

RFC 2023-000001

Aplicar solución propuesta para problema PRB 2023-000001

Código:	RFC 2023-000001	Horas dedicadas:	3,06 hora/s
Estado:	RFC cerrado	Otros gastos:	220 €
Subestado:		Total horas estimadas:	19 hora/s
Origen / Fecha creación:	Gestión de Problemas 23/11/2023 19:26:55	Total horas reales:	3,06 hora/s
Categoría:	/Interna/Software	Intentos de solución:	1
Tipo:	CP RFC Significativo		
Tipo de autorización:	Autorización requerida		
Estado de la autorización:	Autorizada		
Registrado por:	Software_03, CP_Especialista en		
Última modificación:	Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 23:12:35		

Registro

Origen / Fecha creación:	Gestión de Problemas 23/11/2023 19:26:55	
Registrado por:	Software_03, CP_Especialista en	
Notificado por:		
Localización:		Cliente:
Título:	Aplicar solución propuesta para problema PRB 2023-000001	
Descripción:	El problema causaba un fallo en el software de resolución de problemas	

Clasificación

Tipo:	CP RFC Significativo
Categoría:	/Interna/Software
Prioridad:	Media

Aceptación del cambio (RFC)

Anotación:		Horas:	0
		Gastos:	0
Acción a realizar:	Aceptar RFC		
Grupo:	CP Gestores	Gestor:	Sistemas_01 (gerente), CP_Admi
Firma registro:	Software_03, CP_Especialista en 23/11/2023 19:31:32		

CI's y activos afectados

Nombre	Origen	Tipo	Proveedor	Contrato
CP Web Server	CMDB	CI (/CP_Software)		

Investigación

Investigación y Diagnóstico

Planificación general del cambio y la entrega:

* Identificación del Fallo: Analizar y documentar el fallo.

- * Desarrollo y Pruebas: Corregir el fallo, realizar pruebas unitarias e integrales.
- * Implementación y Seguimiento: Implementar la solución, monitorizar post-implementación y recopilar retroalimentación para mejoras continuas.

Objetivo y requisitos generales:

- * Resolver el fallo de manera rápida para minimizar el impacto.
- * Mantener la estabilidad del sistema durante y después de la implementación.
- * Documentar de forma completa el fallo, la solución y los pasos de prueba.
- * Desarrollar la solución con código de calidad y seguir las mejores prácticas.

Criterios de aceptación:

- * La solución debe corregir el fallo sin introducir nuevos problemas.
- * Las pruebas integrales deben validarse con éxito, garantizando la funcionalidad total.
- * La implementación debe completarse dentro del tiempo establecido, con una retroalimentación positiva de los usuarios.

Análisis de impacto:

- * El fallo actual afecta la experiencia del usuario y la eficiencia del sistema.
- * La resolución exitosa mejora la satisfacción del usuario y la estabilidad operativa.
- * Un impacto negativo mal gestionado podría resultar en pérdida de clientes y confianza.

Plan de roll-out:

- * Implementar la solución en un entorno de prueba para verificar la estabilidad.
- * Realizar un despliegue gradual en ambientes de baja criticidad antes de la implementación total.
- * Monitorear continuamente después del roll-out completo para abordar posibles problemas inmediatamente.

Plan de back-out:

- * Establecer puntos de control durante la implementación para evaluar la estabilidad.
- * Si se detecta un problema significativo, revertir a la versión anterior de manera inmediata.
- * Notificar a los usuarios y stakeholders sobre el back-out y comunicar el plan revisado.

Plan de pruebas:

- * Realizar pruebas unitarias y de integración para verificar la corrección del código.
- * Ejecutar pruebas de regresión y de aceptación del usuario para validar la estabilidad y funcionalidad.
- * Evaluar el rendimiento, seguridad y plan de contingencia antes de implementar, asegurando una entrega robusta y confiable.

Plan de comunicación:

- * Notificar a los stakeholders sobre la identificación del fallo y el plan de resolución.
- * Proporcionar actualizaciones regulares durante el desarrollo y las pruebas.
- * Informar de manera inmediata sobre la implementación exitosa y cualquier cambio en el cronograma.

Equipo de trabajo

Grupo / Técnico	Función en el equipo	Comentarios
CP Investigadores de problemas (Grupo)	Investigación del RFC	El cambio propuesto parece viable

Otros stakeholders

Usuario (stakeholder)	Tipo	Relación con el RFC	Comentarios
-----------------------	------	---------------------	-------------

Validar investigación

Comentarios de investigación

Acción a realizar	Pasar al CAB para autorizar
Firma investigación	Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 22:13:36

Autorización

Tipo de autorización:	Autorización requerida	Estado de la autorización:	Autorizada 11/12/2023 22:19:38
CAB / ECAB:	CP CAB		Debe autorizar el coordinador del CAB
Coordinador CAB:	Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de		Autorizada 11/12/2023 22:19:38

Integrantes del CAB

Usuario	Origen	Autorización
Contacto, ALSA	CAB / ECAB	Sin respuesta

Contacto, Ayuntamiento Gijón	CAB / ECAB	Sin respuesta
Contacto, EMTUSA	CAB / ECAB	Sin respuesta
Contacto, SEUR	CAB / ECAB	Sin respuesta
Contacto, UPS	CAB / ECAB	Sin respuesta
Sistemas_02, CP_Administrador de	CAB / ECAB	Sin respuesta

Planificación

Fecha inicio estimada:	13/12/2023	Fecha inicio real:	13/12/2023
Fecha despliegue estimada:	18/12/2023	Fecha despliegue real:	18/12/2023
Fecha cierre estimada:	20/12/2023	Fecha cierre real:	21/12/2023

Tareas / Hitos de planificación			
Tarea / Hito		Planificación	
(Hito) Análisis		Visibilidad: Interna	
Responsable:	CP Investigadores de problemas (Grupo)	Estimadas: 5,00	Fecha fin: 18/12/2023
Firma:	Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 22:42:28	Reales: 1,03	Estado: Finalizado
		Comentarios:	
(Hito) Construcción		Visibilidad: Interna	
Responsable:	CP Investigadores de problemas (Grupo)	Estimadas: 7,00	Fecha fin: 18/12/2023
Firma:	Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 22:43:20	Reales: 2,03	Estado: Finalizado
		Comentarios:	
(Hito) Pruebas		Visibilidad: Interna	
Responsable:	Software_01, CP_Especialista en (Técnico)	Estimadas: 3,00	Fecha fin: 18/12/2023
Firma:	Software_01, CP_Especialista en 11/12/2023 22:56:24	Reales: 0,00	Estado: Finalizado
		Comentarios:	
(Hito) Implementación		Visibilidad: Interna	
Responsable:	CP Investigadores de problemas (Grupo)	Estimadas: 3,00	Fecha fin: 18/12/2023
Firma:	Software_02, CP_Especialista en 11/12/2023 22:57:12	Reales: 0,00	Estado: Finalizado
		Comentarios:	
(Hito) Documentación		Visibilidad: Interna	
Responsable:	CP Investigadores de problemas (Grupo)	Estimadas: 1,00	Fecha fin: 18/12/2023
Firma:	Software_02, CP_Especialista en 11/12/2023 22:57:24	Reales: 0,00	Estado: Finalizado
		Comentarios:	

Entregas y despliegues planificados		
Entrega	Fecha y responsable	Estado

Firma planificación: Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 22:48:54

Implementación

Histórico de anotaciones		
Detalles		Anotación
Fecha	20/12/2023 0:00:00	CP Gestores Software_02, CP_Especialista en Construcción del cambio
Horas	2,03	
Gastos	200	
Hito	Construcción	
Fecha	20/12/2023 0:00:00	CP Gestores Software_02, CP_Especialista en Análisis del caso
Horas	1,03	
Gastos	20	
Hito	Análisis	

Firma implementación: Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 23:01:23

Cierre

Resolución:	Correcta
Firma cierre / revocación solución:	Sistemas_01 (gerente), CP_Administrador de 11/12/2023 23:12:33

Información adicional

Anexos relacionados con el RFC			
Nombre	Descripción	Anexado por	Fecha

RFCs relacionadas

Tipo relación: Independiente

Tópicos de conocimiento vinculados (KB)

Código:	Título:	Estado:	Comentarios relación:
---------	---------	---------	-----------------------

Incidencias / Peticiones vinculadas

Código:	Título:	Estado:	Comentarios relación:
---------	---------	---------	-----------------------

Problemas vinculados

Código:	Título:	Estado:	Comentarios relación:
---------	---------	---------	-----------------------

PRB 2023-000001	Fallo en el software de resolución de incidencias	Error cerrado solucionado
-----------------	---	---------------------------

Campos personalizados