|  |  |
| --- | --- |
| 1. **INFORMACIÓN DEL CLIENTE** (Ingresa esta información con los datos de contacto de la empresa) | |
| **Empresa** |  |
| **Nombre** |  |
| **Cargo** |  |
| **Área** |  |
| **Correo** |  |
| **Teléfono contacto** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PRESENTADA** | | | |
| **Indique el tipo de requerimiento** | | ( ) Reporte de incidente | |
| ( ) Nuevo requerimiento (Mejora) | |
| ( ) Asesoría o preguntas generales | |
| ( ) Capacitación | |
| **Asunto** | | Indique un título general para su requerimiento | |
| **Descripción del requerimiento** | | Defina de la manera más clara sobre el requerimiento que tiene sobre el sistema. Utilice ejemplos. | |
| **Impacto en la empresa** | | ( ) Crítico ( ) Alto ( ) Medio ( ) Bajo | |
| **INFORMACIÓN ADJUNTA** ( Relacione las evidencias del requerimiento expuesto, aplica para Reporte de problemas y nuevos requerimiento) | | | |
| Nº | Nombre | | Hipervínculo/Adjuntos |
| **Video** | *Video de respaldo donde se presenta el error. Se debe especificar el minuto exacto.* | |  |
| **Imágenes** | *Imágenes permitan la identificación del problema.* | |  |
| **Archivos adjuntos** | *XML, Json, medios electrónicos, Pdfs, etc.* | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **INFORMACIÓN TÉCNICA** (Recuerda apoyarte en tu líder de sistemas para diligenciar esta información) | |
| **Versión de Ofima** | Indique la versión actual del sistema |
| **Módulo del sistema** | Indique el módulo del sistema donde presenta novedad |
| **Opción del sistema** | Indique la opción (menú) del sistema donde presenta novedad |
| **Versión de SQL** | Indique la versión de SQL que maneja su empresa |
| **Último robot ejecutado** | Indique la fecha de última actualización de robot |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **VALIDACIONES FUNCIONALES** | |
| **Diligencie este apartado si corresponde a un Reporte de incidente** | |
| **¿Cuándo sucede el incidente?** | Indique los casos, situaciones o momentos en los que se presenta el incidente |
| **¿Cuándo no sucede el incidente?** | Indique los casos, situaciones o momentos en los **no** que se presenta el incidente |
| **¿Cuándo empezó la inconsistencia?** | Indique el momento o situación donde se empezó a presentar el incidente |
| **Datos para replicar el error** | Relacione los datos y los pasos mediante los cuales se puede replicar el error |
| **Diligencie este apartado si corresponde a un Nuevo Requerimiento (Mejora)** | |
| **Cómo realiza el proceso** | Describa cómo realiza actualmente el proceso |
| **Tiempo y costo de realizar tarea manual** | Relacione el impacto actual de realizar esta tarea de forma manual |
| **Veces que repite tarea al mes** | Por favor informe la periodicidad de ejecución de esta tarea, cada cuanto debe realizarla |
| **Importancia de realizar tarea en el sistema** | Describa por qué considera importante que esta tarea pueda realizarse desde el sistema |
| **Aplicabilidad en otras empresas** | Considera que esta funcionalidad es aplicable a otras organizaciones o solo aplica para su empresa? |
| **Relacione ejemplos de cómo espera que funcione la mejora** | Relacione ejemplos de cómo espera que funcione el sistema para cubrir la necesidad que se está exponiendo |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **PRUEBAS TÉCNICAS** (Recuerda apoyarte en tu líder de sistemas para diligenciar esta información) | |
| **REPLICACIÓN DEL INCIDENTE** | |
| **Se reproduce el error en otros equipos/usuarios?** | Reproduzca el incidente en el equipo de otros usuarios de su empresa e informe el resultado |
| **¿Se reproduce el error en la empresa de pruebas?** | Reproduzca el incidente en la base de datos de pruebas que tenga configurada e informe el resultado |
| **Se reproduce el error en la empresa modelo Todoterreno?** | Reproduzca el incidente en la base de datos modelo que tenga configurada e informe el resultado |
| **REVISIÓN DE PARÁMETROS Y ESPECÍFICOS** | |
| **Ejecute los auditores del sistema y relacione los resultados generados** | Ejecute los auditores del sistema, estos deberían presentarse sin error. En caso de presentarlos, por favor relacionarlos |
| **Indique cuales parámetros y variables de configuración se revisaron** | Relacione las parametrizaciones y variables de configuración parametrizadas. Recuerde que esto debe realizarlo por el módulo técnico |
| **Indique si tiene desarrollos específicos y el resultado de la prueba luego de inactivarlos** | En caso de tener desarrollos específicos, relaciónelos. Además, realice la prueba de inactivarlos para reproducir el error, esto ayuda a identificar la causa real del incidente |
| **REVISIÓN DE CONDICIONES GENERALES DE INFRAESTRUCTURA** | |
| **¿Se han tenido cambios a nivel de servidor?** | Indique si se han tenido cambios a nivel de servidor o sistema operativo |
| **¿Se han tenido cambios a nivel de BD?** | Indique si se han tenido cambios a nivel de configuración de la base de datos |
| **¿Se han tenido cambios a nivel de seguridad o Antivirus?** | Indique si se han realizado cambios a nivel de seguridad o infraestructura. Realice pruebas de inactivación de antivirus u otros elementos de seguridad e informarlas |