**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАЯВКИТЕ ЗА ПРОМЕНИ**

***Забележка:*** *Тази Процедура е в съответствие с изискванията на клауза 9.2 от ISO 20000-1:2011. Документа е предназначен да подпомогне разработването на Процедурата, отчитайки изискванията, поставени в Политиката за управление на промените. Тази Процедура е обща за всички услуги, предоставяни от Организацията.*

**Съдържание на Процедурата:**

**1. Регистриране за заявка за промяна.**

***Забележка:*** *При тази стъпка се извършва регистриране на заявката в Регистър на заявките за промени. При регистрацията се въвежда информация най-малко за:*

*- източник на заявката;*

*- време на постъпване на заявката;*

*- време на регистриране на заявката;*

*- име / длъжност на приелия заявката;*

*- име / длъжност на извършилия регистрацията на заявката*

*- кратко описание на заявката.*

**2. Категоризиране на заявка за промяна**

***Забележка:*** *При тази стъпка се извършва категоризиране на заявката за промяна на база определените критерии в Политиката за управление на промените, за* ***определяне на промените, имащи потенциал за сериозно въздействие върху услугите и/или клиентите***

*Пример за категоризиране на заявка за промяна:*

*Заявка за промяна на услуга (наименование на услугата) е категоризирана, както следва:*

*- по критерий „ползата за бизнеса (на доставчика и/или на клиента)” – заявката за промяна, създава предпоставки за* ***голяма*** *полза за бизнеса на доставчика и за* ***средна*** *полза а бизнеса на клиента.*

*- по критерий „подобряване на конкуретноспособността на доставчика на пазара на сходни с предоставяните от него услуги” - заявката за промяна, създава предпоставки за* ***средно ниво*** *на**подобряване на конкурентноспособността на Организацията (доставчик на услугата)*

*и т.н за всички критерии, приложими съм конкретната заявка за промяна на услуга.*

*Категоризирането на заявката за промяна се извършва от официално упълномощени специалисти.*

*Извършената по съответните критерии категоризация на заявката за промени се записва в Регистъра на заявките за промени – обикновено това се извършва от Отговорника за услугата, обект на заявена промяна.*

**3. Оценяване на заявка за промяна**

***Забележка:*** *При тази стъпка се извършва оценка на заявката за промяна на база извършената категоризация (както е описано в т.2)., като се извършват следните дейности:*

* *В съответствие с извършената категоризация на заявката за промени се определя, че:*
  + *Промяната* ***има потенциал*** *за сериозно въздействие върху услугата и/или клиента, но* ***не изисква спешно изпълнение*** *на промяната. При този случай, се преминава към управление на заявката* ***чрез процеса за разработка и преход към нови или изменени услуги.*** *Преход към изпълнение на т.4*
  + *Промяната* ***няма потенциал*** *за сериозно въздействие върху услугата и/или клиента и няма причини за* ***спешно изпълнение*** *на промяната.. При този случай, се преминава към управление на заявката* ***чрез процеса за управление на измененията.*** *Преход към изпълнение на т.4*
  + *Промяната* ***има потенциал*** *за сериозно въздействие върху услугата и/или клиента и* ***изисква спешно изпълнение*** *на промяната.Преход към изпълнение на* ***Процедура за управление на спешни промени.***

*Всички заявени промени, трябва да бъдат проверяване дали са в Обхвата на управление на промените, така като е определен в Политиката за управлениена промените.*

*Обикновено оценката на заявката за промяна се извършва и документира в Регистъра н азаявките за промени от Отговорника за услугата.*

**4. Одобряване на заявка за промяна**

***Забележка:*** *При тази стъпка, на база проведените категоризация и оценка на заявката за промяна се извършва преглед и одобряване на заявката за промяна. Тази дейност обикновено се извършва от упълномощена работна група с ръководител, представител на Ръководството на Организацията. Официалното искане за разглеждане на получена и обработена заявка за промяна на услуга се извършва, обикновено от Отговорника за услугата или от Представителя на Ръководството по СУУ.*

*Ако* ***се вземе решение*** *за одобрение на заявката за промяна, това решение се документира и е основанието за пристъпване на планиране и изпълнение на заявената промяна на услуга. Пристъпва се към изпълнение на т.5*

*Ако* ***не се вземе решение*** *за одобрение на заявката за промяна, това решение се документира и е основанието за отхвърляне на заявката за промяна и уведомяване заявителя за решението .*

*Взетото решение, свързано със заявката за промяна се записва в Регистъра на заявките за промени от Отговорника за услугата, обект на заявка за промяна.*

**5. Разработване, внедряване и проверка на одобрените промени**

***Забележка:*** *При тази стъпка се извършва разработване, внедряване и проверка на одобрените промени съгласно* ***Политиката за управление на измененията,*** *вкл. разработване на съответните планове за изпълнение и тестване на направените промени.*

*В Регистъра на заявките се записват препратки към съответната документация, свързана с* ***процеса за разработка и преход към нови или изменени услуги или с процеса за управление на измененията.*** *Тези записи се правят обикновено от Отговорника за услугата.*