

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [20A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

POLÍTICA DE ENTREGA Y DESPLIEGUE PARA [NOMBRE DEL CLIENTE]

Commented [20A2]: Debe desarrollar una Política específica de Entrega y Despliegue para cada cliente.

Inserte el nombre del cliente aquí. La palabra "Cliente" en el documento debería ser reemplazada por el nombre del cliente.

Asegúrese de que esta directiva forme parte integral del SLA del cliente, así como también de las secciones del SLA o como apéndice independiente del SLA. La política de entrega y despliegue también se puede realizar sobre una base de servicio.

Commented [20A3]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

| | |
|----------------------------|--|
| Código: | |
| Versión: | |
| Fecha de la versión: | |
| Creado por: | |
| Aprobado por: | |
| Nivel de confidencialidad: | |

Historial de modificaciones

| Fecha | Versión | Creado por | Descripción de la modificación |
|-------|---------|--------------|--------------------------------|
| | 0.1 | 20000Academy | Plantilla básica del documento |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Tabla de contenido

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS..... | 3 |
| 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... | 3 |
| 3. POLÍTICA..... | 3 |
| 3.1. <i>GESTIÓN DE ENTREGA Y DESPLIEGUE</i> | <i>3</i> |
| 3.2. <i>UNIDAD DE ENTREGA Y PAQUETE DE ENTREGA</i> | <i>3</i> |
| 3.3. <i>OPCIONES DE DESPLIEGUE</i> | <i>4</i> |
| 3.4. <i>CREACIÓN Y GESTIÓN DE ENTORNOS DE PRUEBA.....</i> | <i>5</i> |
| 3.5. <i>PRUEBA DEL SERVICIO</i> | <i>5</i> |
| 3.6. <i>EJECUTAR EL DESPLIEGUE</i> | <i>6</i> |
| 3.7. <i>VERIFICAR DESPLIEGUE</i> | <i>6</i> |
| 3.8. <i>ENTREGA DE EMERGENCIA.....</i> | <i>6</i> |
| 4. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS | 7 |
| 5. APÉNDICES | 7 |

1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de esta política es asegurar que las entregas de [nombre de la organización] para [nombre del cliente] sean planificadas, construidas, probadas e implementadas a través de un proceso formal.

Commented [20A4]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

Esta política aplica a todos los empleados de tiempo completo, de media jornada y contratados de [nombre de la organización]; como también a proveedores relacionados en actividades de entrega y despliegue dentro de [nombre de la organización].

Los usuarios de este documento son empleados de [organización de Gestión de servicios de TI] y [descripción del cargo o representante de cliente].

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartado 8.5.3
- Proceso de gestión de entrega y despliegue
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- Proceso de gestión de cambios

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

3. Política

3.1. Gestión de entrega y despliegue

Al [cargo] se le asignó el rol de Gerente de entrega y despliegue para [nombre del cliente].

Commented [20A7]: Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

Responsabilidades del Gerente de entrega y despliegue:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- construir, probar e implementar cada entrega.
- Asegurar que el plan de despliegue para servicios nuevos o modificados, como también los criterios de aceptación, sean acordados con [nombre del cliente].
- Garantizar que se conceda autorización para el cambio antes de comenzar cualquier actividad que lo requiera.
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A8]: [Redacted]

3.2. Unidad de entrega y paquete de entrega

Commented [20A9]: [Redacted]

[nombre de la organización]

Una unidad de entrega es parte de un servicio o infraestructura que se entrega como una entidad independiente.

[Nombre del cliente] define una entrega de la siguiente forma:

| | Tipo de entrega | | Frecuencia | | Método de despliegue |
|--|-----------------|--|--|--|--------------------------------|
| | Importante | | Según disponibilidad del proveedor | | Big-bang, Manual |
| | Menor | | Trimestral | | En fases, Automatización, Push |
| | Emergencia | | A pedido | | Big-Bang, Push, Automatización |
| | Importante | | A pedido del departamento financiero de la empresa | | Big-bang, Manual |
| | Menor | | Mensual | | En fases, Push, Automatización |
| | Emergencia | | A pedido | | Big-Bang, Push, Automatización |

Commented [AJ10]: Esto es un ejemplo

Commented [AJ11]:

Commented [20A12]:

3.3. Opciones de despliegue

El proceso de entrega y despliegue y las opciones son administradas por:

- [Nombre del cliente]: [cargo] administra todas las actividades de entrega y despliegue.
- [Proveedor de servicios]: Gerente de Entrega y Despliegue

Commented [20A13]:

Las opciones de despliegue incluyen método de despliegue, frecuencia y tipo de entrega.

Commented [20A14]: Elimine si alguna de las opciones no son importantes o agregue otras si es necesario.

[nombre del cliente] utiliza los siguientes tipos de entrega:

- **Entrega importante:** se implementa una amplia cantidad de nuevas funcionalidades. Este tipo de entrega reemplaza a otras entregas menores o de emergencia. El Gerente de Entrega y Despliegue es el responsable del despliegue de la entrega importante y la Autoridad de Cambio es responsable de la autorización.

[Redacted text]

Commented [20A15]:

[Nombre del cliente] utiliza las siguientes metodologías de despliegue:

1. "Big-Bang" (el servicio se despliega para todos los usuarios al mismo tiempo) vs. "En fases" (el servicio se despliega a un grupo inicial de usuarios y luego, de acuerdo a la programación, a otros grupos de usuarios).

[Redacted text]

Commented [20A16]:

El despliegue de las entregas se sigue a través del Plan de Despliegue, incluido en el Plan de Gestión de Entregas y Despliegues. El Gerente de Entrega y Despliegue es el responsable de acordar con [nombre del cliente] el plan de despliegue para cada entrega.

[Redacted text]

Los EC que son desarrollados o modificados durante el proceso de entrega son controlados a través del proceso de Gestión de la configuración.

Commented [20A17]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 06.3_Gestion_de_configuracion".

3.4. Creación y gestión de entornos de prueba

El Gerente de la Validación y Pruebas del Servicio es responsable de asegurar que los entornos de prueba y aceptación estén preparados y listos, como también de que se incluya una referencia al entorno de pruebas en la Planificación de entregas.

Commented [20A18]: Por favor, consulta el Proceso de Diseño y transición de servicios para una descripción del rol.

3.5. Prueba del servicio

El Gerente de Entrega y Despliegue es responsable de asegurar que los criterios de aceptación para la entrega sean acordados con [nombre del cliente y/o nombre de otra parte interesada] y documentados en los Criterios de aceptación del servicio.

Commented [20A19]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.2_Diseño_y_Transicion_del_Servicio".

[Redacted text]

Commented [20A20]:

Commented [20A21]:

- 2) Prueba del plan de rectificación: prueba el plan de rectificación.

Commented [20A22]: Son buenas prácticas; puedes cambiarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

3.6. Ejecutar el despliegue

El Ejecutor del Despliegue es responsable de asegurar que las siguientes actividades sean realizadas:

- Crear y almacenar una línea base de los ECs involucrados antes del despliegue
- Desplegar el servicio: desplegar los servicios nuevos o modificados.

Commented [20A23]: Las actividades deben ser especificadas en el plan de implementación.

3.7. Verificar despliegue

Una vez terminada el despliegue, el Ejecutor del Despliegue es responsable de verificar que todos los usuarios, personal de operación del servicio y demás personas afectadas sean capaces de utilizar el servicio. La verificación comprueba que:

- Se encuentren instalados los servicios y los activos de servicio.
- La documentación esté actualizada.
- El material de comunicación esté listo para ser distribuido.

Commented [20A24]:

Commented [20A25]:

El Ejecutor del cambio es el responsable de recolectar información y comentarios de los usuarios (clientes), de procesar todos los temas que surjan durante el despliegue; como también de registrar los resultados del análisis, identificar oportunidades de mejora e informar al Gerente de mejora continua del servicio.

Commented [20A26]:

3.8. Entrega de emergencia

El Gerente de Entrega y Despliegue es el responsable de gestionar las entregas de emergencia. Las entregas de emergencia se manejan de la siguiente forma:

- El Gerente de entrega y despliegue designa equipos de entrega de emergencia para [cliente] y para cada servicio.

Commented [20A27]: Este es un ejemplo de un proceso de liberación de emergencia muy simplificado. En función de su organización, servicios, clientes y proveedores, adáptelo a su propia situación.

Commented [20A28]: Adapte a su propia organización.

Commented [20A29]: Modifique en caso que sea necesario. Este puede ser alguien del equipo de liberación de emergencia.

Commented [20A30]:

- El equipo de entregas de emergencia es responsable de:
 - Desarrollar el plan de entregas

Commented [20A31]: Incluye cualquier miembro adicional del equipo de emergencias de acuerdo a las prácticas de tu organización. Puedes borrarlo si no hay miembros adicionales.

[nombre de la organización]

- Desarrollar el plan de comunicación
- Establecer comunicación con clientes, usuarios y **proveedores**.
- Preparar el plan de despliegue y rectificación.
- Construir la entrega.
- Implementar la entrega
- Realizar la revisión post-implementación e informar al Gerente de entrega y despliegue y al representante del cliente.

Commented [20A32]: Elimine esto si los proveedores no están involucrados en la liberación de emergencia.

4. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos **una vez al año**.

Commented [20A33]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

Commented [20A34]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Plantilla de Plan de Gestión de Entrega y Despliegue

Confirmado por [nombre del cliente]

[cargo]

[nombre]

[firma]

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A35]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.