**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИНЦИДЕНТИ**

***Забележка:*** *Тази Процедура е в съответствие с изискванията на**клауза 8.1 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. 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* ***Процедура за изпълнение на големи инциденти*** *– т.3*

*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 следващата стъпка****.***

**3. Категоризиране на инцидента**

***Забележка****: При тази стъпка се извършва категоризиране на инцидента, напр. дали инцидента е предизвикал 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 инцидента (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 инцидента се предприемат следните основни действия:*

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

*- разработване на Работен план за работа по инцидента;*

*- изпълнение на Работния план;*

*- възстановяване нормалното функциониране на услугата (съгласно СНУ).*

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

**5. Изготвяне на запис, свързан с разрешаването на инцидента**

***Забележка****: При тази стъпка в Регистъра на инцидентите се описват предприетите действия, графика по-който е работено, окончателния резултат от работата по разрешаването на инцидента, име / длъжност на извършилия този запис*

**6. Закриване на инцидента**

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