Logotipo

Descripción generada automáticamente

Documento de Petición de Cambio  
  
Gerencia Mesa de Ayuda y Puestos de Trabajo

Venezuela

1. Información General del Cambio.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. De CRQ | CRQ000000006881 | | | No. De CRQ (Retrabajo) | | | N/A | |
| Control de Fuentes | 1 | **RL\_PREPAGO\_20231333** | | | 6 |  | | |
| 2 |  | | | 7 |  | | |
| 3 |  | | | 8 |  | | |
| 4 |  | | | 9 |  | | |
| 5 |  | | | 10 |  | | |
| Origen del CRQ  (INC - PRY - RQ - WO): | | | 60732 | | | | | |
| Afectación del CRQ | Sin Afectación | | | | | | | |
| Servicios Por Interrumpir | N/A | | | | Tiempo de Interrupción Requerido | | | N/A |

## Instrucciones para el Llenado de la Documentación:

1. Es requisito indispensable la inclusión de este documento dentro de la documentación del cambio, en la Sección tipo de documento “Plan de Instalación”.
2. De existir documentación desarrollada por un proveedor externo, esta deberá ser incluida junto a este documento, en un archivo comprimido (.zip o .rar) en Sección tipo de documento “Plan de Instalación”.
3. Completar todos los campos indicados en el este formato de solicitud de la petición del Cambio, si la naturaleza del cambio no contempla alguna de las secciones de este formato, deberá indicar que no procede (No Aplica) y justificar su respuesta.
4. Importante detallar técnicamente la ejecución del cambio “Plan de Trabajo” a fin de garantizar su efectiva ejecución.
5. Indicadores de Pre-ejecución del Cambio.

**(En esta sección se indicarán a través de un informe o reporte de diagnóstico, los valores previos de las plataformas involucradas antes de la ejecución del Control De Cambio)**

**Actualmente el hostigamiento del mismo día para todas las líneas de negocio Prepago se encuentra apagado.**

1. Plan de Trabajo (Detallado).

**(En esta sección se debe explicar paso a paso el Plan de Trabajo a implementar en el CRQ. El mismo deberá tener el mayor detalle posible a fin de asegurar la correcta ejecución del cambio, cumpliendo con el Cuadro Informativo Anexo)**

**FASE: N/A**

**Actividad: 01**

|  |  |
| --- | --- |
| Aplicativo | Reléase |
| SISTEMA COMERCIAL - PSP | **RL\_PREPAGO\_20231333** |
| Servidores | Direcciones IP |
| tmp133 | N/A |
| Usuario | Instancia |
| PSP | IVR |
| Área Ejecutora | Tiempo Estimado de Implantación |
| BASE DE DATOS | 30 mins |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| Utilizar la ruta entregada por Gestion de Liberaciones en la herramienta Remedy   1. Ejecutar la siguiente consulta en la base de datos IVR, usuario PSP   select cmensaje, ihabilitado  from tenvio\_notificaciones\_aa  where cmensaje in (9716, /\*\*  Movil \*\*/  9719, /\*\*   Fijo \*\*/  9722 /\*\*   IM   \*\*/);   1. Ejecutar el siguiente script, en la BD IVR con usuario PSP:   001\_encendido\_hostigamiento.sql   1. Validar que se hayan ejecutado correctamente el script y Ejecutar commit 2. Enviar el resultado de la siguiente consulta al solicitante, correo: [luciano.reynaguerrero@telefonica.com](mailto:luciano.reynaguerrero@telefonica.com), La misma tienen que ejecutarse en la BD IVR:   select cmensaje, ihabilitado  from tenvio\_notificaciones\_aa  where cmensaje in (9716, /\*\*  Movil \*\*/  9719, /\*\*   Fijo \*\*/  9722 /\*\*   IM   \*\*/); | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. Roll Back (Reverso)

**(En el caso que la ejecución del cambio no tenga los resultados esperados y deban restablecerse los valores iniciales, indicar en esta sección el procedimiento a ejecutar)**

**FASE: N/A ó 1**

|  |  |
| --- | --- |
| Aplicativo | Reléase |
| SISTEMA COMERCIAL - PSP | **RL\_PREPAGO\_20231333** |
| Servidores | Direcciones IP |
| tmp133 | N/A |
| Usuario | Instancia |
| PSP | IVR |
| Área Ejecutora | Tiempo Estimado de Implantación |
| BASE DE DATOS | 30 mins |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | |
| Utilizar la ruta entregada por Gestion de Liberaciones en la herramienta Remedy   1. Ejecutar el siguiente script, en la BD IVR con usuario PSP:   901\_apagado\_hostigamiento.sql   1. Validar que se haya ejecutado correctamente el script 2. Ejecutar commit 3. Enviar el resultado de la siguiente consulta al solicitante, correo: [luciano.reynaguerrero@telefonica.com](mailto:luciano.reynaguerrero@telefonica.com), La misma tienen que ejecutarse en la BD IVR:   select cmensaje, ihabilitado  from tenvio\_notificaciones\_aa  where cmensaje in (9716, /\*\*  Movil \*\*/  9719, /\*\*   Fijo \*\*/  9722 /\*\*   IM   \*\*/); | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. Plan de Contingencia.

**(En el caso que se ejecute el Roll Back (Reverso) y no se restablezcan los valores iniciales, cuál sería el Plan de Contingencia a ejecutar para solventar dicha situación)**

No aplica plan de contingencia, el Roll Back posee la configuración para reestablecer los valores iniciales debido a que se trata de cambios de configuración.

En caso de presentarse alguna falla o duda durante la ejecución contactar a:

Luciano Reyna. 4243506541

1. Plan de Certificación Postcambio

**(En esta sección se indicarán detalladamente las actividades de certificación postcambio a realizarse una vez ejecutado el CRQ, indicando detalladamente las personas responsables de dicha certificación)**

**Certificador Post cambio:** Luciano Reyna. Número de Contacto 424-3506541

Para la certificación postcambio enviar vía correo la salida de las consultas solicitadas durante la ejecución del CDC, al correo del solicitante: [luciano.reynaguerrero@telefonica.com](mailto:luciano.reynaguerrero@telefonica.com)

1. Indicadores de Post ejecución del Cambio.

**(En esta sección el solicitante del CRQ indicará cuáles serán los valores o indicadores que deberán ser evaluados por las diferentes áreas involucradas luego de la ejecución del cambio)**

Se debe visualizar el encendido del hostigamiento de todas las líneas de negocio.

1. Puntos de Control en la ejecución del Cambio. Minutograma.

**(En esta sección se indicarán los puntos de control, que permitirán tomar ciertas decisiones (suspensión o continuación), durante la ejecución del CRQ. Estas actividades estarán sujetas a la complejidad del CRQ.)**

**N/A, al ser la ejecución de un solo Script no hay puntos de control para evaluar la continuidad de la aplicación o Punto previo de marcha atrás.**

|  |
| --- |
|  |
| www.telefonica.com |