

#### **Anexo IV Entregables durante la ejecución**

E00 - Plan de trabajo ajustado

E01 – Informe de análisis de brechas

E02 - Documento de especificación de requerimientos.

E03 – Informe de instalación en los ambientes de pruebas y producción

E04 - Plan integral de pruebas ajustado

E05 – Reporte con el resultado completo de las pruebas ejecutadas de acuerdo al Plan de pruebas

E06 – Presentaciones y material para la capacitación

E07 – Constancia de dictado y evaluación de las capacitaciones

E08 – Manuales de usuario de la solución implantada

E09 – Plan de Migración

E10 – Reporte con el resultado completo de la migración efectuada y las pruebas correspondientes.

E11 – Constancia de ejecución de la transferencia tecnológica

E12 – Manuales técnicos de la solución CRM

E13 – Plan con acciones para la puesta en producción

E14 – Especificación de la instalación y configuración

E15 – Plan de apoyo post-producción, incluyendo procedimiento de reporte de incidentes, así como metodología para el tratamiento de las mismas hasta su resolución

E16 - Informe mensual con resumen de incidentes reportados, mecanismo y fecha de resolución

E17 – Acuerdo de Nivel de Servicio y Mantenimiento

E18 - Informe mensual con resumen de solicitudes de mantenimiento correctivo y/o evolutivo, mecanismo y fecha de implementación y horas incurridas

E19 – Recomendaciones de Comunicación Interna

E20 – Recomendaciones de Gestión del Cambio