

iii.a.1 METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO inciso a)

ID	Entregable	Referencia								
1.	Descripción de la totalidad de los capítulos, secciones, apartados, contenidos en el Anexo Técnico y las precisiones que se hayan publicado como anexo y sus apéndices, para lo cual el licitante debe emplear el mismo orden, estructura y nomenclatura de letras que comprende este documento, manifestando de manera clara y explícita su aceptación y compromiso de cumplimiento en todos y cada uno de los requerimientos descritos como parte del servicio APS-3. El cumplimiento de este requisito no exime al licitante de la obligación de exhibir la totalidad de los entregables requeridos por el convocante.	1 APENDICES/DEPENDENCIA 1- Relación de Inmuebles del SAT -m- FOLIO 001-010 2 APENDICES/DEPENDENCIA 2- GESTIÓN DE MANDBIT FOLIO 001-015 3 APENDICES/DEPENDENCIA 3- Plan de despliegue SEDE FOLIO 016-017 4 APENDICES/DEPENDENCIA 4- PLAN DE DESPLIEGUE DE EQUIPO DE COMPUTO FOLIO 032-035 5 APENDICES/DEPENDENCIA 5- Historico de los servicios APS 1 FOLIO 036-047 6 APENDICES/DEPENDENCIA 6- Historico de los servicios APS 2 FOLIO 048-052 7 APENDICES/DEPENDENCIA 7- Historico de los servicios APS 3 FOLIO 053-055 8 APENDICES/DEPENDENCIA 8- HISTORIA DE LA SEGURIDAD PARA LA MADRID DE SOFTWARE FOLIO 056-063 9 APENDICES/DEPENDENCIA 9- MODELAJO DE SERVICIO FOLIO 064-072 10 APENDICES/DEPENDENCIA 10- ESPECIFICACIONES TECNICAS FOLIO 073-095 11 APENDICES/DEPENDENCIA 11- INFORMATICA DE CONEXION A TERCEROS FOLIO 096-124 12 APENDICES/DEPENDENCIA 12- COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA FOLIO 125-131 13 APENDICES/DEPENDENCIA 13- PENAS CONVENCIONALES FOLIO 001-011 14 APENDICES/DEPENDENCIA 14- PROCEDIMIENTO DE PAGO FOLIO 013-017								
		2.	Entrega de plan de trabajo propuesto por parte del licitante en el cual se desglosen las actividades y los tiempos, incluyendo todos los hitos que se mencionan en la sección de plan de trabajo general del presente Anexo Técnico. Describiendo y detallando como se llevarán o implementarán cada una de las fases del ciclo de vida del proyecto. Para la elaboración de dicho Plan de Trabajo, el licitante debe generar un documento utilizando Microsoft® Project, mismo que debe ser entregado en medio electrónico dentro de la propuesta técnica elaborada por el licitante.	SECCIÓN II. PENAS CONVENCIONALES FOLIO 001-012 SECCIÓN III. PROCEDIMIENTO DE PAGO FOLIO 013-017						
				3.	El licitante debe proveer la descripción a alto nivel de la arquitectura global que utilizará para la entrega de los servicios asociados a APS-3, apendándose a la Arquitectura de Referencia definida en este documento de Anexo Técnico, incluyendo un diagrama detallado que describa la integración lógica y física de las soluciones propuestas, explicación detallada de los mecanismos que promoverán dicha integración, uso de Tecnologías Verdes, así como:	1. Arquitectura Global FOLIO 001-006 1.1. Arquitectura Global SAT FOLIO 007 1.2. Diagrama Físico y Lógico Asset Management y MDM FOLIO 008-028 1.3. Diagrama Físico y Lógico de la Mesa de Servicio APS-3 FOLIO 029-032 2. Diagrama Físico y Lógico SCAP FOLIO 033-036 3. Uso de Tecnologías Verdes Fabricantes FOLIO 037-054 4. FOLIOS FOLIO 295-1201 5. PROPUESTA TÉCNICA FOLIO 1292-1347 6. APENDICE 8- ESPECIFICACIONES TECNICAS FOLIO 1348-1370 7. APENDICE 9- ESPECIFICACIONES TECNICAS 01 G. Requerimientos/Proceso de Alta de PS/FQ-ACC-04 Alta de Resguardo FOLIO 001-002 01 G. Requerimientos/Proceso de Alta de PS/PR-ACC-01 Proceso de Alta de PS rev0 FOLIO 003-012 01 G. Requerimientos/Proceso de Base de PS/FQ-ACC-05 Formato de Base FOLIO 013-014 01 G. Requerimientos/Proceso de Base de PS/PR-ACC-08 Proceso de Base de PS rev0 FOLIO 015-023 01 G. Requerimientos/Proceso de Cambio de PS/FQ-ACC-04 Formato de Alta FOLIO 024-025 01 G. Requerimientos/Proceso de Cambio de PS/FQ-ACC-05 Formato de Base FOLIO 026-027 01 G. Requerimientos/Proceso de Cambio de PS/PR-ACC-07 Proceso de Cambio de PS rev0 FOLIO 028-037 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/FQ-ACC-04 Formato de Alta FOLIO 038-039 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/FQ-ACC-05 Formato de Base FOLIO 040-041 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-10 Proceso de Reasignación FOLIO 042-048 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-04 Formato de Alta FOLIO 049-050 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-05 Formato de Base FOLIO 051-056 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-06 Proceso de Base de PS rev0 FOLIO 058-061 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-07 Proceso de Base de PS rev0 FOLIO 063-071 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-08 Formato de Base FOLIO 074-075 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-09 Formato de Base FOLIO 076-085 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-10 Proceso de Reasignación FOLIO 086-091 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-05 Formato de Base FOLIO 089-089 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-06 Proceso de Base de PS rev0 FOLIO 090-096 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-04 Formato de Alta FOLIO 097-098 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-05 Formato de Base FOLIO 099-0100 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-06 Proceso de Base de PS rev0 FOLIO 101-110 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-07 Proceso de Base de PS rev0 FOLIO 111-116 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-08 Formato de Base FOLIO 117-139 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/FQ-ACC-04 Formato de Alta FOLIO 140-141 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/FQ-ACC-05 Formato de Base FOLIO 142-143 01 G. Requerimientos/Proceso de Reasignación/PR-ACC-08 Proceso de Reasignación de PS rev0 FOLIO 144-153 01 G. Requerimientos/Proceso de entrega GR FOLIO 154-161 02 G. Incidentes y Problemas/G. Incidentes/Despacho del servicio G1 FOLIO 185-190 02 G. Incidentes y Problemas/G. Incidentes/Hoja de Servicio FOLIO 191 02 G. Incidentes y Problemas/G. Problemas/Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 192-193 02 G. Incidentes y Problemas/G. Problemas/PR-MS-01 Proceso Gestión de Incidentes rev0 FOLIO 184-217 02 G. Incidentes y Problemas/G. Problemas/Despacho Gestión de Incidentes y Problemas FOLIO 218-224 02 G. Incidentes y Problemas/G. Problemas/FQ-CPrGe-01 RCA Gestión de Problemas FOLIO 225-231 02 G. Incidentes y Problemas/G. Problemas/Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 232-263 02 G. Incidentes y Problemas/G. Problemas/PR-PrGe-01 Proceso de Gestión de Problemas Sin FOLIO 234-254 03 G. Continuidad Operativa/ Descripción el proceso de Continuidad Operativa FOLIO 265-266 03 G. Continuidad Operativa/ Formato de Política de Seguro FOLIO 267 03 G. Continuidad Operativa/ Matriz de Escalamiento APS-3 FOLIO 268-283 03 G. Continuidad Operativa/ PL-AN-01 Plan de Anticipación de Fenómenos Naturales FOLIO 284-274 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1F. DRIFT-01 Plan de Recuperación de Desastres FOLIO 275-294 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1F. PCOSAT-01 Proceso de Continuidad Operativa FOLIO 295-307 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1F. SAGP FOLIO 308-320 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1F. SEC-01 Procedimiento de robo y extravío FOLIO 321-332 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/DCAA/Procedimiento de Creación de las Imágenes FOLIO 333-343 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/FQ-NSC-02 Catálogo de Servicios rev0 FOLIO 344-351 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/PR-CPrGe-01 Gestión de la Configuración y Cambios FOLIO 352-372 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/ST-06 Reemplazamiento de Servicios de Imágenes FOLIO 373-389 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Aranda Asset Management Dashboard FOLIO 390 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Aranda MDM Dashboard FOLIO 393-394 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1I. Manual Técnico Aranda Asset Management 8.0 FOLIO 395-602 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1I2. Manual Técnico Aranda Query Manager 1 FOLIO 603-657 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1I3. Procedimiento Aranda Asset Management FOLIO 658-663 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-01 Cronograma de Distribución de Activos FOLIO 669-670 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-02 Formato Info de usuario para resguardo FOLIO 671-674 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-03 Validación para resguardo FOLIO 675 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-04 Validación de documento FOLIO 676-677 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-07 Solicitud de Logística FOLIO 678-682 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-08 Acuse de entrega de documentos FOLIO 683 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-09 Formato Reporte y Entrega de Cálculo FOLIO 684 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-10 BA de Implant. Activos FOLIO 685 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-02 Liberación de Resguardo FOLIO 686 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-04 Alta de Resguardo FOLIO 687 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-Inst-01 Formato de Reubicación de Equipo FOLIO 688 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-SIG-01 Matriz de Reunión FOLIO 689 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1Manual ARANDA ASSET MANAGEMENT 8.0.1 FOLIO 690-835 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1Manual SCAP 2016 FOLIO 836-845 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1PR-ACC-02 Gestión de Activos FOLIO 846-857 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Cálculo de Observaciones v1 FOLIO 878 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/F. SAGP: Perspectiva de servicio VF FOLIO 879-881 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Formato de requerimientos APS3 FOLIO 882-890 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Implementación SAGP FOLIO 893-899 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/PR-KrGe-01 Gestión del Conocimiento FOLIO 891-910 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/PR-ACC-02 Proceso de Mejora del Servicio FOLIO 911-921 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Gestión de Informes/FQ-PRSC-01 Informe del Servicio FOLIO 858-863 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Gestión de Informes/PR-SCe-01 Proceso de Gestión de Informes rev0 FOLIO 864-877 06 G. Mesa de Servicio G. Incidentes/ Hoja de Servicio FOLIO 928 06 G. Mesa de Servicio G. Incidentes/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 929-930 06 G. Mesa de Servicio G. Incidentes/ PR-MS-01 Proceso Gestión de Incidentes rev0 FOLIO 931-954 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ Descripción Gestión de Incidentes y Problemas FOLIO 955-961 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ FQ-CPrGe-01 RCA Gestión de Problemas FOLIO 962-968 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 969-970 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ PR-PrGe-01 Proceso de Gestión de Problemas Sin FOLIO 971-991 MANUALES CA Service Management - 14.1 ESN 20151218 FOLIO 992-9294 Cumplimiento Técnico CAV1 FOLIO 6205-6209 Diagrama Físico y Lógico ROM FOLIO 6209-6214 Hoja de Servicio FOLIO 6215 Procedimiento Implementación MesaAPS FOLIO 6216-6220 PR-PS-02 Mesa de Servicio V0 FOLIO 6221-6237 Evidencia de procesos alineados a ITIL Evidencia de procesos alineados a ITIL CERTIFICADO-NMX FOLIO 6238 Evidencia de procesos alineados a ITIL Evidencia de procesos alineados a ITIL INTCERTIFICACION DICTAMEN MANBIT V1 FOLIO 6239 Manifestación RL Mejores Prácticas/Manifestación RL Mejores Prácticas/4. MEJORES PRACTICAS FOLIO 6240 4. MEJORES PRACTICAS FOLIO 6241 Metodología para operación del servicio V1 FOLIO 6242-6294 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Despacho del servicio G1 FOLIO 001-006 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Hoja de Servicio FOLIO 007 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 008-009 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/PR-MS-01 Proceso Gestión de Incidentes rev0 FOLIO 010-033 Gestión de Operaciones/G. Problemas/Despacho Gestión de Incidentes y Problemas FOLIO 034-040 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ FQ-CPrGe-01 RCA Gestión de Problemas FOLIO 041-047 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 048-049 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ PR-PrGe-01 Proceso de Gestión de Problemas Sin FOLIO 050-070 Gestión de Operaciones/ PR-ST-01 Gestión de Operaciones FOLIO 071-081 Niveles de Servicio FQ-NSC-01 Reporte de NS rev0 FOLIO 082-088 Niveles de Servicio FQ-NSC-02 Catálogo de Servicios rev0 FOLIO 089-096 Niveles de Servicio/Proceso de Niveles de Servicio FOLIO 097-114 Plan de Mantenimiento Preventivo CERTIFICADO-NMX FOLIO 115 Plan de Mantenimiento Preventivo GS Checklist Mantenimiento Preventivo PS FOLIO 116 Plan de Mantenimiento Preventivo Plan de servicio de mantenimiento FOLIO 117-125 Plan de Mantenimiento Preventivo Procedimiento de Mantenimiento Preventivo FOLIO 126-131 Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 132-133				
						4.	El licitante debe incluir en su propuesta la descripción de la metodología que utilizará para los diversos procesos. El licitante debe dar ejemplo de su documentación interna en donde demuestre que sus procesos están alineados a las mejores prácticas tales como ITIL. Los procesos mínimos de los cuales se debe presentar documentación son los siguientes: Gestión de Requerimientos Gestión de incidentes y problemas Gestión de la continuidad operativa Gestión de la configuración y activos del servicio Gestión del conocimiento y mejora del servicio Adicionalmente, el licitante deberá presentar una manifestación por escrito firmada por el representante legal en donde se comprometa a adherirse a las mejores prácticas mencionadas en este requisito para los procesos de servicio aquí citados.	04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/DCAA/Procedimiento de Creación de las Imágenes FOLIO 333-343 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/FQ-NSC-02 Catálogo de Servicios rev0 FOLIO 344-351 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/PR-CPrGe-01 Gestión de la Configuración y Cambios FOLIO 352-372 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Configuración/ST-06 Reemplazamiento de Servicios de Imágenes FOLIO 373-389 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Aranda Asset Management Dashboard FOLIO 390 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1G. Aranda MDM Dashboard FOLIO 393-394 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1I. Manual Técnico Aranda Asset Management 8.0 FOLIO 395-602 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1I2. Manual Técnico Aranda Query Manager 1 FOLIO 603-657 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1I3. Procedimiento Aranda Asset Management FOLIO 658-663 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-01 Cronograma de Distribución de Activos FOLIO 669-670 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-02 Formato Info de usuario para resguardo FOLIO 671-674 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-03 Validación para resguardo FOLIO 675 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-04 Validación de documento FOLIO 676-677 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-07 Solicitud de Logística FOLIO 678-682 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-08 Acuse de entrega de documentos FOLIO 683 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-09 Formato Reporte y Entrega de Cálculo FOLIO 684 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-10 BA de Implant. Activos FOLIO 685 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-02 Liberación de Resguardo FOLIO 686 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-ACC-04 Alta de Resguardo FOLIO 687 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-Inst-01 Formato de Reubicación de Equipo FOLIO 688 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1FQ-SIG-01 Matriz de Reunión FOLIO 689 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1Manual ARANDA ASSET MANAGEMENT 8.0.1 FOLIO 690-835 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1Manual SCAP 2016 FOLIO 836-845 04 G. Configuración y Activos del Servicio p1PR-ACC-02 Gestión de Activos FOLIO 846-857 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Cálculo de Observaciones v1 FOLIO 878 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/F. SAGP: Perspectiva de servicio VF FOLIO 879-881 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Formato de requerimientos APS3 FOLIO 882-890 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Implementación SAGP FOLIO 893-899 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/PR-KrGe-01 Gestión del Conocimiento FOLIO 891-910 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/PR-ACC-02 Proceso de Mejora del Servicio FOLIO 911-921 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Gestión de Informes/FQ-PRSC-01 Informe del Servicio FOLIO 858-863 05 G. Conocimiento y la Mejora del Servicio/Gestión de Informes/PR-SCe-01 Proceso de Gestión de Informes rev0 FOLIO 864-877 06 G. Mesa de Servicio G. Incidentes/ Hoja de Servicio FOLIO 928 06 G. Mesa de Servicio G. Incidentes/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 929-930 06 G. Mesa de Servicio G. Incidentes/ PR-MS-01 Proceso Gestión de Incidentes rev0 FOLIO 931-954 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ Descripción Gestión de Incidentes y Problemas FOLIO 955-961 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ FQ-CPrGe-01 RCA Gestión de Problemas FOLIO 962-968 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 969-970 06 G. Mesa de Servicio G. Problemas/ PR-PrGe-01 Proceso de Gestión de Problemas Sin FOLIO 971-991 MANUALES CA Service Management - 14.1 ESN 20151218 FOLIO 992-9294 Cumplimiento Técnico CAV1 FOLIO 6205-6209 Diagrama Físico y Lógico ROM FOLIO 6209-6214 Hoja de Servicio FOLIO 6215 Procedimiento Implementación MesaAPS FOLIO 6216-6220 PR-PS-02 Mesa de Servicio V0 FOLIO 6221-6237 Evidencia de procesos alineados a ITIL Evidencia de procesos alineados a ITIL CERTIFICADO-NMX FOLIO 6238 Evidencia de procesos alineados a ITIL Evidencia de procesos alineados a ITIL INTCERTIFICACION DICTAMEN MANBIT V1 FOLIO 6239 Manifestación RL Mejores Prácticas/Manifestación RL Mejores Prácticas/4. MEJORES PRACTICAS FOLIO 6240 4. MEJORES PRACTICAS FOLIO 6241 Metodología para operación del servicio V1 FOLIO 6242-6294 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Despacho del servicio G1 FOLIO 001-006 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Hoja de Servicio FOLIO 007 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 008-009 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/PR-MS-01 Proceso Gestión de Incidentes rev0 FOLIO 010-033 Gestión de Operaciones/G. Problemas/Despacho Gestión de Incidentes y Problemas FOLIO 034-040 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ FQ-CPrGe-01 RCA Gestión de Problemas FOLIO 041-047 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 048-049 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ PR-PrGe-01 Proceso de Gestión de Problemas Sin FOLIO 050-070 Gestión de Operaciones/ PR-ST-01 Gestión de Operaciones FOLIO 071-081 Niveles de Servicio FQ-NSC-01 Reporte de NS rev0 FOLIO 082-088 Niveles de Servicio FQ-NSC-02 Catálogo de Servicios rev0 FOLIO 089-096 Niveles de Servicio/Proceso de Niveles de Servicio FOLIO 097-114 Plan de Mantenimiento Preventivo CERTIFICADO-NMX FOLIO 115 Plan de Mantenimiento Preventivo GS Checklist Mantenimiento Preventivo PS FOLIO 116 Plan de Mantenimiento Preventivo Plan de servicio de mantenimiento FOLIO 117-125 Plan de Mantenimiento Preventivo Procedimiento de Mantenimiento Preventivo FOLIO 126-131 Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 132-133		
								5.	El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de la Gestión de operaciones. Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento. Adicionalmente, el licitante debe entregar un plan de los servicios de mantenimiento preventivo para toda la infraestructura de APS-3, durante la vigencia del contrato, para cumplir los niveles de servicio solicitados en este documento.	Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Despacho del servicio G1 FOLIO 001-006 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Hoja de Servicio FOLIO 007 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 008-009 Gestión de Operaciones/G. Incidentes/PR-MS-01 Proceso Gestión de Incidentes rev0 FOLIO 010-033 Gestión de Operaciones/G. Problemas/Despacho Gestión de Incidentes y Problemas FOLIO 034-040 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ FQ-CPrGe-01 RCA Gestión de Problemas FOLIO 041-047 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 048-049 Gestión de Operaciones/G. Problemas/ PR-PrGe-01 Proceso de Gestión de Problemas Sin FOLIO 050-070 Gestión de Operaciones/ PR-ST-01 Gestión de Operaciones FOLIO 071-081 Niveles de Servicio FQ-NSC-01 Reporte de NS rev0 FOLIO 082-088 Niveles de Servicio FQ-NSC-02 Catálogo de Servicios rev0 FOLIO 089-096 Niveles de Servicio/Proceso de Niveles de Servicio FOLIO 097-114 Plan de Mantenimiento Preventivo CERTIFICADO-NMX FOLIO 115 Plan de Mantenimiento Preventivo GS Checklist Mantenimiento Preventivo PS FOLIO 116 Plan de Mantenimiento Preventivo Plan de servicio de mantenimiento FOLIO 117-125 Plan de Mantenimiento Preventivo Procedimiento de Mantenimiento Preventivo FOLIO 126-131 Matriz de Niveles de Servicio APS-3 FOLIO 132-133

