**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОБЛЕМИ**

***Забележка:*** *Тази Процедура е в съответствие с изискванията на**клауза 8.2 от ISO 20000-1. Това е обща процедура, приложима завсички услуги, предоставяне от Организацията. Този документ е предназначен да подпомогне разработването на процедурата, като се въведат съответните реални данни и информация.*

**Съдържание**

**Основни стъпки за изпълнение:**

**1. Идентифициране на проблем**

***Забележка:*** *Идентифицирането на проблем, свързан с услуга, предоставяна от Организацията е процес, свързан с изпълнението:*

* *на наблюдение / измерване на параметрите на услугата – така, както са описани в СНУ;*
* *на периодични анализи на причините, довели до нежелателните промени в параметрите на услугата (както са специфицирани в СНУ);*
* *анализи на информация / данни, получени от клиентите на услугата, свързани с проблеми в нейното предоставяне, непрекъснатост, наличност, сигурност и др.*

*На базата на резултатите от извършването на по-горе описаните дейности, може да се идентифицират проблеми от всякакъв характер, свързани с услугата.*

*В тази стъпка на процедурата може да се опишат кой и как извършва съответната дейност и правилата за идентифицирането на проблем, като следствие от изпълнението на тези дейности.*

*Обикновено дейностите по идентифицирането на проблем се извършват от представители на звеното разработило, внедрило и/или определено за поддръжка на услугата, под ръководството на Отговорника за услугата.*

**2. Регистриране на проблем**

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

*- време / дата на идентифициране на проблема;*

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

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

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

*- кратко описание на проблема;*

**3. Определяне на приоритета на проблема**

***Забележка****: Приоритета на идентифициран проблем, може да се определя на база степентта на вероятност за предивзикване на последващ инцидент с услугата. Например, може да има проблеми с* ***висока , средна и малка степен на вероятност за предизвикване на последващ инцидент с услугата****.*

*След определянето на приоритета на проблема, от гл. точка на вероятността за възникване на последващ инцидент, е необходимо да се прогнозира и приоритета на този вероятен инцидент – така, както е описано в* ***Процедурата за управление на инциденти и/или в Процедурата за управление на големи инциденти****.*

*Като резултат от изпълнението на тази стъпка всеки проблем ще бъде параметризиран чрез определения му приоритет – включващ и приоритета на вероятния инцидент, който би възникнал, като следтвие от проблема.*

***Пример:***

*Идентифициран е проблем с услуга, койта с* ***висока степен на вероятност*** *създава условия за възникване на инцидент със* ***средна степен на въздействие и неотложност.*** *Като следствие, определения приоритет на проблема е (напр.) „****СРЕДЕН****”*

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

*- определения приоритет на проблема;*

*- име / длъжност на лицата взели решение за определянето приоритета на проблема;*

**4. Категоризиране на проблема**

***Забележка****: При тази стъпка се извършва категоризиране на проблема, напр. дали проблема е свързан с непрекъснатостта на услугата и / или с нейната наличност, сигурност, качество и др. Определената категория на проблема, и лицето извършило категоризирането, се записват в Регистъра на проблемите.*

**5. Предприемане на действия за разрешаване на проблема (причините, които са го предизвикали), вкл. при необходимост, повдигане на въпроса на по-високо управленско ниво.**

***Забележка****: При тази стъпка на база определените приоритет и категория на проблема се предприемат следните основни действия:*

*- сформиране на работна група по определяне причините за възникване на проблема и тяхното премахване;*

*- разработване на Работен план за преодоляване на проблема, чрез премахване на причините, които са го предизвикали;;*

*- изпълнение на Работния план;*

*- проверка на състоянието на услугата, за изпълнеие на изискванията към нея (съгласно СНУ).*

*Всички действие по разрешаване на проблема се ръководят от Отговорника за услугата или упълномощено от него лице.*

**6. Изготвяне на запис, свързан с разрешаването на проблема**

***Забележка****: При тази стъпка в Регистъра на проблемите се описват предприетите действия, графика по-който е работено, окончателния резултат от работата по разрешаването на проблема (причините, които саго предизвикали) , име / длъжност на извършилия този запис*

**7. Закриване на проблема**

***Забележка****: При тази стъпка в Регистъра на проблемите се записва, че проблема е закрит, причината за неговото закриване, време / дата на закриване, име / длъжност на направили този запис.*