

- Контрол на графика — занимава се с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат.

Управление на разходите

Планирането на ресурсите включва определяне на количеството и качеството на необходимите ресурси (хора, техника, материали), както и сроковете на тяхното използване. То е тясно свързано с оценката на разходите. Оценката на разходите включва прогнозно определяне на разходите за необходимите ресурси. Взимат се предвид причините за отклонение от окончательната прогноза, за да се осигури по-добро управление на проекта.

Бюджетирането на разходите включва разпределение на общите прогнозни разходи по дейности или групи дейности, за да се установи базовата цена, спрямо която ще се измерва изпълнението. Действителността може да наложи изгответяне на прогнози след одобрението на бюджета, но по възможност те трябва да се правят предварително. Контролът на разходите се занимава с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат. Контролът на разходите включва:

- Проследяване изпълнението на бюджета, за да се открият и разберат разминаванията с плана.
- Точно отразяване на необходимите промени в базовата цена.
- Предотвратяване на включването на ненужни или неразрешени промени в базовата цена.
- Информиране на съответната страна за одобрени промени.
- Осъществяване на очакваните разходи в приемливи граници.

Управление на качеството

Управлението на качеството в проекта включва процесите и дейностите на изпълнителя, които определят политиките за качество, целите и отговорностите така, че проектът да удовлетвори нуждите, поради които е предприет. Това включва системи за управление на качеството, политики за качество и процедури за постоянно подобряване на процесите.

Процеси при управление на качеството:

- Планиране на качеството - процесът по идентифициране на изискванията за качество и/или стандартите, на които трябва да отговаря проекта и продукта, и документиране на това как тези стандарти и изисквания ще бъдат прилагани в проекта.
- Осигуряване на качеството - процесът на одититане на изискванията за качество и резултатите от измерванията за контрол на качеството, осигуряващи приетите стандарти. Осигуряването на качеството се прилага спрямо процесите в проекта.
- Контрол на качеството - процесът на мониторинг и регистриране на резултатите от изпълнение на дейностите по контрол на качеството за оценка на производителността и препоръчване на промени. Контролът на качеството се прилага спрямо продуктите.

Управлението на качеството се отнася към проекта и към продуктите от проекта. То се прилага във всички проекти, независимо от естеството на техния продукт.

Очаквани резултати:

- Осигурено ниво на качеството на продукта или услугата, разработвани в проекта;
- Осигурено спазване на процесите в проекта.

Управление на човешките ресурси

Управлението на човешките ресурси включва процесите, които осигуряват най-ефективното използване на хората, участващи в проепа. То обхваща всички заинтересовани страни — клиенти, партньори, индивидуални изпълнители и др. Състои се от:

- Идентифициране, документиране и организационно планиране
- Определяне на роли, отговорности и канали за отчитане
- Осигуряване на необходимите човешки ресурси и включването им в работата по проекта
- Набиране на персонал
- Развитие на екипа — развиване на индивидуални и групови умения, с цел подобряване на изпълнението.

Управление на комуникациите

Процесите по управление на комуникациите осигуряват навременното и адекватно генериране, събиране, разпространение, съхранение и унищожаване на информацията по проекта. Те осъществяват критичната за успеха връзка между хора, идеи и данни. Всеки участник в проекта трябва да е готов да изпраща и приема комуникации и трябва да разбира как каналът на комуникация, в която участва, се отразява на целия проект.

Планиране на комуникациите определяне на нуждите на заинтересованите страни от информация и комуникации: кой от каква информация се нуждае, как ще я получи и от кого. Нуждата от предоставяне на информация за проекта е общовалидна, но информационните нужди и методите на разпространение са различни за всеки проект. Идентифицирането на нуждата от информация и разпространяването ѝ по подходящ начин е важен фактор за успех на проекта.

- Разпространение на информацията — своевременното достигане на информацията до заинтересованите страни. Включва прилагането на Плана за комуникация и откликоването на неочаквани искания на информация.
- Отчитане на изпълнението — събиране и разпространение на данни за изпълнението, показателни за използването на ресурсите за постигане на целите на проекта. Този процес включва:
 - Отчитане на състоянието — описва докъде е стигнал проектът в дадения момент
 - Отчитане на напредъка — описва какво е постигнал екипът по проекта
 - Прогнозиране — предполага бъдещото състояние и напредък по проекта. — данни за обхватта, графика
 - Отчитане на изпълнението разходите и качеството.
- Административно приключване: след постигане на целите или след прекратяване по други причини, проектът или фазата трябва да приключи. Административното приключване се състои от документиране на резултатите, с цел официалното приемане на продукта от страна на клиента. То включва събиране на проектната документация, която отразява окончательните спецификации, анализ на успеха и ефективността на проекта и на извлечените поуки, и архивиране на тази информация за бъдещо ползване. Дейностите по административното приключване не се отлагат до приключването на проекта. Всяка фаза трябва да бъде надлежно приключена, за да не бъде загубена тази важна и полезна информация.

1M

Комуникационен план - Добрата комуникация по време на проекта води до постигане на резултатите на проекта. По-долу е представен образец на комуникационен план, който ще се използва в рамките на изпълнение на проекта.

Какво	Кой/за кого	Цел	Кога/ Честота на изпълнение	Тип/Метод

Управление на доставките

Управлението на доставките от трети лица се занимава с придобиването на стоки и услуги от външни за изпълнителя организации. Този процес се състои от:

- Планиране на доставките
- Планиране на търсенето
- Избор на източник
- Администриране на договори
- Приключване на договори

Управление на заинтересованите лица (stakeholders)

Процеса по управление на заинтересованите страни започва с идентифицирането на тези хора и групи от организацията, които имат отношение към или в следствие на проектната реализация. Следва документирането на информацията за техните интереси, отношение и влияние върху успеха на проекта.

Основната полза от управлението на този процес, е че позволява на Ръководителя на проекта да идентифицира най-подходящия фокус към всяка една от заинтересованите страни или група от хора имащи отношение към проекта.

Основен резултат от процеса е Регистър на заинтересованите лица.

Управление на риска

Управлението на риска в проекта включва процесите по планиране управлението на риска, идентификация и анализ, планиране на ответни действия, мониторинг и контрол на рисковете в проекта. Целта на управлението на риска е повишаване на вероятността и влиянието от позитивните събития и понижаване на вероятността и влиянието на негативните събития върху проекта.

Процеси при управление на риска в проекта:

- Планиране на управлението на риска - процесът на дефиниране как ще бъдат управлявани дейностите по управление на риска в проекта.
- Идентифициране на рисковете - процесът по определяне на рискове, които могат да въздействат на проекта и документиране на техните характеристики.
- Качествен анализ на рисковете - процесът по приоритизиране и категоризиране на рисковете, както и оценяване на тяхната вероятност и влияние.
- Количествен анализ на рисковете - процесът по количествено анализиране на ефекта от идентифицираните рискове върху целите на проекта.
- Планиране на ответни действия - процесът на разработване на опции и действия за подобряване на положителните възможности и намаляване на заплахите спрямо целите на проекта.
- Наблюдение и контрол на рисковете - процесът по изпълнение на планираните ответни действия, регистриране и проследяване на идентифицираните рискове, мониторинг на остатъчните рискове, идентифициране на нови рискове и оценка

-1m на ефективността на процесите за управление на риска.

Очаквани резултати:

- План за управление на риска;
- Регистър на рисковете;
- Качествен и количествен анализ на рисковете;
- Планове за ответни действия при възникване на рискове

Обосновка за избора на предложената методология

Значителният обхват, кратките срокове на проекта и взаимодействието с множество заинтересовани страни изискват той да се управлява по стандартен унифициран начин. Затова сме избрали да приложим популярните добри практики и методология на световно утвърдена организация като Project Management Institute (PMI). Утвърдили сме добрите практики на PMI като основа за прилаганата от нас методология за управление на проекти. Екипът ни има необходимите познания и опит за прилагане на методологията, а проектният ръководител е професионалист с богат опит в областта с прилагането на този подход.

3.1. Методология за провеждане на анализа по т. 4.1, Раздел III, в която да присъстват основни етапи и документи, които ще бъдат предадени при изпълнението на поръчката

-1m Сървис Центрикс ще извърши анализ на текущото състояние на управление на ИТ процесите в НОИ, които ще включват следните елементи:

- Антажимент на ръководството при управлението на услуги
 - Наличие на политики и цели при управлението на услуги
 - Наличие на план за управление на услугите
 - Наличие на комуникация за важността на управлението на услуги
 - Наличие на преглед от ръководството на планирани интервали от време
 - Наличие на управление на рисковете в областта на управлението на услуги
 - Наличие на правомощия за управлението на услуги
- Създаване и поддържане на документация
 - Наличие на документирана политика за управлението на услуги
 - Наличие на документиран план за управлението на услуги
 - Наличие на документирани процеси за управление на услуги
 - Наличие на документиран каталог за управление на услугите
 - Наличие на документирани споразумения за нивата на услугата
 - Наличие на документирани записи доказващи изпълнението на предходните точки
- Контрол на документите
 - Наличие на процедура за промяна на документите
- Контрол на записите
 - Наличие на процедура за контрол и съхранение на записите
- Наличие на ресурси
 - Наличие на доказателства за осигуряване на постоянен потока на:
 - Човешки ресурс
 - Финансов ресурс
 - Технически ресурс
- Наличие на доказателства за планиране при управлението на услуги

- Наличие на цели на управлението на услугите
 - Наличие на политики и стандарти дефинирани при договорните отношения
 - Наличие на документиран подход при изграждане на интерфейси между услугите
 - Наличие на документиран подход при оценка и третиране на рисковете при управление на услугите
- Наличие на доказателства за внедряване и функциониране
 - Наличие на доказателства за бюджетиране на управление на услугите
 - Наличие на доказателства за дефинирани роли и отговорности при управление на услугите
 - Наличие на доказателства за управление на ресурсите
 - Наличие на доказателства за управление на рисковете при управление на услугите
 - Наличие на доказателства за управление на процесите (наличие на записи за отделните процеси)
 - Наличие на доказателства за мониторинг и контрол
- Наличие на доказателства за мониторинг и контрол (проверка)
 - Наличие на контролни механизми за оценка на процесите
 - Наличие на резултати от вътрешни одити
 - Наличие на записи от преглед от ръководството
 - Наличие от комуникация от резултатите към заинтересованите страни
- Поддържане и подобряване (действие)
 - Наличие на цели за подобряване
 - Наличие на план за реализация на подобренията
 - Регуляри преразглеждане на политики и процеси с цел подобрене
 - Наличие на доказателства за отчитане на реализираните подобрения
- Планиране на нови/изменени услуги
 - Правомощия и отговорности при планирани нови/изменени услуги
 - Осигурени ресурси
 - Графици за изпълнение
 - Определени зависимости от други услуги
 - Критерии за приемане на услугата
 - Очаквани резултати от експлоатацията на услугата
- Разработване на нови/изменени услуги
 - Списък с дейности при разработването
 - Нови изисквания към ресурсите
 - Нови или изменени планове за изработка и внедряване
 - Актуализация в каталога на услугата
- Преход към нови или изменени услуги
 - Наличие на доказателства за съгласуване на услугите с всички заинтересовани страни
 - Наличие на споразумение за нивата на услугата (SLA)
 - Наличие на доказателства за периодичен преглед на нивата на услугите

Резултатите от анализа ще включват:

- описание и анализ на текущото състояние на функция Сървис Деск
- описание и анализ на съществуващите процеси
- анализ на пропуски спрямо нуждите и добрите практики (gap analysis report)
- изготвяне на спецификация с изискванията за проекта
- оценка на рисковете и план за управление на риска

Ще бъде направен детайлен анализ на следните елементи:

- Основни елементи при дефиниране на процеса: Елементите в обхвата, както и извън обхвата на процеса.
- Точки за интеграция на процесите: Това са входове и изходи за всеки процес, и интерфейсите с други процеси
- Автоматизация на процесите анализ за автоматизация процесите и направа на препоръка за автоматизация - задължителна и незадължителна. Тези препоръки обикновено се използват за внедряване на ITSM решения.
- Умения и роли: Анализ на текущите роли и отговорности в организацията - Това са ролите и отговорностите, необходими за изпълнението на процесите, описание на ролите и отговорностите, включително RACI Matrix
- Ескационни точки: Анализ на съществуващите ескационни точки – функционална ескалация и упражненска ескалация
- Мерки за изпълнение на процеса: Ще бъдат анализирани мерките за изпълнение на процеса, които позволяват ефективно идентифициране на подобренията / влошаването на производителността (ключови фактори за успех на процеса (Critical Success Factors - CSFs, Ключови фактори за производителност – KPIs, метрики и др.).

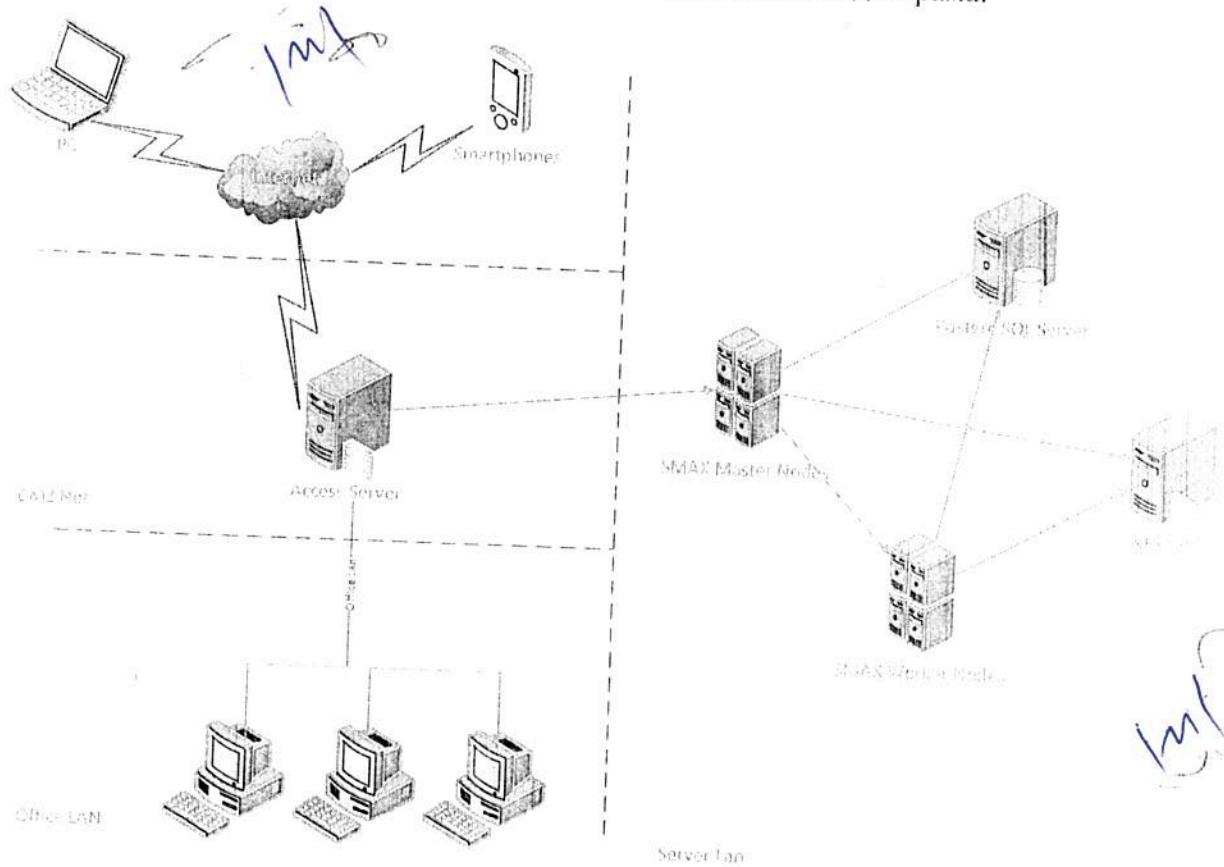
3.2. Визия за реализация на проекта и дизайн

3.2.1. Дизайн на предланганото решение

Сървис Центрикс ще изгради решение в дейта център на Възложителя. Предлаганото решение използва Micro Focus SMAX версия 2019.11 и включва следните роли:

- 3 SMAX основни възли (master nodes) работещи в режим на висока наличност (high availability). Всеки един от тези сървъри се състои от поне 4 процесора и 16GB RAM. Размера на дисковото пространство е поне 110GB + 90GB (thin pool)
- 2 SMAX работни възли (Worker nodes). Всеки един от тези сървъри се състои от поне 8 процесора и 32GB RAM. Размера на дисковото пространство е 70GB + 70GB (thin pool)
- 1 SMAX NFS сървър. Състои се от поне 4 процесора и 16GB RAM. Размера на дисковото пространство е 200GB.
- 1 SMAX database сървър. Състои се от поне 4 процесора и 16GB RAM. Размера на дисковото пространство е 200GB. Използва PostgreSQL 10.x
- Сървър за достъп (Опционално). Ако организацията използва DMZ мрежа, желателно е всеки достъп от интернет да минава през устройство работещо като reverse proxy.

Предлаганата конфигурация на решението е показана на следната диаграма:



Технически изисквания на решението са както следва:

Процесори

Препоръчват се процесори Intel Xeon E5, E7 или аналогични. Препоръчва се скоростта на процесорите да е поне 1.9 GHz за демо/ тестова среда и поне 2.3 GHz или повече за производствена среда.

Изключване на vMotion

Ако SMA се внедрява в среда на VMWare функционалността vMotion не бива да се използва, тъй като не се поддържа от Docker технологията и може да причини значителни прекъсвания.

Поддържаните операционни системи за master и worker възлите са:

Operating System	Architecture Type	Versions
Red Hat Enterprise Linux	x86_64	7.5, 7.6, 7.7, 8.0
CentOS	x86_64	7.5, 7.6, 7.7, 8.0
Oracle Linux	x86_64	7.5, 7.6, 7.7, 8.0

Бази от данни

За производствена среда трябва да се използва външна база данни. Само в демонстрационна среда може да се използва вградената PostgreSQL база данни за CDF and SMA.

Поддържат се следните версии бази данни:

CDF: PostgreSQL 10.x, 9.6x, 9.5.x (9.5.13 or later) for Linux, Oracle 12c

SMA (IdM, Suite Administration, Service Management and Smart Analytics, Autopass):

PostgreSQL 10.x, 9.6x, 9.5.x (9.5.13 or later) for Linux

CMS: Oracle 12c, or PostgreSQL 10.x, 9.6x, 9.5.x (9.5.13 or later) for Linux

Мрежови изисквания

IPv4 (имената на хостове трябва да се резолват до IPv4 адреси)

Необходимо е директно свързване на слой 2 между възлите

Статични IP адреси: всеки възел трябва да има статичен IP адрес, докато рестартирате, спирате, стартирате или рестартирате възела.

FQDN на хоста за външен достъп до средата на пакета трябва да съдържа най-малко три части (например: myhost.mydomain.mynet). FQDN от две части (например: myhost.mynet) не се поддържа.

NFS

Поддържаните версии на NFS са:

NFSv3

NFSv4

Поддържаният тип NFS е:

Linux-based NFS

LDAP сървъри

Пакета поддържа всички външни LDAP сървъри. Следните LDAP сървъри са сертифицирани:

OpenLDAP

Microsoft Active Directory

Технологии за обединена идентичност (Federated Identity technologies)

SAML 2.0

Identity Provider (IdP): Microsoft ADFS 3.0, 4.0

Service Provider (SP): the IdM service embedded in the SMA suite

Браузъри

Поддържат се следните браузъри:

CDP

Microsoft Internet Explorer 11

Google Chrome 77

Mozilla Firefox 68, 69 ESR (Windows version)

Apple Safari 12.1

Service Management и Service Portal

За интерфейсите на Service Management и Service Portal се поддържат следните платформи и браузъри

Platform	Browser
Windows 10	Latest Edge Internet Explorer 11 Latest Chrome Latest Firefox Firefox ESR - all versions supported by Firefox
Windows 7 and 8 (not RT)	Internet Explorer 10, and 11 Latest Chrome Latest Firefox

Apple iPad 9.7"	Firefox ESR - all versions supported by Firefox
Samsung Galaxy Tab & Galaxy Note	Safari
	Latest Chrome

SMA мобилно приложение

Android 9.0, 8.x, 7.x, 6.x, 5.x with Android browser
 iOS 11 or later with iPhone 5s or later (iPad not supported)

Поддържана резолюция на экрана

1600x900

1280x1024

1920x1200

Или по-висока

Демо среда

Минималните изисквания за конфигурирането на демо среда е наличието на машина със следните параметри:

Операционна система е една от следните:

CentOS 7.5, 7.6, 7.7, 8.0

RHEL 7.5, 7.6, 7.7, 8.0

OEL 7.5, 7.6, 7.7, 8.0

Хардуерни изисквания: Използването на thin pool в демо среда е optional.

Capabilities	Hardware requirements	Role
SMA only	8 CPUs 48 GB RAM 110 GB disk + 90 GB thin pool for Docker	Master node, worker node и NFS сървър
SMA + CMS	16 CPUs 64 GB RAM 110 GB disk + 90 GB thin pool for Docker	Master node, worker node и NFS сървър

3.2.2. Визия за реализацията на проекта

3.2.2.1. Описание на дейностите, планирани от Изпълнителя

Дейност	Описание и резултати
Анализ и оценка на текущото състояние на ИТ инфраструктурата и информационните системи на НОИ, както и съответствието между ИТ и бизнес целите и	<p>Сървис Центрикс ще извърши анализ на текущото състояние на:</p> <ul style="list-style-type: none"> процесите за управление на услуги и поддръжка в ИТ, вкл. вход, изход, дейности, тригери за стартиране, индикатори за производителност и др. технически средства за автоматизация на процесите организационна структура, роли и отговорности <p>Резултатите от анализа включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> описание и анализ на текущото състояние на функция Сървис Деск

Дейност	Описание и резултати
<p>процесите съгласно ITIL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> описание и анализ на съществуващите процеси за предоставяне и управление на услуги анализ на пропуски спрямо нуждите и добрите практики (gap analysis report) изготвяне на спецификация с изискванията за проекта оценка на рисковете и план за управление на риска <p>Резултати:</p> <ul style="list-style-type: none"> Документ с описание, анализ и оценка на текущото състояние Импортирани съществуващи процеси в програмен продукт ARIS
<p>Дизайн на процесите</p>	<p>Сървис Центрикс ще изготви дизайн на следните процеси:</p> <ul style="list-style-type: none"> Управление на ИТ заявки и тяхното изпълнение (Service Request Management); Управление на активи и конфигурации (Asset & Configuration Management); Управление на промени (Change Management); Управление на инциденти (Incident Management); Управление на проблеми (Problem Management); Управление на знанието; Управление на нивата на услугите <p>Дизайна ще включва препоръки за организация на функция Сървис Деск.</p> <p>Резултатите от тази дейност включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дизайн на процеса и визуализация с диаграма (swim-lane diagram) Дефиниране на типове обекти, специфични за дадения процес, входни обекти и информация, изходни обекти на процеса и тригери за стартиране Дефиниране на интерфейси с останалите процеси Дефиниране на роли и отговорности и изготвяне на RACI матрица Дефиниране на критични фактори за успех (CSF) и индикатори за ефективност/ефикасност (KPI) Изгответни спецификация за имплементация в Micro Focus SMAX
<p>Дизайн на техническото решение за автоматизация на процесите</p>	<p>Сървис Центрикс ще проектира архитектурата и изготви дизайн на модулите на Micro Focus SMAX.</p> <p>Резултатите от тази дейност включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> Архитектура и логически дизайн на решението Физически дизайн на системата Техническа спецификация План за разработка План за тестване

Дейност	Описание и резултати
Извършване на тестове за валидиране на решението	<p>Сървис Центрикс ще изгради среда за разработка и тестване на решението. Ще бъде разработено решението, след което конфигурацията ще бъде пренесена в тестова среда.</p> <p>Резултатите от тази дейност включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инсталирани и конфигурирани среди за разработка и тестване • Разработени и внедрени процеси и интерфейси • Извършени системни, функционални и приемателни тестове • Изготвени подробни инструкции за инсталация и конфигурация • Изготвен план за внедряване • Изготвен план за обучение
Внедряване на процесите и конфигурация на решението	<p>Сървис Центрикс ще изгради производствена среда на решението. Ще бъдат конфигурирани съответните модули и създадени нужните интеграции с производствени системи. Ще бъдат направени всички необходими настройки.</p> <p>Резултатите от тази дейност включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инсталирала и конфигурирана производствена среда • Настроени модули, интеграции и интерфейси • Мигрирани данни • Дефинирани роли, групи и права на достъп • Извършени фини настройки на системата • Създадени минимум 15 броя предефинирани отчета
Обучение на персонала	<p>Сървис Центрикс ще извърши всички необходими обучения съгласно Техническата спецификация.</p> <p>Резултатите от тази дейност включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опознавателно обучение за всички служители на дирекция ИКТ • Обучение на ключови потребители всеки един от процесите • Обучение за администратори на предлаганото решение

3.2.2.2. План-график за изпълнение на дейностите

Дейностите ще бъдат изпълнени за 4 календарни месеца, както следва:

Дейност	Седмица на проекта																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Стартираща среща на проекта																	
Анализ и оценка на текущото състояние																	
Дизайн на процесите																	
Дизайн на техническото решение за																	

1/21

Действие	Седмица на проекта																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
автоматизация на процесите																	
Извършване на тестове за валидиране на решението																	
Внедряване на процесите и конфигурация на решението																	
Обучение на персонала																	
Среща за анализ на резултатите и приключване на проекта																	

3.2.2.3. Описание на и разпределение на необходимите човешки ресурси за реализация на проекта. План за участието на експертите в съответните фази на проекта

Възложителя ще използва следните роли в проекта:

1/21

Роля	Отговорности
Ключов експерт № 1 - Експерт по управление на ИТ услуги (ITIL Expert)	<ul style="list-style-type: none"> • Работи съвместно с потребителите и екипа по внедряване за определяне на оптималния за двете страни подход по отношение на изискванията, които са в рамките на проекта. Подпомага активно управлението на обхвата на проекта. • Документира резултатите от направените проучвания и анализи и изготвя функционални и други спецификации. • Актуализира изготвените спецификации през целия жизнен цикъл на проекта. • Представя резултатите от анализа пред потребителите и екипа по внедряване, като подпомага двете страни в постигането на общо и пълно разбиране за бизнес изискванията. • Изготвя дизайна на процесите съвместно с ключови представители на Възложителя. • Участва в процеса по промяна на изискванията, като обновява съответната документация и осигурява достигане на информацията за промяната до заинтересованите членове на екипа • Извърши оценка на резултатите от тестовете на базата на основните качествени показатели, нормативни изисквания, както и изискванията и очакванията на клиента. • Проучва технологии и варианти за решения; • Технически анализ на изискванията. Измисляне на технически решения на поставените за решаване проблеми и казуси в изискванията. • Избор на решение и технически подход за реализация. • Активно участие в процеса на оценка на работата по имплементиране и предоставяне на окончателната оценка на Ръководителя на проекта/екипа, преди да започне процеса по имплементация. Ако някои задачи не могат да бъдат оценени в разумно кратко време, дава оценка на времето, необходимо за изследване, анализ или прототипиране на решението, така че на следващ етап да може да бъде оценено. Отговаря впоследствие за изпълнението на задачите в срок.

Роля	Отговорности
Ключов експерт № 2 – ИТ експерт	<p>По отношение на внедряване:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработване на план за внедряване; • Инсталлиране и конфигуриране на базов софтуер; • Инсталлиране и конфигуриране на специализиран разработен софтуер • Параметризиране на софтуерни системи: настройки, работни процеси, шаблони за отчети и др. • Инициализиране на софтуерни системи: въвеждане/зареждане на начални данни, настройване на права и роли и въвеждане на потребители и др. • Провеждане на обучения на администратори, ключови потребители и потребители; • Подпомагане на потребителите при започване на работа със системата; • Следене и оптимизиране на системата при започване на експлоатация; • Планира провеждането на обучения за представители на Възложителя; • Подготвя провеждането на обучения - учебни материали, учебни казуси, тестове и т.н.; <p>По отношение на поддръжката:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осъществява техническа поддръжка на приложен софтуер; • Осъществява техническа поддръжка на базов софтуер; • Подпомага работата на потребителите; • Регистрира работата по поддръжката в специализираните инструменти, включително прави описание на разрешените проблеми; • Следи за изпълнението на споразуменията за ниво на поддръжка за системите, за които отговаря; • Осъществява мониторинг на системите, които поддържа; • Създаване и изпълнение на процедури за резервиране на данни и системи; • Приложно и системно администриране.
Ключов експерт № 3 – Експерт управление на риска	<ul style="list-style-type: none"> • Активно участва в анализа на текущото състояние, дизайна и тестовете • Съдейства за идентифициране, анализ и предлагане на мерки за противодействие на рисковете по време на целия проект • Фокусира се върху рискове, свързани с функционалност на решението, организация, информационна сигурност и оперативност на системата

Разпределението на експертите по дейностите в проекта е както следва:

Дейност	Участие на експертите в дейностите на проекта		
	Експерт по управление на ИТ услуги	ИТ специалист	Експерт управление на риска
Стартираща среща на проекта	Да	Да	Да
Анализ и оценка на текущото състояние	Да	Да	Да
Дизайн на процесите	Да		Да
Дизайн на техническото решение за автоматизация на процесите	Да	Да	
Извършване на тестове за валидиране на решението	Да	Да	Да

Внедряване на процесите и конфигурация на решението	Да	Да	
Обучение на персонала	Да	Да	
Среца за анализ на резултатите и приключване на проекта	Да	Да	Да

3.2.2.4. Мерки за управление на ресурсите в проекта

3.2.2.4.1. Мерки за координиране на усилията на експертите от страна на Изпълнителя и Възложителя и осигуряване на взаимодействие между членовете на проектния екип

Общи организационни принципи

Задължително изискване е да се спазят утвърдените хоризонтални и вертикални принципи на организация на изпълнението на предмета на обществената поръчка за гарантирано постигане на желаните резултати от проекта, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау, необходими за изпълнение на предмета на поръчката, а също така да се гарантира и достатъчно ниво на ангажираност с изпълнението и проблемите на проекта:

- Хоризонталният принцип предполага ангажиране на специалисти от различни звена, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау по предмета на проекта и същевременно екипът да усвои новите разработки на достатъчно ранен етап, така че да е в състояние пълноценно да ги използва и развива и след приключване на проекта;
- Вертикалният принцип включва участие на експерти и представители на различните управлениски нива, така че управленският екип да покрива както експертните области, необходими за правилното и качествено изпълнение на проекта, така и управленски и организационни умения и възможности за осъществяване на политиката във връзка с изпълнението на проекта. Чрез участие на ръководители на звената - ползватели на резултата от проекта, ще се гарантира достатъчно ниво на ангажираност на институцията с проблемите на проекта.

Организация на взаимодействието между Изпълнителя и Възложителя

Опитът показва, че успешното изпълнение на ИТ проекти зависи от ефективната и мотивирана съвместна работа на множество хора, с различни роли, знания и отговорности. Всички те трябва да работят в синхрон за постигане на резултатите от проекта в предвидените срокове и с необходимото качество. За тази цел е необходимо проектирането на ефикасна организация със съответните правила, роли и отговорности. В следващите параграфи ще опишем нашето предложение за съставянето на една такава организация. Методологията, в началната фаза на проекта в тази организация следва да бъде преразгледана, детализирана и съгласувана съвместно с Възложителя.

Проектната организация описва всички основни роли и функции, заедно с техните права и задължения, които най-общо могат да бъдат разделени на няколко нива. Дефинирането и ефективното създаване на проектната организация, както и нейното последващо функциониране и контролиране се извършва незабавно след стартиране на проекта и е един от най-важните аспекти на първата фаза на всеки един проект. Препоръчителните роли и процеси в проектната организация, ще бъдат съгласувани между Възложителя и Изпълнителя след подписване на договор. Управлението на проекта, съгласно най-добрите практики, се осъществява от организация, която е разпределена в три основни нива:

1 м

Стратегическо ниво: Това е най-високото ниво, което обикновено функционира под формата на т.нар. Комитет за управление на проекта и в него страните обикновено се представят от своите Управители, Изпълнителни директори или други оправомощени представители, които имат правото и отговорността да дефинират, както и да променят, целите и обхвата на проекта.

Управленско ниво: Това е оперативното управляващо ниво, в което страните са представени от своите Ръководители на проекта, които имат правото и отговорността да взимат всички управленски решения, касаещи постигането на дефинираните от Стратегическото ниво цели и резултати, при управление на предварително договорените обхват, срокове и ресурси.

Техническо ниво: Това е оперативното експертно ниво, в което влизат отговорните технически експерти, в лицето на Ръководителите на екипите по проектиране и разработка (обикновено софтуерни и/или бизнес архитекти), които носят правото и отговорността за проектирането на предложеното решение, което следва да бъде реализирано.

В духа на добрата практика при изпълнение на проекти с висока сложност или важност, структурата на проектната организация трябва да е напълно симетрична, като за всяко от основните нива на управление има по един отговорен ръководител, съответно от страна на Възложителя и на Изпълнителя.

Органи за управление на проекта

При съставянето на проектната организация следва да бъдат съзнати както хоризонталният, така и верикалният принцип на управление. Накратко, тези два принципа предполагат, че от една страна ще бъдат дефинирани верикални нива на отговорност, и от друга -ч е за всяко ниво ще бъде номинирано лице, носещо подходящите права и отговорности за вземане на решения.

Право и отговорност на Възложителя е да номинира и включи в проектната организация лица с необходимите компетенции, управленски и организационни умения и възможности, и най-вече – със съответния авторитет и пълномощия, така че да се гарантира адекватен процес на взимане на решения, устойчивост на резултатите, дългосрочно развитие и непрекъснато подобреие.

Хоризонталният и верикалният принцип на управление трябва да бъдат съблюдавани от

Собствениците на проекта и от двете страни, както при формиране на оперативните екипи, така и при изграждане на верикалната организация за ескалация, контрол и отчетност.

Ние предлагаме управлението на проекта да се осъществява на трите основни нива, посочени в предходната точка.

Комитетът за управление на проекта, като най-високо ниво в проектната организация, отговаря за определянето, контрола и спазването на стратегическите цели на проекта. Този орган съблюдава спазването на тези цели, както и взима стратегически решения и разрешава несъответствията възникнали при промяна на общите цели на проекта, включително има решаваща роля при управлението на рискове и промени с голямо влияние и/или изискващи допълнителни ресурси. Комитетът разрешава спорове и разногласия, които не са могли да бъдат решени на управленското организационно ниво. Решенията на комитета са окончателни.

Срещите на Комитета за управление на проекта ще се провеждат по график, съгласуван при стартиране на проекта и според сроковете зададени в Техническото задание и Проектният график. Решенията на Комитета ще бъдат задължителни за двете страни по проекта. При необходимост, среща на Комитета за управление на проекта може да бъде свикана извънредно от Собственика на проекта от страна на Възложителя или на Изпълнителя. По своя преценка членовете на Комитета за управление могат да поканят участници от другите нива, напр. водителите на проекта и Техническите ръководители, както и други заинтересовани лица. С оглед на постигане на синхрон в изпълнението на дейностите в различните администрации и общите цели на проекта, участието на представители на тези администрации в структурата на проектното управление е от ключово значение и е препоръчително за безпроблемно изпълнение на проекта.

Ръководителите на проекта, като управленско ниво в проектната организация, ще отговарят за вземане на всички текущи решения, касаещи реализацията на проекта, както разрешаването на спорове и разногласия, които не са могли да бъдат решени от по-ниското, експертно, организационно ниво. В случай на невъзможност даден проблем да бъде разрешен на това ниво, както и в случаите на въпроси и рискове, водещи до съществени промени в обхвата, графика или ресурсите на проекта, проблемът се ескалира към най-високото, стратегическо ниво.

Срещите на Ръководителите на проекта следва да се провеждат по график, съгласуван при стартиране на проекта, но не по-рядко от веднъж месечно. Решенията от срещите на Ръководителите на проекта ще бъдат задължителни за двете страни по проекта. При необходимост, среща на Ръководителите на проекта може да бъде свикана извънредно от Техническия ръководител от страна на Възложителя или на Изпълнителя. По своя преценка Ръководителите на проекта могат да поканят участници от другите нива, например Техническите ръководители и ръководителите на екипи, както и други заинтересовани лица, например Собствениците на проекта.

Техническите ръководители ще отговарят за вземане на всички оперативни решения, касаещи техническата реализация на внедряваните решения, изпълнението на задачите си по проекта, както и за разрешаване на спорове и разногласия, които не могат да бъдат решени вътрешно в дадения екип или между съответните два екипа, заети с конкретната технологична или проектантска задача. В случай на невъзможност даден проблем да бъде разрешен на това експертно ниво проблемът се ескалира към по-горното, управленско ниво.

Препоръчително е Техническите ръководители да имат пълната свобода и отговорност да свикват технически срещи с честота и програма по своя преценка, като особено във фазата на анализ и проектиране това следва да е не по-рядко от веднъж седмично.

Когато трябва да бъде взето решение от по-високо ниво, т.е. наложително е даден проблем да бъде ескалиран, той се описва по възможно най-добрия начин и се изпраща според правилата за проектна комуникация до съответното по-високо ниво в организацията, както е описано по-горе.

Контролните органи по проекта ще могат да участват с в комитета за управление. Докладите за изпълнението на проекта ще бъдат разпространявани и до контролните органи по проекта. Проектът ще бъде управляван прозрачно и всяка необходима информация ще бъде предоставяна на контролните органи.

3.2.2.4.2. План за използване на необходимите технически и други ресурси, различни от човешките

Проектните ресурси обикновено са от следните категории:

- Хора
- Материали
- Инструменти и оборудване
- Знания и експертиза
- Помещения/ работна среда
- Инфраструктура – сървъри, бази от данни, портали и др.

Планът за управление на ресурсите, различни от човешките, включва следните стъпки:

- Идентифициране на ресурси - Прост списък с ресурси, дори за най-малките проекти, гарантира, че нищо не се забравя. За всеки от ресурсите се посочва следната информация:
 - Наличие на ресурса – да/не/за период
 - Брой (количество) ресурси
 - Степен (качество) на ресурса
 - Тип
 - Изисквания за надеждност и поддръжка
 - Доставка на ресурс (напр. лицензи, хардуер)
 - Изиска поддържащи инструменти, напр. Активна директория, РКИ инфраструктура
 - Изиска знания / опит
 - Представя други заинтересовани страни, напр. По време на проекта залата за обучения ще се ползва от още 3 други проекта
- Придобиване на ресурси - След като знаем кои ресурси се са ни нужни, трябва да решим как да ги получим – определя се отговорник
- Контрол на ресурсите - Инфраструктурата, оборудването и работната трябва да бъдат осигурени навреме, за да се гарантира, че ще изпълнят необходимата задача.

Детайлен списък с типа и количеството ресурси ще бъде създаден след първоначалната среща за стартиране на проекта. Към момента Изпълнителя може да посочи минимума от ресурси, планирани на база информацията, предоставена от Възложителя.

Освен човешките ресурси за нуждите на проекта ще са необходими следните ресурси:

- ИТ инфраструктура – сървъри за инсталация и конфигурация на Micro Focus SMAX
- Ресурси за архивиране на системата и възстановяване в случай на авария
- Работни места за екипа на Сървис Центрикс – 2 броя за периода на проекта и 1 брой за периода на техническата поддръжка
- Достъп до Интернет – за достъп до базата знания и документацията на производителя
- Оборудвана зала за обучения – проектор, бяла дъска, достъп до Интернет
- Споделена папка/библиотека за проектната документация (Може да бъде предоставена от Изпълнителя)

3.2.2.5. План за осигуряване на качеството

3.2.2.5.1. Стратегия за качество в проекта

Стратегията за осигуряване на качеството определя дейностите, които ще осигурят, че контролът на качеството се прилага ефективно и механизмите за контрол на качеството са адекватно планирани, графиците са спазвани, преглеждани и актуализирани. Осигуряване на качеството (QA) се отнася до систематично измерване, сравнение със стандарти, мониторинг на процесите и свързаните с тях дейности за осъществяване на обратна връзка, която спомага за предотвратяването на грешки. Това контрастира с процеса по контрол на качеството, който се фокусира върху изхода на процесите.

Осигуряването на качеството се основава на два базови принципа:

- 1) продукта трябва да може да изпълнява предназначението си;
- 2) откритите грешки трябва да се отстраняват възможно най-бързо.

Осигуряването на качеството включва управление на качеството на всички базови продукти, компоненти на системата и процеси свързани с изграждането, включително тези на управление, мониторинг и контрол. Критериите за определяне на качеството се определя от заинтересованите лица и основно потребителите на системата. Те са свързани и с разходите за прилагате на необходимите изисквания, които зависят както от наличните бюджети, потребителите, така и от самия продукт, тъй като определено ниво на качеството е свойствено за точно определени категории продукти.

Качеството на продукта може да бъде разглеждано от два аспекта:

- 1) Какви характеристики притежава;
- 2) До каква степен тези характеристики са реализирани.

Притежаваните характеристики се задават при изготвянето на функционалната спецификация на проекта. Притежаваните характеристики са ограничени от обхвата на договора, от разполагаемото време и от наличните ресурси. Предмет на тестването е да установи до каква степен тези характеристики са осъществени. Поради това то се изпълнява след завършване на разработката. При процес на бърза разработка, то се изпълнява паралелно с разработката, в края на всяка итерация, но е възможно да се окаже, че изиска значително повече ресурси спрямо посветеното тестване, в края на проекта. При този похват обаче се спестява време, тъй като голяма част от дейността се изпълнява паралелно на разработката. Частта от дейността, която не може да се изпълни паралелно е осъществяването на приемните тестове.

Приемните тестове се осъществяват на базата на предварително изгответи и съгласувани с Възложителя приемни сценарии. Те имат за цел да покажат, че системата може да бъде въведена в експлоатация.

Като част от проектния план ще бъде разработен План за осигуряване на качеството. След като Планът за осигуряване на качеството бъде разработен и приет от Възложителя, той ще бъде водещият документ за организиране на процесите по управление на качеството в проекта.

Всеки етап в жизнения цикъл на проекта ще се отрази като артефакт, даващ основа за следващия етап. Чрез контрола на качеството тези артефакти ще бъдат проверявани преди да са използвани в следваща фаза, което ще гарантира верността ѝ. Те също ще бъдат верифицирани съобразно техническата спецификация.

Всеки документ и материал, който ще бъде доставян на Възложителя или други външни лица подлежи на контрол на качеството. За всеки един разработван компонент Изпълнителят ще покрие следните изисквания за гарантирана качеството на извършваната разработка и на крайния продукт:

- Документиране на Системата в изходния код, минимум на ниво процедура/функция/клас;
- Покритие на минимум 50% от изходния код с функционални тестове [в случай на надграждане на съществуваща система - 50% от новата функционалност и 20% от съществуващата];
- Използване на continuous integration практики;
- Използване на dependency management.

3.2.2.5.2. Процедури за контрол на качеството

Съществуват няколко метода, които ще бъдат използвани при осигуряването на проекта и материалите по него в съответствие с подходящите стандарти за качество:

- Вътрешни прегледи на проекта - Това са работни сесии на екипа по проекта, в които екипът преглежда всички материали по конкретна фаза преди да определи методологията за официален преглед. Прегледът се извършва от ръководителя на проекта и ръководителя на разработката.
- Инспекции - Това е съвместен преглед на материали от представители на Възложителя и изпълняващия екип за целите на проверка и приемане.

3.2.2.5.3. Роли и отговорности в процесите по осигуряване и контрол на качеството

Ръководителят на проекта ще бъде отговорен за:

- Определяне на стратегия за осигуряване на качеството;
- Установяване на процедури за осигуряване на качеството;
- Определяне на задачи и отговорности на членовете на екипа свързани с изпълнението на процедурите по осигуряване на качеството;
- Наблюдение на процесите по осигуряване на качеството и извършване на коригиращи действия, при необходимост.

Експерт по контрол на качеството:

- Участва в определянето на стратегия и процедури за осигуряване на качеството;
- Организира изпълнението на процедурите и стратегията за осигуряване на качеството;
- Разработва подробен тестов план.

Всеки ръководител на технически екип:

- Ще бъде отговорен за спазването на установените в проекта стандарти и процедури за осигуряване на качеството в екипа, който ръководи;
- Ще сигнализира на Ръководителя на проекта за потенциални слабости в качеството на разработвания в екипа и другите екипи продукт и ще дава мотивирани

предложения за
подобряване на стандартите за качество.

Всеки член на екипа:

- Ще бъде отговорен за прилагането на стандартите за качество на проекта при изпълнението на своята работа;
- Ще изпълнява възложените му задачи за осигуряване на качеството;
- Ще сигнализира за дефекти и грешки, намерени при изпълнение на собствените си задачи, включително когато не са пряко свързани с текущата задача.

Представители на клиента **задължително** вземат участие в процесите за осигуряване на качеството. Ръководителят на проекта ще бъде отговорен за общото качество на проекта от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Инструменти за управление на качеството

По-долу са дадени примери за инструменти, които могат да бъдат използвани за подпомагане на изпълнението на управлението на качеството.

Инструмент	Предназначение/ Използване
Анализ на съотношение цени / ползи	За контрол на качеството
Цена на качеството	За контрол на качеството
Одити на качеството	За оценка на качеството и тестване
Анализ на процеси за управление на проекта	За оценка на качеството и тестване

Следващата таблица идентифицира:

- Основните резултати от проекта, които ще бъдат тествани за изискваното ниво на качество (Дефинират се от Възложителя при стартиране на проекта)
- Стандартите за качество и критериите за удовлетвореност на Възложителя, определени за проекта. Включени са всички организационни стандарти, които трябва да се спазват.
- Дейностите по контрол на качеството, които ще бъдат изпълнени, за да се наблюдава качеството на продуктите.
- Колко често или кога ще се извършва дейността по качествен контрол.
- Името на лицето, отговорно за извършването и отчитането на дейността по контрол на качеството.

Резултат от проекта	Стандарти за качество на резултатите (Определят се от Възложителя) / Ниво на удовлетвореност на клиента	Дейности по контрол на качеството	Честота на извършване/ интервал	Отговорник

Резултат от проекта	Стандарти за качество на резултатите (Определят се от Възложителя) / Ниво на удовлетвореност на клиента	Действия по контрол на качеството	Честота на извършване/ интервал	Отговорник

3.2.2.6. Методология за управление на риска

За управление на рисковете ще се използват следните процеси:

- Идентифициране на рисковете - Тази стъпка идентифицира потенциалните рискове на проекта. Основни методи за идентифициране на рисковете са:
 - Периодична проверка и анализ на вътрешни и външни фактори, които имат пряка или косвена зависимост с резултати от проекта;
 - Следене за възникване на събития, свързани с:
 - ✓ други проекти
 - ✓ промени в законодателството
 - ✓ отклонения от спецификациите
 - ✓ предоставяне на информация необходима на продукт на проекта
 - ✓ взимане на решения
 - ✓ отделени ресурси и внимание от участниците в проекта
 - ✓ промени в процедурите
 - ✓ техническата среда
 - ✓ сигурност на информация

Веднъж идентифицирани, рисковете се въвеждат в Регистър на рисковете (Risk register). Той съдържа детайли за всички рискове, тяхната оценка, собственици и статус.

В регистъра на рисковете се използвани следните понятия:

- Риск - условие (източник на риска) и последствия
- Вероятност – вероятността рисъкът да се случи (Висока (H), Средна (M) и Ниска (L))
- Въздействие – ниво на относителни загуби (Високо (H), Средно (M) и Ниско (L))
- Мерки за избягване/ смекчаване – дейности за предотвратяване на риска
- План за възстановяване – дейности, планирани в отговор на съдъдането на риска или свързано събитие

Ще бъде създаден регистър на рисковете. Следва примерен регистър, съдържащ най-вероятните рискове, идентифицирани от Изпълнителя. Данныте в регистъра ще бъдат актуализирани при евентуално стартиране на проекта:

Риск	Вероятност	Въздействие	Приоритет	Мерки за избягване/ смекчаване/ възстановяване	План за възстановяване	Собственик на риска
Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя по време на различните етапи на изпълнение на проекта, в резултат на което може да се получи не постигане на целите на проекта;	Ниска	Високо	Среден	Комуникацията винаги да се води и формално, като регулярно се извършват необходимите срещи за обсъждане статуса на проекта със всички заинтересовани страни; Да се използва ясен план за ескалация при необходимост;		

Риск	Вероятност	Въздействие	Приоритет	Мерки за избягване/смекчаване/възстановяване	План за възстановяване	Собственик на риска
Недостатъчна яснота по правната рамка и/или променяща се правна рамка по време на изпълнение на проекта, което може да доведе до концептуални непълноти и разминавания между цели и резултати;	Ниска	Високо	Среден	Да бъдат разяснени всички точки по договора в самото начало в присъствие на юристи от двете страни; Да се свикват срещи за дискусия на проблеми по време на проекта ако е необходимо		
Недостатъчна ангажираност на персонала по време на изпълнение на услугата, в резултат на което могат да се получат непълноти и/или забавяне;	Средна	Високо	Висок	Периодично да се следи статуса на задачите; Да се промени планът за комуникация и ескалация при необходимост		
Неправилно и неефективно разпределение на ресурсите и отговорностите по предоставянето на услугата;	Ниска	Средно	Среден	Периодично да се следи статуса на задачите; Изпълнителя да осигури допълнителен ресурс при необходимост		
Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка;	Ниска	Средно	Среден	Периодично да се следи статуса на задачите; Изпълнителя да осигури допълнителен ресурс при необходимост		
Липса на задълбоченост при изготвяне на описанието на текущото състояние, дизайна на решението, плана за внедряване и тестване на услугите	Ниска	Високо	Среден	Преглед на документите от повече от едно лице, препоръчва се сформиране на работни групи с необходимата компетентност		
Неинформиране на Възложителя за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите.	Ниска	Високо	Среден	Ясен план за комуникация и ескалация, одобрен от Възложителя		

- Оценка на рисковете - Оценката на рисковете се прави на база оценка на възможността да се случат, влияние, взаимна връзка между отделните рискове:
 - Възможността е оценената вероятност да се появи риска.
 - Влиянието е преценения ефект или резултат от появата на риска.
 - Влиянието се оценява на база на:
 - ✓ време

- ✓ разход
- ✓ качество
- ✓ обхват
- ✓ ползи
- ✓ хора/ресурси.

(M)

Рамката за категоризиране на рисковете може да бъде високо, средно или слабо влияние.

- Определяне на стратегии за управление на рисковете - Биват 5 типа:
 - Предназване – преустановяване на риска чрез избиране на действия, които го предотвратяват.
 - Ограничаване – предприемане на действия, които или намаляват вероятността за появата на риска, или намаляват неговото влияние върху проекта до приемливи нива.
 - Трансфериране – специална форма на ограничаване на риска, когато рисът се трансферира на трета страна, например чрез застраховане.
 - Приемане – допускане на риска поради най-вероятно невъзможността да се предприеме друго действие на приемлива цена.
 - Овладяване – действия, които са планирани и организирани да бъдат предприети при случайно възникване на рисковата ситуация
- Избор - Изборът на действие е баланс между множество фактори. След идентифицирането и оценката на рисковете, е необходимо да се изготви и план за управление на риска, в които са описани контролните действия. Всяко контролно действие, от своя страна, е обвързано с асоцииран разход. Контролното действие е такова, че разходът за него трябва да е по-приемлив от риска, който контролира.
- Планиране и ресурсно обезпечение. Планирането включва:
 - Определяне на количеството и типа ресурси, необходими за извършване на споменатите дейности
 - Разработване на подробен план за действие;
 - Потвърждение на желанието за извършване на дейностите, идентифицирани по време на оценка на рисковете
 - Получаване на одобрение от ръководството
 - Определяне и възлагане на задачи на ресурси за извършване на определените дейности
 - Ресурсите, необходими за дейностите по превенция, редуциране и прехвърляне на рисковете, следва да се финансират от бюджета на проекта.
- Мониторинг и отчитане - Изпълнителят ще обърне специално внимание на мониторинга и отчитането на дейностите по рисковете. Някои от дейностите ще включват наблюдение на идентифицираните рискове за промени в техния статус, а други ще включват:
 - Проверка, че планираните дейности имат очаквания ефект
 - Наблюдение за ранни сигнали за появя на риск
 - Моделиране на насоки за предсказване на потенциални рискове
 - Проверка, че цялостното управление на риска се прилага ефективно

С цел намаляване на рисковете в проекта според Изпълнителя необходимите предпоставки за успешно изпълнение на поръчката са:

- Възложителя ще предостави цялата необходима информация за нуждите на проекта
- Възложителя ще осигури контролиран достъп до ИТ средата
- Възложителя ще гарантира наличието на нужните ИТ специалисти от негова страна

- Възложителя ще взима дейно участие в обсъждания, решаване на проблеми, обучение и други съвместни дейности

3.2.2.7. Мерки за текущ контрол по изпълнението на проектните дейности

Наблюдението и контролът на работата по проекта е процесът на проследяване, преглед и регулиране на напредъка с цел покриването на целите за производителност, дефинирани в плана за управление на проекта. Този процес е част от групата за управление на интеграцията в проекта.

Предлагаме механизми за проследимост и отчетност на изпълнението, които да осигурят ефективно управление на проекта. Ще бъде проследявана степента на постигане на целите при съпоставяне на действителните и очакваните резултати от изпълнението. Във фазата на планиране ще бъдат разработени следните артефакти, които ще бъдат основа за бъдещия мониторинг:

- Детайлен план за изпълнение;
- Ключови индикатори на начини за измерването им;
- Бюджет на проекта.

Най-значителният ресурс, който ще бъде вложен в изпълнението на поръчката е времето на проектния екип. Неговата работа ще бъде планирана, разпределена и регистрирана чрез Microsoft Project.

За анализ на разходваните средства и оценка на постигнатите резултати предлагаме да се използва методът на спечелената стойност (Earned value management / EVM). EVM е техника от дисциплината управление на проекта, която служи за измерване на напредъка на изпълнението и прогреса по обективен начин. Тази техника комбинира в едно измерването на напредъка относно обхвата, график и разходите в една интегрирана система за оценка. Методът дава възможност за изготвяне на акуратна оценка на проблемите с производителността на проекта. Спечелената стойност се дефинира като обема свършена от началото на проекта до момента запланувана работа.

Цели: Анализът на спечелената стойност е най-често използваният начин за измерване на напредъка. Използва се за ревизия на планираните график и бюджет за оставащата част от проекта и/или за да се идентифицира нуждата от промяна на обхвата на проекта.

Начин на измерване: За да бъде осъществена EVM калкуляцията е необходимо наличието на следните предусловия:

- Необходим е пълен списък със задачи;
- Необходим е списък на ресурсите с техните часови ставки;
- Необходим е списък на всички други разходи;
- Необходим е одобрен план-график;
- Необходим е текущ статус на проекта;
- Необходима е дата на изготвяне на доклада.

При измерването се използват следните индикатори:

- PV или често използвана като BCWS - Planed value/Планирана стойност, и е еквивалентна на Budgeted Cost of Work Scheduled/Бюджетна стойност на планираната работа;
- EV или често използвана като BCWP - Earn value/Спечелена стойност, и е еквивалента на Budgeted Cost of Work Planned/Бюджетна стойност на планираната работа;

- AC или често използвана като ACWP - Actual Cost/Реални разходи, и е еквивалентна на Actual Cost of Work Planned/Реални разходи за извършване на планираната работа;
- SV - Schedule variance/Разминаване в графика;
- CV — Cost уапанс/Разминаване в бюджета;
- EAC - Estimate at completion/Прогноза към датата на приключване;
- BAC - Baseline at completion/Планирана стойност към датата на приключване;
- ETC - Estimate to complete/Прогнозата за завършване на оставащата работа по проекта.

Използват се методи за оценка базирани на Изменението в графика и Изменението в разходите. Това става по следните формули:

- Изменение спрямо графика - Метода служи за управление на графика. Той не включва в себе си акумулиране на реалната стойност (AC), а се базира на оценка на прогреса спрямо времевия план. Метода се изпълнява самостоятелно в типичните малки и средни по големина проекти:

$$SV = EV - PV$$

Оценката става на следния принцип: SV по-големи от 0 показват, че проекта изпреварва графика. Разминаването в графика ще бъде 0 в края на проекта, тъй като всички планирани стойности са били „спечелени”.

- Използва се и така наречения Schedule Performance Index (Индекс за производителността спрямо графика). Той се изчислява съобразно формулата:

$$SPI = EV / PV$$

SPI > 1 се смята за много добър, тъй като тогава проекта изпреварва графика.

- Измерване спрямо разходите: CV=EV – AC

CV>0 се считат за добри, тъй като проекта икономисва средства

Използва се и така нареченият Cost Performance Index (Индекс на производителността спрямо бюджета): CPI=EV / AC

CPI>1 се считат за добри, тъй като проекта икономисва средства

CPI=1 означава, че проекта изразходва спрямо плана

CPI<1 означава, че проекта изразходва средства над планираните

Твърде високи стойности на CPI (в някои случаи и 1.2 е високо) може да означава, че плана е твърде консервативен и производителността се измерва спрямо лош източник на план.

Начин на отчитане и проследимост на извършената работа: Изготвянето на доклад за статуса на проекта посредством EVM е напълно автоматизирано с използването на предложения от нас софтуер за управление на проекта, а именно Microsoft Project 2016. Продукта поддържа и възможност за избор между това дали калкулацията на Индекса на бюджетните разходи на извършената работа (BCWP) да е базирана на % Complete или на Physical % Complete. Те кореспондират на напредъка спрямо графика и напредъка спрямо извършената работа. Всички от гореизброените стойности могат да бъдат автоматично изчислени на база на въведената информация. Възложителя ще има достъп

до системата, а също така ще получава извадка за състоянието с регулярните отчети по договора.

Предлагаме да бъдат приложени следните видове мерки за контрол, относими към цялостния процес на изпълнение на проектните дейности, които ще прилага с цел качествено и навременно изпълнение на поръчката:

- Контрол на изпълнението на графика - чрез сравнение между базовия график и текущия напредък. Ще се използват Schedule Performance Index (SPI) и Schedule Variance (SV).
- Контрол на изразходване на бюджета - чрез сравнение между базовия бюджет и реално вложените разходи и време. Ще се използват Cost Performance Index (CPI) и Cost Variance (CV).
- Контрол на качеството, съгласно описаното в предложението.

3.2.2.8. Мерки за разпространяване на необходимата информация до всички участници в проекта

3.2.2.8.1. Проектна комуникация

Управлението на комуникацията в проекта включва процесите, необходими за осигуряване на навременно и точно генериране, събиране, разпространение, съхранение и структуриране на проектната информация. Проектните ръководители прекарват значителна част от времето си в общуване с членовете на екипа и заинтересованите лица - външни или вътрешни за организацията.

Ефективната съвместна работа на проектната организация налага въвеждането и съблюдаването на набор от формални правила за комуникация. Тези правила обикновено приемат формата на т. нар. План за комуникация, който зависи от големината, структурата, капацитета и зрелостта на проектната организация. Затова, правилата за комуникация в проекта следва да бъдат съгласувани между двете страни в стартовата фаза на проекта, едновременно със създаването на проектната организация. Нашият дългогодишен опит в реализацията на ИТ проекти с разнообразна сложност, големина и продължителност, показва, че като минимум, планът за комуникация трябва да включват всички аспекти на формалната комуникация: правила, канали и инструменти за обмен и контрол на информацията, подготовка и управление на документацията, организиране и провеждане на срещи. В духа на добрите практики при управлението на проекти, ние предлагаме спазването на посочените по-долу минимални препоръчителни правила.

3.2.2.8.2. Правила и канали за комуникация

За да бъде гарантирано успешното изпълнение на проекта при ефективно сътрудничество между всички членове на проектната организация, следните правила за формална комуникация е препоръчително да бъдат стриктно съблюдавани:

Определение на език на комуникация: Езикът за комуникация в проекта, между екипите на Възложителя и Изпълнителя, е български.

Дефиниране на канали за комуникация: Например, традиционна поща и/или куриерска служба, избрана и одобрена от двете страни, електронна поща, мобили и/или фиксирани телефони.

При комуникация чрез традиционна поща или предаване на документация на ръка в деловодство, всеки документ следва да носи уникален изходящ номер и дата на изпращача и уникален входящ номер и дата на получателя;

При комуникация чрез електронна поща всяко съобщение следва да съдържа: в полето „До: (To:)“ електронния адрес на всеки получател, от когото се очаква отговор; в полето „Копие до: (cc:)“: електронния адрес на всеки получател, за сведение на когото е съобщението; в полето „Относно (Subject:)“: темата на съобщението, на български език; в полето „Съдържание (Body:)“: самото съобщение, както и името и контактите на изпращащия го за улесняване на обратната връзка. Препоръчва се активирането на функцията „Връщане на потвърждение за прочитането (Read Receipt)“. Отговор трябва да бъде изпратен в рамките на 2 работни дни, ако това не е възможно трябва да бъде отговорено със срок, в който се очаква да има отговор. При последваща комуникация по същата тема следва да се отговаря чрез даденото съобщение чрез функцията „Отговори на всички (Reply-to-all)“. В допълнение, страните могат да съгласуват и позволяния формат и кодиране на електронните съобщения, например HTML или Plain Text и Cyrillic KOI8-R. В зависимост от зрелостта, капацитета и нуждите на проектната организация могат да бъдат одобрени и правила за комуникация чрез електронно подписани с удостоверения за универсален електронен подпись (УЕП) съобщения.

При комуникация чрез мобилни и фиксирани телефони е препоръчително първо да се използват мобилните номера (след съгласуване), като при пропуснато повикване търсеното лице има ангажимент да върне обаждането в рамките на работния ден. Добра практика е да се активира Call Waiting функцията чрез мобилните апарати.

Дефиниране на правила за работа с документи, например:
Работни документи се предават на адреса на електронната поща на съответните получатели,
включително до Ръководителя(ите) на екипа(ите), на които получателите са членове.

Официални документи се предават в деловодството на Възложителя, съответно на рецепцията на адреса за кореспонденция на Изпълнителя, чрез традиционна поща и куриерска служба, избрана и одобрена от двете страни, или на ръка от представител на съответната страна-подател.

При поискване на коя да е от страните може да бъде осигурен работен документ в хартиен вид (не по ел. поща). Времето за отговор по работен документ е 2 работни дни. Времето за експертен отговор на официален документ, с изключение на работните документи, които се предават в писмен вид, е 5 работни дни. Изпратен документ след 17 часа се води за изпратен на следващия работен ден.

Всички официални отговори на официални документи, както и искания за промени в изискванията трябва да стават в писмен вид-хартиени документи изпратени чрез традиционна поща или електронни документи подписани с Универсален електронен подпись и изпратени чрез електронна поща.

Всички отговори на работни документи, както и искания за срещи трябва да стават чрез електронна поща.

3.2.2.8.3. Управление на документацията и инструменти за комуникация

В допълнение към предложеното, страните е препоръчително да съгласуват и правила за подготовка и управление на документацията, които в процеса на изпълнение на проекта да бъдат стриктно съблудявани:

Определяне на език на документацията: Работните и официални документи се съставят и поддържат на български език.

В отделни случаи, например при използването на специфична техническа литература, Ръководителите на проекта могат да се договорят конкретните документи да бъдат предоставени и само на английски език или друг работен език.

Поддържането на даден документ на два езика едновременно е по допълнителна предварителна договорка.

Определяне на лицата, които работят с даден документ, например:

За всеки документ се указва неговият собственик. Единствено собственикът на документа има право да съгласува и одобрява промени в документа. Списъкът с получателите на даден документ се определя от собственика му, вписва се в документа и се довежда до знанието на Ръководителите на проекта.

За всеки документ се указват: името на проекта, името на документа, текущата версия и дата, история на промени, реквизити на съставилия и одобрилия го, съдържание, номерация на страниците и общ брой страници.

Добра практика е да бъде поддържан регистър на документите, в който се описват и актуализират всички документи със своите атрибути, като: наименование на документа, наименование и адрес на файла на документа в електронен вид, собственик на документа, версия и статус на документа.

Инструментите, използвани за целите на този проект, следва да бъдат съгласувани и одобрени в стартовата фаза на проекта. Тук сме предложили препоръчителен набор от популярни инструменти, които могат да бъдат заменяни с други версии или с техни еквиваленти, според наличността на лицензи при Възложителя, удобството и компетентността на участниците в проекта:

Стандартен уеб-браузър, например Internet Explorer, версия 9.0 или по-висока;
Microsoft Office Outlook: ще бъде използван за обмяна на електронни съобщения, изпращане и получаване на покани за срещи, контакти и т.н.

Microsoft Office Project: ще бъде използван за проследяване на прогреса на проекта във времето чрез визуализиране на Проектния план.

Microsoft Office Word: ще бъде използван за обмяна на работните версии на всички документи по проекта (във формат .docx);

Microsoft Office Excel: ще бъде използван за обмяна и редакция на електронни таблици (във формат .xlsx);

Microsoft Office PowerPoint: ще бъде използван за обмяна на презентации;

Microsoft Office Visio: ще бъде използван за обмяна и редакция на схеми, диаграми и т.н.

Microsoft SharePoint Portal: ще бъде колективна работа.

3.2.2.8.4. Провеждане на срещи

Постигането на целите и резултатите на проекта налага в различна степен организирането на технически (работни), управленски (проектни) и стратегически (бизнес) срещи. Препоръчително е срещи на участниците в проекта на всички нива да се провеждат периодично. С цел постигане на резултатност и ефективност при организирането и провеждането на срещи трябва да се следват някои формални правила. Правилата за организиране и провеждане на срещи се съгласуват между двете страни в стартовата фаза на проекта. Препоръчително е спазването на следните минимални изисквания:

МТ
Определяне на необходимия срок на предизвестие при свикване на среща, например: Срещите за следващата седмица се планират не по-късно от 16 часа в четвъртък на настоящата седмица или срещите се организират с предизвестие не по-малко от 24 часа.

Предварително обявяване на програмата: Темите на всяка среща се дефинират и обявяват предварително от организатора на срещата, като се включва и преглед на темите и протокола от предишната среща.

Предварително осигуряване на документация: Всички документи, например протоколи, техническа или проектна документация, които са нужни за срещата, се предоставят не по-късно от обяд на деня предхождащ деня на срещата.

Подготовка на материали: Всички материали, необходими по време на срещата, например проектор и/или флипчарт, се осигуряват от домакина на срещата.

Определяне на език: Работният език на срещите е български.

ПД
Протоколиране на срещите: Организаторът на срещата има отговорността за нейното протоколиране (в случаите когато това не е описано в ТЗ), като той може да делегира отговорността за изготвяне на протокола чрез съгласуване с участниците и анонсиране на протоколчика в началото на всяка една среща.

1/2011
Определяне на срок за изготвяне и разпращане на протокол от среща: Протоколи от срещите се подготвят и изпращат на всички участници не по-късно от два работни дни след приключване на срещата по предварително съгласуваните канали за комуникация (виж по-горе).

Съгласуване на протокол от среща: Ако до два работни дни след получаване на протокола от срещата участниците не уведомят организатора на срещата в писмен вид (в съответствие с одобрените канали за комуникация) за своите забележки към него, протоколът се счита за одобрен.

Аудио протоколи: Организаторът на срещата има правото да поисква използването на аудио протоколиране, съгласувано с участниците в срещата. В случай на съгласие, организаторът има отговорност да осигури необходимите технически средства, както и да разпространи протокола сред участниците в предварително уговорен формат (виж също инструменти за комуникация по-горе) и при спазването на всички останали правила за комуникация. Следвайки добрите практики, препоръчително е в случаите на аудио протоколиране да бъде изгответо резюме в писмен вид.

Свикване на срещи по специалност: Срещи извън посочения график могат да бъдат организирани при необходимост. Заявка за такава среща трябва да бъде изпратена от организатора ѝ, като се препоръчва толеранс от поне един ден за да се даде време на всички участници да се подгответ.

Препоръчително е срещи на Техническите ръководители или Ръководителите на екипи от двете страни да се провеждат ежеседмично. Основната цел на тези срещи е да се дискутират и съгласуват оперативни въпроси, които изискват координирани експертни действия на страните.

Препоръчително е срещи на Ръководителите на проекта от двете страни да се провеждат не по-рядко от веднъж месечно. Основната цел на тези срещи е да се дискутират въпроси, влияещи на обхвата, сроковете и ресурсите на проекта.

Преноръчително е срещи на Комитета за управление на проекта да се провеждат не по-рядко от вседневно месечно. Основната цел на тези срещи е да се дискутират стратегически въпроси, важни за успешното приключване на проекта, като съществени промени в целите и очакваните резултати от проекта, управление на рисковете и цялостен контрол на текущото състояние на изпълнение на проекта.

3.2.2.8.5. Канали за комуникация

Тип на комуникацията	Комуникационен канал	Странни в комуникацията
Официална (формална)	Писма, входирани в деловодството на организацията	Между проектните ръководители;
	Факс	Между ръководителите на организацията
Оперативна	Работни срещи с протокол	
	Електронна поща	Между членовете от скрипа, отговорни за темата на комуникацията
	Телефон и други средства (Skype, Viber и т.н.)	
	Факс	
	Работни срещи	
	Портал за поддръжка	

3.2.2.8.6. Докладване

В хода на изпълнение на договора Изпълнителят ще изготви и предостави на Възложителя:

- Въстъпителен доклад - Въстъпителният доклад ще бъде предоставен в двуседмичен срок от подписването на договора и да съдържа описание минимум на:
 - Подробен работен план и актуализиран времеви график за периода на проекта;
 - Начини на комуникация;
 - Отговорни лица и екипи.
- Въстъпителният доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.
- Междинен доклад - Междинните доклади ще бъдат представяни и да се предават при приключване на всяка от дейностите и поддейностите и/или при настъпване на събитие. Междинните доклади ще съдържат информация относно изпълнението на дейностите и поддейностите по предварително изгответия проектен план. Като минимум междинните доклади ще съдържат следната информация:
 - Общ прогрес по дейностите през периода;
 - Постигнати проектни резултати за периода;
 - Срещнати проблеми, причини и мерки, предприети за преодоляването им;
 - Рискове за изпълнение на свързани дейности и на проекта като цяло и предприети мерки;
 - Актуализиран план за изпълнение, ако има такъв.
- Всеки междинен доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.
- Окончателен доклад - В края на периода за изпълнение ще бъде предоставен окончателен доклад. Окончателният доклад трябва да съдържа описание на изпълнението и резултати.

Мак
Докладите ще се изпращат до отговорния служител на Възложителя. Всички доклади се представят на български език в електронен формат и на хартиен носител. Докладите се одобряват от отговорния/отговорните служители в срок до 5 работни дни.

Всички доклади ще бъдат представени на Възложителя на български език на хартиен и на електронен носител. Представянето на докладите трябва да се извърши чрез подписване на двустранни предавателно-приемателни протоколи, подписани от представители на Изпълнителя и на Възложителя.

3.2.2.9. План за управление на промените, съответстващ на спецификата на предмета на поръчката

Дефиниция за промяна

Под промяна обикновено се разбира разликата между изискванията, дефинирани в първоначалния договор между страните (често определени в самото тръжно задание) и изискванията, наложени след етапа на подписване на договора (обикновено по време на реалното изпълнение на проекта). Промените, които възникват при реализирането на проекта, могат да бъдат инициирани от клиента, изпълнителя или дори трета страна по договора.

Примери за промени

Промени, настъпващи при изпълнение на проекти, включват:

- разрешаване на конфликти, грешки, неясноти и пропуски в документацията по договора
- появя на нови или неочеквани изисквания, наложени от страна на Възложителя или от трети страни
- възникване на непредвидени проблеми, свързани с готовността на организацията или ИТ средата
- промени в дизайна на проекта
- недостиг на ИТ или човешки ресурси
- промени, свързани със сигурността
- изменения в продължителността и последователността на дейностите по проекта и др.

Типове промени

Промените могат да бъдат категоризирани като директни или индиректни.

Директните промени са наложени от самия клиент и поради това биват възприемани от него като промени. Такива са например:

- добавяне или съкращаване на работата по проекта
- промени в техническите изисквания
- изменение на проектните фази
- промени в политиките за достъп до ИТ средата или часовете на работа
- изменения в сроковете на договора и др.

Индиректните промени възникват в резултат на действията или бездействието на клиента и обикновено не са предвидени или разпознати от клиента като промени. Към причините за този вид промени могат да се причислят например:

- невъзможност за изпълнение на планираната работа
- забавено предоставяне и получаване на информация за целите на проекта
- несвоевременни проверки и др.

Съществува и трети вид промени, т.н. кардинални промени. Тяхното изпълнение може да доведе до нарушение на договора от страна на клиента, поради което изпълнителят не може да се задължи да реализира подобни промени, изискани от клиента.

Стъпки за ефективно управление на промените

Ефективното управление на промените изисква успешното изпълнение на следните важни стъпки:

Стъпка 1. Идентифициране на изискванията по договора.

Стъпка 2. Идентифициране на потенциални промени и създаване на файл за регистриране на потенциална промяна (ФРПП).

Стъпка 3. Оценяване въздействието на промяната и калкулиране на разходите за нейното осъществяване

Стъпка 4. Договаряне и извършване на промяната.

Стъпка 5. Обстойно документиране на извършената промяна.

3.3. Програма/план за обучение на служители на Възложителя.

3.3.1. Опознавателно обучение за всички служители на дирекция ИКТ – запознаване с функционалностите на предлаганото решение и съответните процеси (2 дни).

Програма на обучението:

- ✓ Запознаване с архитектурата на решението
- ✓ Инсталация и конфигурация на решението
- ✓ Конфигурация на модул за управление на инциденти
- ✓ Конфигурация на модул за управление на конфигурации
- ✓ Конфигурация на модул за управление на проблеми
- ✓ Конфигурация на модул за управление на услугите
- ✓ Конфигурация на модул за управление на сервисни заявки
- ✓ Конфигурация на модул за автентикация и оторизация
- ✓ Конфигуриране на мейли, интерфейси и други функционалности
- ✓ Дефиниране на роли и отговорности

3.3.2. Обучения на ключови потребители – минимум по двама ключови потребителя за всеки един от процесите (2 дни).

Програма на обучението:

- ✓ Запознаване с процесите внедрени в решението
- ✓ Преглед на документиране на процесите
- ✓ Работа с интерфейса на приложението
- ✓ Разглеждане на редица use cases за изпълнение на всеки един от процесите внедрени в решението
- ✓ Обработка на ескалации и нотификации
- ✓ Дефиниране на роли и отговорности на ключовите експерти

10 3.3.3. *Обучение за администратори на предлаганото решение – административни потребители на основните задачи, свързани с поддръжка на системата – създаване и управление на потребители, регионални настройки, задаване на правила за автоматично назначаване на заявки, продуктови категории, правила за одобрение, настройка на известия по мейл, базов анализ на технически проблеми за всеки един от приложените УИТУ процеси (2 дни).*

Програма на обучението:

- ✓ Запознаване с правата на достъп, роли и отговорности
- ✓ Начини за дефиниране на потребители и добри практики про дефиниране на права на потребителите
- ✓ Конфигурация на модул за управление на инциденти
- ✓ Конфигурация на модул за управление на конфигурации
- ✓ Конфигурация на модул за управление на проблеми
- ✓ Конфигурация на модул за управление на услугите
- ✓ Конфигурация на модул за управление на сервисни заявки
- ✓ Конфигурация на модул за автентикация и оторизация
- ✓ Конфигуриране на мейли, интерфейси и други функционалности
- ✓ Дефиниране на роли и отговорности - примери

3.4. Представяне на поддръжка

3.4.1. Процедура за управление на инциденти, свързани с решението за управление на ITIL процеси SMAX

Предназначение

Процедурата определя дейностите, изискванията и отговорностите, които трябва да се спазват при справянето с инциденти и заявки за услуги, свързани с SMAX решението в инфраструктурата на Възложителя.

Целта на процедурата по управление на инциденти е да се минимизират неблагоприятните влияния, които инцидентите могат да окажат върху системата, като се подпомогне възстановяването на засегнатите услуги и системи в най-кратък срок.

Приложимост

Процедурата е задължителна за всички служители на Сървис Центрикс ООД, които управляват или участват в изграждането, поддръжката и експлоатацията на SMAX решението в инфраструктурата на Възложителя.

Процес за управление на инцидентите:

Основните цели на процеса са следните:

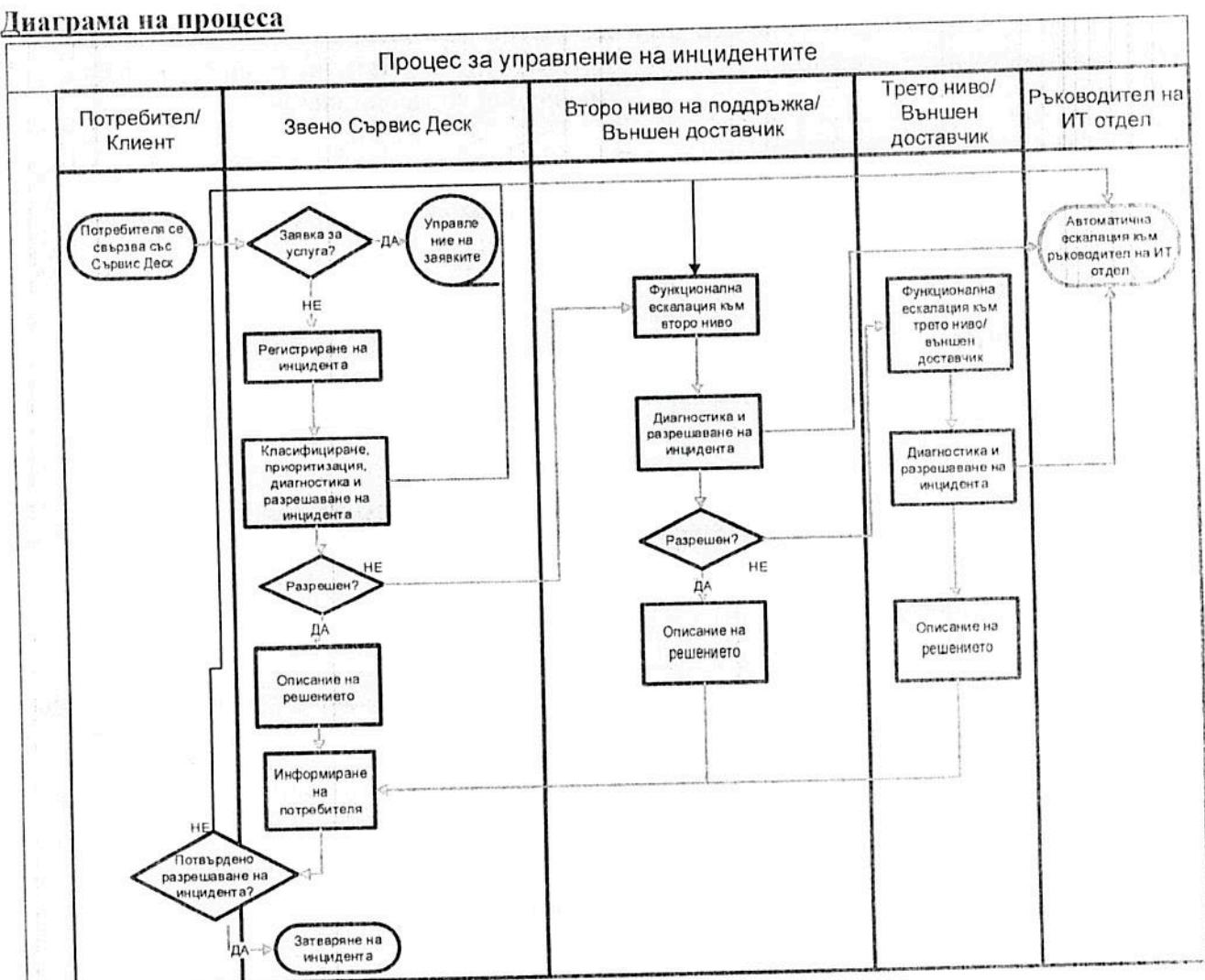
- Детайлно и точно регистриране на всички инциденти
- Максимално бързо разрешаване на инцидентите

- Максимално бързо възстановяване на услугата в зависимост от договорените параметри на доставка
- Подробно описание на дейностите по разрешаването на инцидента
- Предоставяне на информация за процеса за управление на проблемите (Problem Management) относно взимане на мерки за предотвратяване повторяемостта на инцидентите

Основните дейности по управление на инцидентите са следните:

- Идентификация на инцидентите (Incident identification)
- Регистриране на инцидентите (Incident logging)
- Категоризиране на инцидентите (Incident categorisation)
- Приоритизация на инцидентите (Incident prioritisation)
- Първоначална диагностика (Initial diagnosis)
- Ескалация на инцидентите (Incident escalation) – функционална и иерархична (мениджмънт ескалация)
- Изследване и диагностика (Investigation and diagnosis)
- Разрешаване и възстановяване на услугата (Resolution and recovery)
- Затваряне на инцидента (Incident closure)

Диаграма на процеса



Процедура за изпълнение на процеса

1) Потребителят се свързва със Сървис Деск

Представител на Възложителя установява контакт със сървис деск по някой от следните 3 начина:

- През портала за поддръжка на адрес <https://servicecentrix.com/support>
- Чрез email – на адрес support@servicecentrix.com
- По телефон – на тел. +35924837690

2) Това заявка за услуга ли е?

Ако потребителя се е свързал със заявка за услуга или оборудване – следва пренасочване по процедурата за обслужване на заявки (Request Management). Ако заявката е за инцидент, то премини към следващата стъпка – регистриране на инцидента.

3) Регистриране на инцидента и събиране на информация

Информацията за инцидента се попълва в системата за поддръжка. Като минимум трябва да имаме попълнени следните полета:

Поле от форма за регистриране на инцидент	Стойност
Уникален идентификатор	Генерира се автоматично от системата, или ръчно при липса на такава.
Дата и час на регистриране	
Статус	Регистриран, активен, изчакване, разрешен, затворен, и т.н.
Категория	Тип на инцидента (и екип за поддръжка)
Потребител	Контактна информация (Име, отдел, телефон, локация, email адрес)
Оператор	Служител от Сървис Деск, регистрирал инцидента
ИТ услуга	Услугата, която е афектирана
Машаб (Impact)	До колко е засегната услугата
Спешност (Urgency)	Колко бързо трябва да бъде възстановена услугата
Приоритет	Колко бързо трябва да бъде намерено решение на инцидента (произведен от машаба и спешността)
Описание	Кратко описание на инцидента
Детайли	Подробна информация за инцидента
Компонент (CI)	Кои ИТ компоненти са засегнати (ако е ясно на този етап)
Свързан проблем/грешка	Връзка с регистриран проблем
Дата и час на разрешаване	

Дата и час на затваряне	
Категория на затваряне	Софтуерна грешка, хардуерна грешка, грешка на оператор, и др.

4) Класифициране, приоритизация, диагностика и опит за разрешаване на инцидента

В тази стъпка се определя категорията на инцидента, неговия мащаб, спешност и приоритет, както и да се прецени дали Сървис деск звеното може да го разреши.

i) Типове инциденти

Технически инциденти са:

- Повреда на хардуер и софтуер;
- Неработоспособност или некоректна работа на хардуер и софтуер;
- Злонамерен софтуер – предполагаем или наличен;
- Проблем с контрола на достъп до софтуер.

Не-технически инциденти са:

- Същинска или предполагаема загуба, неоторизирано разкриване на информация от системата
- Същински или предполагаем неоторизиран достъп до системата
- Същинско или предполагаемо некоректно използване на пароли и потребителски акредитиви;
- Загуба на хардуер или софтуер;
- Същинска или предполагаема неоторизирана промяна на софтуер;

ii) Приоритет на инцидентите

За всеки докладван инцидент бива зададен приоритет за отработването му, който се определя на база:

- влиянието на инцидента върху изпълняваните дейности и предоставяните услуги в Сървис Центрикс;
- спешността за разрешаването му;
- големината, обхватът и сложността на инцидента;
- усилията, които трябва да се положат за неговото отстраняване
- договорените нива за изпълнение на повлияна от инцидента услуга.

Описание на критичността и времето за разрешаване на инцидентите:

Важност	Положение при Възложителя	Очакван отговор от СЪРВИС ЦЕНТРИКС	Очаквани дейности от СЪРВИС ЦЕНТРИКС
1	<p>Фатално отражение върху бизнеса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Клиентът е понесъл пълна загуба на основен (критичен за дейността) бизнес процес или работата не може, разумно погледнато, да продължи • Изисква незабавно внимание 	<p>Бърза реакция от страна на екипа на СЪРВИС ЦЕНТРИКС, делегиран по поддръжката:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване на ръководството на СЪРВИС ЦЕНТРИКС • Отговор по телефона в рамките на 30 мин или по-малко и при необходимост посещение на място (до 2 работни часа) 	<ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване на ръководството на място при клиента. • Отделяне на подходящи ресурси, с цел поддържане на продължаващите усилия до разрешаване на инцидента. • Отстраняване на инцидента до 4 работни часа.
2	<p>Значително отражение върху бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бизнесът на клиента е понесъл значителна загуба или деградация на услугите • Изисква внимание до 2 часа 	<ul style="list-style-type: none"> • Отговор по телефона в рамките на 1 час или по-малко и при необходимост посещение на място (до 4 работни часа) • Уведомяване на ръководството на СЪРВИС ЦЕНТРИКС 	<ul style="list-style-type: none"> • Уведомяване на ръководството • Отделяне на подходящи ресурси, с цел поддържане на продължаващите усилия до разрешаване на инцидента • Отстраняване на инцидента до 8 работни часа.
3	<p>Умерено отражение върху бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бизнесът на клиента е понесъл умерена загуба или деградация на услугите, но работата, разумно погледнато, може да продължи, макар и ограничена. • Изисква внимание до 4 работни часа. 	<ul style="list-style-type: none"> • Отговор по телефона в рамките на 4 работни часа или по-малко и при необходимост посещение на място (до следващия работен ден) 	<ul style="list-style-type: none"> • Отделяне на подходящи ресурси, с цел поддържане на продължаващите усилия в рамките на работното време • Отстраняване на инцидента до 40 работни часа

iii) Статус на инцидентите

Записът в системата се създава от управляващия инцидента, чиято отговорност е да получава сигнали за инциденти и да се грижи за обновяване на статуса им и уведомяване на докладващия. Статусът на инцидента по време на жизнения му цикъл е описан в системата и може да бъде:

- **Приет** - установена е валидността на инцидента и е създаден запис в системата за инциденти;

- **Активен** - предприети са действия за намиране на начини за разрешаване на инцидента;
- **Планиран** - намерено е решение за инцидента и е планирано неговото изпълнение;
- **Разрешен** - инцидента е разрешен, но не е потвърдено от заявителя неговото разрешаване. Ако докладващия не потвърди, е възможно връщането на инцидента в статус "Активен" за намиране на решение;
- **Затворен** - разрешаването на инцидента е потвърдено от докладващия и инцидента е затворен в системата.

Създадените записи служат за по-лесно проследяване на инцидентите по време на жизнения им цикъл, както и за последващо отчитане на получените, обработени и разрешени инциденти. Всеки запис получава пореден номер, чрез който бива проследяван и лесно откриван при нужда.

5) Разрешен ли инцидента?

Ако инцидента е разрешен то премини към **описание на решението**. Ако не – премини към **функционална ескалация на второ ниво** и уведоми съответния ръководител (менеджмънт ескалация)

6) Функционална ескалация към второ ниво

Препращане на инцидента към най-подходящата група в зависимост от категорията на инцидента.

7) Диагностика и разрешаване на инцидента

В тази стъпка се работи по разрешаването на инцидента от специалисти на второ ниво на поддръжка.

8) Разрешен ли е инцидента?

Ако инцидента е разрешен в рамките на договореностите (Service Level Agreement) то се преминава към **описание на решението**. Ако не (напр. инцидента не е разрешен в рамките на договореното време), се преминава към **функционална ескалация на трето ниво или външен доставчик** и се уведомява съответния ръководител (**менеджмънт ескалация**).

9) Диагностика и разрешаване на инцидента

В тази стъпка се работи по разрешаването на инцидента от специалисти на трето ниво на поддръжка или външни доставчици

10) Разрешен ли инцидента?

Ако инцидента е разрешен то премини към **описание на решението**. Ако не – уведоми съответния ръководител (**менеджмънт ескалация**)

11) Описание на решението

В определените за целта полета се описва в детайли как е разрешен инцидента.

12) Информиране на потребителя за решението

13) Потребителя потвърждава ли разрешаването на инцидента?

Ако потребителя потвърди, че инцидента е разрешен успешно, се преминава към **затваряне на инцидента**. Ако не, се преминава към **функционална ескалация на второ ниво** и се уведомява съответния ръководител (**менеджмънт ескалация**).

14) Затваряне на инцидента

3.4.2. Процедура за отчетност на поддръжката на SMAX решението

Предназначение

Отчетността на услугите е ключов процес, който предоставя информация за състоянието на SMAX системата за изминал период, както и дейностите по гаранционна поддръжка. Един от най-полезните аспекти на процеса е дефинирането на подхода, по който отчетите се създават, съгласуват, и управляват съгласно изискванията на Възложителя.

Приложимост

Процедурата е задължителна за всички служители на Сървис Центрикс ООД, на които им се налага да изготвят отчети, свързани с всякакви аспекти от поддръжката и развитието на SMAX системата в инфраструктурата на Възложителя.

Отчети, предназначени за ръководството

Следващите отчети ще бъдат изготвяни с цел информиране на ръководството и потребителите за състоянието на SMAX системата, развитието и извършените дейности по поддръжка за изминал период, и са основен източник на информация за регулярните обсъждания на качеството на ИТ услугите.

Отчет	Цели	Предназначение	Честота	Формат	Източници на данни
Отчет за качеството на поддръжката и развитието на SMAX решението	Обобщава качеството на предоставените услуги, извършените дейности и сравнява с поставените цели	Висшето ръководство	На три или шест месеца (по договаряне с Възложите ля)	Доклад, изпраща се по имайл или на хартия, след договаряне с Възложителя	Протоколи за извършени дейности; текущо състояние на SMAX решението; планирани промени
Проучване за удовлетвореността на потребителите	Обратна връзка от потребителите на SMAX решението за качеството и ползите от преоставяната поддръжка; база за планиране на	Висше и средно ръководство	Веднъж годишно	Доклад, изпраща се по имайл или на хартия, след договаряне с Възложителя	Попълнени въпросници от проучването

Отчет	Цели	Предназначение	Честота	Формат	Източници на данни
	следващи дейности				

Оперативни ИТ отчети

В допълнение на отчетите, които ще бъдат предоставяни на ръководството (които ще бъдат използвани и от ръководството на ИТ отдела за планиране), ще бъдат изготвяни и следните отчети с цел предоставяне на детайлна информация как точно са били извършвани дейностите по поддръжка и развитие на SMAX решението:

Отчет	Цели	Предназначен за	Честота	Формат	Източници на данни
Инциденти и заявки, отворени и затворени на месечна база	Анализ на отклонения и тенденции; планиране на ресурси	Ръководител на отдела за предоставяне на SMAX решението	На три месеца	Табличен	Протоколи за извършени дейности; Сървис деск системата
Инциденти и заявки, класифицирани по категория и тип	Проактивно управление на проблеми	Ръководител на отдела за предоставяне на SMAX решението	На три месеца	Табличен	Протоколи за извършени дейности; Сървис деск системата
Инциденти и заявки, класифицирани по приоритет	Проактивно управление на проблеми	Ръководител на отдела за предоставяне на SMAX решението	На три месеца	Табличен	Протоколи за извършени дейности; Сървис деск системата

II. ПРИЛАГАМ:

- Декларация по образец №2, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд - в оригинал;
- Заверено копие на валиден сертификат, издаден от акредитирано лице за сертификация на системи за управление на информационната сигурност по стандарт ISO 27001:2013 или еквивалентен;
- Заверено копие на валиден сертификат, издаден от акредитирани лица за сертификация на системи за управление на информационни услуги по стандарт ISO 20000-1:2011 или еквивалентен;
- Оригинал или заверено копие на оторизационно писмо, доказващо че участник, който не е производител на системата, е оторизиран от производителя на предлагания софтуерен продукт или от негов официален представител за продажби на територията на Република България и/или Европейският съюз (приложимо само за участници, които не са производители на системата);
- Други – по преценка на участника.

III. ЗАПОЗНАТ СЪМ И ПРИЕМАМ, ЧЕ:

Предметът на поръчката ще се изпълнява на мястото на експлоатация на оборудването в сградата на ЦУ - гр. София, бул. „А. Стамболийски“ № 62-64.

Срокът за изпълнение на обществената поръчка (предоставяне на услугите) е до 28 месеца от датата на подписване на договора, от които:

- до 4 месеца от датата на подписване на договора за внедряване на системата, а именно изпълнение на предлаганото решение в пълен обем и пускането му в реална експлоатация, включително предварително проведени 72 часови успешни тестове.
- 24 (двадесет и четири месеца) гаранционно обслужване, включващо обновяване. Гаранционният срок ще се счита за започнал от датата на подписване на окончателния приемателен констативен протокол, с който се удостоверява изпълнението на предлаганото решение в пълен обем и пускането му в реална експлоатация, включително предварително проведени 72 часови успешни тестове.

Забележки и пояснения:

1. Всички предложени услуги от Участника трябва напълно да отговарят на общите и минимални технически изисквания.

2. До оценка се допускат само предложениета, които покриват напълно поставените общи и минимални технически изисквания. Останалите предложения се отхвърлят, съответно участниците се отстраняват от участие в процедурата.

3. Участници, чието техническо предложение не отговаря на изискванията на възложителя, посочени в документацията по обществената поръчка, в т. ч. и на минималните изисквания, посочени в техническата спецификация, ще бъдат отстранени от участие в процедурата.

Правно обвързващ подпись:

Дата

26 / 11 /2019

Име и фамилия

Владимир Кънчев

Подпись на упълномощеното лице

Управител

Должност

Сървис Центрикс ООД

Наименование на участника

Сървис Центрикс ООД



Списък на услугите

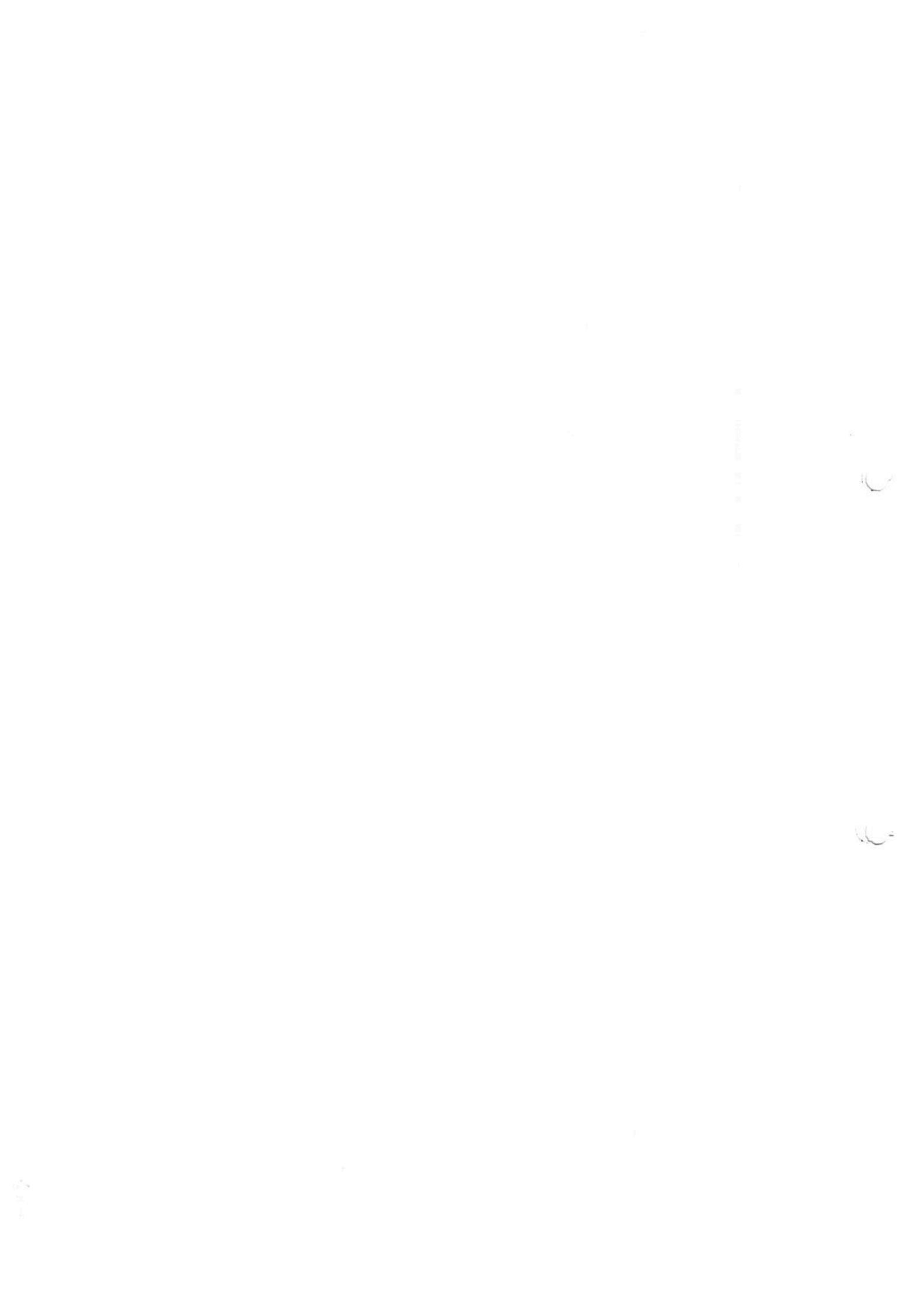
които са идентични или сходни с предмета на обществената поръчка, с посочване на стойностите, датите и получателите, заедно с доказателство за извършените дейности във връзка с изпълнение по договор: „Внедряване на добри практики ИТЛ – реализиране на б броя компоненти от система за управление на IT услуги“

декларирам, че „Сървис Центрикс“ ООД е изпълнил по посочените в списъка услуги, които са сходни с предмета на поръчката:

Списък с услугите, еднакви или сходни с предмета на настоящата обществена поръчка, изпълнени от кандидата през последните 3 (три години)					
№ по ред	Предмет на услугите	Място на изпълнение (населено място, държава)	Начална и крайна дата на изпълнение на услугите	Стойност на услугите в лв. без ДДС	Данни за възложителя
1	Внедряване на водещи практики от ИТЛ и интегриране на решения в бизнес средата на Борика АД	София	08.2018 – 07.2019	354 000	Борика АД

26.11.2019
Гр. София

Подпис:.....
/Владимир Кънчев/
.....



ДЕКЛАРАЦИЯ*

че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд

Долуподписаният/-ната ...Владимир Кънчев Кънчев, в качеството ми науправител.....
(посочете длъжността)
наСървис Центрикс ООД....., вписано в търговския регистър на Агенцията
(посочете наименованието на участника)
по вписванията под единен идентификационен код №200027636.....,
със седалище гр. София, бул. Александър Малинов №85, ет. 6, офис 20 и адрес на управление.. гр. София, бул. Александър Малинов №85, ет. 6, офис 20, тел.:02/483 76 90, факс..... - участник в обществена поръчка на с предмет: „Внедряване на добри практики ITIL – реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на IT услуги“

ДЕКЛАРИРАМ, че:

1. При изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

2. Във връзка с деклариране на посочените в т. 1 обстоятелства съм запознат от документацията на поръчката с органите, от които мога да получа необходимата информация за приложимите правила и изисквания, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

Известна ми е отговорността по чл. 313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

25.11.2019 г.

(дата на подписване)

ДЕКЛАРАТОР:



* Декларацията се попълва от представляващия участника по регистрация или от упълномощено лице

Ноември 2019

Оторизационно писмо

Уважаеми дами и господа,

С настоящото писмо потвърждаваме, че Микро Фокус са осведомени, че Сървис Центрикс ООД (наречен „Оферентът“), понастоящем оторизиран дистрибутор на Микро Фокус, ще подаде оферта в Националния осигурителен институт (наречен „клиент“) за Micro Focus SW решения с референтен номер : 00145-2019-1063

Микро Фокус потвърждава, че Сървис Центрикс ООД е партньор на Микро Фокус, оторизиран да доставя продукти и услуги на Micro Focus в България за периода на финансовата 2020 година със статут на оторизиран партньор.

В рамките на гореспоменатия проект и евентуалния му последващ договор, участникът в търга действа от свое име и за своя сметка. Участникът в търга не е нито агент, нито представител на Микро Фокус.





November, 2019

Authorization letter

Dear Sirs,

This is to confirm that Micro Focus is aware that **SERVICE CENTRIX OOD** (herein "the Bidder"), presently a Micro Focus authorized reseller, shall submit a bid to **National Social Security Institute** (herein "Client"), for Micro Focus SW solutions in the tender number: 00145-2019-0163

Micro Focus confirms that **SERVICE CENTRIX OOD** is a Micro Focus partner authorized to deliver Micro Focus products and services in Bulgaria for the duration of Financial Year 2020, holding Authorized partner status.

In the framework of the above-mentioned project and its possible subsequent contract, the Bidder is acting on its own name and behalf. The Bidder is neither an agent nor a representative of Micro Focus.

Sincerely,

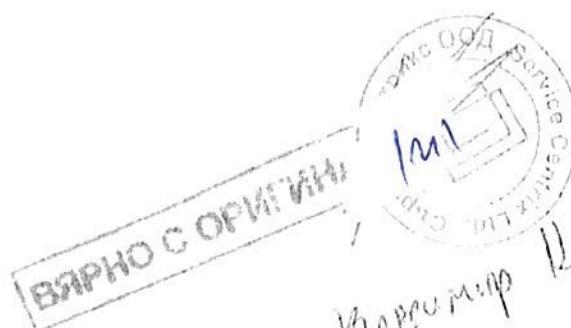
Marwan Shanti

Director Channel

Emerging Market

Micro Focus

mnshanti



Micro Focus
UK Headquarters

The Lawn, 22-30 Old Bath Road
Newbury, Berkshire
RG14 1QN, UK

+44 (0) 1635 32646
+44 (0) 1635 33966

microfocus.com

41258242020069887



CISQ is a member of



IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world, IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

СЕРТИФИКАТ № CERTIFICATE No.

ITSMS-75/18

УДОСТОВЕРЯВА, ЧЕ СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИТЕ НА
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

СЪРВИС ЦЕНТРИКС ООД SERVICE CENTRIX LTD

БУЛ. АЛ. МАЛИНОВ 85, ЕТ. 6, ОФИС 20, СОФИЯ 1715, БЪЛГАРИЯ
85, AL. MALINOV BLVD., FL. 6, OFFICE 20, 1715 SOFIA, BULGARIA

ЗА СЛЕДНИТЕ ОПЕРАТИВНИ СТРУКТУРИ / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

БУЛ. АЛ. МАЛИНОВ 85, ЕТ. 6, ОФИС 20, СОФИЯ 1715, БЪЛГАРИЯ
85, AL. MALINOV BLVD., FL. 6, OFFICE 20, 1715 SOFIA, BULGARIA

СЪОТВЕТСТВА НА СТАНДАРТ / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO/IEC 20000-1:2011

С ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГАТА НА СЕРВИЗ ЦЕНТРИКС ООД, КОЯТО ПОДПОМАГА
ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИ ЗА ВЪТРЕШНИ И ВЪНШНИ КЛИЕНТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ, ИНСТАЛИРАНЕ,
КОНФИГУРИРАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА ИТ ИНФРАСТРУКТУРА, ВКЛЮЧВАЩА СЪРВЪРИ, ПЕРСОНАЛНИ
КОМПЮТРИ И МРЕЖОВО ОБОРУДВАНЕ; ПЛАНРИРАНЕ, ВНЕДРЯВАНЕ, ИТ ОБУЧЕНИЕ, АДМИНИСТРИРАНЕ И
ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕР И ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ; АНАЛИЗ, ПЛАНРИРАНЕ, УПРАВЛЕНИЕ И
АВТОМАТИЗАЦИЯ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ; СОФТУЕРНА И СИСТЕМНА ИНТЕГРАЦИЯ.

IAF:33

THE SERVICE MANAGEMENT SYSTEM OF SERVICE CENTRIX LTD. SUPPORTING THE PROVISION OF SERVICES
FOR INTERNAL AND EXTERNAL CUSTOMERS FOR PROVISION, INSTALLATION, CONFIGURATION AND
MAINTENANCE OF IT INFRASTRUCTURE, CONSISTING OF SERVERS, PERSONAL COMPUTERS AND NETWORK
EQUIPMENT; PLANNING, IMPLEMENTATION, IT TRAINING, ADMINISTRATION AND MAINTENANCE OF SOFTWARE
AND INFORMATION SYSTEMS; ANALYSIS, PLANNING, MANAGEMENT AND AUTOMATION OF BUSINESS
PROCESSES; SOFTWARE AND SYSTEM INTEGRATION.

Валидността на този сертификат зависи от резултатите от годишните одити и цялостния преглед на системата за управление на всеки три години.

The validity of this certificate is dependent on an annual audit and on a complete review, every three years, of the management system.

Използването и валидността на този сертификат зависят от спазването на правилата на РИНА за сертификация на системи за управление на ИТ услуги.

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA Rules for the certification of Information Technology Service Management Systems.

Първо издание
First Issue

21.03.2018

Валидност до
Expiry Date

20.03.2021

Последна промяна
Revision date

21.03.2018

Kalin Panev

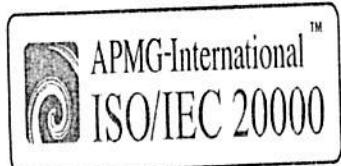
Bulgaria Certification
Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



SGQ N° 002 A SST N° 001 G
SGA N° 002 D DAF N° 001 H
PRD N° 002 B PRS N° 001 C
SCR N° 001 F LAB N° 0332
SGE N° 009 M GSP N° 069E
ITX N° 002 L GHG N° 002 O
EMAS N° 014 P

Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual
Recognition Agreements



БЯРНО С ОРИГИНАЛА



1977-1980 1980



СЕРТИФИКАТ №
281/14

CERTIFICATE No.

УДОСТОВЕРЯВА, ЧЕ СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СИГУРНОСТТА НА ИНФОРМАЦИЯТА НА
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

СЪРВИС ЦЕНТРИКС ООД SERVICE CENTRIX LTD

БУЛ. АЛ. МАЛИНОВ 85, ЕТ. 6, ОФИС 20, СОФИЯ 1715, БЪЛГАРИЯ
85, AL. MALINOV BLVD., FL. 6, OFFICE 20, 1715 SOFIA, BULGARIA

ЗА СЛЕДНИТЕ ОПЕРАТИВНИ СТРУКТУРИ / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

БУЛ. АЛ. МАЛИНОВ 85, ЕТ. 6, ОФИС 20, СОФИЯ 1715, БЪЛГАРИЯ
85, AL. MALINOV BLVD., FL. 6, OFFICE 20, 1715 SOFIA, BULGARIA

СЪОТВЕТСТВА НА СТАНДАРТ / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO/IEC 27001:2013

С ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСУЛТИРАНЕ, РАЗРАБОТВАНЕ, ВНЕДРЯВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА ИТ РЕШЕНИЯ,
ПРЕДОСТАВЯНИЕ НА УСЛУГИ ЗА ИТ И БИЗНЕС ОБУЧЕНИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ, ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСУЛТИРАНЕ,
ОПТИМИЗАЦИЯ, АВТОМАТИЗАЦИЯ И ОДИТ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ, ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСУЛТИРАНЕ,
РАЗРАБОТВАНЕ, ВНЕДРЯВАНЕ И ОДИТ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СИГУРНОСТТА НА ИНФОРМАЦИЯТА
И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ.

IAF:33
IAF:35
IAF:37

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПРИЛОЖИМОСТ
ОТ 30.03.2018.
STATEMENT OF APPLICABILITY,
DATED 30.03.2018.

DESIGN, CONSULTING, DEVELOPMENT, DEPLOYMENT AND SUPPORT OF IT SOLUTIONS. PROVISION OF IT AND
BUSINESS TRAINING AND CERTIFICATION SERVICES. DESIGN, CONSULTING, OPTIMIZATION, AUTOMATION AND
AUDIT OF BUSINESS PROCESSES. DESIGN, CONSULTING, DEVELOPMENT, IMPLEMENTATION AND AUDIT OF
INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEMS AND PERSONAL DATA PROTECTION.

Използването и валидността на сертификата зависят от сълзането на правилата за сертификация на RINA
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the relevant RINA rules

Първо издание First Issue	04.08.2014
Валидност до Expiry Date	04.02.2022
Последна промяна Revision date	04.02.2019
Подновен на Renewal decision date	04.02.2019

Kalin Panev
Bulgaria Certification
Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



CISQ е Италианската Федерация на Органите по
Сертификация на Системи за управление
CISO is the Italian Federation of
management system Certification Bodies



SSI № 001 G

Signatory of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements



100
100

100
100

РАЗДЕЛ I
ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за

„Внедряване на добри практики от ITIL – реализиране на 6 броя компоненти от системата за управление на ИТ услуги“

I. ИЗПОЛЗВАНА ТЕРМИНОЛОГИЯ

Към всяка употреба в текста (заедно с всички форми на членуване, в единствено или множествено число) на: СТАНДАРТ, СПЕЦИФИКАЦИЯ, ТЕХНИЧЕСКО ОДОБРЕНИЕ, ТЕХНИЧЕСКА ОЦЕНКА, ТЕХНИЧЕСКИ ЕТАЛОН, както и на КОНКРЕТЕН МОДЕЛ, ПАРТИДЕН НОМЕР, ИЗТОЧНИК, ПРОЦЕС, ТЪРГОВСКА МАРКА, ПАТЕНТ, ТИП, ПРОИЗХОД ИЛИ ПРОИЗВОДСТВО има за цел определяне на работни характеристики или функционални изисквания и за краткост следва да се приема, че ако изрично не е указано друго, следва автоматично да се счита за добавено: „ИЛИ ЕКВИВАЛЕНТНО/И“!

Навсякъде в този документ, ако не е указано друго, следните думи и изрази, (включително и когато са членувани и/ или употребени в множествено число), ще ползват настоящото дефинирано значение, както следва:

Термин	Дефиниция
Потребител	Лице, имащо достъп до системата за въвеждане на записи за инциденти, проблеми, промени и заявки. Терминът е аналогичен на използвания термин „краен потребител“.
Агент	Лице, имащо достъп до системата за обслужване на постъпили записи за инциденти, проблеми, промени и заявки. Агентите обслужват потребителите на системата.
Администратор	Лице, имащо пълен достъп до системата за конфигуриране и администриране.
Клиент	Конфигурационен атрибут на системата, представящ отделна компания, предприятие или обособена единица.
УИТУ	управление на ИТ услуги

II. ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА И ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

Предметът на поръчката е „Внедряване на добри практики от ITIL – реализиране на 6 броя компоненти от системата за управление на ИТ услуги“

Максимална прогнозна стойност на поръчката за внедряване на добри практики от ITIL – реализиране на 6 броя компоненти от системата за управление на ИТ услуги в НОИ е **350 000 лева без ДДС**.

Предметът на поръчката ще се реализира в централно управление на НОИ с адрес: София

1303, бул. „Александър Стамбoliйски“ № 62-64 на мястото на експлоатация на оборудването

1. Основание

Основна причина за внедряване на водещите практики от ITIL в НОИ:

- Повищено натоварване с административни и европейски интеграционни дейности, които изискват оптимизиране на оперативните процеси;
- Разпознаване от страна на висшето ръководство на важността и критичността на предлаганите ИТ услуги за финансовата и социална стабилност в страната;
- Голям брой и повишена сложност на предоставяните ИТ услуги;
- Високи нива на очаквания от страна на партньорите на НОИ в частния и публичния сектор по отношение на качеството и сигурността на предлаганите ИТ услуги.

Други важни причини за реализирането на ITIL са:

- Изискване за оптимално управление на ефективността на работа по отношение капацитета и достъпността на предлаганите ИТ услуги;
- Необходимост от прецизно управление на доставчиците на ИТ услуги и оборудване, извършвано в синхрон с практиките на вътрешните оперативни и административни звена отговарящи за ИТ активите на НОИ.

2. Цел

Целите на заданието включват:

- Синхронизиране на дейностите и инвестициите в информационни и комуникационни технологии с бизнес приоритетите на организацията;
- Повишаване качеството на предоставяните услуги и тяхната оперативна поддръжка;
- Повишаване удовлетвореността на потребителите на предоставяните услуги и тяхното доверие към ИТ екипа на НОИ;
- Ограничаване на рисковете, свързани с предоставянето на вътрешни и външни за организацията ИТ услуги;
- Оптимизиране на разходите.

3. Общи изисквания

3.1. Предлаганото решение трябва да бъде устроено на **модулен принцип**, който да дава възможност на НОИ да инсталира допълнителни модули, при необходимост, **без допълнително заплащане**.

3.2. Предлаганото решение трябва да разполага с функционалност за изграждане на уеб-базиран портал за заявка на ИТ услуги от крайни потребители (Service Portal). Порталът трябва да предоставя възможност за „самообслужване“ (Self service).

3.3. Предлаганото решение трябва да е съвместимо с нормите и препоръките в ITIL версия 3 (или еквивалент), както и да разполага с **интегрирани модули**, които да позволяят на НОИ да управлява следните компоненти и резултати от система за управление ИТ на услуги:

3.3.1. ИТ Сервизно бюро (IT Service Desk);

- Консолидирана точка за контакт по отношение на всякакви оперативни въпроси;
- Модератор на всички комуникационни процеси;

- Управление на портал за самообслужване.
- 3.3.2. Управление на ИТ заявки и тяхното изпълнение (Service Request Management);
- Своевременно изпълнение на получени заявки за услуги;
 - Филтриране, приоритизиране и отчитане на изпълнението на заявките.
- 3.3.3. Управление на активи и конфигурации (Asset & Configuration Management);
- Пълен и коректен регистър на ИТ активите;
 - Надежден източник на информация за връзките и зависимостите между отделните ИТ активи;
 - Оптимално управление на ИТ активите съобразно жизнения им цикъл.
- 3.3.4. Управление на промени (Change Management);
- Контролиран процес за осъществяване на промени;
 - Продуктивно оценяване на въздействието на промени;
 - Ефективно общуване със засегнатите от промените страни.
- 3.3.5. Управление на инциденти (Incident Management);
- Стандартизиране на приоритетите и категориите инциденти;
 - Ясно описани отговорности в различните фази от реакцията на инциденти;
 - Ясни критерии за ескалиране на инциденти;
 - Подобрено време за отстраняване на инциденти.
- 3.3.6. Управление на проблеми (Problem Management);
- Отстраняване причината за повтарящи се инциденти;
 - Натрупване на банка със знания за проблемни области;
 - Намаляване на средния брой за месец от повтарящи се инциденти.
- 3.3.7. Управление на знанието;
- Създаване, търсене и актуализиране на публикации;
 - Интегриране на публикации с всички останали модули;
 - Индексиране и търсене на информация от външни източници.
- 3.3.8. Управление на нивата на услугите
- Дефиниране на критерии за качеството на услугите;
 - Дефиниране на споразумения за качеството на услугите;
 - Преглед на постигнатите нива на услугите;
- 3.3.9. Модул за анализи на информацията и създаване на отчети
- Използване на големи обеми от неструктурирани данни (Big Data Analysis)
 - Възможност за оптимизиране и подобряване на процесите за управление на услугите
 - Възможност за автоматизация на дейности от различни процеси
- 3.3.10. Модул за комуникация в реално време
- 3.3.11. Модул за обратна връзка с потребители и специалисти

3.4. Предлаганото решение трябва да поддържа **пълна интеграция между всички ITIL (или еквивалентни) процеси**, описани в изискването по т. 3.5 и да предоставя възможност за изграждане на взаимовръзки между заявки от един процес със заявки от друг процес.

3.5. Всички модули на предлаганото решение, включително неговото разширяване с бъдещи модули, трябва да използват **единна база данни за управление на конфигурациите (БДУК)**.

3.6. Предлаганото решение трябва да разполага с **графичен метод за изграждане и промяна на работни процеси (workflows)** и да позволява **автоматизация на всеки работен процес**.

3.7. Предлаганото решение трябва да позволява автоматизиране и оптимизиране на работата със средствата на специализирани системи за **управление на ИТ услуги (УИТУ)**.

3.8. Предлаганото решение трябва да се инсталира на предоставен от НОИ сървър. Изпълнителят трябва да внедри и адаптира предлаганото решение съобразно добрите практики и препоръки на производителя на предлаганото решение.

3.9. За **всички изисквания относно предлаганото решение, дефинирани в техническата спецификация**, Изпълнителят е **дължен да представи доказателства - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности**.

4. Лицензи за ползване на предлаганото решение

4.1. Всеки Участник трябва да предвиди в своето „Предложение за изпълнение на поръчката“ **всички необходими лицензи за използване на предлаганото решение**, в случай че са необходими, като например – лицензи за софтуер на трети страни, лицензи за административен софтуер, лицензи за модули на системата. Хардуерът, лицензите за операционни системи и бази данни, на които ще бъде инсталарирана платформата при внедряване в средата в НОИ, ще бъдат предоставени от **Възложителя**.

4.2. В случай на лицензиране на база достъп на крайни потребители до предлаганото решение, то трябва да включва лицензи за **не по-малко от 3800** на брой крайни потребители, като участникът следва да посочи предлагания брой лицензи.

4.3. В случай на лицензиране на база агенти обслужващи крайни потребители, предлаганото решение трябва да включва лицензи за **не по-малко от 10** на брой агента за постоянна работа на агентите и не по-малко от 5 броя конкурентни лиценза, които да могат да се използват на конкурентен принцип от множество агенти с ограничение 5 от тях за да могат да използват системата едновременно (конкурентно), като участникът следва да посочи предлагания брой лицензи.

4.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на Възложителя да получи право да използва **тестова и програмна инстанция на платформата** при придобиване на продукта **без допълнително заплащане или лицензионни такси**. Това право трябва да бъде изрично декларирано от Изпълнителя.

4.5. Лицензите за ползване на предлаганото решение трябва да дават право за безплатното му обновление в рамките на 2 години от датата на придобиване.

4.6. Лицензите трябва да могат да се използват и след изтичане на гаранционния срок от страна на клиента без възможности за безплатно обновяване.

5. Изисквания относно сигурност и достъпност на предлаганото решение

5.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на работните процеси и достъпа до данните според бизнес и нормативните изисквания без да се изиска модификация на платформата.

5.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за настройка на сигурността и достъпа на ниво:

- 5.2.1. отделен потребител;
- 5.2.2. група от потребители;
- 5.2.3. определен модул;

и да дава възможност за определяне на различни роли със собствени настройки на сигурността и достъпа.

5.3. Предлаганото решение трябва да предостави възможност за лесно конструиране на механизми за докладване и отчет въз основа на комбинирани от различни информационни източници данни за качеството и ефективността на своето функциониране, в зависимост от нивото на позден достъп на потребителя.

5.4. Предлаганото решение трябва да позволява интегриране с други рамки от добри практики и стандарти в областта на УИТУ, както и такива за управление на информационната сигурност (включително, но не само, ISO 20000, 27001/2).

5.5. Клиентската част на предлаганото решение трябва да има възможност да предоставя пълната си функционалност през уеб базиран интерфейс, който е достъпен през актуална версия в поддръжка от производителя на най-малко два от следните интернет браузъри:

5.5.1. Internet Explorer;

5.5.2. Microsoft Edge;

5.5.3. Google Chrome;

5.5.4. Mozilla Firefox;

5.6. Трансферът на данни от и към предлаганото решение трябва да поддържа криптиране на данните с технологичен мрежов протокол осигуряващ поверителност според необходимото ниво на защита и големина на използвания цифров сертификат. Не се допуска използването на Self-Signed сертификати за публични услуги. За вътрешни интерфейси за Възложителя може да се използва сертификат издаден от Certificate Authority на Възложителя. Криптирането на публичните интерфейси трябва да се базира на сигурен сертификат с валидирана идентичност (Verified Identity), позволяващ задължително прилагане на TLS 1.2, който е издаден от удостоверителен орган, разпознаван от най-често използвани браузъри (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox).

5.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автентициране на потребители чрез SSO (Single Sign On), използвайки Microsoft Active Directory или Microsoft Active Directory Federation Services.

5.8. Предлаганото решение трябва да позволява конфигуриране за висока надеждност (high availability) и възстановяване след бедствие (disaster recovery) на системната платформа, без допълнителен разход при настъпване на събитие от такъв характер.

6. Изисквания за мобилност

6.1. Потребителите, които носят ограничени процесни роли на одобрители и/или оценители, трябва да имат възможност да изпълняват задачи чрез мобилно приложение – **без да се изискват допълнителни такси за абонамент за лиценз.**

6.2. Трябва да **са налични мобилни приложения**, които да позволяват на потребител да изпраща заявки за инциденти, проблеми, промени и да позволява наблюдение на подадените заявки.

6.3. Мобилните приложения трябва да са налични за актуални и в поддръжка от производителя операционни системи Android и iOS.

6.4. Мобилните приложения трябва да са **свободно достъпни през официалните уеб сайтове за инсталација на мобилни приложения за съответната операционна система.**

6.5. Мобилните приложения трябва да позволяват на агенти да наблюдават

информация за постъпващи заявки и да позволяват оторизацията на чакащи за одобрение заявки за промени.

7. Изисквания за интеграция с други системи

7.1. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за интеграция със системите за наблюдение на ИТ инфраструктура на Възложителя – Microsoft SCCM пакет от продукти, Zabbix.

7.2. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за автоматично създаване на запис за инцидент след регистрирано събитие в SCOM и Zabbix и последващо автоматично затваряне на записа за инцидент след получаване на известие от SCOM и Zabbix за отстраняване на аварията.

7.3. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за интеграция с активна директория Microsoft Active Directory на Възложителя за извлечане на данни и за потребители и групи.

7.4. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за използване на secure LDAP протокол за комуникация с директорийни услуги.

7.5. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за интеграция с Microsoft Service Center Configuration Manager на Възложителя.

7.6. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за обмяна на електронни съобщения с услуга за електронна поща Microsoft Exchange Server на Възложителя, чрез използване на secure SMTP протокол или Microsoft Exchange Active Sync.

7.7. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за създаване на записи за инциденти, създаване на заявки и актуализиране на вече съществуващи такива чрез електронна поща.

7.8. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за миграция (експорт/импорт) на данни чрез директен достъп до бази данни, от/към файлове (csv, txt, xls, xml), както и наливане на конфигурационни и транзакционни данни от предефинирани XLS файлове.

7.9. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за интеграция с персонализирани софтуерни продукти, собственост на Възложителя, чрез JAVA, RESTful и/или SOAP интерфейси за програмна интеграция (API) или Web Services.

8. Изисквания относно системна администрация и архивиране

8.1. Предлаганото решение тряба да поддържа вградена OLAP/ODBC функционалност.

8.2. Предлаганото решение тряба да предоставя вградена функционалност за архивиране на данните, включително одит на данните.

8.3. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за контролиран достъп до архивното съдържание през уеб интерфейс и/или чрез доклади (reports).

8.4. Предлаганото решение тряба да запазва всички данни и промени по кода (customizations) извършени от Възложителя след актуализация на продукта.

8.5. Предлаганото решение тряба да позволява запис и преглеждане (одит) на всички административни действия, промени и достъп от потребители в системата. Записите не трябва да предоставят възможност за модифициране от потребители и/или администратори на предлаганото решение.

8.6. Предлаганото решение тряба да предоставя възможност за избягване на загуба на данни в случай на повреда в системата.

9. Изисквания относно портал за ИТ услуги

9.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на администратор на системата да управлява и редактира съдържанието на портала за ИТ услуги, без използването на външен софтуер и без промяна на програмен код.

9.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребители да създават записи за инциденти и заявки от портала за ИТ услуги.

9.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребители да проследяват прогреса по вече създаден запис за инцидент или заявка от портала за ИТ услуги.

9.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребители да преглеждат базата със знания от портала за ИТ услуги.

9.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на каталог с предоставяни услуги достъпни за избор от потребители на портала за ИТ услуги.

9.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматизирането на процесът за похвали и оплаквания с възможни ескалации и определяне на точки за контакт и нотификация на мениджърския екип за обработка на различни ситуации

10. Изисквания относно процеса за управление на активи и конфигурации

10.1. Предлаганото решение трябва да разполага с база данни за управление на конфигурации (БДУК).

10.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на различни видове конфигурационни елементи (КЕ) в БДУК и задаване на прилежащи атрибути за всеки КЕ.

10.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за определяне на достъпа до БДУК на ниво КЕ, само определени потребители трябва да имат право да променят атрибутите на даден КЕ.

10.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес за проследяване на състоянието на КЕ.

10.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на стандартни конфигурации в БДУК (например стандартната конфигурация за служител е телефон, настолен компютър, монитор).

10.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на КЕ с други записи на останалите модули в предлаганото решение.

10.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за разглеждане на КЕ и техните взаимовръзки с помощта на визуална карта, според нивото на достъп до БДУК на потребителя разглеждащ картата.

10.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично въвеждане на КЕ в БДУК, чрез използването на Microsoft SCCM на Възложителя. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за контрол на версии за даден КЕ.

10.9. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на взаимосвързани КЕ изграждащи логическа конфигурационна единица (baseline).

10.10. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за проследяване на промените извършени за даден КЕ спрямо избрания baseline.

10.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за експортиране на информацията за КЕ в CSV файлов формат.

10.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на

пълен отчет на КЕ включващ всички атрибути на КЕ.

10.13. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на отчет за въздействието върху бизнеса на даден КЕ (кои услуги и кои КЕ са афектирани от даден КЕ).

10.14. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично известяване на определен потребител за проблеми свързани с КЕ, открити при създаване на отчет.

11. Изисквания относно процеса за управление на инциденти

11.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на инциденти, включващ етапите от жизнения цикъл на инцидента, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.

11.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на множество клиенти (customers).

11.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност даден агент да може да обслужва множество клиенти.

11.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за визуализация на състоянието на записа за инцидент, както и стъпките в процеса на обработка.

11.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за инциденти, на базата на различни критерии, като минимум трябва да съдържа търсене по:

11.5.1. клиент;

11.5.2. засегнат КЕ;

11.5.3. описание на инцидент;

11.5.4. номер на инцидент;

11.5.5. статус на инцидент;

11.5.6. дата на създаване на инцидент;

11.5.7. дата на затваряне на инцидент;

11.5.8. зададена група за поддръжка.

11.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запаметяване на така дефинирани критерии за последваща употреба.

11.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребителите да им бъдат предложени възможни свързани записи за инциденти, по време на въвеждането на нов запис за инцидент.

11.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене сред записите на затворени инциденти.

11.9. Предлаганото решение трябва да предоставя пълен списък на извършените промени в записите за инциденти (audit trail), с маркер за време и извършени действия.

11.10. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за включване на снимков материал при въвеждането на описание на записа за инцидент.

11.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за прикачване на документи към запис за инцидент.

11.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за извършване на действия върху множество записи за инциденти едновременно.

11.13. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично възлагане на записи за инциденти, на базата на засегнати КЕ.

11.14. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично възлагане на инциденти на базата на принадлежност към работна група по поддръжката и зададено работно време.

11.15. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично задаване на приоритет на инциденти, на базата на засегнати КЕ.

11.16. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично изчисляване на приоритет, на базата на въздействие и спешност.

11.17. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на връзка между инциденти и дадени КЕ и да показва първоначалния източник на инцидент, както и КЕ афектириани от инцидента.

11.18. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на запис за инцидент с множество КЕ.

11.19. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на категоризация на инцидентите.

11.20. Предлаганото решение трябва да предоставя централизирана конзола (dashboard) с предварително зададени отчети, видима от различни групи потребители и различни потребителски роли.

11.21. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на отчети, включващи всички налични атрибути на записите за инциденти.

11.22. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за инцидент.

12. Изисквания относно процеса за управление на проблеми

12.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на проблеми, включващ паралелни и последователни задачи, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез “drag and drop” функция.

12.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично създаване на запис за проблем, на базата на предварително дефинирани критерии.

12.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за прикачване на документи към запис за проблем.

12.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на запис за проблем с множество КЕ.

12.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване, редакция и търсене на записи за известна грешка (known error).

12.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на свързан запис за знание на базата на информацията за даден запис за проблем.

12.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за проблеми, на базата на различни критерий, минимум критериите трябва да съдържат търсене по:

12.7.1. Клиент;

12.7.2. засегнат КЕ;

12.7.3. запис за известна грешка;

12.7.4. описание на проблем;

12.7.5. номер на проблем;

12.7.6. статус на проблем;

- 12.7.7. дата на създаване на проблем;
- 12.7.8. дата на затваряне на проблем;
- 12.7.9. зададена група за поддръжка.

12.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запаметяване на така дефинирани критерии за последваща употреба.

12.9. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене сред записите на затворени проблеми.

12.10. Предлаганото решение трябва да предоставя пълен списък на извършените промени в записите за проблеми (audit trail), с маркер за време и извършени действия.

12.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на отчети, включващи всички налични атрибути на записите за проблеми.

12.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за проблем.

13. Изисквания относно процеса за управление на промени

13.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на промени, включващ паралелни и последователни задачи, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.

13.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за дефиниране на различни типове записи за промяна, включвайки минимум: рутинни промени (routine changes), нормални промени (normal changes), извънредни промени (emergency changes).

13.3. Предлаганото решение трябва да разполага с каталог включващ всички рутинни промени, които са предварително одобрени за изпълнение.

13.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на агент да може да избира дадена рутинна промяна от каталога с рутинни промени, след което системата автоматично да създава нов запис за рутинна промяна.

13.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност записите за промени да могат да се одобряват преди настъпване на тяхното изпълнение.

13.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматично насочване на промяна за одобрение, на база на категория и приоритет.

13.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за промени, на базата на различни критерии, минимум критериите трябва да съдържат търсене по:

- 13.7.1. клиент;
- 13.7.2. засегнат КЕ;
- 13.7.3. описание на промяна;
- 13.7.4. номер на промяна;
- 13.7.5. статус на промяна;
- 13.7.6. тип на промяна;
- 13.7.7. дата на планирано стартиране на изпълнението на промяна;
- 13.7.8. дата на планирано приключване на изпълнението на промяна;
- 13.7.9. зададена група за изпълнение на промяна.

13.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запаметяване на така

дефинирани критерии за последваща употреба.

13.9. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за уведомяване при наличие на конфликт между записи за промени.

13.10. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на всички записи за промени, свързани с определен КЕ, както и свързаните конфликти.

13.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на въздействието на всяка една промяна, използвайки БДУК.

13.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на календар/график във всеки един момент включващ всички планирани промени и периоди на забранено изпълнение на промени (change freeze period).

13.13. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за въвеждане на периоди на забранено изпълнение на промени в календара на планираните промени.

13.14. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за промяна.

14. Изисквания относно процеса за управление на заявки

14.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за изпълнение на заявки, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.

14.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на типове заявки.

14.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност типовете заявки да се организират в каталог, който трябва да е достъпен за потребителите през портала за обслужване.

14.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за определяне на права, по начин, който ще позволи на различни групи потребители да виждат само заявките, които имат право да пускат.

14.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене в каталога на заявки.

14.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене сред записите на разрешени заявки.

15. Изисквания относно модула за анализи на информацията и създаване на отчети

15.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за използване на големи обеми от неструктурирани данни (Big Data Analysis) с цел взимане на решения за присвояване на инциденти и за по-бързо откриване на проблеми.

15.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за разпознаване и автоматично разпределение на инциденти по направена снимка на еcran. Тази възможност трябва да може да разпознава и анализира текстове от снимката, на базата на които софтуерът да извършва разпределение на инцидентите, да попълва автоматично информация в инцидента като категория и въздействие, както и да взима решение за автоматично разпределение на инцидента само по снимката.

15.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за умни анализи (Smart Analytics) даващ възможност за автоматична класификация по описание на инцидента. На тази база софтуерът трябва да позволява автоматична категоризация и присвояване на инцидента към съответната група по поддръжка.

15.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за анализ на горещи теми в различни аспекти – в инциденти, проблеми или след анкети, и интелигентно да ги показва на показва интерактивна диаграма, която показва горещите теми.

15.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене на данни в цялата база с инциденти, проблеми и заявки, както и търсене във външни данни - споделени папки, сайтове или в клиентския портал за съхранение на данни (SharePoint или еквивалент).

16. Изисквания относно модула за комуникация в реално време

16.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за бърза и лесна комуникация между оператори и ИТ специалисти относно инциденти, проблеми, промени, запитвания, ескалации и т.н.

16.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за бърза и лесна комуникация между оператори и крайни потребители относно отворени въпроси, инциденти, заявки и т.н. Операторите трябва да могат да достъпват средството за комуникация както от уеб интерфейса на системата, така и от инсталирано клиентско приложение (ако такова съществува).

17. Изисквания относно сроковете за изпълнение на поръчката

Изпълнението на проекта следва да бъде изпълнено за не повече от 4 месеца от датата на подписване на договора.

РАЗДЕЛ III ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

1. Участникът трябва да е внедрил и да работи по сертифицирана система за управление на информационната сигурност според най-добрите практики по стандарта ISO 27001:2013 или еквивалентен. Прилага се заверено копие на валиден сертификат, издаден от акредитирано лице за сертификация на системи за управление на информационната сигурност по стандарта ISO 27001:2013 или еквивалентен.

2. Участникът в процедурата следва да прилага система за управление на информационни услуги, сертифицирана от акредитиран сертификационен орган, за съответствие със стандарта ISO 20000-1:2011 или еквивалентен. Прилагат се копия на валидни сертификати, издадени от акредитирани лица за сертификация на системи за управление на информационни услуги по стандарта ISO 20000-1:2011 или еквивалентен.

3. В случай, че участникът не е производител на системата, той трябва да е оторизиран от производителя на предлагания софтуерен продукт или от негов официален представител за продажби на територията на Република България и/или Европейския съюз. (доказва се с оторизационно писмо)

4. Участникът, трябва представи детайлно описана методология за управление изпълнението на поръчката и план за осигуряване на качеството, с включено описание на етапи, задачи, срокове, ресурси и зависимости, която е съобразена със спецификата и целите на проекта, включваща като минимум следните дейности за функциониране на предлаганото решение:

4.1. Анализ и оценка на текущото състояние на ИТ инфраструктурата и информационните системи на НОИ, както и съответствието между ИТ и бизнес целите и процесите съгласно ITIL (Information Technology Infrastructure Library) или еквивалент. Тази дейност трябва да се фокусира върху процесите за управление на услугите и привеждането

им в съответствие с бизнес целите на организацията. В тази дейност трябва да бъде включена и оценка на изискванията за прилагане на процесите по УИТУ в контекста на съществуващите ИТ системи. Процесите трябва да бъдат подробно описани, като трябва да се вземат в предвид всички входове и/или дейности, които могат да стартират всеки един процес;

4.2. Всички описани процеси, след приемане от страна на Възложителя, трябва да могат да бъдат описани и/или импортирани в програмен продукт ARIS за описание на бизнес процеси;

4.3. Дизайн, тестове и внедряване на описаните процеси. Дизайнът трябва да бъде процесен и технически. По време на тази фаза, трябва да направи проектиране на архитектура на предлаганото решение, да изготви пълна и подробна документация, както и всички инсталации, конфигурации нужни за пълното функциониране на **минимум 3 среди – разработка, тест и продукционна**, както и миграции и интеграции свързани с данни и/или други системи. Тестовете трябва да бъдат минимум функционални и приемателни, преди окончателното приемане на системата.

4.4. Създаване на минимум 15 броя предефинирани отчета в предлаганото решение;

4.5. Обучения на персонала, което да включва минимум:

4.5.1. Опознавателно обучение за всички служители на дирекция ИКТ – запознаване с функционалностите на предлаганото решение и съответните процеси – продължително – **минимум 2 дни**;

4.5.2. Обучения на ключови потребители – минимум по двама ключови потребителя за всеки един от процесите – **минимум 2 дни**;

4.5.3. Обучение за администратори на предлаганото решение – административни потребители на основните задачи, свързани с поддръжка на системата – създаване и управление на потребители, регионални настройки, задаване на правила за автоматично назначаване на заявки, продуктови категории, правила за одобрение, настройка на известия по мейл, базов анализ на технически проблеми за всеки един от приложените УИТУ процеси. **Минимум 2 потребителя – минимум 1 ден продължителност.**

4.6. Възможност за архивиране на цялата система – **минимум 1 път дневно**;

4.7. **Системна софтуерна поддръжка за целия период на договора със следните изисквания и условия:**

4.7.1. Консултации, свързани с поддръжката и използването на системата;

4.7.2. Отстраняване на неизправности в работата на системите, ако възникнат проблеми поради неизправност или пробив в обслужващия софтуер;

4.7.3. Гарантиран интегритет, надеждност и сигурност на информационната среда.

4.8. **Управлявани услуги по поддръжката и развитието за предлаганото решение:**

4.8.1. Управление и разрешаване на инциденти, което включва минимум:

- Дефекти в разработките по приложенията;
- Дефекти в разработките на интеграционни интерфейси;
- Конфигуриране на модули за приложения;
- Отстраняване на инциденти при следните условия:
 - До 4 работни часа, когато бизнес услуга не е в действие и предлаганото решение се срива и/или интегрирането на данни е в рисък;
 - до 8 работни часа когато бизнес услугите, основното приложение

- или система са сериозно засегнати или изпълнението им е спряно и няма приемливо заобиколно решение;
- до 40 работни часа когато бизнес услугата, основното приложение или системата е умерено засегната, липсват данни и бизнес услуга, приложението или системата все още функционират.

4.8.2. Операционни и поддържащи услуги – задачи за обслужване, свързани с оперативни задачи и задачи по поддръжката;

4.8.3. Общи услуги за развитие на системата – пакет от човекодни за допълнително развитие на системата, като промени по текущи процеси и разработки, нови заявки за функционалности или интеграции на предлаганото решение – **минимум 10 човекодни/година**.

5. Участникът, трябва представи детайлно описана методология за управление на рисковете при изпълнение на поръчката.

6. Участниците трябва да разполагат с център за обслужване на клиенти, даващ възможност на Възложителя да докладва инциденти при наличие на проблем с функционирането на предлаганото решение.

6.1. Достъпът до центъра за обслужване на клиенти трябва да е уеб базиран и като алтернативен вариант – e-mail адрес за връзка с него.

6.2. Центърът за обслужване на клиенти трябва да предоставя възможност за докладване на инциденти **7x24x365**.

7. Гаранционни условия

7.1. Изпълнителят трябва да предоставя техническа поддръжка на системата в рамките на гаранционния срок, а именно за 24 месеца. **Гаранционният срок ще се счита за започнал от датата на подписване на окончателния приемателен констативен протокол, с който се удостоверява изпълнението на предлаганото решение в пълен обем и пускането му в реална експлоатация включително предварително проведени 72 часови успешни тестове.**

7.2. В случай, че е необходимо планирано спиране на предлаганото решение от Изпълнителя, той трябва да уведоми писмено или по електронна поща Възложителя минимум 72 часа преди планираната недостъпност на системата.

7.3. Планираната недостъпност на системата не трябва да надвишава 8 часа на месец и 20 часа на тримесечие.

РАЗДЕЛ IV ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СЪДЪРЖАНИЕТО НА ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

1. Пълно описание на предлаганото решение – софтуерна архитектура на системата и технологични възможности;
2. Описание на процесите, описани в техническата спецификация;
3. Описание на методология за управление и изпълнение на поръчката:
 - 3.1. Методология за провеждане на анализа по т. 4.1, Раздел III, в която да присъстват основни етапи и документи, които ще бъдат предадени при изпълнението на поръчката;
 - 3.2. Визия за реализация на проекта и дизайн;
 - 3.3. Програма/план за обучение на служители на Възложителя.