

[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 GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS DE TI (ITSCM)

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. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. PLAN DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS DE TI	3
3.1 CONTENIDO DEL PLAN	3
3.2 ORGANIZACIÓN DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS DE TI Y CAMBIO ORGANIZACIONAL.....	3
3.3 REQUERIMIENTOS PARA CONTINUIDAD DE SERVICIOS DE TI.....	4
3.3.1 <i>Evaluación y tratamiento de riesgos</i>	4
3.3.2 <i>Análisis del impacto en el negocio</i>	4
3.4 ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DEL PLAN DE ITSCM.....	4
3.5 PÉRDIDA IMPORTANTE DE SERVICIOS.....	5
3.6 OPCIONES DE RECUPERACIÓN PARA CONTINUIDAD DE SERVICIOS DE TI	6
3.7 COMUNICACIÓN	6
4. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	7
5. APÉNDICES	7

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito del Plan de continuidad de servicios de TI es definir con precisión cómo [nombre de la organización] recuperará o continuará la operación de servicios de TI, aplicaciones, sistemas o componentes en el nivel acordado en los requerimientos de negocio.

Commented [20A3]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

Este plan se aplica a todas las actividades críticas dentro del alcance del Sistema de gestión de continuidad de servicios de TI.

Los usuarios de este documento son todos los miembros del personal, tanto internos como externos, que cumplan una función en la continuidad de servicios de TI.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartado 8.7.2
- Proceso de gestión de continuidad de servicios de TI (ITSCM)
- Proceso de gestión de niveles de servicios
- [Plan de negocio]

Commented [20A4]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A5]: Puedes eliminarlo si tu empresa no tiene un documento de Plan de Negocio.

3. Plan de continuidad de servicios de TI

3.1 Contenido del plan

Este plan está redactado en base a resultados de la Evaluación y tratamiento de riesgos, del Análisis de impactos en el negocio y del Plan de negocio.

Commented [20A6]: Puedes eliminarlo si tu empresa no tiene un documento de Plan de Negocio.

[Redacted content]

Commented [20A7]:

3.2 Organización de continuidad de servicios de TI y cambio organizacional

Si se activan los planes de continuidad de servicios de TI, se conforma un organismo operativo denominado Equipo de gestión de continuidad del servicio, que está autorizado a tomar las decisiones para resolver la situación. Los miembros del Equipo de gestión de continuidad del servicio son:

Commented [20A8]:

Nombre	Función

[nombre de la organización]

[texto desenfocado]

Durante un proceso de recuperación ante un desastre, [nombre de la organización de gestión de servicios de TI] modifique de la siguiente forma su estructura:

[columna 1]	[columna 2]	[columna 3]	[columna 4]
[celda]	[celda]	[celda]	[celda]
[celda]	[celda]	[celda]	[celda]
[celda]	[celda]	[celda]	[celda]
[celda]	[celda]	[celda]	[celda]
[celda]	[celda]	[celda]	[celda]

3.3 Requerimientos para continuidad de servicios de TI

Los requerimientos para continuidad de servicios de TI surgen de:

- Registro de Oportunidades y Riesgos
- Análisis de impactos en el negocio - Consulte Análisis y recuperación de impactos en el negocio en el Apéndice

3.3.1 Evaluación y tratamiento de riesgos

La evaluación de riesgos evalúa el nivel de una amenaza (es decir, incidente disruptivo) y y el impacto y la probabilidad del riesgo asociado. La evaluación de riesgos se implementa a través del Registro de

3.3.2. Análisis del impacto en el negocio

El Gerente de Continuidad del Servicio TI coordina el proceso de análisis de impacto en el negocio. Por otra parte, el Análisis de impactos en el negocio se implementa de acuerdo al cuadro de análisis de impactos en el negocio incluido en el Análisis y recuperación de impactos en el negocio.

El Gerente de Continuidad del Servicio TI es responsable de completar el Análisis y recuperación de Impacto en el Negocio, y de mantenerlo actualizado.

3.4 Activación y desactivación del Plan de ITSCM

Commented [20A9]:

Commented [20A10]:

Commented [20A11]: O nombre del departamento de TI si todo el departamento de TI es parte de Gestión de servicios de TI.

Commented [20A12]:

Commented [20A13]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "05_Gestion_de_riesgos".

Commented [20A14]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "05_Gestion_de_riesgos".

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: O Gerentes de nivel de servicios.

El [cargo] activa y desactiva el Plan de ITSCM. La activación y desactivación de un Plan de ITSCM es coordinada con [cargo].

Commented [20A17]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

Los recursos y acciones de recuperación de servicios se describen en el documento Análisis y recuperación de impactos en el negocio. Cuando se recupera un servicio, o varios servicios, el Gerente de Continuidad del Servicio TI asegura que se adopte el siguiente enfoque:

- Los servicios se recuperan según la prioridad de recuperación.
- Los recursos necesarios están disponibles.
- Se comunica e involucra a partes externas (cuando el servicio incluye partes externas).

Commented [20A18]:

Los planes de recuperación, tal y como se define en el Registro de Riesgos y Oportunidades para servicios particulares, son activados exclusivamente por decisión del Gerente de Continuidad del Servicio TI , cuando éste evalúa si un servicio determinado permanecerá interrumpido por un período mayor que el objetivo de tiempo de recuperación definido en el Análisis de Impacto en el Negocio. La decisión del Gerente de Continuidad del Servicio TI puede ser escrita o verbal.

Independientemente del servicio, el Gerente de Continuidad del Servicio TI necesita asegurar que:

- Estén disponibles los soportes de backup y que los datos sean recuperados.
- La documentación, especialmente el Plan de ITSCM, los procedimientos e imágenes de las estaciones de trabajo estén almacenadas en el sitio de recuperación.
- El personal necesario sea movilizado y esté presente en el sitio de recuperación.
- Todas las organizaciones externas que cumplen una función en las actividades de recuperación sean informadas.

Commented [20A19]:

Los planes de recuperación pueden ser desactivados por Gerente de Continuidad del Servicio TI de los servicios individuales una vez que determinan que se han cumplido todas las condiciones

Las modificaciones al plan están bajo control del proceso de Gestión de cambios. El Gerente de Continuidad del Servicio TI es responsable de elevar una Solicitud de cambio (RFC) si se necesitan cambios sobre el plan.

Commented [20A20]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

3.5 Pérdida importante de servicios

En caso de pérdida importante de servicios, se aplica el siguiente procedimiento:

- El Gerente de Incidencias notifica al Gerente de continuidad de servicios de TI.

Commented [20A21]: Por favor, consulta el proceso de Gestión de Incidencias para una descripción de este rol.

- El Gerente de continuidad de servicios de TI utiliza el documento "Análisis y recuperación de impactos en el negocio"; es decir, la hoja de trabajo del servicio afectado que se encuentra dentro del documento, e invoca el plan de continuidad de servicios de TI asegurando que:
 - Los recursos necesarios están disponibles.
 - Se ejecuten las acciones definidas.

3.6 Opciones de recuperación para continuidad de servicios de TI

Cada servicio relacionado con la continuidad cuenta con una opción de recuperación definida. Existen las siguientes opciones de recuperación:

Nombre de servicio	Opción de recuperación
[Redundancia de servidores]	[Redundancia de servidores]
[Servicio de recuperación de datos]	[Servicio de recuperación de datos]
[Servicio de recuperación de aplicaciones]	[Servicio de recuperación de aplicaciones]
[Servicio de recuperación de bases de datos]	[Servicio de recuperación de bases de datos]

Cuando hay más servicios que necesitan ser recuperados, el Gerente de Continuidad de Servicio TI define prioridades de invocación. El Análisis y recuperación de impactos en el negocio (consultar BIA

3.7 Comunicación

Se utilizarán las siguientes vías de comunicación entre el Equipo de gestión de continuidad de servicios de TI y el personal involucrado en las actividades de recuperación. Están ordenadas por prioridad (la primera de la lista se utilizará primero; en caso que no esté disponible, se utilizará la siguiente):

1. Teléfonos móviles (corporativos y privados)
2. Teléfonos (corporativos y privados)
3. Correo electrónico (enviado desde ordenadores corporativos o privados)
4. [servicios de mensajería; por ej., Skype]
5. Mensajeros (empleados de la organización o servicios especializados)

El [cargo] del Equipo de gestión de continuidad de servicios de TI es el responsable de coordinar la comunicación a todos los empleados involucrados en las actividades de recuperación.

Commented [20A22]:
[Redundancia de servidores]

Commented [20A23]: Ingrese información del sitio de recuperación; por ej., domicilio, ubicación, excepto para soluciones temporales manuales.

Commented [20A24]:
[Servicio de recuperación de datos]

Commented [20A25]: Acuerdo realizado con otra compañía para compartir un sitio alternativo de recuperación, o una solución técnica.

Commented [20A26]:
[Servicio de recuperación de aplicaciones]

Commented [20A27]: Esta solución de recuperación es similar a la Recuperación gradual, pero aquí sí se tiene disponible algo de hardware en la ubicación de recuperación.

Commented [20A28]:
[Servicio de recuperación de bases de datos]

Commented [20A29]:
[Servicio de recuperación de bases de datos]

Commented [20A30]: Puedes ajustarlo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A31]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

[nombre de la organización]

Después de que sean aprobados los cambios en el Plan ITSCM, cualquier cambio en el Plan de

4. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

Este documento es distribuido por el Gerente de Continuidad de Servicios TI, tanto en papel como en formato electrónico, a las siguientes personas:

Nombre y apellido	Cargo	Correo

5. Apéndices

- Apéndice 2 – Análisis y Recuperación de Impacto en el Negocio
- Apéndice 3 – Plan de Continuidad del Servicio TI, Informe de Revisión y Pruebas

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A32]:

Commented [20A33]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

Commented [20A34]: Esto sólo es una recomendación; puedes adaptar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización

Commented [20A35]:

Commented [20A36]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.