**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА ДЕЙСТВИЕ В СЛУЧАИ НА ЗНАЧИТЕЛНИ ЗАГУБИ НА УСЛУГА**

***Забележка:*** *Тази Процедура е в съответствие с изискванията на клауза на 6.3.2 от ISO 20000-1:2011. Процедурата е неразделна част от План за наличност и непрекъснаатост на услуга. Това е шаблон наПроцедурата, който може дасе ползва принейното реално разписване.*

*Процедурата е обща за всички предоставяни от Организациите услуги. При необходимост, тази Процедура може да бъде детайлизирана за конкретна услуга и/или която се изпълнява съвместно с поддоставчици.*

Действията, тяхната последователно, изпълнителите, времето на изпълнение при загуба на услуга са описани в следващата таблица:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание на действието** | **Изпълнител** | **Време на изпълнение**  **(начало – край)** | **Забележка** |
| 1 | Установяване на загубата на услуга и регистрация | Отговорник зауслугата | 00:00 – 01:00 |  |
| 2 | Оповестяване на персонала по пъддръжка на услугата и на Представителя на Ръководството за СУУ за установената загуба | Отговорник за услугата | 01:00 - 01:30 |  |
| 3 | Идентифициране основната причина, предизвикала загуба на услуга | Персонала по поддръжка на услугата – под ръководството на Отговорника за услугата | 01:30 – 03:00 |  |
| 4 | Определяне на екип от специалисти за отстраняване на причината предизвикала загуба на услуга | Отговорник за услугата с помощта на Представителя на Ръководството за СУУ | 03:00 - 03.30 |  |
| 5 | Работа по остраняване на причината предизвикала загуба на услуга | Определения екип от специалисти под ръководството на Отговорника за услугата | 03.30 – 09:30 |  |
| 6 | Проверка на функционирането на услугата и нейните компоненти, след премахването на причината, предизвикала нейната загуба - чрез провеждане на тестове | Персонала по поддръжка на услугата – под ръководството на Отговорника за услугата | 09:30 – 12:30 |  |
| 7 | Документиране на резултатите от проведените тестове (Протокол) за функционирането на услугата и нейните компоненти | Отговорника за услугата | 12:30 – 14:00 |  |
| 8 | Подготовка на Доклад за анализ и оценка на причината, предизвикала загуба на услуга и рисковете от нейна следваща проява. | Отговорник за услугата | 14:00 – 15:30 |  |
| 9 | Подготовка на Предложение за противодействие на причината, предизвикала загуба на услуга | Отговорник за услугата | 15:30 – 17:00 |  |
| .... |  |  |  |  |
| .... |  |  |  |  |
| .... |  |  |  |  |

Приложения към тази Процедура:

1. Списък на лицата, подлежащи на оповестяване при установяване на загуба на услуга (персонал, определенза поддръжка на услугата) – имена, длъжност, тел.номер, ел.поща и др.данни, както е приложимо;

2. Списък на отговорниците за предоставянитее от организацията услуги - имена, длъжност, тел.номер, ел.поща и др.данни, както е приложимо;

3.Представител на Ръководството за СУУ – име, тел.номер, ел.поща и др.данни, както е приложимо;

4. Списък на водещи специалисти от Организацията, имащи определени функции по възстановяването на услугите - имена, длъжност, тел.номер, ел.поща и др.данни, както е приложимо;