**Solicitud de cambio**

Sistema de tickets

***Fecha: 28/11/2024***

**Datos de la solicitud de cambio**

| Nro control de solicitud de cambio | C1 |
| --- | --- |
| Solicitante del cambio | Matias Leyton |
| Área del solicitante | Desarrollo |
| Lugar | Duoc |
| Patrocinador del proyecto | Puma |
| Gerente del proyecto | Sebastian Vargas |

**Categoría de cambio**

Marcar todas las que apliquen:

|  |
| --- |

**Causa / origen del cambio**

| ..... |
| --- |

**Descripción de la propuesta de cambio**

| Se agrega un dashboard al sistema de tickets. |
| --- |

**Justificación de la propuesta de cambio**

| El agregar un dashboard al sistema de tickets mejorará la información que se entrega a hacia el usuario administrador. |
| --- |

**Impacto**

| Generará un impacto positivo en el sistema de tickets. |
| --- |

**Implicaciones de recursos (materiales y capital humano)**

| Implica el uso de capital humano de 1 integrante del equipo. |
| --- |

**Implicaciones para los interesados**

| Los interesados propusieron este cambio en el proyecto. |
| --- |

**Implicaciones en la documentación del proyecto**

| Agregado como requisito funcional a la planilla de requisitos. |
| --- |

**Riesgos**

| El no realizar este dashboard implicaría no entregar información que puede ser crítica para los usuarios. |
| --- |

**Comentarios**

| Sin comentarios… |
| --- |

**Aprobación**

| Lo aprueba Matias Leyton |
| --- |

**Firmas del comité de cambios**

| **Nombre** | **Rol / Cargo** | **Firma** |
| --- | --- | --- |
| **Matias Leyton** | **Gestor de proyecto** | **Matias L.** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Solicitud de cambio**

Sistema de tickets

***Fecha: 28/11/2024***

**Datos de la solicitud de cambio**

| Nro control de solicitud de cambio | C2 |
| --- | --- |
| Solicitante del cambio | Matias Leyton |
| Área del solicitante | Desarrollo |
| Lugar | Duoc |
| Patrocinador del proyecto | Puma |
| Gerente del proyecto | Sebastian Vargas |

**Categoría de cambio**

Marcar todas las que apliquen:

|  |
| --- |

**Causa / origen del cambio**

| ..... |
| --- |

**Descripción de la propuesta de cambio**

| Se agrega SLA al sistema de tickets. |
| --- |

**Justificación de la propuesta de cambio**

| SLA mejorará cómo se ven y utilizan los tickets, ayudando a conocer los costos de los tickets y los tiempos estimados de resolución de estos mismos. |
| --- |

**Impacto**

| Generará un impacto positivo en cómo los usuarios ven los tickets. |
| --- |

**Implicaciones de recursos (materiales y capital humano)**

| Implica el uso de capital humano de 1 integrante del equipo. |
| --- |

**Implicaciones para los interesados**

| Los interesados propusieron este cambio en el proyecto. |
| --- |

**Implicaciones en la documentación del proyecto**

| Agregado como requisito funcional a la planilla de requisitos. |
| --- |

**Riesgos**

| El no desarrollar el SLA no mostrará a los usuarios los tiempos de resolución de los tickets. |
| --- |

**Comentarios**

| Sin comentarios… |
| --- |

**Aprobación**

| Lo aprueba Matias Leyton |
| --- |

**Firmas del comité de cambios**

| **Nombre** | **Rol / Cargo** | **Firma** |
| --- | --- | --- |
| **Matias Leyton** | **Gestor de proyecto** | **Matias L.** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Solicitud de cambio**

Sistema de tickets

***Fecha: 28/11/2024***

**Datos de la solicitud de cambio**

| Nro control de solicitud de cambio | C3 |
| --- | --- |
| Solicitante del cambio | Matias Leyton |
| Área del solicitante | Desarrollo |
| Lugar | Duoc |
| Patrocinador del proyecto | Puma |
| Gerente del proyecto | Sebastian Vargas |

**Categoría de cambio**

Marcar todas las que apliquen:

|  |
| --- |

**Causa / origen del cambio**

| ..... |
| --- |

**Descripción de la propuesta de cambio**

| Se descarta el uso de los servicios de Amazon Web Services (AWS) para subir la aplicacion a la nube. |
| --- |

**Justificación de la propuesta de cambio**

| El uso de AWS en el sistema de tickets se descarta por complejidad de implementación y la generación excesiva de costos para nuestro equipo. |
| --- |

**Impacto**

| Generara un impacto negativo en el desarrollo del proyecto. El no implementar el sistema de tickets en la nube impedira que este funcionando las 24 horas del dia, los 7 dias de la semana. Tambien impedira que se suba en un entorno productivo. |
| --- |

**Implicaciones de recursos (materiales y capital humano)**

| Implica el uso de capital humano de 2 integrantes del equipo. |
| --- |

**Implicaciones para los interesados**

| Para los interesados no es un cambio que les afecte directamente. |
| --- |

**Implicaciones en la documentación del proyecto**

| En la documentación hay que cambiar el uso de AWS a uso de servicios en Local. |
| --- |

**Riesgos**

| El no desarrollar en la nube impedirá que nuestros usuarios se puedan conectar en cualquier momento de la semana a ingresar tickets. Esto requerirá que desarrollar un paso extra al terminar el sistema de tickets. |
| --- |

**Comentarios**

| Nuestro objetivo era incluir los servicios en la nube desde un principio, pero no fue posible por la complejidad. El principal problema fue el desconocimiento de cómo trabajar con los servicios de AWS. |
| --- |

**Aprobación**

| Lo aprueba Matias Leyton |
| --- |

**Firmas del comité de cambios**

| **Nombre** | **Rol / Cargo** | **Firma** |
| --- | --- | --- |
| **Matias Leyton** | **Gestor de proyecto** | **Matias L.** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Solicitud de cambio**

Sistema de tickets

***Fecha: 28/11/2024***

**Datos de la solicitud de cambio**

| Nro control de solicitud de cambio | C4 |
| --- | --- |
| Solicitante del cambio | Matias Leyton |
| Área del solicitante | Desarrollo |
| Lugar | Duoc |
| Patrocinador del proyecto | Puma |
| Gerente del proyecto | Sebastian Vargas |

**Categoría de cambio**

Marcar todas las que apliquen:

|  |
| --- |

**Causa / origen del cambio**

| ..... |
| --- |

**Descripción de la propuesta de cambio**

| Se descarta “El usuario debe ser notificado cuando el tickets cambie entre fases importantes, como: "En Revisión", "Denegado", "Aceptado", "Solucionado" |
| --- |

**Justificación de la propuesta de cambio**

| Se descarta por complejidad, costos y tiempo de desarrollo. |
| --- |

**Impacto**

| Negativo, al no recibir una notificación los usuarios tendrán que revisar constantemente la página para ver si se resolvió el ticket. |
| --- |

**Implicaciones de recursos (materiales y capital humano)**

| Implica el uso de capital humano de 2 integrantes del equipo. |
| --- |

**Implicaciones para los interesados**

| Para los interesados no es un cambio que les afecte directamente. |
| --- |

**Implicaciones en la documentación del proyecto**

| En la documentación hay que descartar las notificaciones para el usuario. |
| --- |

**Riesgos**

| Los usuarios no se enteraran del ticket a menos que revisen o que en el departamento TI le avisen por mensaje la resolución del ticket. |
| --- |

**Comentarios**

| Sin comentarios |
| --- |

**Aprobación**

| Lo aprueba Matias Leyton |
| --- |

**Firmas del comité de cambios**

| **Nombre** | **Rol / Cargo** | **Firma** |
| --- | --- | --- |
| **Matias Leyton** | **Gestor de proyecto** | **Matias L.** |
|  |  |  |
|  |  |  |