

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

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

PLAN DE DISPONIBILIDAD

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

Commented [20A2]: 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.

Historial de modificaciones

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

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 RESUMEN EJECUTIVO	3
1.2 OBJETIVO Y ALCANCE	3
1.3 RESPONSABILIDADES	3
2. PLAN DE DISPONIBILIDAD	4
2.1 NIVELES ACTUALES DE DISPONIBILIDAD	4
2.2 ACCIONES PARA ATENDER LAS DEFICIENCIAS DE DISPONIBILIDAD	4
2.3 CAMBIOS EN REQUERIMIENTOS DE DISPONIBILIDAD	4
2.4 REQUERIMIENTOS DE DISPONIBILIDAD PARA NUEVOS SERVICIOS DE TI	5
2.5 ANÁLISIS DE FALLAS EN EL SERVICIO	5
2.6 TECNOLOGÍA	5

1. Introducción

1.1 Resumen ejecutivo

[El resumen ejecutivo es una descripción detallada del plan. Al leer el resumen ejecutivo, alguien que no está familiarizado con los detalles, debe poder tener una clara idea sobre las necesidades actuales y pronosticadas sobre disponibilidad de servicios y componentes.]

Commented [20A3]: Por ejemplo: Los niveles actuales de

1.2 Objetivo y alcance

El objetivo del Plan de disponibilidad es:

- Asegurar que los requerimientos vigentes y futuros de disponibilidad sean desarrollados en forma rentable.

Commented [20A4]:

Los siguientes servicios y recursos están incluidos en el alcance del Plan de disponibilidad:

Commented [20A5]: El alcance define los servicios y recursos incluidos en la Gestión de disponibilidad.

	Servicios de TI	
	[Servicio de TI 1]	
	[Servicio de TI 2]	
	[Servicio de TI 3]	
	[Servicio de TI 4]	
	[Servicio de TI 2]	
	[detalle todos los proveedores]	
	[detalle todas las ubicaciones incluidas]	
	[detalle la tecnología en uso]	
	[detalle todos los procesos de gestión de servicios activos]	

Commented [20A6]:

Fuera del alcance:

Elemento	Razón
Aplicación CRM heredada	Será retirada al final del primer trimestre

Commented [20A7]: Introduzca los elementos que están fuera del alcance.

Commented [20A8]: Explique la razón por la que los elementos están fuera del alcance.

Commented [20A9]: Sólo es un ejemplo; por favor, bórralo, o adáptalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

1.3 Responsabilidades

Las responsabilidades durante el ciclo de vida del Plan de disponibilidad son:

Commented [20A10]:

Commented [20A11]: Adaptar a su propias necesidades.

Commented [20A12]: Adaptar a su propias necesidades.

2. Plan de disponibilidad

2.1 Niveles actuales de disponibilidad

La disponibilidad es uno de los parámetros clave que describen el servicio. Por lo tanto, [nombre de la organización] realiza [una vez al mes] mediciones de los servicios de TI, de los componentes y principalmente de las funciones vitales del negocio (VBF) e informa a [las partes interesadas].



Componente	Disponibilidad		
	Requerido	Medido	Objetivo
Servidor de aplicaciones del CRM	99.9%	100%	+0.1%
Servidor base de datos del CRM	99.9%	99.6%	-0.4%

2.2 Acciones para atender las deficiencias de disponibilidad

Se detectaron las siguientes deficiencias y sus respectivas acciones para eliminarlas:

Deficiencia	Acción	Fecha de inicio	Fecha de término	Estado	Responsable
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

2.3 Cambios en requerimientos de disponibilidad

[Redacted]

[Redacted]

- Commented [20A13]:** Por favor, incluye el nombre de tu organización.
- Commented [20A14]:** Puedes adaptar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.
- Commented [20A15]:**
- Commented [20A16]:**
- Commented [20A17]:** Datos para el período informado; por ej., 3 meses.
- Commented [20A18]:**
- Commented [20A19]:** Esto sólo es un ejemplo; por favor, bórralo o adáptalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.
- Commented [20A20]:** Recomendación: utilice solamente componentes que sean críticos para la VBF.
- Commented [20A21]:**
- Commented [20A22]:** Sólo son ejemplos; por favor, bórralos, o adáptalos de acuerdo a las prácticas de tu organización.
- Commented [20A23]:**
- Commented [20A24]:**
- Commented [20A25]:** Detalle todos los cambios conocidos en requerimientos de disponibilidad. Deje esta sección sin datos si no hay cambios requeridos.

[nombre de la organización]

	Actual	Nuevo	Actual	Nuevo
Servicio de email	95%	98%	95%	98%

- Commented [20A26]:** Por favor, incluye aquí la disponibilidad requerida por el cliente.
- Commented [20A27]:** Por favor, incluye aquí la disponibilidad acordada con el proveedor.
- Commented [20A28]:** Sólo es un ejemplo; por favor, bórralo o adáptalo de acuerdo a las practicas de tu organización.

2.4 Requerimientos de disponibilidad para nuevos servicios de TI

Los requerimientos de disponibilidad para nuevos servicios de TI se ingresan en la siguiente tabla:

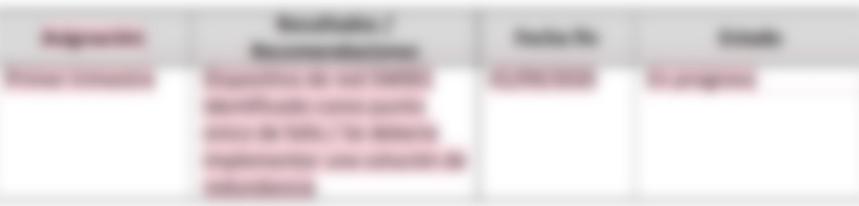


- Commented [20A29]:**

2.5 Análisis de fallas en el servicio

[Nombre de la organización] utiliza el Análisis de falla del servicio (SFA) para mejorar la disponibilidad existente. El SFA se realiza [trimestralmente].

- Commented [20A30]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.



- Commented [20A31]:**
- Commented [20A32]:** Sólo es un ejemplo; por favor, bórralo o adáptalo de acuerdo a las practicas de tu organización.

2.6 Tecnología

La tecnología influye en gran medida sobre la disponibilidad de los servicios. Por lo tanto, [cargo] es el responsable de tener una visión general de las posibilidades y de realizar una evaluación [una vez en el trimestre].

- Commented [20A33]:**
- Commented [20A34]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.
- Commented [20A36]:** Indique quién autoriza la implementación.
- Commented [20A35]:** Indique los recursos necesarios Incluye los recursos financieros.
- Commented [20A37]:** Sólo es un ejemplo; por favor bórralo, o adáptalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

				Fecha fin	Autorización
				01/08/2020	Gerente Servicio TI

Los resultados del análisis son comunicados al [Gerente de capacidad].

[nombre de la organización]

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A38]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.