Entregable Nro. 10

A: Dpto. de Sistemas Informáticos

DE: Gerencia de Proyecto

Ref.: ***Entregable 2.8 Ítem N° 2 Lote N° 1 Contrato N° 7961/2020 - LPN N. 1517/2019 Para la Adquisición de Sistema de Planeamiento de Recursos Empresariales (ERP) para la ANDE***

Fecha: 11 de Noviembre de 2022

En relación al ***Entregable 2.8 Preparación a Producción de Recursos Humanos,*** *correspondiente al* ***ITEM N. 2 Consultoría de Implementación y Soporte Técnico*** *del* ***Lote N° 1,*** correspondiente al Contrato Nro. 7961 – LPN 1517/2019 para la Adquisición de Sistema de Planeamiento de Recursos Empresariales (ERP) para la ANDE. Fecha de firma del Contrato 17/09/2020.

Dicho documento se ha presentado a través del **EXPEDIENTE ANDE 1000019215.**

Descripción	Fecha de Entrega	Plazo Entrega	Días de Atraso
Entregable 2.8 Preparación a Producción de Recursos Humanos	23/07/2022	60	0

Este documento tiene el siguiente contenido:

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

OBJETIVO DEL DOCUMENTO

ESTRATEGIA

- Plazos
- Plan de Corte
- Control de preparación final
- Gestión de Cambio
- Procedimiento de emergencia y contingencia
- Carga y validación de datos final

PLAN DE CORTE

CONTROL DE PREPARACIÓN FINAL

- Verificaciones
- Definiciones Pendientes

GESTION DE CAMBIO

- Planes de Gestión de Cambio o Adopción de Solución
  - Patrocinio
  - Alineación
  - Comunicaciones
- Capacitación
  - Capacitación a Usuarios Claves o de Avanzada

Capacitación de Usuarios Finales
Capacitación técnica orientada a Tecnología de Información (Soporte). 20
Plan de Cursos 20
Cronograma de Capacitación
CARGA Y VALIDACIÓN DE DATOS FINAL
INSTALACION DEL AMBIENTE PRODUCTIVO
Base de Datos
Servidor de Aplicaciones
PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO
Resumen de Alcance
Catálogo de Servicios
Eventos
Incidencia
Problema
Petición de Servicio
RFC
Estructuración del servicio de soporte
Roles del servicio de soporte
Herramientas de Gestión de Incidentes, horario y disponibilidad del Service Desk
Ciclo de vida de los eventos/peticiones
Gestión de Incidencias
Objetivo
Ciclo de vida de la incidencia
Registro / Estado "Nueva"
Investigación / Estado "En Curso"
Resolución / Estado "Resuelta"
Cierre / Estado "Cerrada"
Priorización de una incidencia
Caso especial I: Incidencias de prioridad urgente o inmediata 35
Caso especial II: Incidencias que no requieren transportar un cambio a producción
Gestión de Problemas
Objetivo
Ciclo de vida del problema
Priorización de un problema
Gestión de Peticiones de Servicio
Objetivo
Ciclo de vida de una petición de servicio
Priorización de una petición de servicio

Peticiones de Cambio (RFCs)

Objetivo

Ciclo de vida de una petición de cambio (RFC)

Priorización de una petición de cambio (RFC)

ANEXO A: SCRIPT DE PASOS COMPLETADOS PRUEBAS INTEGRALES

ANEXO B: SCRIPT DE PASOS PENDIENTES PRUEBAS INTEGRALES

ANEXO C: TERMINOLOGÍA

El ***Entregable 2.8 Preparación a Producción de Recursos Humanos***, fue recibido acorde a lo establecido en el Contrato y cumple con los requerimientos técnicos, aprobados por los líderes del Proyecto y usuarios claves, por lo que puede seguir su trámite de norma.

Atte.

Lic. Carlos Roa
Gerente de Proyecto - ANDE

2 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nombre	Título	Acción	Fecha	Firma
Carlos Roa	Gerente de Proyecto	Aprueba	11-11-22	
María Silguero	Líder de Recursos Humanos	Verifica	11.11.2022	
Delia Villasanti	Líder Técnico	Verifica	14-11-2022	