

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Commented [20A1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

VERFÜGBARKEITSPLAN

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Commented [20A2]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG	3
1.1 EXECUTIVE SUMMARY.....	3
1.2 ZWECK UND UMFANG.....	3
1.3 VERANTWORTLICHKEITEN	3
2. VERFÜGBARKEITSPLAN	4
2.1 TATSÄCHLICHE VERFÜGBARKEITS-LEVEL.....	4
2.2 MAßNAHMEN ZUR ADRESSIERUNG VON DEFIZITEN DER VERFÜGBARKEIT	4
2.3 ÄNDERUNGEN DER VERFÜGBARKEITSANFORDERUNGEN	4
2.4 VERFÜGBARKEITSANFORDERUNGEN FÜR NEUE IT-SERVICES	5
2.5 SERVICEAUSFALLANALYSE.....	5
2.6 TECHNOLOGIE.....	5

1. Einleitung

1.1 Executive Summary

[Die Executive Summary ist eine High Level-Beschreibung der Details des Plans. Beim Lesen der Executive Summary sollte jemand, der mit den Details nicht vertraut ist, ein klares Bild der gegenwärtigen und vorhergesagten Verfügbarkeit von Services und Komponenten bekommen.]

Commented [20A3]:
[Redacted comment text]

1.2 Zweck und Umfang

Der Zweck des Verfügbarkeitsplans ist:

- sicherzustellen, dass bestehende und zukünftige Verfügbarkeitsanforderungen kosteneffizient bereitgestellt werden,
- die Verfügbarkeit der derzeitigen Services zu verbessern,

Commented [20A4]:
[Redacted comment text]

Das Folgende gehört zum Umfang des Verfügbarkeitsplans:

Commented [20A5]: Der Umfang definiert Services und Ressourcen im Rahmen des Availability Management.

Business Services	IT-Services	Im Verfügbarkeitsplan
[Service-Name]	[IT-Service 1]	[JA / NEIN]
	[IT-Service 2]	
	[IT-Service 3]	
[Service-Name]	[IT-Service 4]	
[Service-Name]	[IT-Service 2]	

Commented [20A6]:
[Redacted comment text]

Nicht im Umfang enthalten:

[Elemente]	[Erklärung]
Legacy-CRM-Anwendung	Wird zum Ende des ersten Quartals veraltet sein

Commented [20A7]: Geben Sie die Elemente ein, die außerhalb des Anwendungsbereiches liegen.

Commented [20A8]: Erläutern Sie den Grund, warum die Elemente nicht in den Anwendungsbereich fallen.

Commented [20A9]: Dies ist nur ein Beispiel; Bitte löschen es oder passen Sie es Ihren Unternehmenspraktiken an.

Commented [20A10]:
[Redacted comment text]

1.3 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten über den gesamten Lebenszyklus des Verfügbarkeitsplans sind:

Phase	Verantwortlichkeit	Zeitpunkt
Planung	[Redacted]	[Redacted]
Überwachung	[Redacted]	[Redacted]
Wartung	[Redacted]	[Redacted]

Commented [20A11]:
[Redacted comment text]

Commented [20A12]:
[Redacted comment text]

Commented [20A13]:
[Redacted comment text]

Commented [20A14]: Sie können die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

[Name der Organisation]

Plans		
-------	--	--

2. Verfügbarkeitsplan

2.1 Tatsächliche Verfügbarkeits-Level

Die Verfügbarkeit ist eines der Schlüsselparameter, welchen den Service beschreiben. Daher führt [Name der Organisation] [einmal pro Monat] Messungen von IT-Services, Komponenten und

Service	Verfügbarkeit		
	Erforderlich	Gemessen	Ziel
Neuer CRM-Service	99.5%	99.8%	+0.3%

2.2 Maßnahmen zur Adressierung von Defiziten der Verfügbarkeit

Die folgenden Defizite und entsprechende Maßnahmen zu deren Eliminierung wurden erkannt:

Defizit	Maßnahme	Start-datum	Fälligkeits-datum	Status
	Update des Datenbank-Servers	01/01/2020	01/06/2020	

2.3 Änderungen der Verfügbarkeitsanforderungen

Da sich Kunden, Services und/oder Anforderungen ändern, ändern sich auch die Verfügbarkeitsanforderungen. Die folgende Liste dokumentiert Änderungen der Verfügbarkeitsanforderungen:

Service	Verfügbarkeit	Vereinbarte Servicezeit
---------	---------------	-------------------------

Commented [20A15]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

Commented [20A16]: Sie können die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

Commented [20A17]:

Commented [20A18]: Geben Sie die erforderliche Verfügbarkeit für den Service gemäß den Definitionen in der SLA an.

Commented [20A19]: Fügen Sie Informationen über die gemessene Verfügbarkeit der Services in dem definierten Berichtszeitraum hinzu, z. B. in den letzten drei Monaten.

Commented [20A20]: Dies ist nur ein Beispiel; Bitte löschen Sie es oder passen Sie es Ihren Unternehmenspraktiken an.

Commented [20A21]:

Commented [20A22]:

Commented [20A23]:

Commented [20A24]: Dies ist nur ein Beispiel; Bitte löschen Sie es oder passen Sie es Ihren Unternehmenspraktiken an.

Commented [20A25]: Wählen Sie dasjenige aus, das für jeden Service und jedes Defizit gilt.

Commented [20A26]: Listen Sie alle bekannten Änderungen der Verfügbarkeitsanforderungen auf. Lassen Sie diesen Abschnitt ohne Daten, wenn keine Änderungen erforderlich sind.

[Name der Organisation]

	Derzeitig	Neu	Derzeitig	Neu
E-Mail Service	95%	98%	95%	98%

Commented [20A27]: Bitte geben Sie hier die vom Kunden gewünschte Verfügbarkeit ein.

Commented [20A28]: Bitte geben Sie hier die vom Anbieter vereinbarte Verfügbarkeit ein.

Commented [20A29]: Dies ist nur ein Beispiel; Bitte löschen Sie es oder passen Sie es Ihren Unternehmenspraktiken an.

2.4 Verfügbarkeitsanforderungen für neue IT-Services

Die Verfügbarkeitsanforderungen für neue IT-Services sind in folgender Tabelle eingetragen:

Service	Verfügbarkeit

Commented [20A30]:

2.5 Serviceausfallanalyse

[Name der Organisation] verwendet die Serviceausfallanalyse zur Verbesserung der bestehenden Verfügbarkeit. Die SFA wird (einmal pro Vierteljahr) durchgeführt.

Commented [20A31]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A32]:

Commented [20A33]:

2.6 Technologie

Die Technologie beeinflusst in hohem Maße die Verfügbarkeit der Services. Daher ist [Stellenbezeichnung] dafür verantwortlich, den Überblick über die Möglichkeiten zu behalten und [einmal vierteljährlich] eine Evaluierung vorzunehmen.

Commented [20A34]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A35]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A37]:

Commented [20A36]:

Commented [20A38]:

Die Ergebnisse der Analyse werden auch an den [Kapazitätsmanager] kommuniziert.

[Name der Organisation]

[Stellenbezeichnung]
[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A39]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.