**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СПЕШНИ 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.Изпълнението на Процедурата изисква* ***предварително да бъде определено и съгласувано с клиентите, единно разбиране на „спешна промяна на услуга”.*** *За тази цел Организацията може да разработи и прилага критерии за определяне, как една заявка за промяна, може да предизвика спешно изпълнение на исканата промяна. Процедурата е обща за всички услуги, предоставяни от Организацията.*

*Тази Процедура се изпълнява, като следствие от частичното изпълнение на* ***Процедура за управление на заявките за промени – т.3 „Оценяване на заявка за промяна” – когато е оценено, че*** *„Промяната* ***има потенциал*** *за сериозно въздействие върху услугата и/или клиента и* ***изисква спешно изпълнение*** *на промяната....”*

**Съдържание на Процедурата** (отчита се, че са изпълнени т.1, 2 и 3 от Процедура за управление на заявките за промени**:**

**4. Одобряване на заявка за промяна**

***Забележка:*** *При тази стъпка, на база проведените категоризация и оценка на заявката, като имаща потенциал за сериозно въздействие върху услугата и / или клиента, и изискваща спешно изпълнение на промяната, 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 този случай, на взето решение* ***за спешно изпълнение на заявената промяна****, съответните планове и тяхното ресурсно осигуряване, са с* ***първостепенен приоритет за изпълнение*** *от Организацията. С други думи, те се изпълняват с предимство спрямо други заявки за промени, определени, като не изискващи спешно изпълнение.*

*В Регистъра за управление 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.*