**ПРОЕКТ !!**

**НАРЪЧНИК**

**НА**

**СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

**Въведение**

**1. Общи положения**

**2. Позоваване**

**3. Термини и определения**

#### 4. Общи изисквания към системата за управление на услугите

4.1 Отговорност на Ръководството на организацията

4.2 Ръководене на процесите, обслужвани от трети страни

4.3 Управление на документацията

4.4 Управление на ресурсите

4.5 Създаване и подобряване на СУУ

**5. Разработка и преход към нови или изменени услуги**

5.1 Праниране на нови или изменени услуги

5.2 Разработка и проектиране на нови или изменени услуги

5.3 Преход към нови или изменени услуги

**6. Предоставяне на услуга**

6.1 Управление на нивото на услуга

6.2 Отчитане на услуга

6.3 Управление на наличието и непрекъснатостта на услуга

6.4 Бюджетиране и счетоводство на услуга

6.5 Управление на капацитета на услуга

6.6 Управление на сигурността на информацията

**7. Взаимоотношения**

7.1 Управление на бизнес взаимоотношенията

7.2 Управление на доставчици

**8. Вземане на решения**

8.1 Управление на инциденти и заявки за услуги

8.2 Управление наа проблемите

**9. Управление**

9.1 Управление на настройкиите

9.2 Управление на промените

9.3 Управление на пускането и разгръщането на услуга

**10. Списък на документите на СУУ**

10.1 Политики

10.2 Планове

10.3 Процедури

10.4 Форми на записи

10.5 Други

**11. Използвана литература**

**ВЪВЕДЕНИЕ**

**Системата за управление на услугите** (СУУ) на организацията е изградена в съответствие с:

* изискванията на **ISO 20000-1:2011** – Информационни технологии – Управление на услугите – Част 1: Изисквания към системите за управление на услугите;
* препоръките на **ISO 20000-2:2012** - Информационни технологии – Управление на услугите – Част 2: Кодекс за добра практика при управлението на услуги;
* изградената и функционираща в организацията **Система за управление на качеството** (**СУК**), съответстваща и сертифицирана на/по изискванията на **ISO 9001:2008**;
* изградената и функционираща в организацията Система за управление на информационната сигурност (**СУИС**) съответстваща и сертифицирана на/по изискванията на **ISO 27001:2013**;

СУУ на организацията се прилага за **всички основни бизнес процеси**, чиито продукти се явяват обект на услуги, предоставяни на клиентите. Тези основни бизнес процеси и техните продукти са в обхвата и на СУК и СУИС на организацията. В този смисъл, трите Системи за управление – качество, информационна сигурност и услуги – са интегрирани още на ниво **„обхват на системите”** и, като резултат, функционират и се управляват, като **единна, интегрирана система за управление** в организацията.

В този Наръчник е описано практическото прилагане на методологията, известна като ”**П**ланиране-**И**зпълнение-**П**роверка-**Д**ействие” (**ПИПД**), към всички части на СУУ и на самите услуги. Тази методология включва следните основни процеси :

**Планиране**: създаване, документиране и приемане на СУУ. СУУ включва политиките, целите, плановете и процесите, за да се отговори на изискванията, свързани с услугата.

**Изпълнение**: внедряване и експлоатация на СУУ - през разработката, преходния период, доставката и усъвършенстването на услугите.

**Проверка**: мониторинг, измерване и преразглеждане на СУУ, и на услугите в съответствие с политиките, целите, плановете, изискванията и отчитане на резултатите;

**Действие**: предприемане на действия за постоянно подобряване характеристиките на СУУ и на услугите.

**Фигура 1** илюстрира прилагането на методологията **ПИПД** към СУУ и услугите, предоставяни от организацията.

**Планиране**

**Изпълнение**

**Проверка**

**Действие**

**Система за управление на услуги**

**Процес за управление на услуги**

**Услуги**

**Фигура 1** – Методологията ПИПД, приложена към СУУ и услугите

При разработването и внедряването на СУУ на организацията, спазвайки методологията ПИПД, е **приложен интегриран подход**, чиито най-важни аспекти са, както следва:

1. разбиране и изпълнение на изискванията към услугите, с цел, постигане на удовлетвореност на клиентите;
2. разработване и прилагане на политика и цели за управление на услугите;
3. разработване и предоставяне на услуги, които придават стойност за потребителя;
4. мониторинг, измерване и преглед на характеристиките на СУУ и на услугите;
5. непрекъснато подобряване на СУУ и на услугите, основавано на обективни измервания.

**Този Наръчник е основен документ за организацията и неговите политики, планове, процедури и др. са задължителни за прилагане при процесите за управление на услугите.**

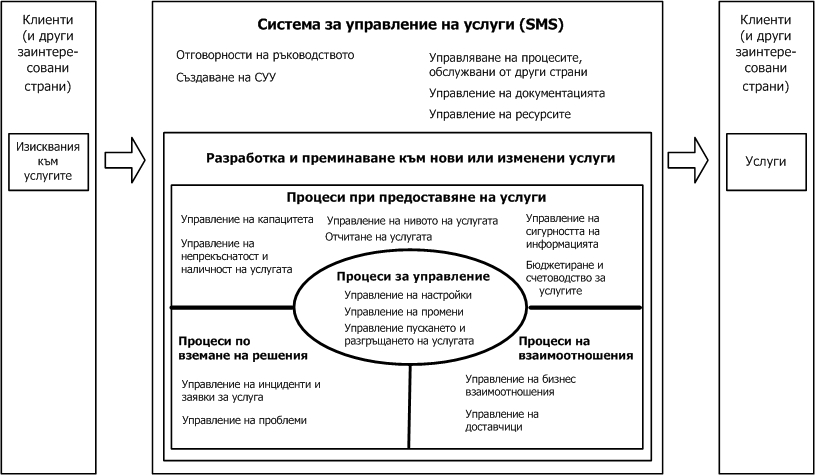
**1. Общи положения**

Този Наръчник е **вътрешен стандарт** за СУУ на организацията. Той определя изисквания към организацията, като доставчика на услуги, да планира, създаде, внедри, експлоатира, наблюдава, преразглежда, поддържа и подобрява СУУ. Тези изисквания включват разработката, преходния период, предоставянето и усъвършенстването на услугите.

Наръчника на Системата за управление на услугите на организацията може да се използва от :

1. фирми / организации, които търсят услуги от организацията (доставчик на услуги) и се **нуждаят от увереност**, че нейните изисквания към услугите ще бъдат задоволени;
2. фирми / организации, които изискват **последователен подход** от организацията (доставчик на услуги), включително и от тези по веригата за доставка;
3. организацията (доставчик на услуги), която възнамерява да **демонстрира** своята способност да разработва, пренася, доставя и подобрява услуги, които отговарят на изискванията на клиентите;
4. организацията (доставчик на услуги), за целите на **мониторинг, измерване и преразглеждане** на своите процеси за управление на услугите;
5. организацията (доставчик на услуги), за да **подобрява** плана, прехода и доставката на услуги чрез ефикасно внедряване и експлоатация на една СУУ;
6. одитор, като **критерии за оценка на съответствието** на СУУ на организацията с изискванията на ISO/IEC 20000-1.

**Фигура 2** илюстрира СУУ на организацията, включително процесите за управление на услугите.



**Фигура 2** — СУУ на организацията

**2. Позоваване**

За прилагането на този Наръчник са необходими позованите по-долу документи:

* Наръчник по качествот – версия ...от ........;
* Наръчник по информационна сигурност – версия ...от ....;
* ISO 20000-2:2012 - Информационни технологии – Управление на услугите – Част 2: Кодекс за добра практика при управлението на услуги

**3. Термини и определения**

Основните термини и техните определения, използвани в този Наръчник и възприети от организацията, са както следва:

**наличност**

способността на компонент или услуга да изпълняват очакваната от тях функция към определен момент или за определен период от време

ЗАБЕЛЕЖКА: Наличността обикновено се изразява като съотношение на времето, когато услугата или компонент на услуга е действително налична за използване от клиента, спрямо договореното време, през което услугата би трябвало да бъде налична.

**състояние на конфигурацията**

информация за конфигурацията, официално отбелязана в конкретен момент по време на живота на услугата или компонент на услугата

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Състоянията на конфигурацията, плюс утвърдените изменения на тези състояния, представляват информация за текущата конфигурация.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Адаптиран от ISO/IEC/IEEE 24765:2010.

**елемент от конфигурация (ЕК)**

елемент, който е необходимо да бъде управляван, за да се предостави услуга или услуги

**база данни за управление на конфигурацията (БДУК)**

база за данни, използвана за запис на атрибутите на елементите на конфигурацията и на взаимовръзките между елементите на конфигурацията, през целия им жизнен цикъл

**постоянно подобрение**

повтаряща се дейност за увеличаване нз способността за изпълняване на изискванията към услугите

ЗАБЕЛЕЖКА: Адаптиран от ISO 9000:2005

**коригиращо действие**

действие за елиминиране на причината или за намаляване на вероятността от повторение на открито несъответствие или друга нежелана ситуация

ЗАБЕЛЕЖКА: Адаптиран от ISO 9000:2005

**клиент**

организация или част от организация, която получава услуга или услуги

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Клиентът може да бъде вътрешен или външен за организацията на доставчика на услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Адаптиран от ISO 9000:2005

## документ

информация и нейният носител

[ISO 9000:2005]

ПРИМЕРИ: Политики, планове, описания на процеси, процедури, споразумения за ниво на услугата, договори или записи.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Документацията може да бъде във всяка форма или вид на носителя

ЗАБЕЛЕЖКА 2: В ISO/IEC 20000 документите, с изключение на записите, излагат целите, които трябва да бъдат постигнати

**ефикасност**

степента, до която са осъществени планираните дейности и са достигнати планираните резултати

**инцидент**

непланирано прекъсване на услугата, намаляване на качеството на услугата, или събитие, което все още не е повлияло върху услугата за клиента

**сигурност на информацията**

запазване на конфиденциалност, интегритет и достъпност на информацията

ЗАБЕЛЕЖКА 1: В допълнение могат да бъдат включени други свойства, като автентичност, отчетност, неотхвърляемост и надеждност.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Терминът “наличност” не е използван в това определение, защото той е дефиниран термин в тази част на ISO/IEC 20000 и не би бил подходящ за настоящото определение.

ЗАБЕЛЕЖКА 3: Адаптиран от ISO/IEC 27000:2009

**инцидент с информационна сигурност**

единично или поредица от нежелани или неочаквани събития с информационната сигурност, които имат съществена вероятност да компрометират бизнес операциите и да заплашат сигурността на информацията

[ISO/IEC 27000:2009]

## заинтересована страна

лице или група, които имат определен интерес от действието или успеха на дейността или дейностите на доставчика на услуги

ПРИМЕРИ: Клиенти, собственици, ръководство, хората в организацията на доставчика на услуги, доставчици, банкери, съюзи или партньори.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Една група може да включва организация, част от нея, или повече от една организации.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Адаптиран от ISO 9000:2005

**вътрешна група**

част от организацията на доставчика на услуги, която сключва документирано споразумение с доставчика на услуги да участва при разработката, прехода, доставката и подобряването на услуга или услуги

ЗАБЕЛЕЖКА: Вътрешната група е извън обхвата на СУУ на доставчика на услуги

**известна грешка**

проблем, който има идентифицирани коренна причина или метод за намаляване или елиминиране на неговото въздействие върху услугата чрез заобикалянето му

**несъответствие**

неизпълнение на изискване

[ISO 9000:2005]

**организация**

група от хора и устройства, заедно със споразумение за отговорности, пълномощия и взаимоотношения

ПРИМЕРИ: Компания, корпорация, фирма, предприятие, институция, благотворителна организация, едноличен търговец, асоциация, както и части или комбинация от тях

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Споразумението е обикновено методично.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Организацията може да бъде публична или частна

**превантивно действие**

действие за избягване или елиминиране на причините, или за намаляване вероятността да се появи възможно несъответствие или друга възможна нежелана ситуация

ЗАБЕЛЕЖКА: Адаптиран от ISO 9000:2005

**проблем**

коренната причина за един или повече инциденти

ЗАБЕЛЕЖКА: Коренната причина обикновено е неизвестна по времето, когато се създава запис за проблема, и процесът за управление на проблеми е отговорен за по-нататъшното изследване

**процедура**

специфициран начин за провеждане на дейност или процес

[ISO 9000:2005]

ЗАБЕЛЕЖКА: Процедурите могат да бъдат документирани или не

**процес**

група от взаимно свързани или взаимодействащи дейности, които трансформират входове в изходи

[ISO 9000:2005]

**запис**

документ, излагащ постигнати резултати или даващ доказателство за извършени дейности

[ISO 9000:2005]

ПРИМЕРИ: Доклади от одити, доклади за инциденти, записи за обучение или протоколи от съвещания.

**издание, версия**

колекция от една или повече нови или изменени единици на конфигурацията, разгънати в естествена среда в резултат от едно или повече изменения

**заявка за изменение**

заявка за промяна, която трябва да бъде направена в услуга, компонент на услуга или в система за управление на услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА: Изменение в услуга включва предоставянето на нова услуга или премахването на услуга, която вече не е необходима.

## риск

ефект на несигурност на цели, обекти, задачи

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Ефект е отклонение от очакваното – положителен и/или отрицателен.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Целите могат да имат различни аспекти (като финансов, свързан със здравето и безопасността, и с околната среда) и могат да се прилагат на различни нива (като стратегическо, засягащо цялата организация, проект, продукт и процес).

ЗАБЕЛЕЖКА 3: Рискът често се характеризира посредством посочване на потенциални събития или последствия, или от тяхната комбинация.

ЗАБЕЛЕЖКА 4: Рискът често се изразява като комбинация от последствията от събитие (включително промени в обстоятелствата) и свързаната вероятност то да се случи.

[ISO 31000:2009]

**услуга**

средства за предоставяне на полза за клиента чрез способстване на резултатите, които клиентът желае да постигне

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Услугата обикновено е нематериална.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Услуга може също да бъде предоставена и на доставчик на услуги от друг доставчик, вътрешна група или клиент, действащ като доставчик.

**компонент на услуга**

единичен елемент на услуга, който, когато е комбиниран с други елементи, ще предостави цялостна услуга

ПРИМЕРИ: Хардуер, софтуер, инструменти, приложения, документация, информация, процеси или поддържащи услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА: Един компонент на услуга може да се състои от един или повече елементи на конфигурацията

**непрекъснатост на услугата**

способност за управление на рискове и събития, които биха имали сериозно въздействие върху услуга или услуги, с оглед непрестанно предоставяне на услуги на уговорените нива

**споразумение за ниво на услуга (СНУ)**

документирано споразумение между доставчик на услуга и клиент, което идентифицира услуги и цели на услугите

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Споразумение за ниво на услуга може да бъде установено също между доставчик на услуга и друг доставчик, вътрешна група или клиент, действащ като доставчик.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Споразумението за ниво на услуга може да бъде включено в договор или в друг вид документирано споразумение.

**управление на услуги**

комплект от възможности и процеси за насочване и управление на дейностите и ресурсите на доставчика на услуги за разработка, преход, доставка и подобрение на услуги за изпълнение на изискванията към услугите.

**система за управление на услуги (СУУ)**

система за управление, която да насочва/организира и управлява дейностите на доставчика на услуги по управление на услугите

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Системата за управление е комплект от взаимосвързани или взаимодействащи си елементи за установяване на политика и цели и за постигането на тези цели.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Една СУУ включва всички политики, цели, планове, процеси, документация и ресурси за управление на услугите, които са необходими за разработване, преход, доставка и подобряване на услуги и за изпълнение на изискванията в тази част на ISO/IEC 20000.

ЗАБЕЛЕЖКА 3: Адаптиран от дефиницията на “система за управление на качеството” в ISO 9000:2005.

**доставчик на услуги**

организация или част от организация, която управлява и предоставя услуга или услуги на клиента

ЗАБЕЛЕЖКА: Клиентът може да бъде вътрешен или външен за организацията на доставчика на услуги.

**аявка за услуга**

заявка за информация, съвет, достъп до услуга или за изменение, преди одобряването му

**изискване към услуга**

потребностите на клиента и на потребителите на услугата, включително изисквания за нивото на услугата, както и потребностите на доставчика на услуги

**поддоставчик**

организация или част от организация, която е външна за организацията на доставчика на услуги и влиза в договорни отношения с доставчика на услуги, за да допринесе в разработката, прехода, предоставянето и подобряването на услуга или услуги или процеси

ЗАБЕЛЕЖКА: Поддоставчиците включват обозначени водещи доставчици, но не техните договорни под-доставчици.

**висше ръководство**

лице или група от хора, които насочват и управляват доставчика на услуги на най-високо ниво

ЗАБЕЛЕЖКА: Адаптиран от ISO 9000:2005.

**преход**

дейности, обхващащи движението към нова или изменена услуга в или от живата обкръжаваща среда

#### 4. Общи изисквания към системата за управление на услугите

**4.1 Отговорност на Ръководството на организацията**

**Ръководството на организацията участва, управлява и контролира** планирането, създаването, внедряването, експлоатацията, наблюдаването, преразглеждането, поддържането и подобряването на СУУ и на самите услуги, като:

1. Създадава и оповестява **обхвата, политиката и целите за управление на услугите**;
2. Осигурява създаването, реализирането и поддържането на **план за управление на услугите**, който осигурява изпълнението на политиката, цулите и изискванията към услугите;
3. Оповестява важността на изпълнението на изискванията към услугите;
4. Оповестява важността от изпълнението на законовите и регулаторни изисквания и договорните задължения;
5. Осигурява снабдяването с ресурси, необходими за функционирането на СУУ и изпълнението на услугите;
6. Провежда **прегледи на СУУ** и услугите през планирани интервали;
7. Осигурява, че **рисковете** към предоставяните услуги са **оценени и управлявани**, в съответствие с приета от организацията Методика за оценка на риска.

Израз на ангажираността на Ръководството към СУУ и предоставяните услуги са разработените, документирани и прилагани **Политиката за управление на услугите и Планове за изпълнение на услугите**

**4.2 Ръководене на процесите, обслужвани от трети страни**

За част от процесите, свързани със СУУ - разработка и преход към нови или изменени услуги; предоставяне на услуги; взаимоотношения; вземане на решения; и управление (настройки, промени, пускане и разгръщане на услуга) организацията (като доставчик на услуги) **може да предостави изпълнениет**о (пълно или частично) на друга страна – клиент или друг доставчик (поддоставчик) на услуга.

Когато поддоставчик обслужва част от процесите, организацията **управлява поддоставчика чрез** **процес за управление на поддоставчиците**.

Чрез този процес организацията:

1. **извършва** цялостен контрол на процесите, изпълнявани от поддоставчика;
2. **контролира** дефинирането на процесите и техните връзки към други процеси;
3. **определя** изпълнението на процесите и съответствието с изискванията към процесите;
4. **контролира** планирането и определянето на приоритети за подобряването на процесите.

Взаимоотношинията между Организацията и поддоставчиците на услуги, **са обект официално договориране**, вкл. и **Споразумения за ниво на услугите (СНУ)**, изпълнявани от поддоставчиците.

**4.3 Управление на документацията**

Организацията създава и поддържа **документи,** включително **записи**, за осигуряване на ефикасно планиране, експлоатация и управление на СУУ. Документите на СУУ на Организацията включват:

1. документирана **политика и цели за управление на услугите**;
2. документиран **план за управление на услугите**;
3. документирани **политики и планове, създадени за конкретни процеси**, както се изисква от ISO/IEC 20000-1;
4. документиран **каталог на услугите**;
5. документирани **СНУ**;
6. документирани **процеси за управление на услугите**;
7. документирани **процедури и записи**, изисквани ISO/IEC 20000 -1;
8. **допълнителни документи**, включително такива от външен произход, определени от Организацията, като необходими за осигуряване на ефикасна работа на СУУ и предоставяне на услугите.

**Контрол на документите**

Документите на СУУ подлежат на контрол, който се осъществява в съответствие с **Процедура за контрол на документите.** (***както е описана в СУК – да се посочи съответния документ***)

**Контрол на записите**

Записите са специален вид документи на СУУ и се контролират в съответствие с **Процедура за контрол на записите**, определяща механизмите за контрол, необходими за идентифициране, съхраняване, защита, запаметяване и изхвърляне на записи. (***както е описана в СУК – да се посочи съответния документ***)

**4.4 Управление на ресурсите**

**Осигуряване на ресурси**

Организацията, чрез своето Ръководство, **определя и осигурява** човешките, техническите, информационните и финансовите ресурси, необходими за:

1. създаване, реализиране и поддържане на СУУ и на услугите, и за непрестаннто подобряване на тяхната ефикасност;
2. увеличаване на удовлетвореността на клиента чрез предоставяне на услуги, отговарящи на поставените и съгласувани с клиента изисквания към тях.

**Човешки ресурси**

Персоналът на Организацията, извършващ дейности, свързани с предоставяните услуги, трябва да притежава необходимата и достатъчна професионална компетентност, осигурена чрез подходящо образование, обучение, умения и опит. В този смисъл, Организацията:

1. определя необходимата компетентност на персонала ;
2. осигурява обучение или предприеме други подходящи действия за достигане на необходимата компетентност;
3. оценява ефикасността на предприетите действия;
4. осигурява, че персоналът да е информиран за приноса си за постигане на целите на управлението на услугите и изпълнението на изискванията към услугите;
5. поддържа **подходящи записи за образованието, обучението, уменията и опита** (***както е описано в СУК - да се посочи съответния документ***)

**4.5 Създаване и подобряване на СУУ**

**Дефиниране на обхвата**

Организацията дефинира и включва **обхвата на СУУ** в **плана за управление на услуги**.

**Планиране на СУУ**

Организацията създава, реализира и поддържа **план за управление на услугите**. Планирането задължително отчита **политиката за управление на услугите, изискванията към услугите** и изискванията на ISO 20000-1

**Внедряване и експлоатация на СУУ**

Организацията внедрява и експлоатира СУУ за разработване, преход, доставяне и подобряване на услуги, съгласно **плана за управление на услугите** чрез дейности, които включват като минимум:

1. отпускане и управление на парични средства и бюджети;
2. определяне/възлагане на пълномощия, отговорности и функции в процесите;
3. управление на човешки, технически и информационни ресурси;
4. идентифициране, оценка и управление на рисковете за услугите;
5. ръководене на процесите за управление на услуги;
6. мониторинг и докладване на характеристиките на дейностите по управление на услуги.

**Мониторинг и преглед на СУУ**

Организацията провежда вътрешни одити през планирани интервали, за да определи дали СУУ и услугите:

1. изпълняват изискванията на тази част на ISO/IEC 20000-1;
2. изпълняват **изискванията към услугите** и към СУУ, определени от доставчика на услуги и съгласувани с клиента;
3. са реализирани и се поддържат ефикасно

Провеждането на вътрешните одити в Организацията се извършва в съответствие с **Програма за одити и Процедура за вътрешен одит** (***както е описана тази процедура в СУК - да се посочи съответния документ***)

**Преглед от ръководството**

Ръководство на Организацията преразглежда СУУ и услугите през планирани интервали, с цел, осигуряване на контрол на съответствието и ефикасността. Тези **прегледи** включват провежданетона оценка на възможностите за подобряване и необходимостта от промени в СУУ, включително политиката и целите за управление на услугите.

**Записите от прегледите** от Ръководството трябва да бъдат запазени.

**Записите от преглед от ръководството** включват най-малкото решения и действия по отношение на ресурсите, подобряване на ефикасността на СУУ и подобряване на услугите.

Прегледите на СУУ от Ръководството се извършват съгласно въведените ред и правила в СУК на Организацията (***да се посочат съответните документи от СУК***)

**Управление на подобренията**

Роководството на Организацията осигурява процеса за определяне на приоритетите на **възможностите за подобрение на услугите (**документ на СУУ**)**. Когато взима решения относно възможностите за подобряване, Организацията трябва прилага критерии за оценка, съдържащи се в **политиката за непрестанно подобряване**.

Одобрените подобрения трябва да бъдат **планирани**.

Управлението на подобренията се извършват в съответствие с разработени и документирани **Политика за непрестанно подобряване на СУУ и на услугите и**

**План за въвеждане на подобрения.**

**5. Разработка и преход към нови или изменени услуги**

Измененията, които попадат в обсега на тази точка, се определят **в Политиката за управление на измененията**, съгласувана, като част от процеса за управление на изменения.

**5.1 Праниране на нови или изменени услуги**

Организацията идентифицира изискванията към нови или изменени услуги. Новите или изменени услуги се **планират** (**План за променени или нови услуги**) за изпълняване на изискванията към услугите. Планирането на нови или изменени услуги се съгласува с клиента или заинтересованите страни.

Като входни данни за планирането, Организацията отчита потенциалното финансово, организационно и техническо въздействие от предоставянето на нови или изменени услуги. Организацията отчита потенциалното въздействие на новите или изменени услуги върху СУУ.

**5.2 Разработка и проектиране на нови или изменени услуги**

Разработването и документирането в Организацията на нови или изменени услуги включва най-малко определянето на :

1. пълномощия и отговорности за предоставяне на нови или изменени услуги;
2. дейности, които трябва да бъдат извършени от доставчика на услуги, клиента и други страни за доставка на новите или изменени услуги;
3. нови или изменени изисквания към човешките ресурси, включително изисквания за подходящо образование, обучение, умения и опит;
4. изисквания към финансовия ресурс за предоставяне на новите или изменени услуги;
5. нова или изменена **технология за поддържане на доставката** на новите или изменени услуги;
6. нови или изменени планове и политики, изисквани от ISO/IEC 20000-1;
7. нови или изменени договори и други документирани споразумения за съгласуване с измененията в изискванията към услугите;
8. промени в СУУ;
9. нови или изменени СНУ ;
10. актуализации в каталога на услугите;
11. процедури, мерки и информация, които да бъдат използвани за предоставяне на новите или изменени услуги.

Новите или изменени услуги на Организацията се разработват в съответствие с **документиран проект**, съгласно изискванията на СУК (***да се посочат съответните документи от СУК, свързани с услугите от обхвата на СУУ)***

**5.3 Преход към нови или изменени услуги**

Новите или изменени услуги на Организацията подлежат на предварителни тестове, с цел установяването, че изпълняват съответните изиквания и документирания проект.

Новите или изменени услуги се верифицират съгласно критериите за приемане на услуги, предварително съгласувани между Организациятана услуги и заинтересованите страни. Ако критериите за приемане на услугата не са постигнати, Организацията и заинтересованите страни вземат общо решение за предприемане на необходимите и достатъчни действия, за постигане на изискванията на тези критерии.

За тези дейности се прилагат (както е приложимо) реда и правилата за тестване, приемане и внедряване, описани в СУК (***да се посочат съответните документи)***

**6. Предоставяне на услуга**

**6.1 Управление на нивото на услуга**

Организацията **съгласува с клиента** услугите, които ще му бъдат предоставяни.

Организацията разработва и поддържа **каталог на услугите**. Каталогът на услугите **включва услугите и техните компоненти**.

За всяка предоставена услуга, Организацията договаря с клиента едно или повече **СНУ** (споразумение за ниво на услугата). При създаването на СНУ Организацията отчита и изискванията към услугата. СНУ включват договорените цели на услугата, работни характеристики и изключения.

Организацията преразглежда услугите и СНУ с клиента през планирани интервали.

Измененията в документираните изисквания към **услугите**, **каталогът на услуги**, **СНУ** и други документирани споразумения са обект на контрол, осъществяван чрез процеса за управление на изменения. **Каталога на услуги** на Организацията се поддържа в актуално състояние, следвайки измененията на услугите и СНУ.

През планирани интервали Организацията провежда мониторинг на тенденциите и работата, сравнени с целите на услугите. Резултатите от мониторинга се записват и разглеждат от Ръководството, за да бъдат идентифицирани причините за несъответствия и възможностите за подобряване.

**Каталога на услугите** и съответните **СНУ** са съществена и неразделна част от документалната база на СУУ на Организацията.

**Каталога на услугите** и съответните **СНУ** могат да бъдат публикувани по подходящ начин в Интернет страницата на Организацията.

За **компонентите на услугата**, предоставяни от вътрешна група на Организацията или от клиента, Организацията разработва, съгласува, ревизира и поддържа **документирано споразумение (оперативно споразумение)** за дефиниране на дейностите и интерфейсите между двете страни.

**6.2 Отчитане на услуга**

Организацията отчита предоставяните услуги чрез съответните **доклади**. Всеки доклад за услуга се **съгласува** между Организацията и заинтересованите страни, включително неговата форма, съдържание, цел, предназначение, подробности за източника(ците) на данни и др.

Организацията вземе решения и предприеме действия, основаващи се на заключенията в **докладите за услуги**. Съгласуваните действия се **съобщават** на заинтересованите страни.

**6.3 Управление на наличието и непрекъснатостта на услуга**

**Изисквания за наличие и непрекъснатост на услугата**

Организацията провежда оценка и **документира рисковете за непрекъснатост на услуга и наличие на услуги** (документ на СУУ - **Рискове към непрекъснатостта на услугата и нейната наличност**). Организацията идентифицира и съгласува с клиента и заинтересованите страни **изискванията** **за непрекъснатост и наличност**.

Съгласуваните изисквания за непрекъснатост и наличие на услуга включват най-малко:

1. права на достъп до услугите;
2. времена за реакция на услугите;
3. наличие на услугата от край до край.

**Планове за наличие и непрекъснатост на услуга**

Организацията създава, внедрява и поддържа **план(ове) за непрекъснатост** и **план(ове) за наличие на услугите**.

Промените в тези планове се контролират чрез **процеса за управление на измененията**

Когато е подходящо, за определени услуги, плана(овете) да непрекъснатост и плана(овете) за наличие на услуги могат да бъдат обединени в **един общ план.**

**Наблюдаване и изпитване на непрекъснатостта и наличието на услуги**

Организацията организира **провеждането на наблюдение** за наличието на услугите.Резултатите от тези наблюдения **подлежат на запис и сравняване с договорените цели**. Липсата на наличност на услуга (непланирано) **се разследва** от Организацията и се предприемат съответните действия за възстановяване наличността на услугата.

Плановете за непрекъснатост на услугата **се тестват** спрямо изискванията за непрекъснатост на услугата.

Плановете за наличност **се тестват** спрямо изискванията за наличност.

Плановете за непрекъснатост и наличие на услугата подлежат на **задължителен тест**, след основни изменения в обкръжаващата среда, в която работи Организацията.

Резултатите от тестовете **се записват и контролират**.

**6.4 Бюджетиране и счетоводство на услуга**

Организацията разработва и прилага **Политики за бюджетиране и счетоводство на финансовите средства за услугите и** документирана процедура **- Поддръжка на бюджета за осигуряване на процесите, свързани с услугите**

**6.5 Управление на капацитета на услуга**

Организацията идентифицира и съгласува изискванията **за капацитет и работни характеристики** с клиента и заинтересованите страни.

Организацията създава, реализира и поддържа **план за капацитета**, който отчита човешките, техническите, информационните и финансовите ресурси.

В **плана за капацитета** е включена процедура „**Осигуряване на провеждането на предварителен анализ на капацитета**”

**6.6 Управление на сигурността на информацията**

Всички въпроси, свързани с управлението на сигурността на информацията, в т.ч. за политиката за сигурност на информацията; за механизмите за защита / контрол на сигурността на информацията; за пробивите и инцидентите по сигурността на информацията, се решават, в съответствие с внедрената и сертифицирана в Организацията **Система за управление на информационнатасигурност** (СУИС, отговаряща на изискванията на **ISO 27001:2013** и препоръките на **ISO:27002:2013.**

**За сигурността на информацията, свързана с предоставяните от Организацията услуги отговаря Служителя по сигурността на информацията.**

**7. Взаимоотношения**

**7.1 Управление на бизнес взаимоотношенията**

Организацията **идентифицира и документира** клиентите, потребителите и заинтересованите от услугите страни (документ на СУУ - **Описание на всички страни, имащи оношение към услугите**)

Организацията **определя служител**, който отговаря за управлението на взаимоотношенията с клиента и следи за неговото удовлетворение от предоставените услуги.

Организацията изгражда и прилага **механизъм за комуникиране с клиента (Процедура за комуникация с клиента)** , който спомага за разбирането на бизнес средата, в която оперират услугите, а също и на изискванията за нови или изменени услуги.

Организацията, на планирани интервали, съвместно с клиента, извършва **преглед на изпълнението на услугите**.

Организацията съгласува с клиента **определението за жалба и разрботва и прилага документирана** **процедура за управление на жалбите** от услуга, подадена от страна на клиента.

Организацията измерва удовлетворението на клиентите през планирани интервали, въз основа на представителна извадка от клиенти на услугите. Резултатите от тези измервания се анализират с цел вземането на решения за подобряване степентта на удовлетвореност на клиентите.

**7.2 Управление на доставчици**

Организацията **може да използва външни доставчици** (**поддоставчици**) за внедряване и експлоатация на някои части от процеса за управление на услугите.

За всеки поддоставчик Организацията **определяо лице**, което отговаря за управлението на взаимоотношенията, договора и работата на поддоставчика.

Организацията и поддоставчика трябва да съгласуват **документиран договор**. **(Договори за доставка на услуги)**

Организацията **съгласува с поддоставчика** нивата на услугите, така че да поддържат и да са хармонизирани със СНУ между доставчика на услуги и клиента.

Организацията осигуряв, че функциите на, и взаимоотношенията между водещи доставчици и доставчици – подизпълнители **са документирани** (**документ на СУУ - Функции и взаимоотношения между водещите доставчици на услуги и техните подизпълнители**).

Организацията наблюдава работата на своите поддоставчици през планирани интервали. Работните характеристики на услугата се измерват спрямо целите на услугата и други договорни задължения. Резултатите от измерванията се записват и преглеждат, за да се идентифицират причините за несъответствия и възможностите за подобрения. Промените в договора подлежат на контрол, чрез **процеса за управление на изменения**.

Организацията разработва, документира и прилага **процедура за управление на споровете по договора** (**Управление на разногласията / дискусиите по договорите за предоставяне на услуги)** между Организацията и поддоставчик(ци).

**8. Вземане на решения**

8.1 Управление на инциденти и заявки за услуги

**Управление на инциденти и заявки за услуга**

Организацията разработва и прилага документирана **процедура за всички инциденти.**

Организацията разработва и прилага документирана **процедура за управляване изпълнението на заявките за услуги**, от регистриране до закриване. Инцидентите и заявките за услуги се управляват, в съответствие с процедурите.

Организацията определя **приоритетите на инциденти и на заявки за услуги,** като отчита **въздействието и неотложността** на инцидента или на заявката за услуги.

Организацията държи клиента информиран относно **напредъка** по техния регистриран инцидент или заявка за услуга. Ако не могат да бъдат постигнати целите на услугата Организацията **информира клиента и заинтересованите страни**, и осигурява поставянето на проблема пред ръководство на по-високо ниво.

Организацията **документира и съгласува с клиента дефиницията за голям инцидент**. Големите инциденти се **категоризират и управляват** съгласно **документирана процедура**.

**8.2 Управление наа проблемите**

Организацията разработва и прилага документирана  **процедура за идентифициране на проблемите и минимизиране или избягване на въздействието на инцидентите и проблемите**

Организацията **анализира** данните и тенденциите за **инциденти и проблеми** за да идентифицира основните причини и потенциалните превантивни действия.

Проблеми, които изискват промени в ЕК (елемент от конфигурацията) се решават чрез **подаване на заявка за изменение**.

Когато основната причина е идентифицирана, обаче проблема не е решен за постоянно, Организацията определя действия за **намаляване или елиминиране на въздействието** на проблема върху услугите. Известните грешки подлежат на запис. Ефикасността на решаването на проблеми трябва да бъде наблюдавана, преглеждана и отчитана.

Организацията **наблюдава и отчита** ефикасността на предприетите мерки за решаването на проблемите

**9. Управление**

**9.1 Управление на настройкиите**

Организацията разработва и прилага **документирана дефиниция** за всеки вид от ЕК.

ЕК се идентифицират еднозначно в **БДУК** (база данни за управление на конфигурациите).

Организацията разработва и прилага **документирана** **процедура за записване, контролиране и проследяване на версиите на ЕК**.

Организацията **проверява** през планирани интервали натрупаните в **БДУК** записи. Когато се открият недостатъци, Организацията предприема необходимите действия за тяхното отстраняване..

Първите оригинали от ЕК, записани в БДУК, се съхраняват по сигурен начин (физически и/или електронни библиотеки). БДУК включва най-малко документация, лицензионна информация, софтуер и, когато са налични, изображения на хардуерната конфигурация.

**9.2 Управление на промените**

Организацията разработва и прилага **политика за управление на промените**

Организацията разработва и прилага **документирана** **процедура за регистриране, категоризиране, оценяване и одобряване на заявките за промени**.

Организацията **документира и съгласува** с клиента дефиницията на **спешна промяна.** Организацията разработва и прилага **документирана** **процедура за управление на спешни промени.**

Всички промени на услуга или компонент на услуга се предизвикват от **заявка за изменение**. Заявките за изменение трябва да имат **дефиниран обхват**.

Всички заявки за изменение **се регистрират и категоризират**. Заявки за изменение, категоризирани като имащи потенциал за сериозно въздействие върху услугите или клиента, се управляват чрез **процеса за разработка и преход към нови или изменени услуги**.

Организацията и заинтересованите страни **вземат съгласувани решения** за приемане на заявки за изменение. При вземането на решение се отчитат рисковете, потенциалните въздействия върху услугите и клиента, изискванията към услугите, изгодите за бизнеса, техническата осъществимост и финансовото въздействие.

Одобрените промени подлежат на разработване и проверка.

Записите на БДУК се актуализират, след успешно внедряване на изменение в услуга.

Заявките за промени се **анализират** през планирани интервали, за да бъдат открити тенденциите. Резултатите и направените заключения от анализите се **записават и разглеждат**, за да се идентифицират възможностите за подобряване.

**9.3 Управление на пускането и разгръщането на услуга**

Организацията разработва и съгласува с клиента **политика за пускане в действие на услуга**

Организацията **планира** с клиента и заинтересованите страни разгръщането в естествена среда на нови или изменени услуги, и компоненти на услуги (**План за пускане в действие на услуга**).

Организацията документира и договоря с клиента дефиницията на **спешна версия**. Спешните версии се управляват съобразно **документирана** **процедура за спешно пускане**, която има отношение към **процедурата за спешни промени**.

Успешното или неуспешното въвеждане на версиите на услугите, подлежи на наблюдение и анализ от Организацията. Резултатите и заключенията от анализите се **записват и преглеждат** за да се идентифицират възможности за подобряване.

**10. Списък на документите на СУУ (по типове)**

**10.1 Политики:**

Политика за управление на услугите

Политика за непрекъснато подобряване на СУУ и на услугите

Политика за управление на измененията

Политика за бюджетиране и счетоводство (отчет) на услуга

Политика за сигурност на информацията

Политика за управление на промените

Политика за пускане в действие на услуга

**10.2 Планове:**

План за управление на услуга

План за въвеждане на одобрените подобрения в СУУ

План за нови или изменени услуги

План за преглед на услуга

План за непрекъснатост и наличност на услуга

План за капацитет на услуга

План за пускане в действие на услуга

**10.3 Процедури:**

Процедура за комуникация

Процедура за управление на документите

Процедура за управление на записите

Процедура за вътрешен одит

Процедура за управление на подобренията в СУУ

Процедура за действие в случаи на загуба на услуга

Процедура за поддръжка на бюджета на услуга

Процедура за управление на жалбите от услуга, от страна на клиента

Процедура за управление на споровете, по договор с поддоставчик

Процедура за управление на инциденти

Процедура за управление на големи инциденти

Процедура за управление на проблеми

Процедура за управление на ЕК

Процедура за управление на заявките за промени

Процедура за управление на спешни промени

Процедура за пускане на спешна версия на услуга

**10.4 Записи:**

Пълномощия и отговорности за управление на услугите

Заповед за назначаване на Представител на Ръководството за СУУ ( вкл. права и задължения)

Списък на процесите / части от процеси, свързани с предоставяните услуги, обслужвани от трети страни

Програма за провеждане на вътрешни одити

План за провеждане на прегледи от Ръководството

Запис за проведен преглед от Ръководството

Проектен документ за нова или изменена услуга

Рискове към непрекъснатостта и наличността на услуга

Изисквания за непрекъснатост и наличност

Списък на клиентите на услуга и заинтересованите страни

Списък на лицата, отговорни за управлението на взаимоотношенията с поддоставчиците (включен в Списъка по т.7.1 – Списък на клиентите на услуга и заинтересованите страни)

Договор с поддоставчик на услуга

Описание на функциите и взаимоотношенията между Организацията и поддоставчиците (включено, като приложение към Договора по т. 7.2 - Договор с поддоставчик на услуга)

Определения на всички видове ЕК за услуга

Каталог на услугите

Споразумение за ниво на услуга (СНУ) – към Каталог на услугите

Доклад за услуга

***Забележка:***

*Показания по-горе списък не показва абсолютния брой документи на СУУ, поради факта, че част от документите имат най-малко по толкова варианта, колкото са услугите от обхвата на СУУ – напр. плановите и записите се правят поотедлно за всяка услуга.*

**11. Използвана литература**

Наръчник по качеството......

Наръчник по информационната сигурност.....

ISO 20000-1:2011

ISO 20000-2:2012

ISO 27001-1:2013

ISO 27001-2:2013