**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ГОЛЕМИ ИНЦИДЕНТИ**

***Забележка:*** *Тази Процедура е в съответствие с изискванията на**клауза 8.1 от ISO 20000-1. Това е обща процедура, приложима завсички услуги, предоставяни от Организацията. Този документ е предназначен да подпомогне разработването на процедурата, като се въведат съответните реални данни и информация.*

*За тази Процедура е необходимо да се определи какво е „голям” инцидент. Например, това е инцидент, който е с високи степети на въздействие и неотложност, и като следствие с висок приоритет, налагащ незабавно действие.*

**Съдържание**

**Основни стъпки за изпълнение:**

**1. Регистриране на инцидента**

***Забележка****: При тази стъпка се извършва регистриране на инцидента в Регистър на инцидентите, като се включва най-малкото информация за:*

*- време / дата на получаване на данни / информация за инцидента;*

*- време / дата на регистриране получените данни / информация за инцидента;*

*- име / длъжност на лицето получило данни / информация за инцидента;*

*- име / длъжност на лицето регистрирало получените данни / информация за инцидента;*

*- кратко описание на инцидента;*

**2. Определяне на приоритета на инцидента**

***Забележка****: Приоритетите трябва да са базирани на* ***въздействие и неотложност****.* ***Въздействието*** *трябва да се основава на преценяването на реалната или потенциална вреда върху бизнеса на клиента.* ***Неотложността*** *трябва да се основава на времето между откриване на инцидента и времето, за което е повлиян бизнеса на клиента*

*При тази стъпка се извършва определяне на приоритета на инцидента и регистрирането му в Регистъра на инцидентите, като се включва най-малкото информация за:*

*- определената степен на въздействие на инцидента;*

*- определената степен на неотложност на инцидента;*

*- определяне на приоритета на инцидента, като функция от определените степени на въздействие и неотложност;*

*- име / длъжност на лицата взели решение за определените степени на въздействие и неотложност на инцидента, и неговия приоритет;*

*Ако определения приоритет* ***изисква*** *незабавно предприемане на спешни действия за разрешаване на инцидента (напр. инцидент с оценка за високи степени на въздействие и неотложност), то се продължава по към изпълнение на следващата стъпка.*

*Ако определения приоритет* ***не изисква*** *незабавно предприемане на спешни действия за разрешаване на инцидента (напр. инцидент с оценка за средни степени на въздействие и неотложност), то се продължава по към изпълнение на* ***Процедура за управление на инциденти*** *– т.3.*

*В Регистъра на инцидентите, към вече регистрираните данни за инцидента се записва, че това е „****голям****” инцидент.*

**3. Категоризиране на голям инцидент**

***Забележка****: При тази стъпка се извършва категоризиране на големия инцидена, напр. дали инцидента е предизвикал критично за бизнеса нарушаване на непрекъснатостта на услугата и / или нарушаване на нейната наличност, сигурност, качество и др. Определената категория на инцидента, и лицето извършило категоризирането, се записват в Регистъра на инцидентите.*

**4. Предприемане на действия за разрешаване на голям инцидент (причините, които са го предизвикали), и информиране на Ръководството за неговото възникванео на инци повдигане на въпроса на по-високо управленско ниво.**

***Забележка****: При тази стъпка на база определянето на инцидента, като голям се извършват следните основни действия:*

*- информиране на Ръководството на Организацията за възникването на голям инцидент със съответната услуга – извършва се от Отговорника за услугата;*

*- определяне на отговорник за управлението на голям инцидент – извършва се от Ръководството на Организацията попредложение на Отговорника за услугата или Служителя по СУСИ.*

*- в зависимост от категоризацията на големия инцидент се пристъпва към изпълнението на предварително разработени отделни планове за възстановяване на непрекъснатостта на услугата и/или на нейната наличност. Такива планове трябва да има разработени за всяка услуга, предоставяна от Организацията.*

*Всички действие по разрешаване на голям инцидент се ръководят от определения от Ръководството на Организацията отговорник за неговото управление, като се изпълнява приложимия за случая план за въстановяване.*

**5. Изготвяне на запис, свързан с разрешаването на голям инцидент**

***Забележка****: При тази стъпка в Регистъра на инцидентите са описват предприетите действия,съгласно плана за възстановяване по който е работено, окончателния резултат от работата по разрешаването на инцидента, име / длъжност на извършилия този запис*

**6. Закриване на голям инцидент**

***Забележка****: При тази стъпка в Регистъра на инцидентите се записва, че големия инцидент е закрит, причината за неговото закриване, време / дата на закриване, име / длъжност на направилиятози запис.*