**ПРИМЕР !**

**КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ**

***Забележка:***

*Този документ е разработен, съгласно изискванията на клауза 6.1 от ISO 20000-1:2011. Той съдържа примерна структура на Каталог на услугите, която може да се използва за разписване на предоставяните от Организацията услуги и техните атрибути.*

**Съдържание на Каталога на услугите:**

**А. Списък на предоставяните от Организацията услуги към (дата / год.)**

Организацията предлага следните услуги:

1. ... (наименование на услуга 1);

2.... (наименование на услуга 2);

3..... (наименование на услуга 3);

- ......

**Б. Списък на типовете документи, съпровождащи всяка отделна услуга**

Всяка услуга (от описана в Каталога на услугите) се съпровожда от следните основни документи:

- Описание на услугата;

- Средства за реализация на услугата (техническо детайли);

- Споразумение за ниво на услугата (СНУ)

**ПРИМЕР ЗА СТРУКТУРА**

**НА СЪПРОВОЖДАЩИТЕ УСЛУГАТА ДОКУМЕНТИ**

Наименование на услугата - **...................................**

1. Документ „**Описание на услуга**”

Този документ съдържа най-малко данни / информация за:

* **предназначението на услугата**;
* **ползите от услугата** (описват се накратко основните ползи за клиентите при ползването на тази услуга);
* **компонентите на услугата**; (описват се накратко основните компоненти на услугата, вкл. и такива, които се разработват извън Организацията – напр. от поддоставчик)
* **поддръжката на услугата**; (описват се основните методи, за поддръжка на услугата – основно за нейната непрекъснатост, сигурност и наличност)
* **потребителите на услугата** (описват се категориите потребители, за които услугата ще бъде подходяща)
* **цената на услугата**; (описват се крайни цени и/или начина им на формиране в необходимата и достатъчна детайлност)
* **комуникацията / контактите с представители на доставчика на услугата** (описват се възможните контакти с представител(и) на Организацията, имащи пълномощия и отговорности за комуникация с клиентите)

2. Документ „**Средства за реализация на услугата (технически детайли)**”

Този документ съдържа най-малко данни / информация за:

* **програмения инструментариум;**
* **език (ци) за програмиране;**
* **метод / технология за доставка на услугата**
* **други технически детайли, както е приложимо за конкретната услуга**

3. Документ „**Споразумение за ниво на услуга**” (СНУ)

***Забележка:***

*Тъй-като този документ много често се използва самостоятелно и подлежи на съгласуване с клиента, то в него се включват целите или части от документи „****Описание на услугата****” и* ***Средства за реализация на услугата (технически детайли)****”, които съпровождат съответната услуга от Каталога на услугите.*

Този документа съдържа:

* **Специална част** (данни / информация, срецифична за всяка отделна услуга), която включва:
	+ описание на услугата (цената на услугата или начина на нейното формиране присъстват)
	+ средства за реализация на услугата (технически детайли)
	+ часове на наличност на услугата (описва се гарантираната наличност наличност на услугата във времето, като се посочват и изключенията, ако има такива)
	+ отговорности на потребителя на услугата (напр. лица за контакт, предоставяне на определена операционна среда за функциониране на услугата и др., както е приложимо)

***Забележка:*** *Данните и информацията в* ***Специалната част на СНУ*** *са свързани с* ***конкретната услуга*** *и като правило се различават от тези, за други услуги.*

* **Обща част** (данни / информация еднаква за всички предлагани услуги от Организацията ), съдържа:
	+ **Поддръжка на услуга:**
		- часове на поддръжка;
		- конткти и ескалация на известията за проблеми (ticket escalation);
		- инциденти и заявки за обслужване
		- времеви график за разрешане на известени и категоризирани проблеми
	+ **Управление на промените** (как се извършва управление на оперативното обкръжение, в което функционира услугата, с цел промените в него да не водят до инциденти / проблеми в услугата)
	+ **Комуникация с клиентите на услуги** (описва се кой, как и защо комуникира с клиентите)
	+ **Стандарти и политики за сигурност** (описание на какви стандарти за сигурност отговаря СУУ на доставчика на услуги и какви изисквания за сигурност, трябва да спазва клиента – изискване за Споразумение по сигурността с клиента**)**
	+ **Преглед на изпълнението на услуга** (план на доставчика на услугата за провеждане на преглед на състоянието на нейното състояние – поне два пъти в годината)
	+ **Измервания и доклади** (описание на приетите способи и периоди за измерване качеството на услугите; оприсание на схемата за отчет и докладване на резултатите от проведените измервания)
	+ **Разрешаване на спорове** (описание на възможните начини за разрешаване на спорове между доставчика на услуги и клиентите)

***Забележка:*** *Данните и информацията в* ***Общата част на СНУ*** *не са свързани с* ***конкретна услуга, те са на ниво Организация (доставчик на услуги)***  *и като правило са еднакви за всички услуги.*