ANEXO L
ENTREGABLES

Servicio	Entregable	Periodicidad
Servicio de Internet	Reporte de desempeño, disponibilidad, utilización y consumo del servicio, disponible en las herramientas de monitoreo o gestión.	Mensual
Servicio de Internet	Resultados de disponibilidad y demás indicadores de SLA por punto de entrega, incluyendo pérdida de paquetes, latencia, capacidad y utilización, según los parámetros contractuales aplicables.	Mensual
Servicio de Internet	Evidencia de habilitación inicial del servicio en León y Celaya, con capacidad de 50 Gbps en cada municipio.	Primer mes
Servicio de Internet	Evidencia del incremento programado de capacidad total a 110 Gbps y 121 Gbps, incluyendo distribución por punto de entrega y pruebas de habilitación.	Mes 13, 25
Mantenimiento Preventivo	Reporte técnico por cada mantenimiento preventivo, con identificación del sitio/componente, fecha, tipo de actividad, condiciones previas y posteriores, acciones ejecutadas, bitácora, resultados de verificaciones, incidencias, pendientes, recomendaciones y evidencia fotográfica georreferenciada cuando aplique.	Mensual
Mantenimiento Preventivo	Reporte consolidado de mantenimiento: avance respecto del programa, actividades concluidas, reprogramadas y pendientes, y hallazgos que requieren atención posterior.	Mensual
Mantenimiento Preventivo	Reporte de evidencia de ejecución sobre la totalidad de la infraestructura incluida en el alcance y de disponibilidad de al menos tres cuadrillas durante los periodos de mantenimiento programado.	Mes 6, 12, 18, 24, 30, 36
Mantenimiento Preventivo	Reporte del mantenimiento preventivo mayor y revisión de las herramientas de monitoreo de los sitios PCFO.	Mes 12, 24, 36
Mantenimiento Preventivo	Reporte de bitácoras de consumo de combustible de plantas de emergencia y evidencia de pruebas periódicas de arranque y operación bajo carga, cuando existan en el alcance.	Mensual
Servicio de Continuidad de Operación	Reporte de expediente electrónico por cada incidente atendido: ticket; fechas y horas de detección/reporte, inicio de atención, restablecimiento y solución definitiva; diagnóstico; activo afectado; acciones; equipos temporales y definitivos; pruebas; validación/aceptación y RCA cuando corresponda.	Mensual
Servicio de Continuidad de Operación	Reporte de notificaciones de incidentes críticos o de eventos que puedan comprometer la continuidad de la Red, con afectación conocida, acciones ejecutadas y seguimiento.	Mensual
Servicio de Continuidad de Operación	Reporte consolidado de continuidad: incidentes registrados/atendidos; tiempos de atención, restablecimiento y solución definitiva; SLA; equipos sustituidos; uso y restitución del inventario; recurrencias y RCA; acciones correctivas y pendientes.	Mensual
Servicio de Continuidad de Operación	Evidencia documental de las órdenes de compra de la totalidad de los equipos y componentes que integrarán el inventario estratégico inicial, con fabricante, modelo, cantidad y fecha estimada de entrega.	Primer mes
Servicio de Continuidad de Operación	Registro de movimientos, uso, sustitución y restitución del inventario estratégico, con tipo, marca, modelo, cantidad, número de serie cuando aplique, ubicación, fecha de incorporación y estado.	Mensual
Servicio de Continuidad de Operación	Reporte de análisis de causa raíz (RCA) de incidentes relevantes por impacto, recurrencia, duración o naturaleza; incluir causa, secuencia, impacto, factores contribuyentes, acciones correctivas/preventivas, responsables y fechas comprometidas.	Mensual
Servicio de Continuidad de Operación	Reporte de orden de trabajo, servicio o documento equivalente por intervención en infraestructura pasiva de microondas, con sitio, fechas/horas, condición encontrada, causa cuando sea determinable, actividades, materiales sustituidos, fotografías, pruebas, personal responsable, condición final y recomendaciones.	Mensual
Servicio de conectividad	Reporte de evidencia de puesta en operación de la totalidad de los enlaces de transporte óptico intermunicipal.	Primer mes
Servicio de conectividad	Reporte de pruebas de aceptación por cada enlace: continuidad, capacidad contratada, latencia, pérdida de paquetes, monitoreo, trayectoria, puntos de entrega e integración con infraestructura de la Secretaría.	Primer mes
Servicio de conectividad	Reporte de información técnica de monitoreo de cada enlace; evidencia de interrupciones, degradaciones y eventos relevantes.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de bitácoras, tickets, estatus, escalaciones, acciones realizadas y evidencia asociada a los reportes atendidos en la plataforma de gestión de servicios.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte consolidado de Mesa de Ayuda: reportes recibidos, abiertos, atendidos y cerrados; clasificación; tiempos; escalaciones; SLA; causas; cambios de alto impacto; actividades o propuestas de mejora y demás indicadores definidos por la Secretaría.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de cambios de alto impacto en nodos RB, Red Dorsal y servicios de Core.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de altas y bajas de equipos por reposición de refacciones y resumen detallado y ejecutivo de incidentes relacionados con nodos RB.	Mensual

Servicio	Entregable	Periodicidad
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de aplicaciones más utilizadas en Internet por cada cliente institucional y Top 15 de sitios remotos con mayor y menor uso del servicio.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de disponibilidad global (porcentaje) mensual de los sitios conectados en operación.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de cada visita a sitio, con condiciones de la fibra óptica, acciones para corregirlas y evidencia fotográfica del estado que guarda.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de actividades y de mantenimientos preventivos y correctivos.	Mensual
Mesa de Ayuda y Mejora Continua	Reporte de propuestas y evidencia de mejora continua, adecuaciones, reubicaciones o reconfiguraciones de infraestructura; incluir autorización, desmontaje/traslado/instalación, pruebas, validación de conectividad y actualización de inventario, diagramas y memorias técnicas.	Mensual
Servicio remoto del Centro de Operaciones de la Red	Reporte consolidado de operación, desempeño y gobierno de Red: disponibilidad; utilización; terminales activos por organización, red y día; solicitudes de canal exitosas/rechazadas; incidentes y tiempos; cambios; mantenimientos; capacidad; desempeño; eventos; recurrencias; riesgos; degradaciones; tendencias; recomendaciones y pendientes. Incluir, cuando la Secretaría determine eventos especiales, los reportes de monitoreo y atención reforzada que se acuerden.	Mensual
Servicio remoto del Centro de Operaciones de la Red	Reporte de documentación técnica actualizada: diagramas físicos/lógicos, topologías, direccionamiento IP, VLAN, rutas, memorias técnicas, planos, inventario físico/lógico/técnico, coordenadas, evidencias fotográficas, respaldos y configuración; incluir el alta e integración de nuevos equipos o componentes en monitoreo, administración y respaldos.	Mensual
Servicio remoto del Centro de Operaciones de la Red	Reporte de bitácoras de incidentes, cambios, configuraciones, intervenciones y actividades relevantes; repositorio de configuraciones con respaldos previos/posteriores e historial de modificaciones.	Mensual
Servicio remoto del Centro de Operaciones de la Red	Reporte de evaluación del estado tecnológico y obsolescencia: End of Support, End of Life, expiración de licencias, certificados digitales, firmware y software; recomendaciones y medidas de mitigación.	Mes 6, 12, 18, 24, 30, 36