



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012
ANEXO No. 18 PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN

Nombre de la tarea	Comienzo	Fin
PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN (ENTREGA, PREOPERATIVOS Y EMPALME)		
I. Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la entidad o del nuevo outsourcing.		
<ul style="list-style-type: none">Entrega de las bases de datos de mensuales de cada canal, mínimo con los campos requeridos.Entrega de las grabaciones de las llamadas correspondientes a cada uno de los meses del Contrato, las cuales se encuentran en formato .gsm.Histórico de Niveles de Servicio y Estadísticas de la Operación 2009 – 2012.		
II. Entrega de los backups de las bases de datos del servicio prestado, con sus respectivos históricos, de acuerdo con lo establecido en el Contrato No. 002 de 2009.		
<ul style="list-style-type: none">Entrega de Backups de la Operación en SQL 2005 con la estructura solicitada.Repositorio de Información sobre históricos de atención años de operación.Control de calidad al registro histórico de datos e información que se alojara en los repositorios bases de datos y sistema mercurio.		
III. Entrega o remplazo de hardware y software utilizados en la operación.		
<ul style="list-style-type: none">Infraestructura tecnológica.Hardware digiturnos.Hardware de operaciónSoftware propio de ICETEX.Listado de perfiles y claves.Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.Entrega de líneas telefónicas.Entrega de operación sistema virtual web cliente individual y Grandes Clientes.		
IV. Inventario de entrega de las sedes.		
<ul style="list-style-type: none">Instalaciones físicas.Mobiliario.		
V. Entrega de operaciones		
<ul style="list-style-type: none">Operación a nivel nacional con la validación de los asesores Comerciales de Presidencia.Plan de trabajo o contingencia para casos, reclamaciones y derechos de petición vencidos y/o pendientes.Informes finales y de cierre de la operación.Históricos de calificaciones de calidad del personal.		
VI. Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.		
VII. Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.		
VIII. Informe de cumplimiento de Circular 052 de Superintendencia Financiera de Colombia.		
IX. Otros entregables que el área de tecnología solicite.		
X. Plan de empalme con el nuevo outsourcing.		
Entrega de los backups de las bases de datos del servicio prestado, con sus respectivos históricos, de acuerdo con lo establecido en el Contrato No. 002 de 2009.		
Entrega o remplazo de hardware y software utilizados en la operación.		
Repositorio de Información sobre históricos de atención años de operación.		
Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.		
Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.		
Entrega de operaciones a nivel nacional con la validación de los asesores Comerciales de Presidencia.		
Entrega de operación sistema virtual web cliente individual y Grandes Clientes.		
Arrendamiento del software por espacio de tres meses para la operación del nuevo contrato.		
Control de calidad al registro histórico de datos e información que se alojara en los repositorios bases de datos y sistema mercurio.		
Plan previo de trabajo o contingencia para casos, reclamaciones y derechos de petición vencidos.		
Entrega de Backups de la Operación en SQL 2005 con la estructura solicitada.		
Entrega de Grabaciones de llamadas para los meses restantes.		
Histórico de Niveles de Servicio y Estadísticas de la Operación 2009 – 2012.		
Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.		
Informe de cumplimiento de Circular 052 de Superintendencia Financiera de Colombia.		
Otros entregables que el área de tecnología solicite.		
Proceso de empalme con el nuevo outsourcing.		
ACTIVIDADES PREOPERATIVAS NUEVO OUTSOURCING		
Selección de personal.		
Verificación de perfiles por parte de ICETEX.		
Capacitación de personal.		
Contratación de personal		
Asignación y dimensionamiento de personal.		
Suministro de dotación personal.		
Instalación, configuración y pruebas de infraestructura tecnológica.		
Desarrollo, configuración y pruebas de interfaces.		
Desarrollo, configuración y pruebas del Sistema de Información.		
Instalación, configuración y pruebas de hardware, software y aplicativos para la operación.		
Instalación, configuración y pruebas de servidores y canales de comunicación.		
Traslado, configuración y pruebas de líneas telefónicas.		
Desarrollo, configuración y prueba de módulos de informes, supervisión en línea y evaluación de conocimientos.		
Configuración y pruebas del sistema de Atención Virtual y Chat.		
Desarrollo, configuración y pruebas del E-learning.		
Incorporación, configuración y consulta de bases de datos de la operación anterior.		
Desarrollo, configuración y pruebas de requerimientos y características de cada canal.		
Implementación de requerimientos de seguridad de la información y continuidad de la operación del negocio.		
Implementación de soporte para la infraestructura tecnológica.		
Adecuación de instalaciones físicas y mobiliario.		
Diseño e implementación de estructuras para la operación		
Análisis e implementación de procesos y procedimientos.		
Solicitud de permisos y licencias.		
Implementación y pruebas de operación.		
Implementación y pruebas del flujo de información.		
Resultados de las pruebas y correcciones.		
Puesta en marcha.		
Entrega de la Operación durante el proceso de liquidación del contrato año 2015		