPECHE Y SUBCENTRO DE CIUDAD DEL CARMEN.	\$ 129,308.56	\$ 129,308.56
			SUBTOTAL	\$ 129,308.56
			16% I.V.A	\$ 20,689.37
			TOTAL MENSUAL	\$ 149,997.93
			TOTAL MENSUAL POR 6 MESES.	\$ 899,987.58

· 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 a la clave de elector, por tratarse de datos personales clasificados como confidenciales, con fundamento en los artículos 111 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 y Desclassificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.



CONTRATO 109/2015

SERVICIOS QUE "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A REALIZAR EN SU TOTALIDAD, ACATANDO PARA ELLO LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO POR LOS DIVERSOS ORDENAMIENTOS Y NORMAS LEGALES APLICABLES.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO: EL MONTO DEL CONTRATO ES DE \$ 899,987.58 (SON: OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS 58/100 M.N.), I.V.A. INCLUIDO, PRECIO CON EL CUAL SE CONSIDERA SATISFECHO "EL PRESTADOR".

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

CUARTA.- FORMA DE PAGO: LAS PARTES CONVIENEN QUE EL MONTO DEL PRESENTE CONTRATO, SE PAGUE EN RAZÓN DE SEIS PARCIALIDADES, LOS CUALES SERÁN POR UN MONTO DE \$ 149,997.93 (SON: CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 93/100 M.N.), PARCIALIDADES QUE SERÁN CUBIERTAS DESPUÉS DE CADA DÍA VEINTE DE CADA MES, DEBIENDO PARA ELLO EL "PRESTADOR" PRESENTAR PARA ELLO LA FACTURA CORRESPONDIENTE PARA SU REVISIÓN, AUTORIZACIÓN Y PAGO, EN LAS OFICINAS QUE LE INDIQUE "EL ESTADO"; PAGADEROS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 20 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA ENTREGA DE LA FACTURA.

QUINTA.- 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 OTORQUE:

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

B) QUE SE OTORQUE ATENDIENDO A LAS ESTIPULACIONES EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO.

C) QUE GARANTICE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS, 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 DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A RESPONDER TANTO DE LOS DEFECTOS, SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, SUS FALLAS EN EL SUMINISTRO, ASÍ COMO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE LE SEA IMPUTABLE, OBLIGÁNDOSE A QUE LA FIANZA PERMANEZCA VIGENTE DURANTE EL TIEMPO QUE DURE LA INCONFORMIDAD.

E) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE EN CASO DE QUE SE OTORQUE 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.

F) QUE PARA SER CANCELADA LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL ESTADO" Y QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTÉ 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.

SEXTA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS: LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS SERÁ POR PARCIALIDADES Y SE REALIZARÁ EN EL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y COMPUTO (C4 CAMPECHE) SITA: PROLONGACIÓN CALLE 7 S/N (CERRO), COL. BUENAVISTA, C.P. 24039 Y EN EL SUBCENTRO DE CIUDAD DE CARMEN, CAMPECHE, SITA: CALLE 19 X 42 E S/N COL. TACUBAYA, C.P. 24180; AMBOS DEL ESTADO DE CAMPECHE CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO ÚNICO DEL PRESENTE CONTRATO, RESERVÁNDOSE "EL ESTADO", EL DERECHO DE



CONTRATO 109/2015

RECLAMAR EN CASO DE NO ESTAR SATISFECHO CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO CONFORME A LO SEÑALADO EN LOS LINEAMIENTOS, REQUISITOS Y PLAZOS QUE PARA TAL EFECTO ESTABLECE EN EL MISMO.

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 LIC. OMAR RENÁN LÓPEZ VALLADARES, DIRECTOR DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4) CAMPECHE DEL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, QUIEN DEBERÁ EN TODO MOMENTO EXIGIR A "EL PRESTADOR" LA ENTREGA TOTAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, O POR PERSONAL QUE ESTE MISMO DESIGNE, QUIEN DEBERÁ EN TODO MOMENTO EXIGIR A "EL PRESTADOR" LA ENTREGA TOTAL DE LOS SERVICIOS.

OCTAVA.- RECURSOS HUMANOS: LOS RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA REALIZAR LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO SERÁN SUMINISTRADOS POR "EL PRESTADOR", QUIEN EN UN PLAZO NO MAYOR A DIEZ DÍAS HÁBILES PROPORCIONARÁ POR ESCRITO AL CONSEJO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, LOS NOMBRES DE LAS PERSONAS QUE ACTUARÁN COMO ENLACE PERMANENTE DURANTE TODO EL TIEMPO QUE DURE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO, ASIGNADO A UNA DE ELLAS COMO RESPONSABLE DEL PROYECTO Y A LA OTRA COMO SUPERVISOR EN SITIO, MISMOS QUE NO PODRÁN SER SUSTITUIDOS POR "EL PRESTADOR" SIN PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DE "EL ESTADO". "EL PRESTADOR" DEBERÁ INCLUIR COPIA DEL CERTIFICADO DEL PERSONAL QUE ESTARÁ A CARGO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO. EL NO CUMPLIMIENTO DE ESTE REQUISITO SERÁ CAUSA DE RESCISIÓN DE CONTRATO. EL ADMINISTRADOR DE PROYECTO DEBE CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES FUNCIONES: A) REVISAR JUNTO CON EL ÁREA REQUERENTE EL DISEÑO DEL PROYECTO. B) ASEGURARSE QUE LA INSTALACIÓN SEA ACORDE EN FORMA Y TIEMPO A LO ESPECIFICADO EN DISEÑO Y QUE SE SIGA LAS NORMAS DE DISEÑO ESTABLECIDAS; C) INFORMAR INMEDIATAMENTE A "EL ESTADO", SOBRE CUALQUIER CAMBIO, PROBLEMA O ALGÚN OTRO ASUNTO QUE PUDIERA AFECTAR EL DESARROLLO DE LA INSTALACIÓN. EL SUPERVISOR EN SITIO DEBERÁ: A) COORDINAR AL PERSONAL EN SITIO PARA LA CORRECTA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS REQUERIDOS. B) ELABORAR BITÁCORA DIARIA DE TRABAJOS Y/O INCIDENCIAS; C) ELABORAR REPORTE SEMANAL DONDE SE INDIQUE EL AVANCE DEL PROYECTO CON RESPECTO AL PROGRAMA DE TRABAJO.

EL PERSONAL DE INSTALACIONES DE "EL PRESTADOR", DEBERÁ IDENTIFICARSE PREVIAMENTE PARA TENER ACCESO A LAS INSTALACIONES Y EDIFICIOS DE "EL ESTADO", ADEMÁS PORTARÁN GAFETE DE IDENTIFICACIÓN EN POSICIÓN VISIBLE DURANTE TODO EL TIEMPO QUE SE ENCUENTRE EN EL INTERIOR DE LAS INSTALACIONES DE "EL ESTADO" Y DEBERÁ OBEDECER TODAS LAS INDICACIONES QUE LE SEAN HECHAS POR PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.

"EL PRESTADOR" DEBERÁ RETIRAR TODOS LOS DESPERDICIOS Y BASURA QUE SE GENEREN DURANTE LA INSTALACIÓN DE MODO PERIÓDICO PARA EVITAR SU ACUMULACIÓN Y AL CONCLUIR LA INSTALACIÓN DEBERÁ RETIRAR TODOS LOS MATERIALES SOBREPANTES DE SU PROPIEDAD ASÍ COMO TODAS SUS HERRAMIENTAS.

NOVENA.- 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.- CONFIDENCIALIDAD: "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A NO DIVULGAR POR MEDIO ALGUNO (PUBLICACIONES, CONFERENCIAS, INFORMES O CUALQUIERA OTRA FORMA) LOS DATOS, INFORMACIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS DE LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL ESTADO", ACEPTANDO EXPRESAMENTE QUE TODOS LOS DATOS Y RESULTADOS DE ESTA RELACIÓN CONTRACTUAL PROVISTOS POR "EL ESTADO" SON PROPIEDAD EXCLUSIVA DE ESTE ÚLTIMO, POR LO QUE EN ESTE ACTO ASUME LA OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIÓN TOTAL. PARA TAL EFECTO, SERÁ CONSIDERADA COMO INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, CUALQUIER INFORMACIÓN O DATOS PROPORCIONADOS POR "EL ESTADO" A "EL PRESTADOR" DE FORMA TAL, QUE NO SERÁ REQUISITO NECESARIO NOTIFICAR A "EL PRESTADOR" QUE DICHA INFORMACIÓN ES



CONTRATO 109/2015

CONFIDENCIAL O SUJETA A TRATAMIENTO SIMILAR PARA QUE "EL PRESTADOR" SE CONDUZCA CON LA DEBIDA DILIGENCIA Y DISCRECIÓN, SIEMPRE QUE DICHA INFORMACIÓN NO SEA DEL DOMINIO PÚBLICO O DE TERCEROS QUE NO TUVIEREN UNA OBLIGACIÓN SIMILAR DE CONFIDENCIALIDAD. ESTA RESTRICCIÓN A "EL PRESTADOR" PERMANECERÁ VIGENTE POR TIEMPO INDEFINIDO, AÚN DESPUÉS DE EXTINTAS LAS DEMÁS OBLIGACIONES CONTRACTUALES OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

TODA LA INFORMACIÓN Y DATOS TÉCNICOS QUE POR CUALQUIER MEDIO RECIBA "EL ESTADO" DE "EL PRESTADOR" EN RELACIÓN CON LOS EQUIPOS, BIENES COMPLEMENTARIOS Y SERVICIOS, CON MOTIVO DEL CUMPLIMIENTO POR PARTE DE "EL PRESTADOR" DEL PRESENTE CONTRATO ESTARÁ SUJETA A LAS MISMAS RESTRICCIONES DE CONFIDENCIALIDAD ESPECIFICADAS EN EL PÁRRAFO PRECEDENTE POR PARTE DE "EL ESTADO". DE LA MISMA MANERA, AMBAS PARTES SE COMPROMETEN A NO UTILIZAR DICHA INFORMACIÓN PARA FINES DISTINTOS A AQUELLOS PARA LOS QUE LES FUE COMUNICADA O ENTERADA.

CUALQUIERA DE LAS PARTES QUE CONSIDERE QUE LA OTRA HA INCUMPLIDO CON LA OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD PREVISTA EN ESTA CLÁUSULA PODRÁ EJERCER LAS ACCIONES LEGALES O ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE LA VIOLACIÓN DE LA PRESENTE CLÁUSULA, EN CUALQUIÉR TIEMPO, SIN PERJUICIO DE HACER EFECTIVAS LAS CONSECUENCIAS ADMINISTRATIVAS O CIVILES A QUE HAYA LUGAR.

UNDÉCIMA.- DERECHOS: "EL PRESTADOR" MANIFIESTA QUE LOS EQUIPOS, BIENES, REFACCIONES Y SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO NO VULNERAN O PONEN EN RIESGO DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL Y/O INTELLECTUAL DE TERCEROS. EN CASO DE PRESENTARSE UNA EVENTUAL RECLAMACIÓN O DEMANDA EN CONTRA DE "EL ESTADO" POR DICHAS CAUSAS, "EL PRESTADOR" QUEDARÁ OBLIGADO A RESPONDER DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS GENERADOS POR TAL CIRCUNSTANCIA SIEMPRE QUE "EL ESTADO" LE NOTIFIQUE POR ESCRITO LA RECEPCIÓN DE LA DEMANDA CORRESPONDIENTE CON LA SUFICIENTE ANTICIPACIÓN PARA QUE "EL PRESTADOR" PUEDA DEFENDERLA OPORTUNAMENTE. EN TODO CASO, LA OBLIGACIÓN DE "EL PRESTADOR" POR ESTE CONCEPTO SERÁ LA CORRECCIÓN O REEMPLAZO DE LOS EQUIPOS, BIENES COMPLEMENTARIOS, CONSUMIBLES Y REFACCIONES SERVICIOS QUE EN VIRTUD DE SENTENCIA DEFINITIVA SE CONSIDERE INVADEN DERECHOS DE TERCEROS, SIN COSTO PARA "EL ESTADO".

DUODÉCIMA.- "EL PRESTADOR" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LA CALIDAD DE LOS EQUIPOS, BIENES COMPLEMENTARIOS, CONSUMIBLES, REFACCIONES Y SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO, RAZÓN POR LA CUAL, RESPONDERÁ EN LOS CASOS EN QUE AQUELLOS NO SEAN ENTREGADOS O PRESTADOS LOS SERVICIOS. "EL ESTADO" EN CUYO CASO, LE NOTIFICARÁ A "EL PRESTADOR", POR ESCRITO ESTA CIRCUNSTANCIA PARA QUE PROCEDA A SU REPOSICIÓN O REPARACIÓN INMEDIATA DENTRO DEL PERIODO DE GARANTÍA, EN EL ENTENDIDO DE QUE SI "EL PRESTADOR" NO CUMPLE CON LO CONVENIDO EN UN TÉRMINO DE VEINTE DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE NOTIFICACIÓN, TAL INCUMPLIMIENTO CONSTITUIRÁ UNA CAUSA PARA HACER EFECTIVA LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS PACTADA EN EL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA TERCERA.- CUALQUIER DAÑO O DESPERFECTO OCASIONADO POR "EL PRESTADOR" A INSTALACIONES DEL ÁREA USUARIA DEBERÁ SER REPARADO CON CARGO A "EL PRESTADOR".

DÉCIMA CUARTA.- 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, ATENDIENDO PARA TAL EFECTO LAS CONDICIONES DE GARANTÍA REQUERIDAS POR "EL ESTADO".

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

DÉCIMA SEXTA.- LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE ESTRICTAMENTE PARA EL SUMINISTRO, 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.



CONTRATO 109/2015

DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 REALIZARÍA POR LAS CANTIDADES NO ENTREGADAS 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 OCTAVA.- 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 NOVENA.- 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.

VIGÉSIMA.- 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.

VIGÉSIMA PRIMERA.- 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 LEGISLACIÓN Y A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES DE 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 16 DE JULIO DE 2015.

POR "EL ESTADO"

LIC. MARÍA LUISA SAHAGÚN ARCILA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL.

POR "EL PRESTADOR"

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

TESTIGOS

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

LIC. MIGUEL ALBERTO CABALLERO CHUC
SUBDIRECTOR DE LICITACIONES Y CONTRATOS



ANEXO ÚNICO

SUMINISTRO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA EL CONMUTADOR DEL C4 CAMPECHE Y SUBCENTRO CARMEN PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN SU PLATAFORMA ACTUAL.

LA PROPUESTA CONTEMPLA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO POR 6 MESES PARA LOS EQUIPOS INDICADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE BIENES CUBIERTOS, CON UN HORARIO DE SERVICIO DE 24 HORAS TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA (7 X 24), CON COBERTURA EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE Y SUBCENTRO EN CD. DEL CARMEN, CAMPECHE, CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN
- ASISTENCIA TÉCNICA
- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO
- AMPLIACIÓN DE FUNCIONES Y PARCHES DESARROLLADOS POR EL FABRICANTE.
- SUMINISTRO DEL LICENCIAMIENTO NECESARIO PARA QUE UNA APLICACIÓN EXTERNA SE PUEDA UTILIZAR COMO SERVIDOR DE RUTEO

SE ASUMIRÁ LA RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE NO AFECTAR EL SOFTWARE Y/O CONFIGURACIÓN DE OPERACIÓN DEL EQUIPO, ADEMÁS DE PROPORCIONAR LA MANO DE OBRA RESPECTIVA SIN CARGO PARA LA CONVOCANTE EN LOS SERVICIOS TANTO PREVENTIVO COMO CORRECTIVO, EN SITIO Y REMOTAMENTE.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN

EL TIEMPO DEL INICIO DE ATENCIÓN O RESPUESTA A UN REPORTE SERÁ ASIGNADO A UN FOLIO DE ATENCIÓN AL RECIBIR EL REPORTE DE LA DEPENDENCIA, DEPENDERÁ DEL TIPO DE FALLA O EVENTO SOLICITADO, PARA LO CUAL SE HACE LA SIGUIENTE DIVISIÓN:

INICIO DE ATENCIÓN DE FALLAS:

- SERVICIO "A": (PERDIDA TOTAL O PARCIAL DE LA FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO, MÁS DEL 25% DEL NUMERO DE EXTENSIONES, TRONCALES O CIRCUITOS VARIOS): 4 HORAS COMO MÁXIMO, DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO, MEDIANTE ATENCIÓN REMOTA O EN SITIO.
- SERVICIO "B": (CUALQUIER FALLA DEL EQUIPO NO CONSIDERADA DENTRO DE LAS FALLAS MAYORES): 8 HORAS COMO MÁXIMO, DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO, MEDIANTE ATENCIÓN REMOTA O EN SITIO.

TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN DE FALLAS DESPUÉS DEL INICIO DE LA ATENCIÓN:

- SERVICIO "A": 24 HORAS COMO MÁXIMO. PARA EL CASO DE FALLAS MAYORES SU ATENCIÓN SE CONTINUARÁ AUN FUERA DE HORARIO DE COBERTURA HASTA SU SOLUCIÓN, SIN NINGÚN COSTO, SIEMPRE QUE HAYA INICIADO SU ATENCIÓN DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO.
- SERVICIO "B": 48 HORAS COMO MÁXIMO, DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO, MEDIANTE ATENCIÓN REMOTA O EN SITIO.

EN EL CASO DE QUE EN ALGUNA REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS SE REQUIERA CAMBIO O SUSTITUCIÓN DE ALGUNA PARTE O COMPONENTE, ÉSTE SERÁ REMPLAZADO EN SITIO, DENTRO DEL TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL REPORTE. SI EL EQUIPO NO PUDIERA REPARARSE DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS, SE HARÁ LA SUSTITUCIÓN DEL EQUIPO O PARTE DAÑADA CON EQUIPO DE RESPALDO QUE SE CUENTE CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES QUE EL EQUIPO ORIGINAL, ESTA SUSTITUCIÓN SE EFECTUARÁ DENTRO DE LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN DEFINIDOS Y PERMANECERÁ DURANTE EL TIEMPO QUE TARDE LA COMPOSTURA DEL EQUIPO DAÑADO. EN EL CASO DE QUE EXISTAN EQUIPOS DE RESPALDO INSTALADOS AL TÉRMINO DEL CONTRATO, ESTOS SEGUIRÁN DANDO EL SERVICIO HASTA QUE SE REPAREN LOS EQUIPOS DAÑADOS, AÚN CUANDO HAYA TERMINADO LA VIGENCIA DEL CONTRATO, EXTENDIÉNDOSE LOS DERECHOS QUE SE OTORGAN PARA ESTOS REPORTES DE FALLA, EN LOS TÉRMINOS ORIGINALES.



CONTRATO 109/2015

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

SE CONTINUARA CON LA ATENCIÓN, SIN COSTO, DE FALLAS O PROBLEMAS DETECTADOS DENTRO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO HASTA SU SOLUCIÓN, AÚN CUANDO ÉSTA, SE EXTIENDA MÁS ALLÁ DE AQUÉLLA; PRORROGÁNDOSE LOS DERECHOS QUE OTORGA DICHO CONTRATO PARA ESTOS REPORTES DE FALLA, EN LOS TÉRMINOS ORIGINALES.

ASISTENCIA TÉCNICA

CONTAMOS CON UN CENTRO DE CONSULTA O ASESORÍA TELEFÓNICA QUE PERMITIRÁ A NUESTRO PERSONAL TÉCNICO REALIZAR ACLARACIONES Y CONSULTAS SOBRE EL USO Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS INDICADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE BIENES CUBIERTOS. PARA ESTA CLASE DE SERVICIO NO SE TOTALIZARAN HORAS MENSUALES EN UNO O VARIOS EVENTOS Y NO HABRÁ RESTRICCIÓN EN LA DURACIÓN DE CADA EVENTO.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE DARÁ A TODOS Y CADA UNO DE LOS EQUIPOS INVENTARIADOS SEÑALADOS EN EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, 1 (UNA) VEZ DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, CON EXCEPCIÓN ÚNICA EN AQUELLOS CASOS EN DONDE LOS EQUIPOS NO PUEDEN DEJAR DE OPERAR, EN CUYO CASO EL PRESTADOR DEL SERVICIO NOTIFICARÁ PARA QUE DE MANERA CONJUNTA SEAN PROGRAMADOS. EL MANTENIMIENTO SERÁ PROPORCIONADO AL "HARDWARE" Y AL "SOFTWARE" QUE COMPONEN LOS EQUIPOS, CON LA FINALIDAD DE MANTENER LA VIGENCIA TECNOLÓGICA DEL EQUIPO, ESTE MANTENIMIENTO DEBE INCLUIR LAS ACTUALIZACIONES DEL "SOFTWARE" A LA ÚLTIMA VERSIÓN GRATUITA EMITIDA POR EL FABRICANTE Y QUE NO REQUIERAN MODIFICACIONES EN EL HARDWARE DEL EQUIPO.

SE PROPORCIONARÁ, POR ESCRITO, UN ANÁLISIS EXPERTO DEL ESTADO QUE GUARDA EL HARDWARE Y SOFTWARE, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR UN ÓPTIMO NIVEL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS.

SE PROPORCIONARÁ, POR ESCRITO, LOS RIESGOS SUJETOS A FRAUDES TELEFÓNICOS DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS, ASÍ COMO LAS SUGERENCIAS NECESARIAS PARA EVITAR DICHA SITUACIÓN.

SE ELABORARÁ Y REVISARÁ CONJUNTAMENTE CON NUESTRO PERSONAL TÉCNICO, EL PROGRAMA DE TRABAJO, LAS ACTIVIDADES Y FECHAS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A DETALLE; CON CANTIDADES, NOMBRES DE LOS RESPONSABLES A EJECUTAR Y SUPERVISAR LA APLICACIÓN DE DICHS SERVICIOS, A MÁS TARDAR EN LA SEGUNDA SEMANA CONTADA A PARTIR DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

SE ENTREGARÁ COPIA DE LOS PROGRAMAS, PROCEDIMIENTOS O CALENDARIOS FORMALIZADOS CONJUNTAMENTE EN LA FASE DE REVISIÓN. EN CASO QUE EXISTAN MODIFICACIONES AL PROGRAMA VALIDADO, ÉSTAS SE REGISTRARÁN POR ESCRITO Y DE COMÚN ACUERDO ENTRE AMBAS PARTES.

PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SE PRESENTARÁ POR ESCRITO LOS RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, ASÍ COMO PROTOCOLOS DE PRUEBA, CON LOS QUE CUBRIRÁ EL SERVICIO.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS SURGIDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, SERÁN PROPORCIONADOS AL HARDWARE Y SOFTWARE DEL EQUIPO, INCLUYENDO LAS REFACCIONES Y/O PARTES ORIGINALES Y ACTUALIZACIONES DEL "SOFTWARE" QUE SE REQUIERAN PARA REPARACIONES DEL EQUIPO, ASÍ MISMO SE SUMINISTRARÁ LA MANO DE OBRA PARA SU INSTALACIÓN.

LOS EQUIPOS QUE SE UTILICEN EN TODOS LOS CASOS, TENDRÁN CALIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS IGUALES O SUPERIORES A LAS DEL EQUIPO ORIGINAL, DE TAL MANERA QUE SE GARANTIZARÁ EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL HARDWARE Y SOFTWARE. SE APLICARÁN PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO Y OPERACIÓN DE RESPALDO ANTES DE PROCEDER A LA REPARACIÓN DEL MISMO, SEGÚN RESULTE EL DIAGNÓSTICO APLICADO. AL FINALIZAR SE ENTREGARÁ COPIA DEL REPORTE DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO. EN EL CASO DE UNA CONTINGENCIA MAYOR O DE



CONTRATO 109/2015

SEVERIDAD CRITICA, EL PROVEEDOR ASIGNARÁ UN INGENIERO EN SITIO HASTA LA RESOLUCIÓN TOTAL DEL PROBLEMA.

DESPUÉS DE LA EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES QUE SE DEBEN CUBRIR, SE INCLUYE ADEMÁS EN LA PROPUESTA EL SUMINISTRO DE LOS CÓDIGOS PARA EL SOPORTE POR 6 MESES QUE SE ADQUIERE CON EL FABRICANTE PARA EL REEMPLAZO DE PIEZAS EN CASO DE DAÑO DE ALGÚN COMPONENTE Y LA ENTREGA DE PARCHES DESARRÓLLADOS POR EL FABRICANTE EN LA MISMA VERSIÓN PARA CORRECCIÓN DE PROBLEMAS EN LOS APLICATIVOS DEL EQUIPO TELEFÓNICO O APERTURA DE FUNCIONES QUE ÉSTE PARCHÉ INCLUYA.

SOPORTE POR 6 MESES

CANTIDAD	NÚMERO DE PARTE	DESCRIPCIÓN
1	185446	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	232253	SA CM MODEL
10	240500J	SA ESS C/D AES R6 BSC TSAPI 1YPP
12	241863J	SA ESS C/D CCR6 ELITE AGT 101-250 1YPP
200	257020J	SA ESS C/D AURA R6 FND/S 1YPP
1	232282	SA MODEL
1	230198J	SA PARTS NBD C/D CM LG GTWY 1YPP
1	230378J	SA PARTS NBD C/D APPL SM SRV 1YPP
1	255557J	SA PARTS NBD C/D CM MED SRV R2H 1YPP
1	185446	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	232253	SA CM MODEL
1	256432	SA ESS C/D TRKG REMOTE SITE AV AURATM R6
1	232282	SA MODEL
1	230018J	SA PARTS NBD C/D CM SM SRV 1YPP
1	230168J	SA PARTS NBD C/D CM MED GTWY 1YPP

EL MANTENIMIENTO CONTEMPLA ADEMÁS, EL SUMINISTRO DE LICENCIAMIENTO NECESARIO PARA QUE UNA APLICACIÓN EXTERNA SE PUEDA UTILIZAR COMO SERVIDOR DE RUTEO Y HARDWARE PARA REDUNDANCIA EN FUENTES DE PODER.

PARA ESTO ES NECESARIA LA ACTIVACIÓN DE LOS SIGUIENTES CÓDIGOS, Y EL HARDWARE DE REDUNDANCIA EN FUENTES PARA EL SERVIDOR DEL APLICATIVO DE VOZ, GABINETES DE CAMPECHE Y SUBCENTRO CARMEN.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	CM MODEL ADDITIONS
1	ASAI ALL FEATURES FOR CM 6
30	AES 6.X BSC TSAPI RTU
1	AES 6.X ADV TSAPI RTU LG
6	PWR CORD USA
2	DL360PG8460 WAC PWR SUP
3	CC R6 ADD ELITE PER AGENT 1-100
1	DL360PG8 SRVR AES
2	G650 AC/DC PWR SUP 655A RHS 6/6 NGS
1	G450 R2 POWER SUPPLY
1	SA CM MODEL
1	SA ESS C/D AES R5 ASAI R5 ASAI AURA R6 1YPP
30	SA ESS C/D AES R6 BSC TSAPI 1YPP
1	SA ESS C/D AES R6 ADV TSAPI LG 1 YPP
1	SA ESS C/D CCR6 ELITE AGT 1-100 1YPP
1	SA PARTS NBD C/D APPL MED SRV R2H 1YPP



CONTRATO 109/2015

AL FINALIZAR LA AMPLIACIÓN, Y EN UN PLAZO NO MAYOR A 72 HORAS, SE ENTREGARÁ UN DOCUMENTO QUE CONTENGA LA MEMORIA TÉCNICA ACTUALIZADA, UN RESPALDO DE LA BASE DE DATOS E INFORMACIÓN ACTUALIZADA QUE PERMITA RESTAURAR EL SISTEMA EN CASO DE DESASTRE, AMBAS ENTREGADAS EN FORMATO DIGITAL Y HOJA MEMBRETADA QUE CONTENGA LAS CUENTAS DE ADMINISTRACIÓN DE TODO EL SISTEMA, ASÍ COMO SUS CONTRASEÑAS.

PARA LA PRESENTE ACTUALIZACIÓN, SE CONSIDERA QUE ÉSTE SISTEMA SE INTEGRA CON OTROS SISTEMAS, COMO ES EL DE GRABACIÓN DE LLAMADAS Y EL SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS 066, POR LO QUE SE ASUME LA OBLIGACIÓN DE COMPARTIR INFORMACIÓN TÉCNICA CON LOS PROVEEDORES DE ESOS SISTEMAS, SI ASÍ LO REQUIRIERAN, PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN COMPLETA. PARA TODA VISITA PRESENCIAL POR PARTE DE "EL PRESTADOR", SE COORDINARÁ CON EL PERSONAL DE TELECOMUNICACIONES DEL C4 CAMPECHE EL ACCESO A LAS INSTALACIONES EN DONDE SE ENCUENTRA EL EQUIPO AQUÍ ESPECIFICADO. TODOS LOS COSTOS POR CONCEPTO DE VIÁTICOS Y FLETES QUE PUDIERAN APLICAR PARA ESTE PROYECTO SERÁN SIN COSTO ADICIONAL PARA C4 CAMPECHE,

LA LISTA DE LOS BIENES CUBIERTOS ES LA INCLUIDA EN LA PROPUESTA, ADICIONADO LOS QUE SE INSTALAN EN LA ACTUALIZACIÓN Y RETIRANDO LOS QUE SE SUSTITUYEN, POR LO QUE EN BASE A LA MEMORIA TÉCNICA SE ENTREGARÁ LA LISTA DE BIENES CUBIERTOS ACTUALIZADA.

"EL PRESTADOR" CUENTA CON UN SISTEMA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CASOS REPORTADOS EN EL SERVICE DESK, EL CUAL CUENTA CON LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- LEVANTAMIENTO DE CASOS VÍA TELEFÓNICA Y VÍA WEB
- NOTIFICACIÓN DE ALTA DE CASO VÍA EMAIL. SE ENVIARÁ VÍA CORREO ELECTRÓNICO EL NÚMERO DE CASO GENERADO.

CAPTURA Y CONSULTA DE REPORTE DE FALLAS CONTEMPLANDO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- o NÚMERO DE REPORTE.
- o PERSONA QUE REALIZÓ EL REPORTE.
- o RESPONSABLE DE ATENDER EL REPORTE.
- o TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.
- o REFACCIONES (EN CASO DE EMPLEARLAS)
- o DIAGNÓSTICO DE LA FALLA.
- o NOMBRE DEL CONTACTO POR PARTE DEL CLIENTE QUE AUTORIZA EL SERVICIO.
- o ESTATUS DEL SERVICIO.
- HISTORIAL DE EVENTOS OCURRIDOS POR SERVICIO.
- CONSULTA DE SERVICIOS POR STATUS Y RANGO DE FECHAS.
- CAPTURA DE MENSAJES Y OBSERVACIONES EN EL HISTORIAL DE EVENTOS.
- CONSULTA DE INVENTARIO DE EQUIPOS EN CONTRATO.

SE SOLICITARA AL CLIENTE, ENVÍE UNA LISTA CON LOS NOMBRES DE LOS INGENIEROS QUE PODRÁN LEVANTAR TICKETS AL CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES DE "EL PRESTADOR" (CASC).

EN CASO DE PRESENTARSE ALGUNA FALLA, EL CLIENTE DEBERÁ COMUNICARSE AL CASC DE "EL PRESTADOR" A LOS SIGUIENTES TELÉFONOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

RECURSO	TELÉFONOS	EXTENSIÓN	HORARIO
TELÉFONO	(55) 8503 9040	DIRECTO	24HRS.
FAX	(55) 8503 9025	DIRECTO	LUNES A VIERNES 08:30 A 19:00 HRS
MAIL		servicios@reto.com.mx	24HRS
LARGA DISTANCIA NACIONAL		01 800 800 7380	DIRECTO 24HRS
AUTOSERVICIO WEB		www.reto.com.mx	24HRS



CONTRATO 109/2015

SE DARÁ SOPORTE TELEFÓNICO NIVEL 1 Y SE CANALIZARÁ EL INCIDENTE AL SIGUIENTE NIVEL DE SOPORTE EN CASO DE SER NECESARIO, ESTE ÚLTIMO PUEDE DARSE DE MANERA INMEDIATA DEPENDIENDO LA SEVERIDAD DEL INCIDENTE.

EL CLIENTE, AL MOMENTO DE LEVANTAR EL REPORTE, POR CUALQUIERA DE LOS MEDIOS MENCIONADOS EN LA TABLA ANTERIOR, DEBERÁ PROPORCIONAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA LA FALLA O SOLICITA EL SERVICIO.
- NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL PUEDA SER CONTACTADO.
- DESCRIPCIÓN DE LA FALLA, INCIDENTE O DEL SERVICIO SOLICITADO.
- NÚMERO DE SERIE DEL EQUIPO QUE REPORTA.
- DIRECCIÓN EN DONDE SE PRESENTA LA FALLA Ó SE REQUIERE EL SERVICIO.

EN CASO DE QUE CLIENTE NO OBTENGA RESPUESTA EN UN TIEMPO DE 15 MINUTOS PARA UNA SEVERIDAD A POR PARTE DEL CENTRO DE SERVICIO A CLIENTES DE "EL PRESTADOR", PODRÁ REPORTAR LA FALLA DIRECTAMENTE AL SIGUIENTE NIVEL DE ESCALAMIENTO, SEGÚN LA MATRIZ QUE SE MUESTRA MÁS ADELANTE EN ESTE DOCUMENTO.

UNA VEZ REGISTRADA LA LLAMADA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE "PRESTADOR", EL PERSONAL QUE RECIBA LA LLAMADA INFORMARÁ AL CLIENTE EL NÚMERO DE CASO ASIGNADO ASÍ COMO LA HORA Y FECHA DE REGISTRO DE LA MISMA.

HECHO LO ANTERIOR, EL NÚMERO DE CASO, SERÁ TURNADO AL ÁREA DE DIAGNÓSTICO REMOTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE "EL PRESTADOR", A FIN DE REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA FALLA REPORTADA, Y EN CASO DE SER POSIBLE, SE DÉ LA PRONTA SOLUCIÓN. CUANDO NO SE LOGRE LA SOLUCIÓN DEL INCIDENTE VÍA REMOTA, "EL PRESTADOR" ENVIARÁ A SITIO A UN INGENIERO PARA LA ATENCIÓN DIRECTA.

PROCESO DE ESCALAMIENTO JERÁRQUICO

EL ESCALAMIENTO JERÁRQUICO PUEDE REALIZARSE EN CUALQUIER MOMENTO DURANTE EL PROCESO DE SOLUCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO POR EL CLIENTE, ESTA SE HACE HACIA UNA PERSONA DE MAYOR RANGO ADMINISTRATIVO DENTRO DE "EL PRESTADOR" DE ACUERDO A LA MATRIZ DE ESCALAMIENTO. NORMALMENTE EL ESCALAMIENTO JERÁRQUICO SE DA CUANDO SE DETERMINA QUE EL INCIDENTE NO SE VA A RESOLVER EN EL TIEMPO DEFINIDO, ESTO DEBE OCURRIR ANTES DE QUE SE TERMINE EL TIEMPO DEFINIDO EN LOS SLAS. TAMBIÉN PUEDE DARSE PARA PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PROPORCIONADO.

NOTIFICACIÓN Y ESCALAMIENTO

ES RESPONSABILIDAD DEL SERVICE DESK MANTENER INFORMADO AL CLIENTE SOBRE LOS INCIDENTES, PROBLEMAS O REQUERIMIENTOS QUE CUENTEN CON UN NÚMERO DE CASO, OTRA DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL SERVICE DESK ES DARLE SEGUIMIENTO A LOS CASOS DE LOS CLIENTES HASTA SU CIERRE. EN CASO DE QUE EL SERVICE DESK NO CUMPLA CON SUS FUNCIONES Y/O NO SE CUMPLAN CON LOS TIEMPOS ACORDADOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO (SLAS), NO SE RECIBA UNA ATENCIÓN ADECUADA, EL CLIENTE PUEDE SEGUIR LA SIGUIENTE MATRIZ DE ESCALAMIENTO HASTA ESTAR SATISFECHO CON LA SOLICITUD Y/O SOLUCIÓN DE SU CASO. LOS NIVELES DE SERVICIO DEPENDEN DE LO ACORDADO PREVIAMENTE CON EL CLIENTE. A CONTINUACIÓN SE MUESTRA LA MATRIZ DE ESCALAMIENTO.

1ER. ESCALAFÓN
CENTRO DE ASISTENCIA INGENIERO SOPORTE DISPONIBLE TEL: 01(55) 85 03 90 40,
01 800-8007380
FAX: 01(55)8503-9025
E-MAIL: servicios@reto.com.mx HORARIO: 7X24

2º. ESCALAFÓN
ING. VLADIMIR ÁNGEL VILLEGAS LÓPEZ TEAM LEADER SOPORTE Y MONITOREO TEL: 01(55) 85 03 90 40
CEL: 044 55 36 77 90 42



CONTRATO 109/2015

E-MAIL: villegas@reto.com.mx HORARIO: 7X24

3ER. ESCALAFÓN

ING. RODRIGO CORREA PARRA SERVICE DELIVERY MANAGER TEL: 01(55) 85 03 90 68
CEL: 044 55 36 77 90 79 E-MAIL: rcorrea@reto.com.mx HORARIO: 7X24

40. ESCALAFÓN

ING. AMADOR NÁJERA
DIRECTOR DE OPERACIONES
TEL: 01(55) 85 03 90 36
FAX: 01(55)85 03 90 25
CEL: 044 55 33 35 89 20 E-MAIL: anajera@reto.com.mx HORARIO: 7X24

LAS LICENCIAS Y EQUIPOS A SUMINISTRAR SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:

- 1 LICENCIA DE INTERFASE DE APLICACIONES ADJUNTAS AL SWITCH (ADJUNCT SWITCH APPLICATION INTERFACE ASAI) POR SUS SIGLAS EN INGLÉS.
- 30 LICENCIAS DE INTERFASE DE PROGRAMACIÓN DE APLICACION DEL SERVIDOR DE TELEFONÍA (TELEPHONE SERVER APPLICATION PROGRAMING INTERFACE TSAPI)
- 1 LICENCIA DE TSAPI AVANZADA
- 2 FUENTES DE ALIMENTACIÓN PARA SERVIDOR DL360
- 3 LICENCIAS DE AGENTE ELITE
- 1 SERVIDOR PARA APLICACIÓN AES
- 2 FUENTES DE ALIMENTACIÓN PARA GABINETE G650
- 1 FUENTE DE ALIMENTACIÓN PARA GABINETE G450

TODO EL LICENCIAMIENTO INCLUIDO RESIDE EN EL EQUIPO DE CAMPECHE, PERO SE PUEDE USAR DESDE EL SUBCENTRO CARMEN.

DESCRIPCIÓN DE LAS LICENCIAS:

227620 ASAI ALL FEATURES O UPGRADE ASAI ALL FEATURES ES UNA LICENCIA DE ASAI MARCA AVAYA SIN MODELO PERMITE QUE LOS PROGRAMAS COMPUTACIONALES O APLICACIONES CONTENIDAS EN SERVIDORES, PUEDAN CONTROLAR EL RUTEO DE LLAMADAS. EN ESTE CASO SE UTILIZARÁ OARA QUE EL SERVIDOR DE APLICACIONES, PUEDA CONECTARSE AL EQUIPO DE VOZ PARA MANTENER UNA SESIÓN PARA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN.

229655 AES 6.X BSC TSAPI RTU 30 LICENCIAS DE TSAPI MARCA AVAYA GENERAN RECURSOS PARA PODER HACER TRANSACCIONES DE INFORMACIÓN DE DISTINTAS FORMAS O DE DISTINTOS APLICATIVOS. EN CASO DE ÉSTA PROPUESTA LA CANTIDAD DE LLAMADAS RÚTEADAS POR EL APLICATIVO EXTERNO,

229684 AES 6.X ADV TSAPI RTU LG 1 LICENCIA TSAPI AVANZADA MARCA AVAYA, QUE SE VA A UTILIZAR PARA QUE EL EQUIPO DE TELEFONÍA PUEDA EJECUTAR UNA ORDEN "ASAI.CALLROUTE INV"

225990 CC R6 ADD ELITE PER AGT 1-100 3 LICENCIAS DE AGENTE ELITE QUE SERÁN PARA INCREMENTAR LA CANTIDAD DE AGENTES FIRMADOS SIMULTÁNEAMENTE A LA CAMPAÑA DEL 066, 087 Y LA NUEVA QUE SERÁ LLAMADAS DE BROMA.

DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE:

381075 DL360PG8 SRVR AES ES UN SERVIDOR MARCA AVAYA PARA ACTUALIZAR LA PLATAFORMA AES QUE COMUNICA LOS APLICATIVOS EXTERNOS CON EL PBX.

700506770 DL360PG8 460 WAC PWR SUP 2 FUENTES DE ALIMENTACIÓN PARA SERVIDORES DL360PG8, PARA DISMINUIR LA POSIBILIDAD DE UNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR DAÑO DE LA FUENTE DE PODER DE CUALQUIER SERVIDOR.

700470396 G650 AC/DC PWR SUP 655A RHS 6/6 NGS 2 FUENTES DE ALIMENTACIÓN MARCA AVAYA PARA REDUNDANCIA EN SISTEMA ELÉCTRICO DE LOS GABINETES DE PUERTOS G650 EN EL SISTEMA UBICADO EN EL CENTRO CAMPECHE.

700507394 G450 R2 POWER SUPPLY 1 FUENTE DE ALIMENTACIÓN MARCA AVAYA PARA REDUNDANCIA EN SISTEMA ELÉCTRICO DE LOS GABINETES DE PUERTOS G450 EN EL SISTEMA UBICADO EN EL CENTRO CARMEN.