| novis_logologo 2012 PNG.PNG |
| --- |

**Documento**

**Requerimiento de Cambios (RdC)**

Tema

| Responsable | CENABAST– Nombre Usuario solicitante |
| --- | --- |
| Fecha | 20/11/2019 |
| Revisión plantilla | 1.0 |

Instrucciones Generales

En esta sección se presenta el procedimiento que se debe seguir para completar la especificación de un Requerimiento de Cambios.

## **Definiciones:**

* **Requerimiento de Cambio:** Cambio requerido y/o sugerido para mejorar la calidad y/o estabilidad de las aplicaciones SAP, ya sea a través de cambios correctivos y/o evolutivos.
* **Cambio Correctivo:** Cambios al Customizing o Workbench en los sistemas SAP, implementados con el objetivo de corregir funcionalidad ya existente o prevista en el levantamiento inicial del servicio, normalmente gatilladas por errores del sistema.
* **Cambio Evolutivo:** Cambios al Customizing o Workbench en los sistemas SAP, orientados a mejorar los procesos de negocio implementados por el cliente, abordando nuevos requerimientos producto de la evolución natural del negocio, no previstos en el levantamiento inicial del servicio.
* **Cambio Urgente:** Corresponden a “Cambios Correctivos”, requeridos para resolver un incidente o corrección al sistema considerado crítico para la continuidad operacional del negocio, donde la solución temporal puede no ser suficiente. Estos cambios requieren ser revisados y probados de manera acelerada, una vez aprobado el cambio, su implementación es realizada tan rápido como sea posible.
* **Customizing:** Se entiende por cambios en el customizing a los cambios en la parametrización de la funcionalidad estándar de los sistemas SAP.
* **Workbench:** Se entiende por cambios en el Workbench (o ABAP Workbench) a cambios en objetos no estándar de SAP que incluyen código ABAP (user/field exit, programas Z, funciones Z, etc.) y/o ampliaciones no estándar a la base de datos (tablas Z).
* **Contraparte Válida:** Responsable asignado por parte del cliente para aclarar dudas, validar el entendimiento del Consultor, realizar pruebas en test y aprobar el trabajo realizado.
* **Contraparte Válida de respaldo:** Responsable asignado por parte del cliente para ser contactado en caso de que la primera Contraparte no esté disponible.
* **Consultor Responsable:** Responsable por parte de Novis de estudiar el requerimiento, aclarar dudas, plantear una solución a la situación y ejecutar los trabajos necesarios.
* **Criterios de Aceptación:** Son criterios objetivos y medibles que permiten calificar y validar que la solución ante un requerimiento de cambios ha sido exitosa para el cliente.

**Procedimiento de RdC Planificado:**

El proceso de cambios planificados, tiene por objetivo el iniciar la resolución de un problema reportado siguiendo un proceso planificado de trabajo. Incluye modificación al Workbench y/o al Customizing y el plan se inicia con la recepción por parte de Novis de un RdC.

**La secuencia del procedimiento es la siguiente:**

* El cliente envía este documento de RdC con las definiciones necesarias.
* Al recibir el RdC, NOVIS asigna un Consultor responsable.
* El consultor contactará telefónicamente a la Contraparte Válida del cliente (o eventualmente a la Contraparte de respaldo) para aclarar dudas sobre la necesidad y definir de manera conjunta los Criterios de Aceptación que determinarán el cierre exitoso del RdC.
* El consultorlitteConsultor define una solución que plasma en la sección “Solución Propuesta”, y define una estimación de esfuerzo. El documento resultante es enviado a la Contraparte Válida para su validación y aprobación. Las propuestas de implementación presentadas por Novis, tienen plazo de validez de 30 días. Si el cliente no ha dado una respuesta durante este plazo, la propuesta se considera rechazada. Posterior a esta fecha, las solicitudes de cambio que requieren ser retomadas, serán evaluadas como un nuevo requerimiento.
* Una vez recibida la aprobación, se define un Consultor responsable de la implementación y se informa al cliente la fecha de la entrega del RdC en el ambiente Test.
* Durante la ejecución de la solución el Consultor responsable podrá realizar consultas aclaratorias a la Contraparte Valida (o a su respaldo). Usualmente ante la eventual detección de condiciones de borde que puedan ser encontradas en el desarrollo de la solución.
* Entregado en test el RdC, la Contraparte Válida contará con dos semanas de plazo para efectuar las pruebas necesarias y validar que la solución entregada esta correcta y dar por aceptado el RdC. Si esto no ocurre en el plazo de dos semanas, se asumirá que el RdC ha sido aceptado como exitoso. Cualquier posterior modificación que se requiera se considerará como un nuevo RdC.

**Procedimiento de RdC Urgente:**

El proceso de cambios urgentes, tiene por objetivo el inicio de la resolución al problema reportado en el menor tiempo posible. Incluye modificación al Workbench y/o al Customizing que por su naturaleza de urgente impide que se realicen actividades de preparación, relacionadas a un proceso planificado de evaluación e implementación del cambio. El proceso culmina con una liquidación del esfuerzo realizado cuando la solución ha sido implementada.

## **La secuencia del procedimiento es la siguiente:**

* El cliente notifica (telefónicamente o por mail) que requiere ejecutar un requerimiento de cambio urgente, aportando los antecedentes del problema, ya sea estos de un ticket de incidencia u otros. Critico es que junto a los antecedentes se notifique el nombre y datos de contacto (teléfonos y mail) de la Contraparte Valida.
* Es importante destacar que el tiempo utilizado en el análisis e implementación de requerimientos de cambios urgentes, implicará un desplazamiento en la priorización de requerimientos de cambios planificados que pudieran estar previamente agendados.
* Al recibir el RdC, NOVIS asigna un Consultor responsable, quien a la mayor brevedad posible construirá un documento de especificaciones, indicando como mínimo los antecedentes recibidos del problema, solución propuesta (en algunas oportunidades hay más de una), riesgos potenciales asociados, criterios de aceptación y datos básicos de Contraparte Válida.
* El consultor contactará telefónicamente a la mayor brevedad posible a la Contraparte Válida del cliente (o eventualmente a la Contraparte de respaldo) para aclarar dudas, analizar la posible solución propuesta, verificar los posibles riesgos y definir de manera conjunta los Criterios de Aceptación que determinarán el cierre exitoso del RdC.
* Aprobada la solución por parte del cliente, el Consultor de inmediato procede con su ejecución e implementación.
* Durante la ejecución de la solución el Consultor responsable podrá realizar consultas aclaratorias a la Contraparte Valida (o a su respaldo), usualmente ante la eventual detección de condiciones de borde que puedan ser encontradas en el desarrollo de la solución. Para estos efectos el Consultor responsable deberá contar con la disponibilidad en todo momento de la Contraparte Valida para aclaración de dudas, efectuar pruebas y aceptar el RdC.
* Entregado en test el RdC, (y en todos los casos) se requiere un tiempo de reacción (feedback) de la contraparte válida (o su respaldo) máximo de 1 hora. Si esto no ocurre, el RdC pierde el carácter de urgente, considerándolo como RdC Planificado, y por tanto, el consultor asignado para realizar el desarrollo queda liberado.
* Al finalizar el RdC se hará una liquidación del esfuerzo realizado, el cuál le será comunicado al cliente. Asimismo, se procederá a generar la documentación necesaria que corresponda. Es importante tener en cuenta que esta liquidación de esfuerzo podrá incluir sobre costos por trabajos fuera de horario hábil, si se cuenta con una necesidad imperiosa, y al mismo tiempo, hay disponibilidad de Consultor.

Información General

| Información del Cliente | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha de solicitud/Creación. | 10/01/2011 | | |
| RdC Planificado \_\_X\_\_ | RdC Urgente \_\_\_\_ | | |
| Tipo de Cambio | Correctivo \_\_\_\_ Evolutivo \_x\_\_\_ | | |
|  | | | |
| Contraparte válida responsable | | | |
| Nombre | Solicitante | | |
| Fonos |  | | |
| e-mail |  | | |
| Contraparte válida responsable de respaldo | | | |
| Nombre | Responsable TI | | |
| Fonos |  | | |
| e-mail |  | | |
| Información de NOVIS | | | |
| Sistema/ Módulo | | R/3 – MM |
| N° Ticket en SSM (KAM) | | XXXXX |
| N° Orden de Evaluación (KAM) | | XXXXX |
| Consultor responsable de la evaluación | |  |
| Fecha de entrega del documento por parte del Consultor. | | dd/mm/yyyy |

Sección de El Cliente

## **Problema de Negocio (solo Cambio Planificado)**

*<<Detalle de la problemática, incluyendo paso a paso de lo que se esta realizando hasta llegar al erro>>*

## **Proceso(s) de Negocio(s) Involucrado(s) (solo Cambio Planificado)**

*<<Detalle del proceso que se esta realizando, que implicancias tiene en distintos modulos>>*

## **Requerimiento de Cambio (Cambio Planificado y Urgente)**

### Especificación global

*<<Detalle del requerimiento, objetivos, descripción de la modificación o nueva funcionalidad>>*

### Contexto del requerimiento

*<<Describir el contexto en el cual se desarrolla el cambio. Indicar si se es parte de un proyecto, plan de mejora continua o actividades para un Upgrade. Especificar fechas relevantes o hitos a considerar>>*

### Transacciones involucradas *(De conocerlas)*

*<<Detalle de las transacciones SAP que serían intervenidas y como participan dentro del proceso de negocio, si es que estas son conocidas>>.*

### Dependencias de otros módulos o sistemas legados *(De existir)*

*<<Si se requieren datos previos.*

### Consideraciones

*<<Indicar particularidades, experiencias anteriores, condiciones especiales y comentarios que ayuden a proponer una solución>>*

## **Criterios de aceptación y Escenarios de Prueba**

### Criterios de aceptación (Cambio Planificado y Urgente)

*<<Detallar cuáles serían los resultados observables que indicarán que la implementación del cambio fue exitosa y/o comportamiento esperado de la solución luego de implementar el cambio solicitado>>*

### Escenarios y datos de prueba (solo Cambio Planificado)

*<<Si este cambio apunta a resolver un problema, indicar pasos y los datos a seguir para reproducir dicho problema en ambiente de Test. Se puede apoyar la información de la tabla con pantallas de SAP>>.*

*<<En caso de un cambio para funcionalidades no existentes en el sistema, se deben diseñar los escenarios y los conjuntos de datos con los que se validará que los criterios de aceptación son cumplidos a cabalidad>>*

# Condiciones Del Requerimiento (solo Cambio Planificado). *Llenar tabla si se requiere algún actividad de los ítems especificados*

## **Tabla de alcance**

| Actividad | Si | No |
| --- | --- | --- |
| Creación de manuales. |  |  |
| Capacitación usuario final. |  |  |
| Carga de datos para pruebas unitarias en test. | x |  |
| Carga de datos en productivo. |  |  |
| Validación del cambio en Productivo. | x |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Sección de Novis

1. **Análisis y Diagnóstico (solo Cambio Planificado)**

*<<Se indica el entendimiento del problema para deducir la solución que aplica para este caso>>.*

1. **Caso de Uso (solo Cambio Planificado)**

*<<Se indica el caso de uso que es abordado por el requerimiento de cambio, dado que reportes, programas estándar y programas Z poseen diferentes funcionalidades específicas en SAP; esto permite definir cuál será tratada>>*

1. **Riesgo de implementación (Cambio Planificado y Urgente)**

*<<Se describen los riesgos y problemas que podría ocasionar la implementación del requerimiento de cambio>>*

1. **Solución Propuesta (Cambio Planificado y Urgente)**

*<<Se propone una o varias alternativas de solución que permitan satisfacer los requerimientos del cliente, esta descripción es general y no incorpora detalles técnicos>>*

1. **Estrategia técnica (solo Cambio Planificado)**

*<<Se describen en forma general modificaciones a programas, estructuras de datos o modificaciones en configuraciones que se realizarán en implementación>>*

1. **Documentación entregable (solo Cambio Planificado)**

La documentación del requerimiento será entregada en el ticket correspondiente:

| N° | Documento | Tipo documento |
| --- | --- | --- |
| 1 | Documento de Requerimiento de Cambio (F-0001-00). | Requerimiento |
| 2 | Documento de Evaluación (F-0001-00). | Evaluación |
| 3 | Documento de Especificación Funcional (F-0002-00). | Especificación |
| 4 | Documento de Pruebas Unitarias (F-0003-00). | Pruebas |
| 5 | Solicitud de Transportes a Test (F-0004-00). | Transporte Test |
| 6 | Solicitud de Transportes a Productivo (F-0004-00). | Transporte PRD |

1. **Estimación de Esfuerzo Requerido (solo Cambio Planificado)**

La estimación de esfuerzo es desglosada en la tabla siguiente:

| Ítem de la estimación | Horas |
| --- | --- |
| Evaluación |  |
| Implementación |  |
| Pruebas Unitarias |  |
| Documentación |  |
| Otros… |  |
| Total |  |

Premisas y Supuestos

* Durante la etapa de análisis se deberá validar en detalle la solución propuesta y establecer los criterios de aceptación conforme.
* La implementación será de los procesos de negocio detallados en el alcance ya descrito. Los procesos no listados son considerados fuera del alcance del proyecto definido en esta propuesta.
* El cliente es responsable de revisar y aprobar los productos, servicios y entregables en los plazos establecidos de común acuerdo y documentados en el RDC.
* El cliente es responsable de probar y validar los procesos de negocio entregados.
* La conducción y administración del proyecto será conjunta entre el cliente y NOVIS en todas las instancias del proyecto.
* Este RDC asume que el cliente es responsable de capacitar a los usuarios finales, los manuales de usuario también serán responsabilidad del cliente.
* En el evento de que se presenten atrasos por circunstancias que sean de exclusiva responsabilidad de el cliente, en cuanto a ampliación del alcance, solicitud de funcionalidades no contempladas en el alcance definido, o incumplimiento de compromisos del RDC, el Consultor de implementación podrá aplazar los compromisos de entrega tantos días como sea necesario para subsanar el problema, sin que sean aplicables multas o penalidades. Asimismo, el Consultor de implementación determinará los plazos adicionales resultantes y los posibles costos que esto pudiese ocasionar, para ser presentados y sometidos a la autorización de el cliente.
* El personal asignado al proyecto por ambas empresas tendrá una dedicación suficiente de tiempo para cumplir con los objetivos del RDC, con experiencia en las áreas involucradas y con amplios conocimientos de los procesos de negocio, de la estructura, de las normas y de los sistemas de el cliente y SAP respectivamente; además, deberá estar especialmente asignado en los períodos de aceptación de entregables.
* Dado que el éxito del RDC es altamente dependiente del grado de participación y compromiso de de ambas organizaciones y de los usuarios durante todo el ciclo de vida del RDC, el personal de ambas organizaciones tomará las decisiones críticas de negocio en el tiempo apropiado. Resulta relevante el claro entendimiento de los roles y responsabilidades en ambas partes empresariales. El personal asignado de las organizaciones deberá contar con la capacidad de tomar decisiones o facilitar las mismas a fin de asegurar el normal avance en las tareas del RDC.
* Será responsabilidad de el cliente la administración de la seguridad en el sistema SAP (usuarios, autorizaciones, roles).
* El alcance de las tareas a cargo del Consultor de implementación sólo comprende la funcionalidad incluida en el alcance de la solución ofrecida en el RDC.
* El clienteserá responsable de proveer los recursos humanos de sistemas y usuarios necesarios para las distintas etapas de las pruebas.
* La ejecución de las pruebas de aceptación será responsabilidad del cliente**.**
* El clienteserá responsable por los errores originados por una incorrecta carga de datos en tablas por parte del usuario, así como de la mala definición de los escenarios que se definan para las distintas pruebas.