|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Ticket: ND** | **Fecha cambio:**  |
|  |  |
|  ------------------------ |  |
| Espacio reservado para ser diligenciado por Mesa de Servicio |  DD MM AAAA |
| **Identificación del responsable del cambio**  |
| **Nombre** | **Cargo** | **Teléfono/ Ext** | **Correo electrónico** |
|   |   |   |   |
| **Fecha estimada del cambio** | **Hora estimada del cambio** | **Tiempo estimado para realizar el cambio** |
|   |   |   |   |   |  | **Horas** |  |
| **DD** | **MM** | **AA** | **HH** | **MM** | **PM** | **Minutos** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Áreas de servicio y/o aplicaciones afectadas:** |
|  |
|
| **Antecedentes del cambio (¿por qué se requiere?):** |
|  |
|
| **Nombre del cambio** | **Prioridad del cambio:** |
|   | Urgente ( ) |
| **Alcance del cambio:**  | Alto ( ) |
|   | Medio ( ) |
| Bajo ( ) |
| **Análisis de Impacto**  |
|  |
| **¿Qué procesos de negocio del cliente afecta el cambio?**  |
| **Análisis de Impacto**  |
|  |
| **¿Qué áreas de servicio o elementos de TI afecta el cambio? (Hardware, Software, aplicaciones, servicios de TI)**  |
|  |
| **¿Cantidad de usuarios afectados?**  |
|  |
| **¿Cómo impacta el cambio el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio?**  |
|  |
| **Beneficios del cambio** |
|  |
|
| **Consecuencias de no realizar el cambio solicitado:** |
|  |
|
| **Plan Actividades Previas del Cambio** |
| **TAREA** | **FECHA/HORA INICIO** | **FECHA/HORA FINALIZACIÓN** | **RESPONSABLE** | **NÚMERO DE CELULAR** |
|   |   |   |   |   |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
| **Plan de ejecución** |
| **TAREA** | **FECHA/HORA INICIO** | **FECHA/HORA FINALIZACIÓN** | **RESPONSABLE** | **NÚMERO DE CELULAR** |
|   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Plan de Reversión y Control de Riesgos (roll-back)** |
| **TAREA** | **FECHA/HORA INICIO** | **FECHA/HORA FINALIZACIÓN** | **RESPONSABLE** | **NÚMERO DE CELULAR** |
|   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Plan de Pruebas**  |
| **TAREA** | **FECHA/HORA INICIO** | **FECHA/HORA FINALIZACIÓN** | **RESPONSABLE** | **NÚMERO DE CELULAR** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Entregables y Criterios de Aceptación**  |
|  |
|
| **Mensaje para los usuarios o dependencias afectadas por el cambio:** |
| **Antes de realizarlo:** |
|  |
|
| **Después de realizarlo:** |
|  |
|  |
| **Fecha y frecuencia estimada para envío de mensajes a usuarios:**  |
| **Antes de realizar el cambio:** |
|  |
| **Después de realizar el cambio:** |
|  |
|
| **Documentos anexos (si existen)** |
| **LOS SIGUIENTES ÍTEMS DEBEN SER DILIGENCIADOS POR EL ADMINISTRADOR DEL CAMBIO** |
| **Aprobaciones respectivas** |
|  |
| **Funcionario administrador /rol** | **Subdirector de Recursos Tecnológicos** |
|  |
| **Fecha Aprobación:**  | **Observaciones:**  |
|   |   |   |   |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
|  |

**INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO**

| **Nombre del campo** | **Descripción del campo** |
| --- | --- |
| Ticket: ND  | Espacio reservado para ser diligenciado por Mesa de Servicio. |
| Fecha de cambio  | Indica la fecha en la que se solicita el cambio. |
| Nombre  | Nombre del responsable del cambio, es la persona que lo solicita. |
| Cargo  | Cargo del responsable del cambio o de la persona que lo solicita.  |
| Teléfono/Ext  | Número telefónico de contacto con el responsable del cambio. |
| Correo electrónico  | Dirección de correo electrónico del responsable del cambio (Debe incluir el signo arroba). |
| Fecha estimada del cambio  | Fecha en la cual se proyecta realizar el cambio. |
| Hora estimada del cambio  | Expresar la hora en HH, los minutos MM y el tipo de horario que puede ser PM o AM.  |
| Tiempo estimado para realizar el cambio  | Expresa las horas y los minutos que se requiere para implementar el cambio. |
| Áreas de servicio y/o aplicaciones afectadas  | Relaciona los procesos y /o los servicios que se puedan afectar. |
| Antecedentes del cambio  | Describe el por qué se realiza el cambio.  |
| Nombre del cambio  | En forma corta describe el cambio sin detalles.  |
| Alcance del cambio  | Describe el objetivo del cambio: ¿para qué?  |
| Prioridad del cambio  | Selecciona una de las cuatro opciones: Urgente, Alto, Medio, Bajo. |
| Qué procesos de negocio del cliente afecta el cambio  | Relaciona las áreas o los procesos que se van a ver afectados con el cambio.  |
| Que áreas de servicio o elementos de TI afecta el cambio (Hardware, software, aplicaciones, servicios de TI.  | Relaciona los elementos que se ven afectados con el cambio. |
| Cantidad de usuarios afectados  | Número de usuarios del servicio que se ve afectado.  |
| Cómo impacta el cambio el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.  | Si el cambio afecta los SLA´s describa como se afecta. |
| Beneficios del cambio | Describe las ventajas del cambio sobre los servicios o plataforma tecnológica. |
| Consecuencias de no realizar el cambio solicitado | Describe que pasaría si no se implementa el cambio. |
| Plan de actividades previas al cambio | Relaciona en cada fila una actividad o tarea a realizar antes del cambio indicando fecha/hora de inicio, fecha /hora de finalización, Nombre del responsable de realizar la actividad y el número celular o fijo de contacto. |
| Plan de ejecución | Relaciona las actividades a desarrollar cuando se va a ejecutar el cambio indicando fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, nombre del responsable de ejecutar la tarea y el número de contacto celular o fijo. |
| Plan de Reversión y Control de Riesgos (roll-bacj) | Relaciona las actividades a desarrollar cuando se va a realizar la reversión y Control de riesgos indicando fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, nombre del responsable de ejecutar la tarea y el número de contacto celular o fijo. |
| Plan de Pruebas | Relaciona las actividades a desarrollar como pruebas del cambio indicando fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, nombre del responsable de ejecutar la tarea y el número de contacto celular o fijo. |
| Entregables y Criterios de Aceptación | Detalle los documentos, manuales, equipos, configuraciones, informes y cualquier documento o elementos físicos que debe ser entregado como producto del cambio. |
| Mensaje para los usuarios o dependencias afectadas por el cambio | Elabore un mensaje que el responsable del cambio considera debe ser informado a los usuarios o dependencias afectadas por el cambio antes y después de haberlo implementado. |
| Fecha y frecuencia estimada para envío de mensajes a usuarios | Indica la fecha y la frecuencia con la cual debe ser informado el mensaje antes y después del cambio. |
| Aprobaciones respectivas | Es exclusivo del administrador del cambio. Relaciona las acciones o cambios que fueron aprobados. |
| Funcionario administrador/ rol | Firma del administrador que aprueba el cambio e indica el rol que tiene como administrador, puede ser administrador de centro de datos o administrador de centro de cableado. |
| Fecha de aprobación | Corresponde al día, mes y año de aprobación del cambio. |
| Observaciones | Registra cualquier información adicional que considera debe registrarse como producto de la solicitud de cambio. |