

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ДО
МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И
СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА,
София 1051, ул. „Триадица“ № 2

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с обявата за събиране на оферти с предмет „Поддръжка на информационна инфраструктура на МТСП“, ние:

„Лирекс БГ“ ООД

(наименование на участника)

с адрес: гр. София ул. жк. „Младост 3“, бл. 306, вх.2

тел.: 02 / 9691691, факс: 02 / 9691692 , e-mail: office@lirex.bg

Булстат/ ЕИК: 121057952

Банка: Алианс Банк България АД

IBAN сметка в лева: BG46BUIN95611010007719

BIC: BUINBGSF

титуляр: „Лирекс БГ“ ООД

предлагаме да изпълним поръчката съгласно изискванията на Възложителя, при следните условия:

1. Приемаме да изпълним всички дейности и услуги в пълен обем, съгласно техническите изисквания на възложителя, посочени в техническата спецификация, подробно описани в приложен документ „Предложение за изпълнение на поръчката“.

(подробно описание на дейностите, съгласно техническата спецификация към поканата)

2. Други услуги: неприложимо.

3. Срок за изпълнение на услугата в съответствие с техническата спецификация:

3.1. Срок на договора – десет месеца, считано от датата на подписване на договора

4. Запознат съм с условието, че Възложителят има право да изисква пълно съответствие с техническата спецификация.

6. Друго: неприложимо.

Ние сме съгласни валидността на нашето предложение да бъде 3 месеца, считано от крайната дата за подаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

До подписване на окончателен договор, това предложение заедно с писменото потвърждение от Ваша страна и покана за сключване на договор ще формират обвързващо споразумение между двете страни.

Дата: 23/11/2016 г.

Подпис и печат:

Димитринка Илиева

(име и фамилия)

Управител

(длъжност на представляващия участника)

Изготвил: В. Митева
Съгласувал: С. Джурелов



ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Приложение 1 към Техническо предложение

Съдържание

1	Концепция за изпълнение и управление на поръчката (проекта)	3
1.1	Анализ на предмета на поръчката	3
1.2	Методология за административно управление на дейностите	5
1.3	Организация на поддръжката в Лирекс – методи и средства	10
1.3.1	Център за връзка на Лирекс	13
1.3.2	Център за обслужване на Лирекс	13
1.3.3	Система за обслужване на клиенти	14
1.3.4	Хардуерни ресурси	14
1.3.5	Софтуерни ресурси	14
1.4	Фази, през които минава управлението на поръчката/проекта	14
1.4.1	Управление на интеграцията	15
1.4.2	Управление на обхвата	16
1.4.3	Управление на времевата рамка	16
1.4.4	Управление на качеството	17
1.4.5	Управление на персонала/човешките ресурси	17
1.4.6	Управление на комуникациите	17
1.4.7	Управление на риска	18
1.5	Организация на работа и разпределение на ролите и ресурсите при изпълнение на предмета на поръчката	32
1.5.1	Екип за изпълнение на поръчката	32
1.5.2	Организация, структура и отговорности на екипа	39
1.5.3	Основни принципи на комуникация	43
1.5.4	Начин на взаимодействие с Възложителя	44
1.5.5	Механизми на контрол и отчетност	45
1.6	Подход за управление на инциденти и проблеми	46
1.7	Схема на ескалация	58
1.8	План за управление и осигуряване на качеството	60
1.9	План за управление на непрекъснатостта и наличността на услуга	63
2	Техническо предложение съгласно Техническа спецификация на Възложителя	64
2.1	Общи характеристики при изпълнение на услугата	64
2.2	Място за изпълнение	65
2.3	Спецификации на оборудването за поддръжка	65
2.4	Обхват на услугите – дейности и резултати	66

2.4.1	Услуга тип 1 – Поддръжка на локалната информационна инфраструктура	66
2.4.2	Параметри на услуга тип 1	75
2.4.3	Допълнителни услуги невяключени в обхвата на услуга тип 1	77
2.4.4	Услуга тип 2 - Поддръжка на единен център за предоставяне на информация на граждани (система Кол Център)	77
2.4.5	Параметри на услуга тип 2	77



1 Концепция за изпълнение и управление на поръчката (проекта)

1.1 Анализ на предмета на поръчката

Лирекс БГ е лидер в предоставянето на ИТ услуги на държавни и частни институции. Чрез екипа си от специалисти компанията се стреми да предостави цялостни услуги по поддръжка на ИТ инфраструктури на своите клиенти, съобразени с най-добрите практики в областта – методологията ITIL - и изпълнява процесите по управление на ИТ услугите по начин, определен в политики, процедури и правила (вкл. за информационна сигурност), отговарящи на стандартите ISO 9001, ISO 20000-1 и ISO 27001.

Лирекс БГ осъзнава комплексността на описаните в Техническата спецификация задачи и необходимостта от поддръжка на ИТ системите в МТСП. Наличните системи и бройката на служителите създават предпоставки за предоставяне на ИТ услуги в следните основни аспекти:

- Наличие на множество повторяеми задачи;
- Наличието на множество разнородни системи, изискващи експертиза;
- Необходимостта да се обновяват текущите системи към актуални версии.

При извършване на дейностите по „Поддръжка на информационна инфраструктура на МТСП“ Лирекс БГ ще прилага принципите, залегнали в стандартите ISO 9001, ISO 20000-1 и ISO 27001 както следва:

- ISO 9001:
 - Насоченост към клиента;
 - Лидерство;
 - Приобщаване на персонала;
 - Процесен подход;
 - Подобряване;
 - Вземане на решения, основани на доказателства;
 - Управление на взаимоотношенията.
- ISO 20000-1:
 - Събира и анализира данни за измерване на предоставяните от организацията услуги и управлява процесите по предоставяне на услуги;
 - Идентифицира, планира и прилага подобрения;
 - Се консултира с всички заинтересовани страни;
 - Установява цели за подобрене в качеството, разходите и използването на ресурси;
 - Взема предвид входна информация за подобрене във всички процеси в организацията;
 - Измерва, докладва и комуникира подобренията;
 - Преглежда политиките по управление на услугите, процесите, процедурите и плановете;
 - Гарантира, че всички одобрени дейности се извършват и предоставят и че постигат желанния резултат.
- ISO 27001:
 - Оценка на риска за информационната сигурност;
 - Сигурност на човешките ресурси;
 - Физическа сигурност;
 - Компютърна и мрежова сигурност;
 - Сигурност при разработване на софтуер и хардуер;
 - Управление на инциденти;
 - Управление на непрекъсваемост.

Основните приоритети и акценти на Лирекс БГ при предоставяне на услугите, предмет на поръчката, са:

- Осигуряване на нормалното функциониране на ИТ системите в МТСП и изпълнението на работните процеси в него.

Основна задача пред всяко едно звено или организация, извършваща услуги по ИТ поддръжка е да обезпечи нормалната работа на ИТ системите, които осигуряват необходимата информация и функционалност на ползвателите на информационни технологии обект на поддръжка.

- Осигуряване на необходимата експертиза за извършване на всички дейности по предоставяне на услугите и поддръжка на множеството разнородни системи.

Поради наличието на множество разнородни системи в ИТ средата на МТСП, тяхното обслужване и поддръжка изисква изключително широк спектър експертни познания в множество различни области на информационните технологии – директорийни услуги, DNS, DHCP, споделени ресурси (папки, принтери, т.н.), антивирусни системи, виртуализация, сървърни системи – операционни системи, хардуер, мрежова инфраструктура, архивиране на информация, десктоп поддръжка, т.н. С развитието на информационните технологии в световен мащаб, все повече нараства невъзможността да се акумулира знание в няколко области от един човек; от друга страна – наличието на няколко различни специалисти тясно профилирани в определена област на информационните технологии осигурява възможността за използване на експертиза във всяка конкретна област от все по-комплексното ИТ обкръжение. Лирекс БГ е водещ доставчик на услуги по ИТ поддръжка, разполага с профилирани експерти във всички области на информационните технологии, обслужващи клиенти на компанията на всички континенти, в цял свят. По отношение предоставяне на услуги за ИТ поддръжка за нуждите на МТСП, Лирекс БГ вижда за един от своите основни приоритети именно осигуряването на необходимата експертиза за изпълнението на всички дейности по поддръжката на дефинираните от Възложителя услуги;

- Постигане на висока наличност и отказоустойчивост на системите и услугите в ИТ инфраструктурата на МТСП.

Един от основните параметри на съвременните ИТ системи е тяхната наличност и отказоустойчивост. Постигането на висока удовлетвореност от предоставяна ИТ услуга може да бъде постигнато само ако ИТ системите са налични винаги когато са необходими на потребителите. В тази връзка Лирекс БГ осъзнава като основен свой приоритет осигуряването на висока степен на наличност на информационните системи;

- Предприемане на проактивни действия за предотвратяване на сригове в системите и услугите.

Свързано с предходната точка, Лирекс БГ поставя акцент върху предприемането на всички проактивни превантивни действия за предотвратяване на сригове в ИТ системите. Извършването на правилните действия по мониторинг на системите и техните компоненти е предпоставката, която осигурява навременно идентифициране на потенциални заплахи и при предприемане на своевременни превантивни действия може да предотврати отпадането на системи и услуги. Лирекс БГ поставя един от основните акценти при предоставянето на услугите именно в тази сфера.

- Ефективно управление на архивите за осигуряване на възможно най-кратки срокове за възстановяване на системи, услуги и информация в случай на сригове.

В случай на нерезервираност на дадена услуга или система е вероятно да настъпи сриг поради технически причини или човешка грешка. Наличието на архив може да осигури възстановяването на информацията, системата или услугата. Крайъгълен камък в поддръжката на ИТ системи е наличието на архив, от който да може да се възстанови информацията.

- Автоматизиране на повторяемите задачи за постигане на по-голяма ефективност и ефикасност при изпълнение на услугите по поддръжката.

Изпълнението на множество повторяеми задачи води след себе си риска от човешка грешка. Автоматизирането им (например чрез изготвяне на скриптове, планирани автоматични задачи и т.н.) позволява минимизирането на този риск, като същевременно осигурява на експертите възможност за по-ефективно наблюдение на резултатите, по-кратко време за изпълнение, съответно по-ефикасно изпълнение на услугите.

- Високо ниво на координация на извършваните дейности с МТСП.

Лирекс БГ има богат, дългогодишен опит в предоставянето на аутсорсинг услуги за ИТ поддръжка. Успешното изпълнение на аутсорсинг услуги не зависи само от усилията на Възложителя или Изпълнителя. Ако двете страни положат необходимите усилия за осигуряване на координация и висока степен на синхронизация на усилията за обезпечаване на изпълнението на необходимите дейности, то само тогава може да се постигне високо качество на предоставяните ИТ услуги за крайните потребители на информационни системи и Лирекс БГ поставя за свой приоритет именно високото ниво на координация на дейностите с Възложителя.

- Съвременна ИТ среда за работа чрез обновяване на текущите системи до актуални версии съобразно последните тенденции в ИТ сектора.

С оглед на развитието на ИТ сектора, съвременните технологии предоставят на потребителите и по-широки възможности, по-бързо изпълнение на задачите, по-ефективно и ефикасно изпълнение на задачите. Осъвременяването на ИТ средата чрез обновяване на системите до актуални версии е основен фактор за постигане на по-висока ефективност на

потребителите, чрез осигуряване на допълнителни функционалности, оптимизиране на времето за изпълнение и т.н., както и за постигането на по-висока степен на удовлетвореност на служителите на Възложителя.

- Постигане на висока удовлетвореност на служителите на МТСП от предоставената услуга.

Един от основните параметри при наблюдение развитието на една услуга според методологията ITIL и изискванията на стандарта ISO 20000-1 е измерването степента на удовлетвореност на потребителите от ИТ услугите, както и предприемането на действия за постоянно подобрене на услугата (Continual Service Improvement). Един от основните приоритети за Лирекс БГ при предоставянето на услугата ще бъде постигането на висока степен на удовлетвореност на потребителите на информационни услуги.

Детайлно описание на **методите и средствата за изпълнение и управление на поръчката** е представено в точка 2 от настоящото Предложение за изпълнение на поръчката.

Детайлно описание на **дейностите и очакваните резултати от извършването на дейностите по предоставяне на услугата** е представено в точка 3 от настоящото Предложение за изпълнение на поръчката.

Разпределение на задачите и отговорностите между отделните експерти и взаимовръзките между тях е представено в точка 1.5.

Способите за взаимодействие с Възложителя са посочени в точка 1.5.4.

Детайлен подход за управление на инциденти и проблеми е представен в точка 1.6.

Схема на ескалация е представена в точка 1.7.

План за управление и осигуряване на качеството е представен в точка 1.8.

Детайлен план за управление на непрекъсваемостта на услугата е представен в точка 1.9.

1.2 Методология за административно управление на дейностите

Лирекс БГ ООД е производител и системен интегратор, сертифициран по международно признати стандарти като ISO9001, ISO 20000-1, ISO 27001.

Тези световно познати сертификати покриват управлението, контролирането и непрекъснатото усъвършенстване на разнообразието от продукти и професионални услуги. Използването на основни принципи от стандартите за управление на качеството гарантират, че дейностите в рамките на проекта се извършват по критерии, които напълно съответстват на тези на водещи световни системни интегратори.

Методологиите за управление на проекти, които ще бъдат използвани и следвани във всички дейности за успешно реализиране на проекта са PMI и PRINCE2.

За изпълнението на проекта е предложена методология, която следва принципите, определени от най-добрите практики на PMI и PRINCE2. Приетите подходи за управление на проект са описани с подробности в документите за системата за управление на качеството.

Партньорите в Лирекс БГ ООД използват ITIL като най-добри практики за доставка на ИТ базирани интелигентни системи, услуги и поддръжка на клиенти. Част от тях са също сертифицирани партньори на Microsoft, осигуряващи високотехнологични услуги на базата на продукти и методологии, разработени от Microsoft.

За анализиране на текущите услуги и фази на проектирането, в методологията са включени понятия от бизнес анализа. Всяка методология, която няма правилна поддръжка на знанията и инструментите не е успешна, по тази причина екипът на Лирекс БГ ООД ще използва следните инструменти за автоматизиране и контролиране на процесите: Microsoft Office Project, ARIS, Microsoft Visio.

Управлението на проект е дисциплина за организиране и управление на ресурсите по такъв начин, че цялата необходима работа по проекта да се извърши и той да приключи в рамките на обхвата, качеството и ограничението за време и разход. Проектът е временно и единично усилие, което има за цел да създаде уникален продукт или услуга, която довежда до изгодна промяна или добавена стойност. Свойствата „временност“ и „единично усилие“ са противоположни с процесите и дейностите, които са постоянни или полупостоянни за създаване отново и отново на един продукт или услуга. Управлението на тези две системи

много често е различно и изисква разнообразни технически и философски умения, необходими за развитието на управлението на проекти.

Управлението на проекта ще е съобразено с най-добрите практики. Екипът, който ще работи по проекта ще прилага гъвкав подход и едновременно водещ опит, за да осигури качество и контрол за всяка фаза от работата по проекта. Ръководенето на проекта ще следва препоръките и методиката на PRINCE2 съобразени с изискванията на Документацията вкл. техническото задание на Възложителя.

PRINCE2

PRINCE2 (PROjects IN CONTROLLED ENVIRONMENTs) е структуриран метод за ефективно управление на проекти, уникален по рода си, общ, структуриран метод за управление на проекти, който е:

- Повторяем
- Напълно достъпен
- Построен на базата на опита
- Гарантиращ, че екипът знае какво, къде, как и кога да очаква.
- Рано предупреждаващ за проблеми
- Метод, който е проактивен, а не реактивен, но имащ възможност да се приспособи към внезапни, неочаквани събития.
- Проектите могат да съществуват сами, да бъдат във връзка с други проекти или да бъдат част от по-голяма програма.

При всички такива случаи партньорите в Лирекс БГ ООД прилагат метода PRINCE2. Този метод осигурява на Изпълнителя и Възложителя:

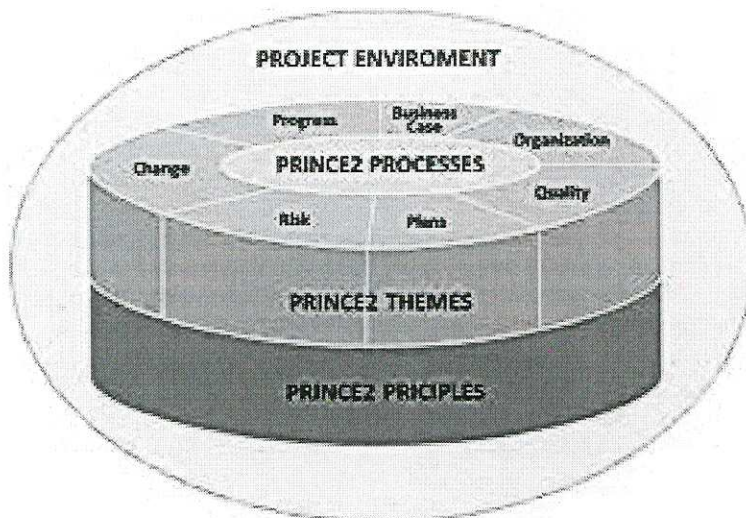
- Контролирано управление на промените, от гледна точка на инвестициите и възвръщането им;
- Активно включване по време на проекта на потребители и заинтересовани лица, това гарантира, че реализирания продукт ще посрещне всички изисквания. (функционални, на бизнеса и средата, изисквания относно услугите и управлението).
- Подход, който прави разлика между управление на проект и разработване на продукт(и), по този начин подходът на управление е еднакъв независимо дали проекта е за построяване на кораб или за внедряване на нови работни практики.

Предимствата и ползите от прилагане на този метод се свеждат до многото успешни проекти, прилагали PRINCE2. Той балансира трите основни интереса от проекта – на бизнеса, на потребителите и на разработчика. Това е един повтарящ се, гъвкав и скалируем метод за управление. Той е разработван и усъвършенстван в продължение на години и съчетава в себе си опита на стотици ръководители на проекти, които са в основата на разработката му. Първата версия на PRINCE2 е разработана през 1989г. и е усъвършенствана до днес. Тя въплъщава утвърдена и доказана практика при управление на проекти и е широко позната и разбираемо средство, осигуряващо общ език за описание за всички участници в проекта.

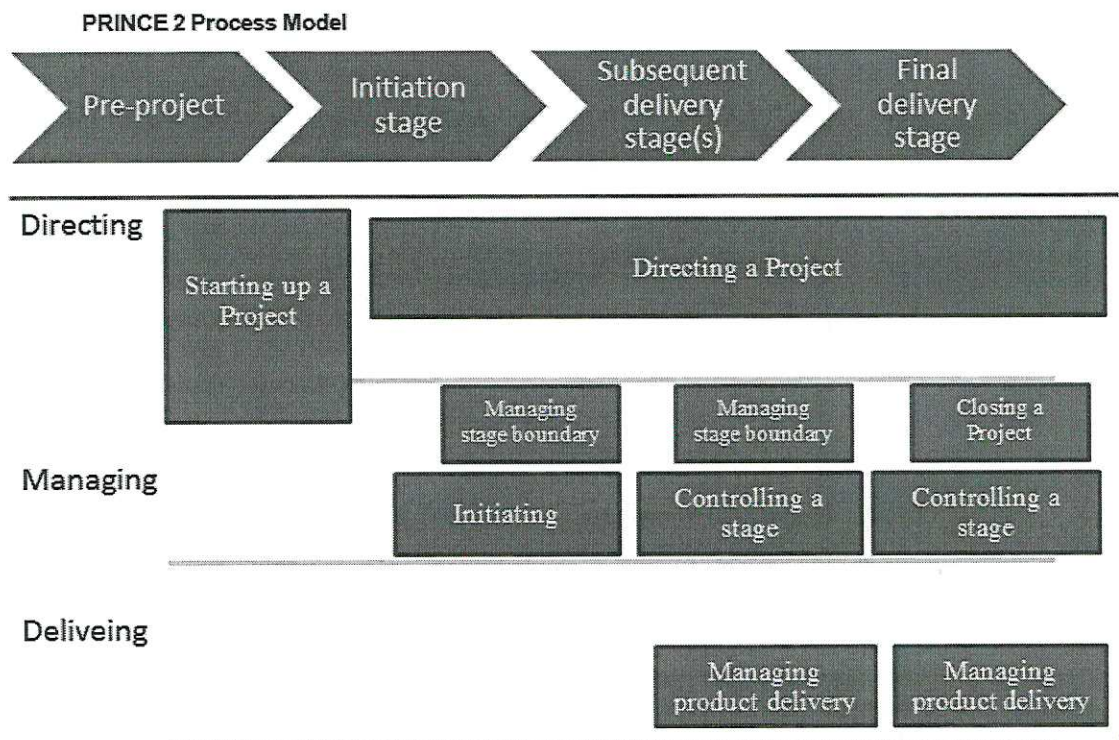
PRINCE2 насърчава формално разпознаване на отговорностите в един проект и се фокусира върху това какво трябва да предостави проекта, защо, кога и за кого. Когато мениджърите на проектите използват PRINCE2 те могат да установят правилни инструкции, да използват определена структура за делегация, права и комуникации, както и да разделят проекта на лесни за управление части, които могат да се планират точно.

Методологията PRINCE2 прилага процесно-ориентиран подход. Процесите определят съответните управленски действия по време на изпълнение на проекта. Допълнително, PRINCE2 описва определен брой компоненти, които са приложими в подходящите дейности.

Структурна схема на методологията PRINCE2 е дадена по-долу на фиг.1.



Фиг. 1 Структурна схема на методологията PRINCE2



Фиг. 2 Процесен модел на PRINCE2

Мениджърите на проектите могат да се сдобият с ресурсно задължение като част от процеса за одобрение на проекта, но могат и да предоставят редовни, но кратки управленски доклади, по този начин срещите с ръководството и вложителите се свеждат до минимум – макар че се налагат при главните точки от развитието на проекта. PRINCE2 се използва по целият свят.

PMI – PMBOK (Project Management Body of Knowledge)

Най-широко разпространен в целия свят стандарт за управление на проекти, който дава ценни професионални насоки за управление на отделните проекти и програми и представлява богат набор от концепции за управление на отделните направления и фази на жизнения цикъл на проектите. Стандартът представлява формален документ, който описва норми, методи, процеси и практики в управлението на проекти. Развил се е във времето от ползването на добри практики от професионалисти в сферата на управление на проекти до професионален стандарт, следващ етичен код и професионални норми. Използването на този стандарт при

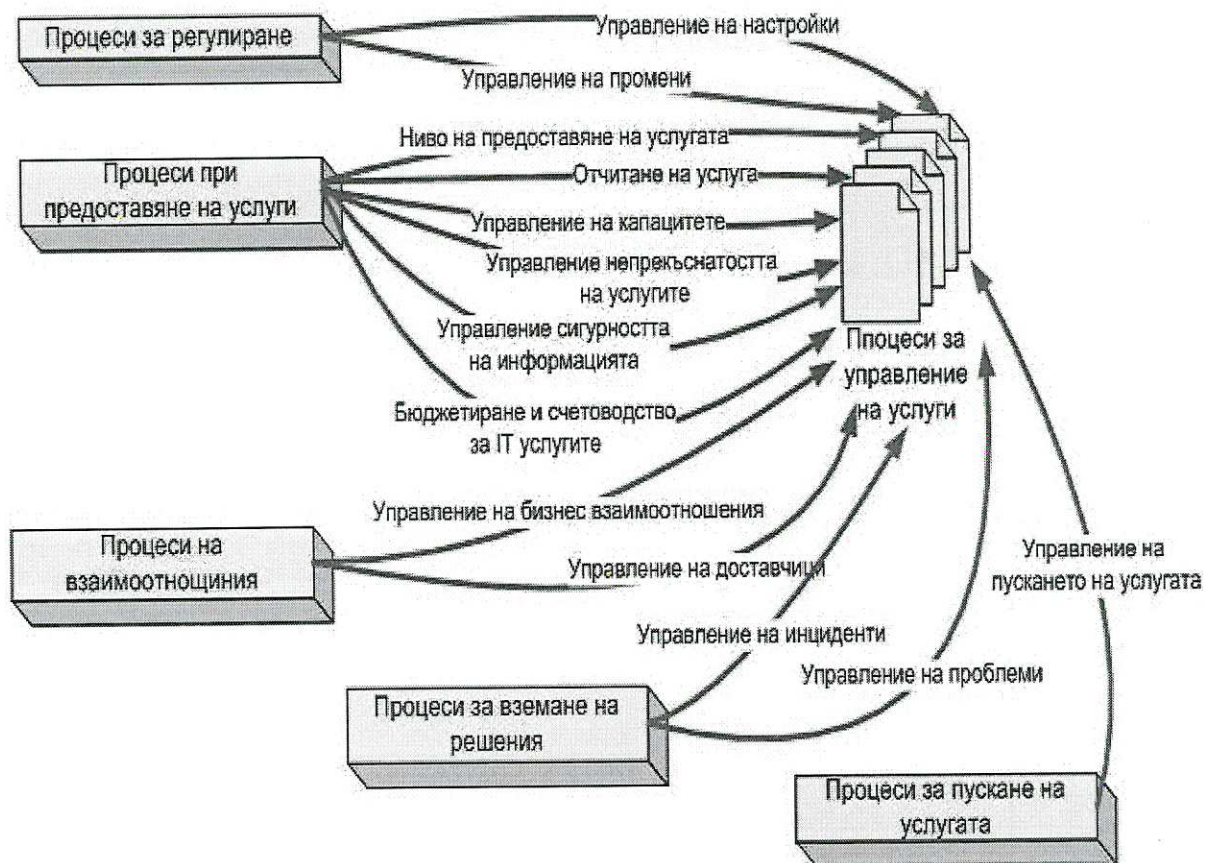
управлението на проекти е доказателство за висока степен на професионализъм на екипа и е гаранция за високо качество не само на резултата, но и на начина на постигането му.

В основата на стандарта стоят пет процесни групи: Инициране, Планиране, Изпълнение, Наблюдение и контрол и Затваряне и 47 процеса, които се изпълняват многократно в рамките на жизнения цикъл на проекта и използват съответно специфични входни данни, изходни резултати, техники и инструменти.

Важно е да се отбележи, че стандартът дава важни насоки за балансиране на основните ограничения в управлението на проекти: Обхват, Качество, Време (График), Бюджет, Ресурси, Рискове, тъй като тези ограничения са пряко свързани помежду си и всяка промяна в параметрите на някое от тези ограничения води до промяна на параметрите на поне още едно. Именно затова в управлението на проектите се стриктно се наблюдават и контролират тези ограничения.

Методологията на ISO 20000 за цялостното управление на услугата.

Процеси за управление на услуга



Фиг. 3 Процеси за управление на услуга

Както се вижда от фигурата, ISO/IEC 20000 посочва съвкупност от тясно свързани процеси за управление на предоставянето на услуги – в конкретния случай – Поддръжка на информационната инфраструктура на МТСП.

Методологията е система от процеси и сфери на знание, широко приети като най-добра практика в дисциплината „Управление на проекти“. Този международно признат стандарт е основата на управлението на проекти. Според него съществуват 5 основни групи процеси (пускане на услугата, предоставяне, регулиране, взаимоотношения, вземане на решения) и 7 сфери на знание (управление на интеграцията на проекта, на обхвата, на времето, на качеството, на човешките ресурси, на комуникациите, на риска и на трети лица). Във всеки проект или фаза процесите се застъпват и си взаимодействат. Те се описват от гледна точка на

вход (документи, планове, проекти), инструменти и техники (механизми, прилагани върху входящите данни) и изход (документи, продукти, резултати).

Основните цели на методологията са:

- Контролиране на обхвата, графика, разходите и качеството;
- Намаляване и управляване на риска;
- Управление на ресурсите;
- Идентифициране на дейностите по проекта;
- Координиране на комуникациите между заинтересованите страни;
- Съобразяване на работата с бизнес целите на Възложителя.

За постигане на горните цели методологията е съсредоточена върху следните 9 сфери на знание:

- Управление на интеграцията;
- Управление на обхвата;
- Управление на времето;
- Управление на разходите;
- Управление на качеството;
- Управление на човешките ресурси;
- Управление на комуникациите;
- Управление на риска;
- Управление на доставките.

Съвместимост с други стандарти

Международната Асоциация по Управлението на Проекти (International Project Management Association) е установила международно приет стандарт с Международни стандарти за сертифициране по управление на проекти, който е преведен на одобрените езици от националните сдружения на IPMA. Това е основата за четири степенната сертификационна програма на IPMA, която се използва по целия свят. PRINCE2 е съвместим с този стандарт.

PRINCE2 е главна ръководна методология, целяща да предостави механизъм за изграждането на структура, в която да протича проекта, както и неговото приключване с предаването му на оперативните отдели.

Има голяма съвместимост между PRINCE2 и PMBOK въпреки някои разлики в използваната терминология. Едната гледна точка е, че приемането на PRINCE2 ще подобри прилагането на стандартите на PMBOK като предоставя голяма дълбочина и структура на изграждането на обстановката на проекта, и предлага по-строг подход към изграждането, провеждането и приключването на индивидуалните проекти.

За областите, които не се покриват от PRINCE2 ще се прилагат съответните стандарти и ръководни принципи на PMBOK.

EVMS

Earned Value Management System (EVMS) е разработена от US DoD през 60-те години на 20-ти век като инструмент за финансов анализ, но с развитието си се е превърнала в основен раздел от управлението на проекти и проследяване на разходите. Основното преимущество в използването ѝ е възможността да се оцени обективно хода на проекта. EVMS има уникалното свойство да комбинира обхвата, времето и разходите на проекта в единна измервателна система. При правилно използване, EVMS дава ранни предупреждения за проблеми в изпълнението на проекта. В добавка, EVMS помага за уточняването на обхвата на проекта, избягването на „scope creep“, подобряването на комуникацията между заинтересованите лица и фокусирането на проектния екип върху постигането на прогрес в проекта.

ITIL

Библиотеката за инфраструктура на информационните технологии Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) е набор от най-добри практики, които имат за цел да улеснят доставянето на висококачествени ИТ услуги. ITIL е набор от процедури за управление, които подпомагат бизнеса за достигане на качество и стойност в ИТ дейностите. Тези процедури се доставят независимо и осигуряват ръководство в целия обхват на ИТ инфраструктурата.

MSF

Microsoft® Solutions Framework (MSF) е приспособим подход за по-бързо успешно доставяне на технологични решения, с участието на по-малко хора и с по-нисък риск, като в същото време дава резултати с високо качество.

Екипът за помощ на MSF открива най-честите причини за техническия провал на проекта, подобрява степента на успех, качеството на решението и влиянието върху бизнеса. Освен това MSF:

MOF

Целта на Microsoft Operations Framework (MOF) е да помогне на ИТ организациите да постигнат висока надеждност, достъпност, поддръжка, и управляемост в критични зони на системите.

Чрез прилагане на принципите на ITIL към технологичната платформа на Microsoft, MOF помага на ИТ организациите да посрещнат предизвикателствата описани по-горе и да следват целта за непрекъснато усъвършенстване.

MOF е набор от най-добри практики, принципи и модели, които представляват ръководство за управление на ИТ услугите в ИТ организациите.

Построен на базата на ITIL от британската правителствена агенция (Office of Government Commerce) в Обединеното Кралство, MOF е основа за управление на дейностите и поддържане на ИТ системите. Методът е приспособим към променящите се бизнес нужди и оптимизира процесите за по-голяма ефективност.

Microsoft Project

Microsoft Project (или MSP) е софтуерна програма за управление на проекти, разработена и продавана от Microsoft, която е проектирана да помага на ръководителя на проекта в разработването на планове, назначаване на задачи на ресурсите, проследяване на прогреса, управление на бюджета и анализиране на работната натовареност. Приложението създава план на критичния път. Графиците могат да бъдат изравнени по ресурси и веригите се визуализират в диаграма на Гант. Microsoft Office Project предлага инструменти за управление на проекта с подходяща комбинация от използваемост, мощност и гъвкавост, така че процесите да се управляват по-ефективно. По този начин ръководителя на проекта е информиран и контролира работата по проекта, графиците и финансите, поддържа екипа на проекта синхронизиран и е по-продуктивен при интегрирането с проекти, има възможност за множество отчети, планиране и не на последно място гъвкави средства за обработка.

Microsoft Visio

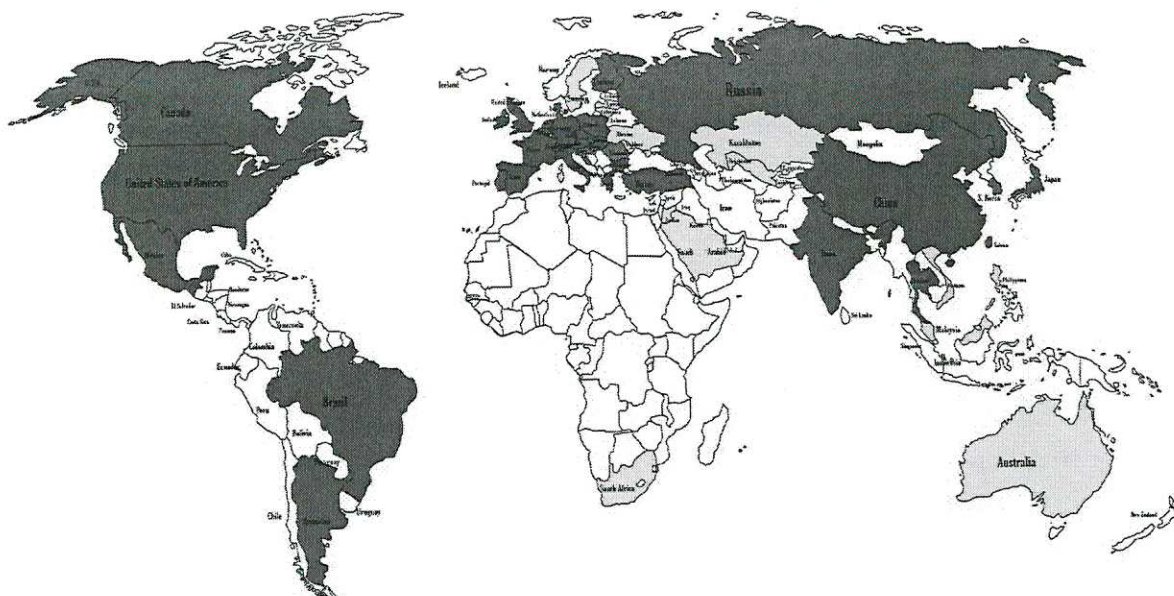
Microsoft Office Visio улеснява визуализирането, изучаването и предаването на сложна информация от ИТ и бизнес специалисти. За разлика от сложните текстове и таблици, които са трудни за разбиране диаграмите на Visio, предават необходимата информацията от пръв поглед. Вместо статистически рисунки се създават диаграми със свързани данни на Visio, които лесно се актуализират и по този начин се увеличава продуктивността. Голямото разнообразие от диаграми в Office Visio позволява да се представи различна информация относно организацията, ресурсите и процесите в дадена компания.

1.3 Организация на поддръжката в Лирекс – методи и средства

Лирекс БГ е водеща компания в областта на управлението на проекти, консултиране, технически и външни услуги.

Компанията е ангажирана да доставя знания и иновации на бизнес и правителствени органи, да им помага да трансформират знания и технологии в стойност, като по този начин им помага да се развиват от регионален до глобален мащаб. Чрез задълбочено изследване на индустриални и бизнес процесите, използване на широко приложими ресурси и доказани проследяващи записи, Лирекс мобилизира точните хора, умения и технологии, за да помогне на клиентите да увеличат производителността си.

От гледна точка на сервизното обслужване, Лирекс БГ е доказал лидерство си на пазара, обслужвайки клиентите на световно ниво.



Като опитен доставчик на решения за обслужване и поддръжка, Лирекс е доказал на своите клиенти, че:

- Знае, обучава и управлява компетенции – знания и умения – типични за поддръжане на клиенти от световно ниво и държавни организации (например – разбира и прилага световни политики и стандарти);
- Планира обучението на служителите в познати от клиента стандарти, като част от предварителен процес на делегация на отговорности за поддръжка;
- Във всекидневната работа класифицира проблемите и гарантира решенията им в съответствие с предварително дефинирани приоритети, реакции и времена за ескалация;
- Управлява оперативния риск чрез прилагане на доказани решения;
- Гарантира, че решенията на повтарящите се проблеми не се преоткриват всеки път и не изискват нови ресурси.

Водещ принцип на екипа за поддръжка на Лирекс е да осигури висококачествено и ефикасно обслужване на клиентите чрез:

- Бързи отговори и решения на възникналите проблеми.
- Улесняване на дейностите и по-малко бизнес загуби.
- Ефикасна и ефективна поддръжка
- Сервизно обслужване от край до край
- Отлични постижения при извършването на сервизно обслужване

Използвайки ITIL като основно ръководство за управление на ИТ услугите, Лирекс дефинира следните процеси по време на организацията на поддръжката:

- Управление на инцидентите – представено описание в т. 1.6
- Управление на конфигурацията – представено описание в т. 1.6
- Управление на промените - представено описание в т. 1.6
- Управление на нивото на обслужване

Процесът на управление на нивото на обслужване контролира качеството на доставените услуги в съответствие с писмени споразумения с клиента, наречени съгласувани нива на обслужване (SLAs)

Основна цел на управлението на нивата на обслужване е да поддържа и постепенно да подобрява качеството чрез постоянен процес, който включва наблюдение, отчитане и преглеждане на постигнатото и премахване на неприемливите нива на обслужване.

Внедряването на процес на управление на нивата на обслужване следва тези стъпки:

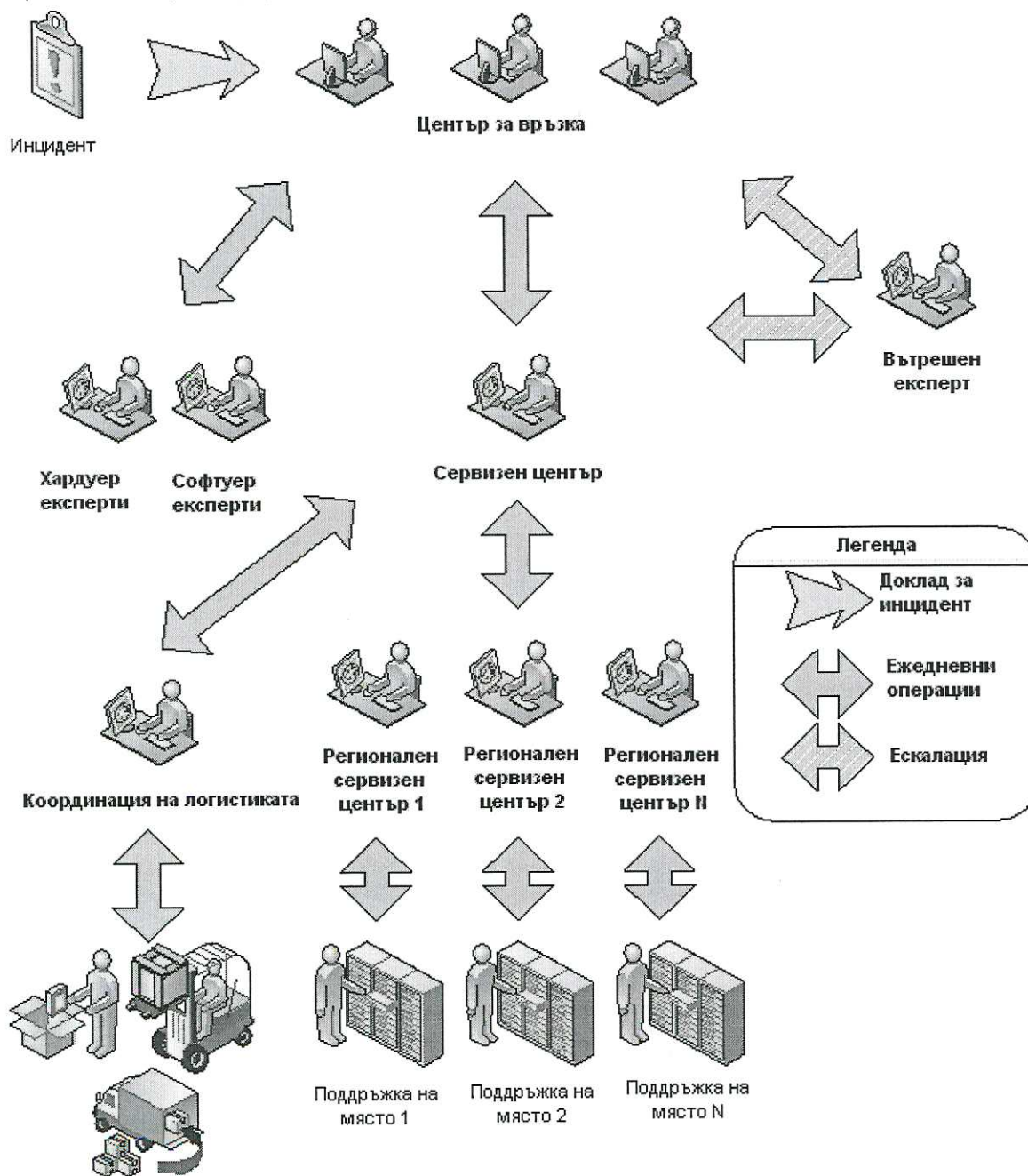
- Създаване на каталог на обслужване
- Разработване на съгласувани нива на обслужване
- Наблюдение и отчитане
- Извършване на редовни прегледи на нивото на обслужване

Отговорности:

- Уточнява изискванията и очакванията на клиента относно обслужването.
- Измерване и отчитане на:

- Нивото на обслужване, което в действителност е постигнато спрямо целта
- Необходимите ресурси
- Разходите за обезпечаване на обслужването
- Непрекъснатото подобряване на нивата на обслужване заедно с бизнес процесите и с програмата за подобрене на обслужването.
- Координира другите управления на услугите и функции за поддръжка включително и доставчици от трета страна.
- Преглежда съгласуваните нива на обслужване, за да посрещне променящите се бизнес нужди или разрешаването на важни проблеми
- Изработва, преглежда и поддържа каталог на услугите

Организацията на поддръжката в Лирекс и връзките между звената – център за връзка, сервизен център и хардуерни и софтуерни експерти е представена на графиката долу:



1.3.1 Център за връзка на Лирекс

Центърът за помощ (Help Desk) осигурява първо ниво на поддръжка на клиентите чрез екип от администратори и инженери. Центърът за връзка организира ескалацията на проблемите и решенията.

Центърът за връзка е наличен 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

Служителите на Лирекс в центъра за връзка са висококвалифицирани професионалисти с богат опит.

Центърът за връзка на Лирекс се грижи за по-голямата част от процесите на управление на инциденти, но също така е отговорен и за:

- Приемането и проследяването на съобщения за инциденти, повреди или въпроси от клиенти, по този начин се гарантира, че няма загуба на инциденти и заявки.
- Извършва първоначална класификация, за да гарантира, че инцидентите са с правилния приоритет и по тях работи точния ресурс.
- Проучване и диагностика на инцидентите.
- Решаване и затваряне на инцидента, вписване на решението, което е приложено в базата данни.

Процесите в центъра за връзка на Лирекс се покриват от два основни потока:

1. Получаване на информация от клиента чрез:

- Телефон
- Факс
- Електронна поща
- Автоматизирана система за online приемане и обработка на сервизни заявки.
- Друг начин (среща с клиента).

Специалистите от центъра за връзка на Лирекс събират информация с цел да идентифицират лицето от страна на клиента (име, отдел, местоположение). На тази фаза първоначалната идентификация на получената информация е направена. Информацията може да бъде:

- Съобщение за нов проблем.
- Специалистът отваря нов случай и започва да го анализира.
- Допълнителна информация за вече отворен инцидент.
- Новата информация се добавя към текущата за случая в проследяващата система.
- Друга информация или обратна връзка
- В този случай екипът предава информацията на ръководството за допълнителни анализи.

2. Анализ и решаване на инцидент

След като информацията е получена от клиента, центърът за връзка определя вида на инцидента, приоритета, съгласуваните нива на обслужване и проверява за вече документирана процедура за решаване на случая. Ако няма такава и решението на случая е извън обхвата на знания на инженерите, се осведомяват вътрешните експерти в съответствие с процеса на управление на вътрешната ескалация.

След като решението се разработи и тества, то се документира във вътрешната база данни, с цел да се предотврати повторното му решаване, при възникване на същия инцидент.

1.3.2 Център за обслужване на Лирекс

Центърът за обслужване работи в тясна връзка с центъра за връзка и поема грижата за цялостната поддръжка на заявките или графици, както и разпределението им по райони.

Лирекс има собствена обслужваща мрежа в цялата страна – **София, Варна, Пловдив, Русе, Бургас, Габрово, Стара Загора, Козлодуй, Девня, Плевен.**

Тази обслужваща инфраструктура позволява покритие върху цялата територия на страната и гарантира централизирано управление на всички ресурси, с цел да се удовлетворят нуждите на клиентите.

Освен стандартното работно време на поддръжка – 5 дни в седмицата, 9 часа в денонощието, в случай на необходимост, Лирекс предлага поддръжка 7 дни в седмицата, 24 часа в денонощието и с време за реакция до 1 час и реакция на място до 4 часа в цялата страна.

В центъра за обслужване работят добре обучени специалисти, с голям опит и сертифицирани според високите стандарти на лидерите в световните ИТ технологии.

1.3.3 Система за обслужване на клиенти

Услугите по обслужване на заявки за интервенции или разрешаване на инциденти се изпълняват след регистриране на заявка/инцидент в Web-базираната система на Лирекс, или чрез свързване по някой от комуникационните канали с Центъра за обслужване на клиенти. Всяка интервенция приключва с отчет, който се изпраща на клиента автоматично от системата при затварянето на заявката/инцидента.

Отчетът на интервенцията съдържа следната информация:

- Детайли от нотификацията за заявката / инцидента
 - Име на заявителя от МТСП;
 - Дата и час на заявката;
 - Първоначално описание на инцидента.
- Детайли от реакцията на центъра на Лирекс
 - Дата и час на отдалечената реакция / Дата и час на пристигане на място
 - Диагностициран проблем
 - Причина за инцидента
- Приложено решение / workaround
- Описание на установени неработещи части, включително:
 - Описание на устройството;
 - Тип;
 - Сериен номер / Part номер.
- Препоръки от сервизния специалист на Лирекс относно възможности за бъдещо предотвратяване на повторен инцидент.
- Дата и час на разрешаване на инцидента.

1.3.4 Хардуерни ресурси

От гледна точка на необходимите технически ресурси за изпълнение на поръчката е предвидено използването на транспортни средства, инструменти, консумативи и други. Лирекс БГ притежава следното материално-техническо оборудване:

- Check Point Security Appliance - за извършване на първоначално сканиране на входящия и изходящия интернет трафик;
- диагностична и сервизна апаратура;
- детайлна сервизна документация, предоставена от фирмите-производители;
- средства за мобилна комуникация на сервизните инженери и сервизните коли;
- персонални комплекти с инструменти

1.3.5 Софтуерни ресурси

От гледна точка на необходимите софтуерни ресурси за изпълнение на поръчката е предвидено използването на:

- Internet-базирани системи за документални справки и експертна техническа помощ от фирмите-производители;
- Софтуер за IP телекомуникации;

1.4 Фази, през които минава управлението на поръчката/проекта

Управлението на проект е прилагане на знания, умения, инструменти и техники към дейностите по проекта, за да се удовлетворят изискванията и да се постигнат целите на проекта.

В методологиите за управление на проекти няма предписание за точен брой фази, през които да премине изпълнението.

Рамката, която ще се използва от Изпълнителя при управлението на проекта е базирана на пет основни групи процеси, през които ще мине изпълнението на проекта:

- Инициране – процесът, отбелязващ началото на проекта;
- Планиране – процесът за създаване на плановите, които ще ръководят изпълнението;
- Изпълнение – процесът за изпълнение на плановите и изработване на резултата;
- Наблюдение и контрол – процесът, който сравнява резултатите с плановите и прави корекции, необходими за бъдещата работа;
- Приключване – процесът, с който се завършва фаза на изпълнение или целият проект, създават се записи и архивна информация за изпълнението.

Като основни опорни точки в управлението на проекта ще служат следните основни области на познанието, които екипът на Изпълнителя познава в детайли и прилага богатия си опит при изпълнение на проекти:

- Управление на интеграцията – фокусиране върху всички елементи на проекта на високо ниво, за да се гарантира отлична координация и изпълнение на проекта.
- Управление на обхвата – контрол на обхвата чрез управление на изискванията, детайлите и процесите. Промените в обхвата се управляват чрез структурирани процедури и контролирано.
- Управление на времевата рамка – отнася се основно за ресурсите, дейностите, графика и управлението на графика.
- Управление на разходите – постоянно наблюдение и контрол на разходите спрямо времето, обхвата, качеството и риска, за да бъде сигурно, че изпълнението на проекта остава реалистично и с ясно дефинирани резултати.
- Управление на качеството – постоянно наблюдение и контрол на качеството, базирано на факта, че поправянето на грешка в процеса на изпълнение на проекта струва много повече, отколкото усилията да бъде предотвратена.
- Управление на персонала – важно е да бъде ясно дефинирана всяка роля и отговорностите на всеки участник в проекта.
- Управление на комуникациите – важно е да се знае кои са заинтересованите лица в проекта и какво им е необходимо да знаят. Управление на докладването и отчетността по време на изпълнението на проекта е важен фактор за неговия успех.
- Управление на риска – анализът на риска и начините за намаляване на влиянието на рисковете е изключително важна област на познанието при управлението на проекта и в настоящото предложение има отделна точка.
- Управление на заинтересованите лица – управление на очакванията, които водят до удовлетвореност на заинтересованите лица. Може още да бъде дефинирано като „създаване и поддръжка на отношения с цел да се задоволят нужди“. Заинтересованите лица в проекта имат очаквания и нужди, които първо трябва да бъдат идентифицирани и разбрани, преди да бъде направен план за управлението им.

1.4.1 Управление на интеграцията

Процесите по управление на интеграцията гарантират правилната координация на различните елементи на проекта. Те включват балансиране на целите и алтернативите с оглед на нуждите и очакванията на заинтересованите страни. Описаните в тази точка процеси са предимно интегративни.

- Разработване на план на проекта / план за управление на услугата
- При разработването на плана на проекта / план за управление на услугата се използват резултатите от други планиращи процеси, включително стратегическо планиране, за да се създаде един ясен и последователен документ, който да насочва и изпълнението, и контрола на проекта. Този процес минава през няколко итерации. Сборът от всички интегрирани планове за управленски контрол съставлява обхвата на проекта.
- Изпълнение на плана на проекта / плана за управление на услугата
- Изпълнението на плана на проекта / плана за управление на услугата е основен процес при осъществяването на плана – преобладаваща част от бюджета и усилията по проекта се изразходват при извършването на този процес. Чрез него ръководителят на проекта и неговия екип координират и насочват техническите и организационните интерфейси. В рамките на този процес фактически се предоставя услугата, предмет на проекта. Изпълнението постоянно се сравнява с основния план на проекта, за да се вземат своевременни корективни мерки. В подкрепа на анализа се правят периодични прогнози за окончателните разходи и резултати.

- Интегриран контрол на промените
- Интегрираният контрол на промените 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.

Първоначално дефинираният обхват и интегрираният основен план на проекта се поддържат чрез постоянно управление на възникналите промени чрез приемане или отхвърляне на промените и включването им в актуализираната версия на основния план. Интегрираният контрол на промените предоставя:

- Поддържане интегритета на базовите измерители на изпълнението.
- Отразяване на промените в обхвата на продукта във вече дефинирания обхват.
- Координиране на промените във всички сфери на знание.

1.4.2 Управление на обхвата

Управлението на обхвата на проекта включва процесите, които гарантират, че проектът включва цялата необходима работа и само необходимата работа за успешното осъществяване на проекта. То се занимава най-вече с определянето и контролирането на това какво е включено и какво не е включено в проекта.

- Стартирането е процесът на официалното възлагане на нов проект. Официалното възлагане на този проект е подписването на договор, което свързва проекта с работата на изпълнителя.
- Планирането на обхвата е процесът на детайлизиране и документиране на работата по проекта (обхвата на проекта), чийто резултат е описание на предоставяните услуги по проекта. Описанието на услугите обхваща изискванията, които отразяват съгласуваните нужди на клиента, и план, който отговаря на тези изисквания. Резултатите от планирането на обхвата са Дефиниция на обхвата и План за управление на обхвата. Дефиницията на обхвата е основата за постигане на споразумение между Възложителя и Изпълнителя, чрез идентифициране на целите и резултатите по проекта. След стартирането на проекта екипа разработва множество дефиниции на обхвата, в съответствие с нивото на детайлизиране на работата (напр. системен анализ, подробен график и др.).
- Определянето на обхвата включва разбиването на основните резултати, посочени в Дефиницията на обхвата, на по-малки, по-управляеми елементи. Целта е:
 - Подобриване на прогнозите за разходи, продължителност и ресурси;
 - Определяне на основни параметри за измерване на изпълнението и контрол;
 - Ясно разпределяне на отговорностите.
- Потвърждаването на обхвата е процесът по официално приемане на обхвата на проекта от заинтересованите страни. Той изисква преглед на резултатите от работата и потвърждение, че всичко е свършено както трябва.
- Контролът на промените в обхвата 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.

1.4.3 Управление на времевата рамка

Управлението на времето по проекта включва следните процеси, необходими за навременното приключване на проекта:

- Определяне на дейностите – идентифициране и документиране на конкретните дейности, необходими за постигане на набелязаните резултати и подрезултати. Определянето на дейностите се съгласува с Дефиницията на обхвата и включва детайлизиране, предположения и ограничения.
- Последователност на дейностите - идентифициране и документиране на логическите взаимозависимости. Дейностите трябва да бъдат в правилна последователност, за да спомогнат за разработването на реалистичен и постижим график. Последователността може да следва критичната пътека. В резултат се определя график със съответните контролни точки и зависимости.
- Продължителност на дейностите – определя се въз основа на информацията за обхвата на проекта и ресурсите. Предварителната оценка ще се детайлизира в хода на работата, предвид наличието и качеството на входящите данни. Оценката се прави по методологията на критичната пътека.

- Определяне на график – задава се началната и крайната дата на дейностите по проекта. Процесът преминава през няколко итерации преди окончателното определяне на графика на проекта.
- Контрол на графика – занимава се с факторите, които влияят върху пораждаването на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат.

1.4.4 Управление на качеството

Целта на процесите по управление на качеството е да бъдат задоволени нуждите, заради които е предприет проектът. Тези процеси включват всички дейности от цялостното управление на проекта, които определят политиката, целите и отговорностите по качеството и ги осъществяват чрез планиране на качеството, гарантиране на качеството, качествен контрол и подобряване на качеството в рамките на системата за качество.

- Задачи и цели по качеството, периоди и жизнения цикъл на системата
- Планиране на качеството – идентифициране на стандартите за качество за конкретния проект и начините за спазването им. Това е един от ключовите процеси при планиране на качеството и ще се извършва редовно, успоредно с останалите процеси по планиране на проекта.
- Гарантиране на качеството – всички планирани и систематични действия в рамките на системата за качество, които дават увереност, че проектът отговаря на съответните стандарти. Извършва се в хода на целия проект от вътрешни Специалисти по качеството.
- Качествен контрол – проследяване на конкретни резултати, за да се определи дали отговарят на зададените стандарти и да се набележат начини за отстраняване на причините за незадоволителните резултати. Извършва се в хода на целия проект. Резултатите включват както доставката на конкретен резултат, така и резултати от управлението на проекта (изпълнение на графика). Необходимо е да се разграничават:
 - Предотвратяване (недопускане на грешки в процеса) и проверка (недопускане на грешки от страна на клиента);
 - Изпробване на атрибути (резултатът отговаря или не отговаря) и изпробване на променливи (резултатите се измерват по прогресивна скала за степен на съответствие);
 - Специални причини (необичайни събития) и случайни причини (нормално отклонение от процеса);
 - Допустимост (резултатът е приемлив, ако попада в посочения обхват на допустимост) и контролни граници (процесът е под контрол, ако резултатът е в рамките на контролните граници).

1.4.5 Управление на персонала/човешките ресурси

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

- Организационно планиране – идентифициране, документиране и определяне на роли, отговорности и канали за отчитане;
- Набиране на персонал – осигуряване на необходимите човешки ресурси и включването им в работата по проекта;
- Развитие на екипа – развиване на индивидуални и групови умения, с цел подобряване на изпълнението.

1.4.6 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 откликването 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;
- Отчитане на изпълнението – данни за обхвата, графика, 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 документирание на резултатите, с цел официалното приемане на продукта от страна на клиента. То включва събиране на проектната документация, която отразява окончателните 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.

1.4.7 Управление на риска

Реализацията на всеки един проект предполага неизбежно поемане на известно количество риск по пътя на постигане на проектните цели.

С управлението на риска се цели предприемане на конкретни действия така, че излагането на рискови условия да бъде максимално ограничено при запазване на търсената ефективност. Управлението на риска на ниво проект е насочено към поддържане на степента на нежеланите резултати и отклоненията от заданието на поръчката до минималната възможна, без да се нарушава качеството на изпълнението в рамките на обхвата, бюджета и времевия график на поръчката. Това е един систематичен процес на идентифициране, анализиране и предприемане на мерки за въздействие, мерки за недопускане/предотвратяване и съответно преодоляване на последиците при настъпване на рискови събития в проекта.

Всяка поръчка е обект на постоянна промяна по отношение на работната и околна среда. Рисковата обстановка, както и приоритетите на предоставяните дейности по поръчката и съответната значимост на рисковете също се променя. В този смисъл е необходимо да се преразглеждат и преценяват рисковете, свързани с изпълнението на дейностите по поръчката на определен период от време.

1.4.7.1 Методология

Цикълът на управление на риска при изпълнението на поръчката включва следните фази:

1.4.7.1.1 Идентифициране на рисковете

На тази стъпка се идентифицират потенциалните рискове (или пък възможности), които се появяват при изпълнението на дейностите по поръчката. Съществуват различни категории, които могат да се ползват като изходна точка при идентификацията на рисковете. След като се идентифицират рисковете, те се систематизират в Регистър на Рисковете (Risk Log), който е управленски инструмент на ръководителя на проекта, осигуряващ му възможност за бърз преглед на списъка с основните рискове в проекта, какви действия по управлението им трябва да се предприемат и от кого.

1.4.7.1.2 Оценка на рисковете

В оценката на риска се включват тези процеси, системи и активи, при които са възможни последствия като загуба на поверителност, на цялостност и наличност на информацията, както и потенциални щети, пропуснати ползи или неблагоприятно влияние върху дейността на МТСП, в следствие на инцидент, свързан с тях.

Оценката на рисковете се занимава с оценяване на вероятността и влиянието (въздействието) на всеки един риск, като се взема предвид областите на проявлението на всеки риск, както и наличието на взаимозависимости или други външни фактори.

Вероятността представлява оценената възможност за реално случване на конкретно последствие, включително съобразяването на честотата, с която може да възникне конкретния резултат.

Влиянието представлява оценения ефект или резултат при реалното случване на конкретно последствие от риск. Оценка на влиянието се прави от гледна точка на времето, качеството, ползата и ресурсите (хората) в проекта.

Методиката за оценка на рисковете, която ще бъде използвана, ще се базира на отчитане на вероятността от проявата на дадени заплахи и тяхното влияние върху изпълнението на дейностите по поръчката.

За оценка на риска на активите, процесите и системите е избран метод, основан на експертната оценка на всички заплахи и свързаните с тях уязвимости, за всеки един актив, процес и система.

Количествените показатели за рисковете ще бъдат измервани по формулата:

Риск = Вероятност X Влияние

При определяне на вероятността за появата на определена заплаха се взема предвид следното:

- привлекателността на актива, процеса или системата, свързан със съответната заплаха;
- уязвимостта на актива към приложението на съответната заплаха;
- техническите възможности на реализация на заплахата;
- въведените мерки и контроли за защита на съответния актив;
- други.

Вероятността ще бъде измервана в степени от 1-5:

Вероятност	Описание (честота на проява на заплахата)	Степен
Незначителна	Изключително малка вероятност да се случи	1
Ниска	Слаба вероятност – 1 път в рамките на изпълнение на поръчката	2
Средна	Възможна е проява 1-3 пъти в рамките на изпълнение на поръчката	3
Висока	Проява 4-5 пъти в рамките на изпълнение на поръчката	4
Много висока	Висока проява – над 5 пъти в рамките на изпълнение на поръчката	5

Влиянието се определя експертно като ще се използват качествени критерии. При определяне на критериите ще бъдат отчитани критичността и значимостта на съответната система, процес или актив, нуждата от висока наличност както и потенциалните щети или неблагоприятното влияние върху изпълнението на дейностите по поръчката.

Влиянието върху изпълнението на поръчката ще бъде измервано количествено в степени от 1-5:

Влияние	Описание	Степен
Незначително	Не оказва влияние върху изпълнението на дейностите по поръчката	1
Минимално	Оказва слабо влияние върху изпълнението на дейностите по поръчката. Не са необходими усилия/средства, за да се възстанови дадена услуга	2
Средно	Възможни са забавяния при изпълнението на дейностите по поръчката Наличие на реални щети. Необходими са усилия/средства, за да се възстанови или поправи	3
Значително	Затруднения при изпълнението на дейностите по поръчката Продължително отпадане на актив/услуга и/или загуба на свързаност. Значителни разходи на усилие и/или средства, за да се възстанови или поправи	4

Исключително	Невъзможност за изпълнение на дейностите по поръчката Отпадане на услуга и невъзможност за възстановяването ѝ	5
---------------------	--	----------

За оценката на риска е необходимо съответният актив (или група от активи), процеси или системи, да се съпостави с възможната за него заплаха и отговарящата ѝ уязвимост.

Заплахите могат да бъдат:

- форсмажорни събития;
- организационни проблеми;
- човешки грешки;
- технически грешки;
- преднамерени, злоумишлени деяния.
- други.

Заплахите могат да бъдат случайни или предумишлени. И случайните и предумишлените източници на заплаха трябва да бъдат отчетени и да бъде оценена вероятността за тяхната поява.

Ако за един актив, процес или система са възможни няколко заплахи или няколко уязвимости, свързани с определена заплаха, то рискът се оценява поотделно за всеки отделен случай.

Наличието на уязвимост само по себе си не причинява вреда. Необходимо е да има налична заплаха, която да използва тази уязвимост. При уязвимост, на която не съответства заплаха, не се изисква прилагането на защита, но тя трябва да бъде разпозната и да се наблюдава за промени. Трябва да се отчете, че неправилно въведените, не функциониращите или неправилно използваните защити могат сами по себе си да бъдат уязвимост.

Нивото (степената на критичност) на риска се изчислява по следната скала:

Риск	Скала
Незначителен	1-3
Нисък	4-7
Среден	8-13
Висок	14-17
Критичен	18-25

На базата на нивото на риска се определят приоритетите за въздействие върху идентифицираните рискове като рисковете с най-висок приоритет се включват за третиране в най-кратки срокове в плана за третиране на рисковете за проекта.

Началната оценка за рисковете се прави от работна група под ръководството на Ръководителя на проекта.

Входящите данни за оценката на риска се получават от отговорниците и потребителите, от специалистите, които планират активите, процесите и системите и ги поддържат. Друг източник на информация за оценка на рисковете, са приложимите за дейността на МТСП закони и други нормативни актове.

За приемливи рискове на активите, процесите или системите (информационни системи или други активи), се приемат тези със стойност до ниско ниво включително. За активите, процесите и системите, с оценка на риска над ниско ниво се въвеждат нови мерки за защита и се прави повторна оценка на риска.

Този цикъл се повтаря, докато се получат приемливи стойности на риска. Нова оценка се прави и когато настъпят съществени изменения в структурата на активите, процесите и системите или са въведени нови.

Резултатите от анализа на риска водят до избор и въвеждането на защитни мерки (контроли), които да бъдат използвани за намаляване на оценените рискове до приемливо ниво. Защитните мерки се описват в графата „Действия/Контроли насочени срещу риска“ от Регистъра на рисковете.

1.4.7.1.3 Избор на мерки за предотвратяване и преодоляване на рисковете

Процесът на ограничаване на последствията от рисковете включва идентифициране и оценяване на набора от възможности за недопускане/предотвратяване на рисковете, както и подготвяне и въвеждане на планове за преодоляване на рисковете.

Възможните действия, които биха могли да се предприемат в отговор на даден риск, се групират в пет основни направления, описани в следната таблица:

Избягване на риска	на	Прекратяване на риска чрез заобикалянето му, в случаите, в които е възможно нещата да се случат по различен от първоначално предвидения начин. За целта се взимат превантивни мерки, които да спрат заплахата от случване, или да предотвратят въздействието ѝ върху проекта или засегнатите бизнес процеси.
Смекчаване на риска	на	Третиране на риска чрез предприемане на действия за контролирането му, такива че или да намалят вероятността за появата му или да ограничат въздействието му върху проекта до приемливи нива.
Прехвърляне на риска	на	Прехвърлянето на риска в специфична форма на редуцирането на риска, при която управлението на риска се пренасочва към трета страна, например чрез застраховане, така че въздействието на риска да не бъде вече заплахата за проекта. Не всички рискове могат да се манипулират по този начин.
Приемане на риска	на	Толериране (приемане) на риска поради това, че нищо, на приемлива цена, не може да бъде предприето в посока смекчаването му, или просто защото заплахата и въздействието от него са в приемливи граници.
Непредвидимост (рисково планиране)		Такива действия се предприемат с цел борба и за да влязат в сила срещу резултатите от появата на риска в случай, че никое от горните действия не може да се предприеме.

Срещу почти всеки конкретен риск могат да се предприемат действия в един или няколко от горепосочените аспекти.

1.4.7.1.4 Непрекъснато проследяване и контрол на рисковете

Този процес включва извършване на постоянен контрол на идентифицираните рискови дейности, откриване на нововъзникнали такива и контрол на изпълнението на мерките за предотвратяване и преодоляване на рисковете.

1.4.7.2 Регистър на Рисковете

Съществуват рискове, които са идентифицирани предварително преди стартирането на проекта и които могат да произтекат по време на изпълнението на дейностите по поръчката. Необходимо е да бъде ясно определен обхвата и степента на въздействие на тези рискове за да могат да бъдат предприети контролни и коригиращи действия още от началните етапи на проекта с цел недопускане/предотвратяване на риска или избор на мерки за преодоляване на рисковете в случай, че те вече са се проявили.

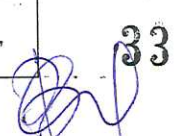
За да са ефективни прилаганите мерки за предотвратяване на рисковете трябва да е налице постоянен ангажимент от страна на висшите управленски нива по отношение на дейностите свързани с управлението на рисковете в проекта.

С цел управлението на рисковете при изпълнението на дейностите по поръчката е създаден следния Регистър на рисковете, който включва детайлен списък на идентифицираните рискове, техния обхват и степен на въздействие върху изпълнението на обществената поръчка. Описани са мерките за недопускане/предотвратяване на рисковете, както и мерките за преодоляване на рисковете в случай, че те вече са се проявили.

Регистърът на рисковете е динамичен и отворен документ, който ще търпи изменения в хода на изпълнението на дейностите в случай, че са открити нови рискове или са минимизирани съществуващи такива.

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	на на	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковете	за на	Ниво след прилагане на мерките
1	11.5.2016	Организационни	Права за изпълнение на роли в проекта	Съществува риск, че ключовия персонал, ангажиран с проекта, няма необходимите права, за да изпълнява ролята си в проекта	на	Невъзможност за пълноценно съдействие при изпълнение на дейностите	3	4	12	Смекчаване	Ръководител проект	Вземане на управленско решение от страна на Възложителя и при необходимост издаване на вътрешен акт за създаване на необходимата документация ие ТОС 10 "1-3" 1h 1z 1u 1 11 HYPERLINK 11 " Тос467832006"	за на	4
2	11.5.2016	Организационни	Достъп до системи и ресурсите	Съществува риск от недопускане на неосигуряване на съответните права на достъп на служителите до инфраструктурни/системни ресурси на МТСП, които са предмет на обследване, по смисъла на Договора.	на	Липса на оторизация / достъп до ресурси и системи, които подлежат на обследване би довело до допълнителни разходи и забавяния по проекта.	3	4	12	Смекчаване	Ръководител Проект	Договорно МТСП трябва да осигури необходимите нива на достъп до системи, инфраструктура и ресурси, преди началото на дейностите по проекта, според одобрения проектен план график.	за на	4
3	11.5.2016	Организационни/Ресурси	Координация и сътрудничество	Съществува риск от липса на достатъчна координация и сътрудничество между екипите на Възложителя и	на	Забавяне на изпълнението на дейностите по поръчката, отпадане на услуги.	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	Гаранция на управленско ниво от двете страни за сътрудничество и взаимопомощ. Силна проектна координация и комуникация. Създаване на ескалационни процеси	за на	3

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление Риска	настъпването на риска	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковете	за на	Ниво след прилагане на мерките
				Изпълнителя, което би довело до забавяне изпълнението на дейностите по поръчката.								в случай на проявление на риска.		
4	11.5.2016	Договорен/Обхват	Обем на дейностите	Съществува риск, че поради големият обем на дейностите и интензивната работа по проекта може да се изостане спрямо графика за изпълнение	Пропуснати срокове за извършване на дейности.	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	Правилно планиране. Междинен контрол на изпълнението на дейностите по график. Организиране на контролни срещи за статуса на изпълнение.	3		
5	11.5.2016	Договорен/Ресурси	Проектен екип	Съществува риск, че поради напускане/невъзможност за изпълнение на задълженията по проекта от ключови експерти от екипа на Изпълнителя, ще бъде забавено изпълнението.	Временна или постоянна невъзможност за член на екипа да осъществява дейности по проекта	1	4	4	Смекчаване	Ръководител Проект	Осигуряване на гаранция от страна на Изпълнителя за запазване на предложения екип. При необходимост, да се гарантира взаимозаменяемост с експерт отговарящ на същите изисквания.	4		
6	11.5.2016	Клиент/Организация	Съпротива срещу промяната	Съществува риск от създаване на затруднения от звена и отделни служители на Възложителя при внедряването на	Неизпълнение на дейностите по поръчката. Невъзможност за оптимизиране на процесите.	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	Осигуряване на помощни процедури и компетентна помощ за плавна внедряване на нови процеси.	3		



33

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковите	Ниво след прилагане на мерките
				нови процеси и системи - резултат от дейностите по проекта.								
7	11.5.2016	Договорен / Приемно-предаване	Промяна на критериите за приемане на МТСП ще се предава не	Съществува риск, че критериите за приемане на изпълнените дейности от страна на МТСП ще се променят по време изпълнение на поръчката в резултат от промени в политиките и приоритетите на клиента.	Това би довело до непредвидими закъснения при приемане на резултатите от изпълнените дейности от страна на клиента	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	Уточняване и подписване на твърди SLA. След подписване на договора двете страни да се съгласят на ясен процес за Управление на промяната / искане за промяна с цел да осигури защита от неблагоприятни резултати.	3
8	11.5.2016	Договорен / Обхват	Промяна на изискванията	Съществува риск, че изпълнението на дейностите по проекта ще се забавят, поради промени изискванията, приоритетите и политиките, които са извън контрола на МТСП.	Допълнителни и разходи и забавяния по проекта.	2	3	6	Смекчаване / Прехвърляне	Ръководител Проект	След подписване на договора двете страни да се съгласят на ясен процес за Управление на промяната. Описаният в документацията документ с окончателният обхват на дейностите да бъде единственият ръководещ по отношение на обхвата.	3

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване на рисковете	Ниво след прилагане на мерките
9	11.5.2016	Клиент / Ресурси	Ресурси на МТСП	Съществува риск, че Възложителя няма да разполага с необходимите ресурси, за да приеме договорните резултати според графика за изпълнение. Това би довело до допълнителни разходи и забавяния по проекта.	Пропуснати срокове за приемопредаване.	2	3	Смекчаване / Прехвърляне	Ръководител Проект	Двустранно одобрение на окончателния план-график по проекта. Силна проектна координация и комуникация. Пренасочване на налични компетентни ресурси при необходимост	3
10	11.5.2016	Договорен / Приемопредаване	Промяна на обхвата на проекта	Съществува риск, че по време на фазата на изпълнение на Проекта, обхвата на договора ще бъде намерен за непълен, във връзка със "забравени" системи и ресурси при описанието на обхвата.	Допълнителни разходи и забавяния по проекта.	1	4	Смекчаване / Прехвърляне	Ръководител Проект	МТСП поема пълната отговорност за спецификацията на изискванията, посредством двустранното подписване на окончателен проектен план и спецификация както и твърди SLA. Всички промени ще бъдат предмет на договорената процедура по Управление на промените.	4
11	11.5.2016	Обхват / Методология	Методология за осъществяване на	Съществува риск, че може да се породят несъгласия между Изпълнителя и МТСП по отношение	Възложителят отказва приемането и подписването на докладите и	3	3	Смекчаване	Ръководител Проект	Правилно планиране на комуникацията и съгласуването с Възложителя.	3

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковите	Ниво след прилагане на мерките
			действие	на най-добрия подход за реализация на дейностите и мерките предписанията, защото Възложителя има предварителни концепции за някои решения	предписанията, което води до неизпълнение на клаузи по договора							
12	11.5.2016	Клиент / Ресурси	Липса на мотива	Съществува риск, че при изпълнение на проекта, поради натовареност, ангажираност и/или неразбиране на целите на проекта, отделни служители на Възложителя не осигуряват съдействие, според плана.	Неоказване на съдействие при изпълнение на дейностите до забавяне на изпълнението на дейностите по проекта	3	3	9	Смекчаване	Ръководител Проект	Вземане на управленско решение от страна на Възложителя и при необходимост издаване на вътрешен акт за създаване на необходимата организация и мотивация на служителите. Създаване и одобрение на ескалационни процеси.	6
13	11.5.2016	Управленски и	Управленска некомпетентност	Недостатъчната управленска компетентност води до риск от некоректно възприемане на управленските практики.	Невъзможност за пълноценно съдействие при изпълнение на дейностите	1	3	3	Смекчаване	Ръководител Проект	Сертифициран ръководител на проекта.	3



Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковете	Ниво след прилагане на мерките
14	11.5.2016	Човешки ресурси	Роли и отговорности	При неясно дефинирани роли и отговорности, съществува риск за подаване на неточна или непълна информация.	Невъзможност за пълноценно съдействие при изпълнение на дейностите	1	3	3	Смекчаване	Ръководител Проект	Правилно дефиниране на ролите и отговорностите по изпълнението на дейностите по поръчката.	3
15	11.5.2016	Човешки ресурси	Здраве и безопасност	Съществува риск от появата на препятствия, свързани с здравословното състояние на служителите.	Закъснение в сроковете	3	3	9	Смекчаване	Ръководител Проект	Определяне допълнителни кадри, които биха могли да заместят отговорни лица.	6
16	11.5.2016	Организационни	Липса на оперативна подкрепа	Липсата на оперативна подкрепа създава риск от забавяне в сроковете и допускане на грешки в документацията	Пропуснати срокове за приемопредаване.	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	След подписване на договора двете страни да се съгласят на ясен процес за оказване на съдействие.	3
17	11.5.2016	Управленски	Лошо ръководене	Лошото ръководене на проекта създава риск от закъснение в сроковете, конфликти в екипа	Компрометиране на крайния резултат	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	Ясно разписани правила за управление на проекта, утвърдени от двете страни. Посочени изисквания за квалификацията на ръководител проект в техническото задание	3

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	Последствици от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковете	Ниво след прилагане на мерките
18	11.5.2016	Форс-мажорни	Наводнения	Съществува риск от наводняване на съвърни помещения поражения върху инсталираното оборудване поддържано от Изпълнителя по договорения обхват.	Отпадане на системи и услуги, загуба на данни, безвъзвратна повреда на оборудването и необходимост от неговата подмяна.	1	5	5	Прехвърляне/Избягване	Ръководител Проект	Застраховане оборудването и данните. Осигуряване на архиви и съхранението им на място отделно от помещението, в което функционира архивирани системи. Създаване на планове за действие при бедствени ситуации, както и на процедури за архивиране и възстановяване.	5
19	11.5.2016	Форс-мажорни	Пожар	Съществува риск от възникване на пожар в съвърни помещения поражения върху инсталираното оборудване поддържано от Изпълнителя по договорения обхват.	Отпадане на системи и услуги, загуба на данни, безвъзвратна повреда на оборудването и необходимост от неговата подмяна.	1	5	5	Прехвърляне/Избягване	Ръководител Проект	Застраховане оборудването и данните. Осигуряване на архиви и съхранението им на място отделно от помещението, в което функционира архивирани системи. Създаване на планове за действие при бедствени ситуации, както и на процедури за архивиране и възстановяване.	5
20	11.5.2016	Технически/Сигурност	Вандали зъм/Човешка грешка	Съществуват рискове неоторизирана или неумишлена злоупотреба на наместа в настройките и конфигурации на	Загуба или кражба на данни, отпадане на системи и услуги.	1	4	4	Смекчаване	Ръководител Проект	Предоставяне на права за достъп до поддържащите системи само за оторизирани лица. Непрекъснато проследяване и контрол на дейностите по	4

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление на Риска	настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковите	за на	Ниво след прилагане на мерките
				системи от обхвата на поръчката.							поддръжката извършвани по време на изпълнение на поръчката. Предлагане на контролни мерки за повишаване сигурността и защитата на системите и данните.		
21	11.5.2016	Технически	Липса на архиви	Съществува риск от неуспешно създаване на архиви на данни и системи в МТСП, включени в обхвата на поръчката.	Невъзможност за възстановяване на данни и системи в случай на необходимост от възстановяване в следствие на бедствие или друго събитие. Отказ от услуги. Загуба на данни.	3	4	12	Смекчаване / Прехвърляне	Ръководител Проект	Създаване на процеси и документиране на процедури за архивиране и проверка на наличните архиви. Своевременна проверка за успешно създадени архиви след всяко архивиране съгласно графика. Провеждане на тестови възстановявания с цел гарантиране на възможността за възстановяване и проверка консистентността на архивите.	4	
22	11.5.2016	Технически	Повреда в поддръжката на оборудване	Съществува риск от повреда поддръжаното съвършено комуникационно оборудване, която може да предизвика	Отпадане на услуги, загуба на данни	2	4	8	Смекчаване	Ръководител Проект	Осигуряване на възможност за временна замяна на повреденото съвършено комуникационно оборудване. Поддържане на актуални архиви на	4	




Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление Риска	на на	Последствия от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване на рисковете	за на	Ниво след прилагане на мерките
				прекъсване на работата засегнатото устройство.	на на							системите и данните. Създаване на процедури за действие при бедствия и аварии, както и за архивиране на възстановяване на системи и данни.		
23	11.5.2016	Технически	Повреди в системи за оп-line приемане на заявки	Съществува риск от повреда в автоматизираната система за приемане на Op-line заявки и невъзможност за регистриране на заявки възникнали инциденти	на на	Невъзможност за регистриране на инцидент водещ до отказ от услуги.	2	3	6	Смекчаване	Ръководител Проект	Осигуряване на отказоустойчивост на системата за регистриране на op-line заявки от страна на Изпълнителя и предоставяне на алтернативни канали за регистриране на инциденти в случай на необходимост.	на	3
24	11.5.2016	Правни/Регулаторни	Недобро познаване на нормативната уредба	Недобро познаване на нормативната уредба може да доведе до несъответствия в изпълнението на законодателството; изпълнение на справки и отчети от съответните поддържащи и	на на	Несъответствия в изпълнението на дейностите по поръчката спрямо българското законодателство	1	3	3	Смекчаване	Ръководител Проект	Запознаване в детайли със законите и подзаконовите нормативни актове към тях, свързани с изпълняваните дейности по поръчката.		3

Риск №	Идентифициран на дата	Категория на Риска	Наименование на Риска	Област проявление Риска	Последици от настъпването на риска	Вероятност	Влияние	Ниво	Стратегия за справяне с Риска	Отговорник	Мерки предотвратяване/преодоляване рисковите	за на	Ниво след прилагане на мерките
				разработвани системи, които не са в съответствие с действащата нормативна уредба.									
25	11.5.2016	Търговски	Неправилно остойностяване на услугите	Съществуват рискове неправилно остойностяване на услугите при създаване на техническото предложение от страна Изпълнителя, което може да доведе до некачествено или непълно изпълнение на съответната услуга поради необходимост от допълнителни неостойностени разходи.	Некачествено или непълно изпълнение на дадена услуга	1	4	4	Смекчаване	Ръководител Проект	Правилно разбиране на изискванията по заданието за изпълнение на услугите по поръчката. Задаване на конкретни въпроси за уточняване. Коректно планиране и остойностяване на предоставяните услуги чрез проверка за актуалност на ценови листи, правилно оразмеряване на необходимите ресурси, проверка за пълнота на предвидените дейности по услугите. Изпълнение на правилата за оптимално използване на ресурсите.		4

1.5 Организация на работа и разпределение на ролите и ресурсите при изпълнение на предмета на поръчката

По време на изпълнение на дейностите по предмета на поръчката, ще бъдат прилагани следните процедури, част от Системата за Управление на Качеството и Информационната Сигурност (СУКИС) на Изпълнителя:

- LPP002 – Идентификация и проследимост на продукти и услуги;
- LPP003 – Работа с продукти на клиент;
- LPP004 – Манипулиране, съхранение, опаковане и доставка на продукти;
- LPP007 – Управление на конфигурациите;
- LPP009 – Управление на outsourcing процеси;
- LPP012 – Управление на промените;
- LPP013 – Управление на външни ИТ услуги;
- LPP301 – Организация и управление на мрежово сервизно обслужване (Support)
- LAP001 – Измерване степента на удовлетвореност на клиентите
- LAP004 – Работа с продукти, несъответстващи на определените изисквания;
- LSP001 – Управление на информационната сигурност;
- LSP200 – Управление на риска;
- LSP900 – Непрекъсваемост на бизнес процесите
- LSP702 – Управление на капацитета;
- LPI301 – Сервизно поддържане на мрежови решения (Support)
- LPN002 – План за управление на външна услуга.

Процесите, описани в процедурите по-горе ще бъдат интегрирани в плана за управление на услугите. Съгласно изискванията на стандарта ISO 20000-1:2005 и процедурите в СУКИС, Изпълнителят изготвя план за управление за всяка услуга при различните клиенти. Освен регулярните одити по стандарта, дейностите на Изпълнителя и планове за управление на предоставяните услуги са били одитирани ежегодно от водещи доставчици на ИТ продукти (напр. CISCO, HP и др.), както и от наши клиенти, включително и фармацевтични компании известни с високите стандарти и строгия контрол в сектора. След проведени одити фармацевтичните компании приемат Изпълнителя за доверен партньор и доставчик.

Изпълнителят предоставя услугите точно и с грижата на добър търговец, като ползва в максимална степен експертните познания на доказали се екип от професионалисти, за осигуряването и използването на най-ефективни методи за предоставянето на услугите.

Изпълнителят ще предоставя услугите съгласно изискванията посочени в Техническата спецификация, а когато те не са подробно описани, по начин, съгласуван с Възложителя. Изпълнителят спазва и предприема необходимото, така че нашите служители да спазват точно изискванията на приложимото право и вътрешната Система за Управление на Качеството и Информационната Сигурност (СУКИС) по повод на здравословните и безопасни условия на труд и изискванията на Възложителя за безопасност при работа. Изискванията са част от СУКИС и са дефинирани във вътрешна инструкция LRI001.

1.5.1 Екип за изпълнение на поръчката

- Екип на Възложителя – предварителна оценка за основните отговорности

Във връзка с успешното изпълнение на проекта и необходимостта от и осигуряване на съдействие, Изпълнителят очаква информация за обособен екип за управление на проекта от страна на Възложителя.

Предварителна оценка на основни отговорности:

- Контрол и наблюдение на изпълнението;
- Участие в работни срещи и срещи за статуса на изпълнение на проекта;
- Съдействие за осигуряване на информация, свързана с изпълнение на задълженията по проекта и уточняване на въпроси;
- Приемане, съгласуване и утвърждаване на документи, свързани с изпълнението на проекта – технически и административни;
- Предоставяне на работно помещение за двама специалисти на Изпълнителя;
- Разписване на приемо-предавателни протоколи;
- Оказват организационно-техническа помощ за успешното осигуряване на изпълнението на задачите в частта им от компетентността на Възложителя;
- Координират и своевременно осигурят необходимата информация;

- Решават възникнали проблеми в процеса на ескалация, които са от тяхната компетенция.
- Екип на Изпълнителя

Всички експерти, които играят основна роля в изпълнението на настоящата поръчка, се наричат Ключови експерти.

За успешното изпълнение на поръчката е предвидено използването на екип за изпълнение на поръчката от ключови експерти, както следва:

Ключов експерт №1 – Ръководител на проекта – Петър Ганчев, с образование, квалификация и опит, съответстващ на изискванията на Възложителя и подробно описани в приложен към офертата Списък с експерти.

Ключов експерт № 2 – Системна интеграция – Станислав Мановски, с образование, квалификация и опит, съответстващ на изискванията на Възложителя и подробно описани в приложен към офертата Списък с експерти.

Ключов експерт № 3 – Предоставяне на ИТ услуги – Светослав Манев, с образование, квалификация и опит, съответстващ на изискванията на Възложителя и подробно описани в приложен към офертата Списък с експерти.

Ключов експерт № 4 – Поддръжка на мрежи – Петър Петров, с образование, квалификация и опит, съответстващ на изискванията на Възложителя и подробно описани в приложен към офертата Списък с експерти.

Ключов експерт № 5 – Поддръжка на софтуерни телефонни централи – Здравко Ножаров, с образование, квалификация и опит, съответстващ на изискванията на Възложителя и подробно описани в приложен към офертата Списък с експерти.

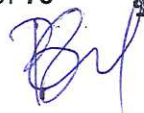
Ключов експерт № 6 – Ръководител по качество – Денислав Братоев, с образование, квалификация и опит, съответстващ на изискванията на Възложителя и подробно описани в приложен към офертата Списък с експерти.

Подробна информация за тях е дадена в попълнен и приложен към офертата Образец 7.1 - Списък с експертите.

В изпълнението на поръчката е предвидено да вземат участие следните неключови експерти:

- Хелпдеск специалисти, двама души, които ежедневно в рамките на работното време на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от 08:00 до 19:00 се ангажират на място с поддръжка.
- Администратор на проекта
- Експерт логистика
- Експерт оценка на риска
- Експерт информационна сигурност

Матрица на отговорностите е представена в следващата таблица:



№	Описание на дейности при изпълнение на договора	Ключов експерт №1 – Ръководител на проекта	Ключов експерт №2 – Системна интеграция	Ключов експерт №3 – Предоставяне на ИТ услуги	Ключов експерт №4 – Поддръжка на мрежи	Ключов експерт №5 – Поддръжка на софтуерни центри	Ключов експерт №6 – Ръководител по качество	Хелпдеск специалисти	Експерт Информационна сигурност	Експерт по оценка на риска	Експерт логистика	Администратор на проекта
Поддръжка и развитие на локалната информационна инфраструктура на МТСП – услуга тип 1												
1	Мониторинг на Windows/Unix/Linux базирани системи	X	X	X				X				
2	Наблюдение на системните съобщения за грешки	X	X	X				X				
3	Наблюдение на състоянието на архивите	X	X	X				X				
4	Наблюдение на състоянието на планираните задачи	X	X	X				X				
5	Наблюдение на състоянието на хардуера	X	X	X				X				
6	Администриране на Windows/Unix/Linux базирани системи	X	X	X				X				
7	Администриране на виртуална инфраструктура	X	X	X				X				
8	Администриране на архивите	X	X	X				X				
9	Администриране на кръпки по сигурността (Security Patches)	X	X	X				X				




№	Описание на дейности на изпълнение на договора	Ключов експерт №1 – Ръководител на проекта	Ключов експерт №2 – Системна интеграция	Ключов експерт №3 – Предоставяне на ИТ услуги	Ключов експерт №4 – Поддръжка на мрежи	Ключов експерт №5 – Поддръжка на софтуерни телефонни централи	Ключов експерт №6 – Ръководител по качество	Хелпдеск специализисти	Експерт Информационна сигурност	Експерт по оценка на риска	Експерт логистика	Администратор на проекта
	Management)											
10	Възстановяване на работоспособността на ОС / СУБД в случай на срив	X	X	X				X				
11	Наблюдение на инфраструктурни услуги	X	X	X				X				
12	Администриране на MS Active Directory, DNS, DHCP, файлови сървъри	X	X	X				X				
13	Инсталиране на специализиран приложен софтуер (на сървърите) при закупуване или подмяна на технически и програмни средства	X	X	X				X				
14	Обновяване на инсталирания специализиран приложен софтуер	X	X	X				X				
15	Периодично наблюдение и осигуряване нормално функциониране на	X	X	X				X				



№	Описание на дейности на изпълнение на договора	Ключов експерт №1 - Ръководител на проекта	Ключов експерт №2 - Системна интеграция	Ключов експерт №3 - Предоставяне на ИТ услуги	Ключов експерт №4 - Поддръжка на мрежи	Ключов експерт №5 - Поддръжка на софтуерни централи	Ключов експерт №6 - Ръководител по качество	Хелпдеск специалисти	Експерт Информационна сигурност	Експерт по оценка на риска	Експерт логистика	Администратор на проекта
	специализираните приложни системи											
16	Администриране на приложен софтуер - поддръжане на актуални потребители и други административни функции	X	X	X				X				
17	Оказване на системна помощ на потребителите на специализираните приложни системи	X	X	X				X				
18	Управление на MS Exchange 2010, осигуряване на достъп до MS Exchange свързано чрез клиентски програми от компютри и мобилни устройства в МТСП и отдалечено по гарантиран сигурността	X	X	X				X				
19	Достъп на потребителите от МТСП до Интранет и Интернет	X	X	X				X	X	X		
20	Изготвяне и предаване на месечни отчети	X	X	X			X		X	X		X




№	Описание на дейности при изпълнение на договора	Ключов експерт №1 – Ръководител на проекта	Ключов експерт №2 – Системна интеграция	Ключов експерт №3 – Предоставяне на ИТ услуги	Ключов експерт №4 – Поддръжка на мрежи	Ключов експерт №5 – Поддръжка на софтуерни централи	Ключов експерт №6 – Ръководител по качество	Хелпдеск специалисти	Експерт Информационна сигурност	Експерт по оценка на риска	Експерт логистика	Администратор на проекта
Поддръжка на единен център за предоставяне на информация на граждани (система Кол Център) – услуга тип 2												
21	Техническа поддръжка на хардуер и софтуер на единен център за предоставяне на информация на граждани	X			X	X				X		
22	Привеждане на устройствата в състояние на работоспособност, както и подмяна при необходимост на дефектирани елементи	X			X	X						
23	Оказване на техническа помощ и консултации	X			X	X	X		X	X		
24	Конфигуриране и настройка на оборудването при необходимост	X			X	X						
Общи административни задачи и управление на услугите												
25	Планиране на работата и организация на екипа	X										
26	Комуникация и кореспонденция с Възложителя	X										



№	Описание на дейности при изпълнение на договора	Ключов експерт №1 - Ръководител на проекта	Ключов експерт №2 - Системна интеграция	Ключов експерт №3 - Предоставяне на ИТ услуги	Ключов експерт №4 - Поддръжка на мрежи	Ключов експерт №5 - Поддръжка на софтуерни централи	Ключов експерт №6 - Ръководител по качество	Хелпдеск специализисти	Експерт Информационна сигурност	Експерт по оценка на риска	Експерт логистика	Администратор на проекта
27	Управление на риска при изпълнение на договора: анализ, противодействие на риска	X							X	X		X
28	Управление на качеството при изпълнение на договора	X					X		X	X		
29	Приемане на заявки за проблеми и участие в ежедневната поддръжка							X				
30	Управление и наблюдение на спазването на политиката за сигурност на информацията при изпълнение на договора								X			
31	Организира и следи за ресурсното осигуряване при изпълнение на договора										X	X

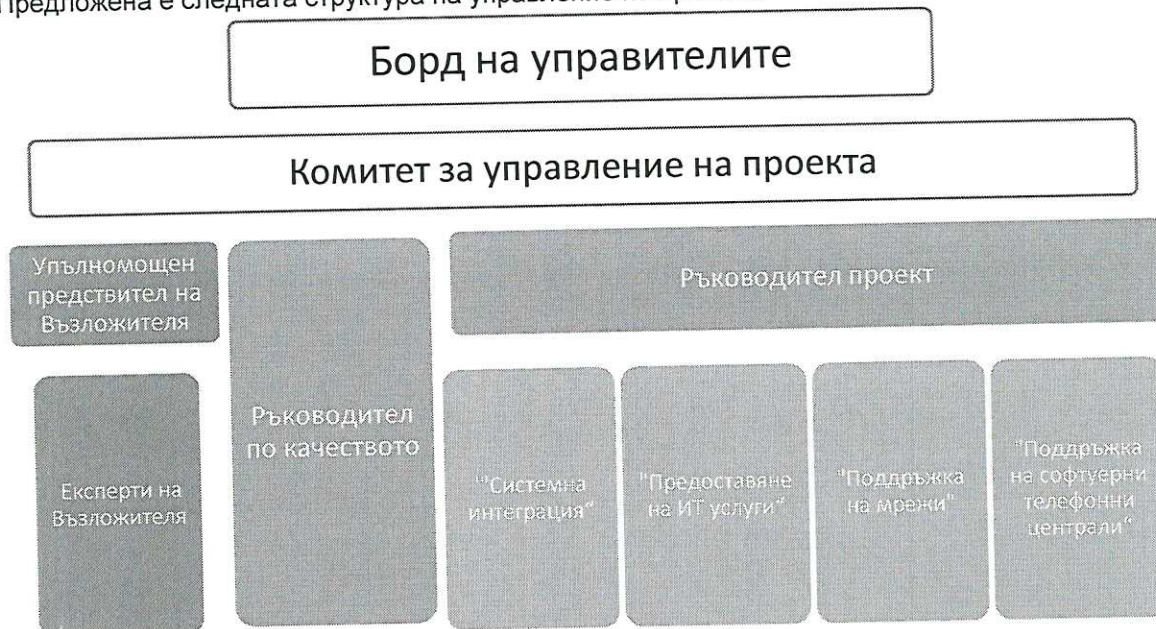
1.5.2 Организация, структура и отговорности на екипа

- **Управление на проекта**

Организацията на проекта се базира на методология, използвана от екипа на Изпълнителя. Тази методология е доказана по време на изпълнението на многобройни и сложни проекти.

Успешното реализиране на този проект изисква създаването и използването на овластен персонал на управленско ниво от Възложителя и Изпълнителя.

Предложена е следната структура на управление на проекта:



Фиг. 4 Структурата на управлението на проекта

Структурата на управлението на проекта, показана на фиг. 4, се състои от ролите и отговорностите, които способстват за поставянето на една маса на различните интереси и уменията на екипите, по този начин осигурявайки изпълнението на комплексните изисквания на проекта.

За да бъде един проект успешен е важно долупоменатите роли да се дефинират още в началото му и съответните лица да бъдат запознати с техните права и отговорности в рамките на текущия проект.

Структурата на екипа за управлението на проекта е специално избрана да управлява проекта до неговото успешно приключване и да посрещне изискванията от заданието. Изготвената структура взема под внимание комуникационните схеми и се базира на описание на работата, която определя точно отговорностите, целите, ограниченията на правомощията, връзките, уменията, познанията и опита необходим за всички роли в организацията на проекта.

Бордът на управителите е най-високото ескалационно ниво, членовете на което имат пълномощията да вземат управленски и стратегически решения при необходимост.

На ръководителите на проекта и на екипа са дадени правомощия да ръководят ежедневната работа по проекта от името на Комитета за управление на проекта в рамките на ограниченията наложени от Борда на управителите.

Ръководителят на екипа контролира и следи изпълнението на задачите на високо ниво спрямо представения и утвърден план. Експертите на Възложителя в различните области подпомагат за технически становища и решения.

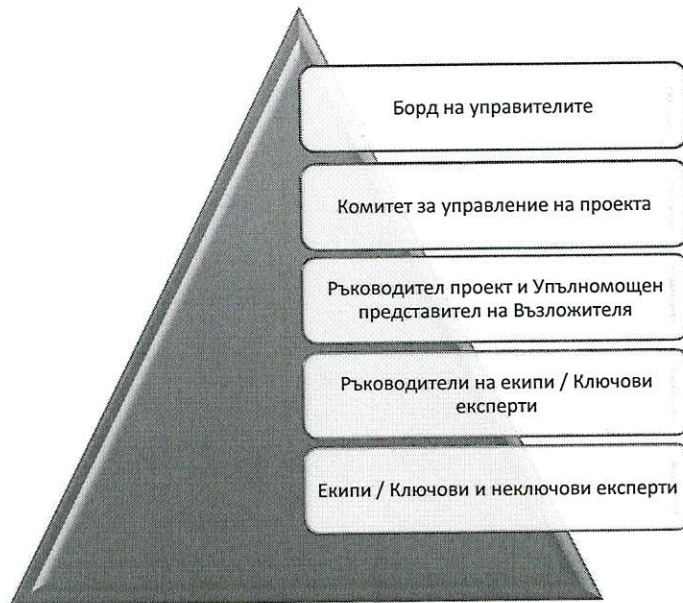
Ръководителят на проекта организира, координира и отчита от страна на Изпълнителя изпълнението на всички дейности по договора, включени в предмета на обществената поръчка, да отговаря за организацията и оперативната работа на Изпълнителя по договора, за останалите експерти и персонал на Изпълнителя, ангажирани в изпълнението, включително ако има подизпълнител/и, да поддържа контакти с Ръководителя проект на Възложителя и да подписва от страна на Изпълнителя протоколи, уведомления и др., да изпълнява и други правомощия, посочени от Изпълнителя в неговото пълномощно или предвидени в Договора за

изпълнение, съгласува предадените документи и продукти с екипа на Възложителя, отговаря за управлението на риска, решаване на затруднения, проблеми и ескалация при необходимост.

Ръководителят по качеството следи за спазване на утвърдените стандарти и политики по качеството при изпълнение на услугите.

- **Модел на комуникация**

Моделът на комуникация и управление се базира на организационната структура показана на фигурата по-долу:



Фиг. 5 Комуникация в рамките на проекта

- **Борд на управителите на проекта**

Бордът на управителите на проекта (Project Steering Board) представлява неформална единица на отговорните лица от страна на Изпълнителя и на Възложителя, които лично или чрез упълномощени лица полагат подписа си под договора, който представлява формалното споразумение за започване на изпълнението на проекта и определят основните рамки и стратегическите цели на проекта като цяло.

Ролята на Борда на управителите на проекта е да:

- Осигури управленските насоки на екипа на проекта;
- Гарантира, че всички резултати на проекта са в съответствие с договора;
- Решава проблеми, които не могат да се решат от Комитета за управление на проекта;
- Служи за крайна ескалационна точка.

- **Комитет за управление на проекта**

Комитетът за управление на проекта отговаря за следните дейности:

- Одобрява плана за изпълнение на проекта;
- Преглежда прогреса, достигнат в предишния период, спрямо графика на проекта;
- Преглежда и одобрява план за следващия период;
- Одобрява двустранни документи и протоколи от собствената си компетенция;
- Решава проблеми, които не могат да се решат от ръководителя на проекта;
- Преглежда и решава проблеми или ги ескалира с препоръки до Борда на управителите на проекта;
- Определя приоритетите и съгласува подробните планове за действия.

- **Ръководител на проекта**

Ръководителят на проекта изпълнява следните дейности:

- Контролира прогреса, достигнат в предишния период, спрямо графика на проекта;

- Контролира и одобрява план за следващия период;
- Контролира и одобрява двустранни документи и протоколи за приключване на етапи;
- Контролира решаването проблеми или ги отнася с препоръки до Комитета за управление на проекта;
- Провежда политиките на проекта заложи в договора;
- Контролира и отчита изпълнението на дейностите спрямо подробните планове и график;
- Контролира спазването на приоритетите и предлага подробните планове за действия;
- Планиране на изпълнението на задачите;
- Контрол и наблюдение на изпълнението на задачите;
- Контрол на качеството – заедно с Ръководителя по качеството;
- Комуникация с Възложителя
- Комуникация и координация на работата на екипите чрез Ръководителите на отделите екипи;
- Следене на промените;
- Управление на ниво Ръководители на отделните екипи;
- Статус на изпълнението;
- Отчитане и докладване;
- Управление на риска и ескалациите.

• **Упълномощен представител на възложителя**

Като представител на Възложителя, ежедневните отговорности и ролята на ръководителя на екипа са свързани с комуникация с Ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя и координиране на изпълнение на задачите, свързани със съдействие от страна на Възложителя.

В допълнение на чисто методологичните функции на структурата за управление на проекта, в контекста на изпълнението на поръчката, предложените от Лирекс БГ ООД ключови експерти ще имат следните основни отговорности и задачи:

- Ключов експерт №1 Ръководител на проекта:
 - Организира и ръководи изпълнението на проекта/екипа, в съответствие с утвърдените обхват на дейностите и график за изпълнението им, както и изготвя планираните отчети;
 - Ръководи цялостното изпълнение на предмета на поръчката;
 - Подпомага и информира заинтересованите страни в проекта;
 - Организира и контролира поддържането на досие на проекта (в електронен и документален вид);
 - Съвместно с упълномощения представител на Възложителя и експерта по управление на качеството определя критериите за качество на услугите;
 - Съвместно с експерта по управление на качеството организира проучването на причините за несъответствията и предлагане на решения и коригиращи действия за отстраняването им;
 - Осъществява комуникацията с Възложителя;
 - Осъществява управление на риска по проекта в съответствие с плана за управление на риска.
- Ключов експерт № 2 – Системна интеграция
 - Сформира и отговаря за управлението на екипите от инженери и експерти.
 - Отговаря за правилната и оптимална работа на екипите;
 - Участва в оперативните срещи в периода на предоставяне на услугите;
 - Ръководи работата на техническите екипи;
 - Познава в дълбочина технологиите предмет на договора;
 - Отговаря за формулирането и обосновката на ключовите технически решения;
 - Предлага оптимални решения за предоставяне на услугите;
 - Докладва на ръководителя на проекта и експерта по управление на качеството за хода на изпълнение на задачите;
 - Преглежда техническите документи необходими при изпълнение на услугите;
 - Координира и контролира процеса на предоставяне на услугите при Възложителя;
 - Участва в наблюдение на предоставяните услуги.

- Ключов експерт № 3 – предоставяне на ИТ услуги
 - Участват в оперативните срещи по изпълнение на проекта;
 - Участва в процеса на изпълнение на услугите
 - Координира технически работата на екипите и участва в разпределение на задачите
 - Участва в процеса на изготвяне на методика за оценка на риска за сигурността на информацията;
 - Участват в идентифицирането на заплахите за информационните активи;
 - Участват в идентифицирането на уязвимостите, които могат да бъдат използвани от заплахите;
- Ключов експерт № 4 – Поддръжка на мрежи
 - Участва в оперативните срещи по изпълнението на проекта;
 - Участва в организирането на наблюдение (Monitoring) на мрежовите устройства от вътрешната мрежа и тези, които осигуряват свързаност с интернет;
 - Участва в конфигурирането на мрежови устройства от вътрешната мрежа и тези, които осигуряват свързаност с интернет;
 - Участва в поддръжката и отстраняването на проблеми с мрежовите устройства от вътрешната мрежа и тези, които осигуряват свързаност с интернет;
 - Участва в изготвянето и прилагането на процедури за поддръжка на актуален архив на конфигурацията на мрежовите устройства.
- Ключов експерт № 5 – Поддръжка на софтуерни телефонни централи
 - Участва в оперативните срещи по изпълнението на проекта;
 - Участва в организирането на наблюдение на работата на софтуерната телефонна централа;
 - Отговаря за отстраняване на проблеми със софтуерната телефонна централа;
- Ключов експерт № 6 Ръководител по качество:
 - Отговаря за управлението на качеството при изпълнение на услугите;
 - Контролира прилагането на политиката по качество;
 - Разработва плана по качеството;
 - Разработва плана за тестване и профилактики;
 - Методически ръководи развитието и допълнението на процедурите от СУК за приложимост в проекта;
 - Организира и ръководи приемането на междинните и крайните резултати по проекта;
 - Познава стандартите за управление на качество ISO 9001:2008 и 20000 или еквивалентен.

Други неключови експерти:

- Хелпдеск специалисти
 - Участват в оперативните срещи по изпълнение на проекта;
 - Приемат заявки за проблеми в ИТ инфраструктурата на изпълнителя (компютри, периферни устройства, сървъри, мрежа и т.н.);
 - Участват в ежедневната поддръжка на персоналните компютри и периферните устройства на служителите;
 - Извършват ежедневно наблюдение (Monitoring) на компонентите от ИТ инфраструктурата на изпълнителя;
 - Поддържат в актуално състояние всички налични електронни регистри;
 - Оказват съдействие при проблем с кабелната инфраструктура;
 - Съдействат при първоначална диагностика на проблеми.
- Експерт Информационна сигурност
 - Следва и контролира процеса на предоставяне на услугите
 - Гарантира, че изискванията за сигурност за всички дейности и стандарти са планирани, документирани и изпълнение през целия период на предоставяне на услугите
 - При необходимост извършва одити и осигурява коригиращо действие както е дефинирано в плана за предоставяне на услугите
 - Контролира важните събития и оценки на прегледа на изпълнението
 - Ескалира нерешените проблеми относно сигурността до висшето ръководство
 - Участват в идентифицирането на въздействието, което загубата на поверителност, цялостност и наличност може да окаже върху активите;

- **Експерт по оценка на риска**
 - Отговорност за разработването на план за управление на риска като част от Плана за управление на услугите;
 - Разработва и поддържа в актуално състояние на Регистъра на рисковете;
 - Осигурява успех на проекта чрез минимизиране на риска през периода на предоставяне на услугите;
 - Извършва оценка на вредата от въздействието;
 - Извършва оценка на вероятността за пробив в сигурността;
 - Извършва оценка на нивата на рисковете;
 - Извършва идентификация на възможните рискове и избор на подходи за третиране на риска;
 - Идентифицира рисковите фактори на всички стадии (фази) за реализация и предприемат своевременни и ефективни действия за намаляване влиянието им за постигане целите на проекта;
 - Извършва оценка на риска в съответствие с утвърдена методология;
 - Ескалира нерешени рискове и проблеми към висшето ръководство;
- **Експерт логистика**
 - Подпомага работата на Ръководителя проект в частта за доставка на резервни части и компоненти;
 - Отговаря за ресурсното осигуряване за изпълнението на услугите;
 - При необходимост организира транспорта на екипа специалисти;
- **Администратор на проекта**
 - Подпомага работата на Ръководителя проект;
 - Изготвя документи, свързани с управлението на проекта;
 - Грижи се за ресурсното осигуряване за изпълнение на услугите;

1.5.2.1 Общи изисквания и ангажимент на Изпълнителя по време на изпълнение на договора

- Изпълнението на поръчката ще се осъществява в съответствие с изискванията на Възложителя, настоящата документация, Плана за управление на услугите и съгласно приложимото действащо законодателство;
- При изпълнение на дейностите служителите на Изпълнителя ще се задължават:
 - да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на тази поръчка, без писменото съгласие на Възложителя, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;
 - да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на данъчна и осигурителна информация, лични данни и друга защитена информация, която е станала известна при изпълнението на тази поръчка;
 - да спазват вътрешните правила за достъп до сградите и режим на работа на обектите на Възложителя.

1.5.3 Основни принципи на комуникация

Създаването и развиването на ясна, ефективна комуникация е ключово за успеха на един проект. Важно е да бъдат описани мерките за координация на дейностите от страна на участващите страни, стъпките, които се предприемат при възникване на проблеми, докладване на напредъка на работите и отчетност при изпълнение на проекта.

Създаването на ефективна комуникация, въвежда и поддържа добри работни взаимоотношения, базираци се на навременна и точна споделена информация. Това помага да се намалят неразбиранията посредством трети страни, служители на Възложителя или други от екипа.

Една обективна, добре дефинирана (определена) комуникация включва поддържане на отворена комуникация в екипа и обмяна на информация между екипа на Възложителя и екипа на Изпълнителя, позволявайки на двата екипа да наблюдават изпълнението на услугите.

Създадените ключови индикатори за изпълнение, позволят на Възложителя и Изпълнителя да дадат една обективна оценка за изпълнението на услугите:

- Комуникацията се извършва писмено и на работни срещи;

- Провеждат се работни срещи за отчитане на изпълнението
- На оперативното ниво се провеждат срещи за отчитане на статуса на изпълнение на задачите, като тези срещи е възможно да са неprisъствени;
- Оперативният екип по управление на проекта, в това число Ръководителят на екипа, Ръководителите на отделните екипи провеждат кратка оперативна среща с цел дискутиране на предстоящите задачи, възникналите проблеми и необходимостта някои от тях да бъдат докладвани на Комитета за управление на проекта;
- Писмената комуникация се извършва посредством хартиени писма и/или факс. Оперативната комуникация може да се осъществява и посредством електронна поща и по телефон;
- Кореспонденцията се води на български език;
- Кореспонденцията се адресира до всички страни по договора;
- Комитетът за управление на проекта и Ръководителят на екипа на Изпълнителя провеждат периодични срещи. На срещите се дискутират предстоящите задачи, възникналите проблеми и методите и механизмите за отстраняване на проблемите;
- Възложителят определя конкретни ангажменти за всеки член от работната група по повод изпълнението на договора;
- За всяка среща се води протокол от срещата;
- При възникването на значим проблем, чието решаване изисква намеса от страна на Възложителя или от трета страна, за проблема и с предложение за мерките по неговото отстраняване Ръководителят на проекта уведомява писмено Комитета за управление на проекта;
- При възникване на специални ситуации Комитетът за управление на проекта се среща задължително и следва схемата за ескалация на проблем;
- С цел осъществяване на добра координация между Изпълнителя и Възложителя, Изпълнителят ще осигури екип за административно и експертно взаимодействие, както и нарочен технически сътрудник на проекта, който се грижи за цялостното документироване на преписките и документите в процеса на комуникация между страните.

1.5.4 Начин на взаимодействие с Възложителя

Като част от процеса за управление на проекти, работните срещи се придържат основно към разглеждане на напредъка на проекта и разрешаването на възникнали въпроси.

Оперативни работни срещи - За събиране на информация, преглед на документи, уточняване на въпроси, свързани с работата по проекта.

При необходимост: **Ежемесечни координационни срещи** за отчитане на изпълнението.

Изпълнителят предлага адекватен механизъм за управление на комуникацията, който да бъде интегрална част от предлаганата цялостна методология.

Подходът на Изпълнителя за управление на проектната комуникация и за съгласуване на дейностите по проекта с Възложителя и взаимодействие с него, включва:

- Планиране на съгласувателните действия от Ръководителя на проекта
- Координирането на съгласувателните действия се извършва от Ръководителя на проекта;
- При необходимост от извършване на съгласувателни действия изпращане на писмо за уведомяване за необходимостта от съгласуване с Възложителя;
- Обикновено за съгласуване на дадена дейност се провежда работна среща с Възложителя, а ако това е невъзможно се изпраща или изисква на съгласувателна документация;
- Ако се проведе съгласувателна среща на нея се води протокол, който завършва с конкретни предложения, решения и срокове, като той се комуникира с всички заинтересовани страни;
- При съгласувателен обмен на техническа документация, инсталационни копия и др. винаги се уведомява Възложителя, като и за него се предвижда и изпраща съгласувателно копие на технически носител;
- При провеждане на съгласувателна процедура от страна на Възложителя се уведомява максимално бързо Изпълнителя при настъпили промени;
- При наличие на затруднения и проблеми при извършването на съгласувателни действия, проблемът се ескалира от Ръководителя на проекта до Ръководителите на

дружеството на Изпълнителя, които от своя страна уведомяват писмено Ръководството на Възложителя и при необходимост свикват заседание на Борда на управителите на проекта.

1.5.5 Механизми на контрол и отчетност

- **Месечни доклади**

Съгласно изискванията на Възложителя, Изпълнителят изготвя и представя Отчет за извършените услуги по договора всеки месец до десето число на месеца, следващ отчетния. Отчетът съдържа следните основни точки:

- Анализ на получената информация от извършвания мониторинг на сървърната и комуникационна инфраструктура и мрежовото оборудване;
- Изпълнени дейности и разрешени проблеми;
- Неразрешени инциденти и проблеми;
- Наличност на архивите;
- Планирани дейности за следващия период;
- Препоръки.

- **Извънредни доклади до Възложителя при възникване на обстоятелства, застрашаващи или възпрепятстващи планираното изпълнение на проекта, и/или договора**

При възникване на обстоятелства, застрашаващи или възпрепятстващи планираното изпълнение на проекта и/или договора Изпълнителят представя на Възложителя Извънреден доклад в срок до 3 (три) дни от датата на възникването му. Докладът съдържа:

- Информация за възникналото събитие;
- Информация за неговото въздействие върху изпълнението на договора;
- Информация за причините за неговото настъпване и за отговорността на отделните участници в него;
- Препоръки към Възложителя за преодоляване на обстоятелствата.

- **Доклади за контрол и осигуряване на качеството (изготвяне при необходимост)**

- Общи резултати в управлението на качеството
- Натрупани до съответния момент отклонения от изискванията за качеството;
- Корективни действия, които трябва да се предприемат за отстраняване на отклоненията;
- Превантивни действия, които трябва да се предприемат за отстраняване предпоставките за отклонения в качеството;
- Други въпроси и потенциални проблеми, които Изпълнителят предвижда, че могат да окажат влияние върху напредъка на проекта и/или неговата ефективност.

Изпълнението на проекта се съпровожда с подготовката и предоставянето на Възложителя на следните допълнителни документи:

- **Протоколи от срещи**

Протоколите от срещи включват информация за присъстващите на работната среща представители на Изпълнителя и Възложителя. Описват обсъжданите по време на работните срещи въпроси, взетите решения, поставените задачи, отговорниците и сроковете за изпълнение.

- **Документи за приемане на изпълнението**

- За изпълнението на услугата, предмет на настоящия договор, Изпълнителят представя Доклад с пълно описание на дейностите
- Докладът се разглежда и приема от Възложителя
- Приемането на съответния тип услуга, предоставена по договора се осъществява с подписването на Приемателно-предавателен протокол.
- При установяване на недостатъци в предоставената услуга, това се отразява в Приемно-предавателния протокол, като се указва и срок, в който Изпълнителят трябва да ги отстрани
- След отстраняване на недостатъците, двете страни подписват протокол удостоверяващ това.

1.6 Подход за управление на инциденти и проблеми

Управлението на услугата се осъществява в съответствие с водещите световни практики по методологията ITIL, изискванията на стандартите ISO 9001 за управление на качеството, ISO 20000-1 за предоставяне на ИТ услуги и ISO 27001 за информационна сигурност. Изпълнителят дефинира следните процеси по време на организацията на поддръжката:



Управление на инцидентите

Основна цел на управлението на инцидентите е да се възстанови нормалната работа на услугата възможно най-бързо и да се минимизира неблагоприятното влияние върху бизнес процесите. По този начин се гарантира, че най-добрите възможни нива на качество на обслужване са спазени. Нормалната работа на услугата се дефинира като работа на услугата с ограничени гарантирани нива на обслужване SLA (Service Level Agreement).

Процесът на управление на инцидентите гарантира, че инцидентите се откриват и заявленията за обслужване се записват. Записването гарантира, че няма загуба на инциденти или заявления за обслужване, позволява проследяване на записите и осигурява информация в помощ на управлението на проблемите и планиране на дейностите.

Инцидентът е: Всяко събитие, което не е част от стандартната работа на услугата, което причинява или може да причини прекъсване или намаляване на качеството на услугата.

Инцидентите се класифицират за да се гарантира, че са с правилен приоритет и е предприет правилен подход и да се коригират ресурсите за поддръжка. Управлението на инцидентите включва първоначален процес на поддръжка, който гарантира, че новите инциденти ще бъдат проверени за познати грешки и проблеми, така че всякакви предишно идентифицирани алтернативни начини за решаването на инцидентите могат да бъдат бързо локализирани.

Управлението на инцидентите осигурява структура, на базата, на която се извършва проучване, диагностика, разрешаване и затваряне на инцидентите. Процесът гарантира, че инцидентите се притежават, проследяват и наблюдават през целият им жизнен цикъл.

Отговорности на управлението на инцидентите:

Откриване и регистриране на инцидентите

Класифициране на всички инциденти и първоначална поддръжка

Проучване и диагностика

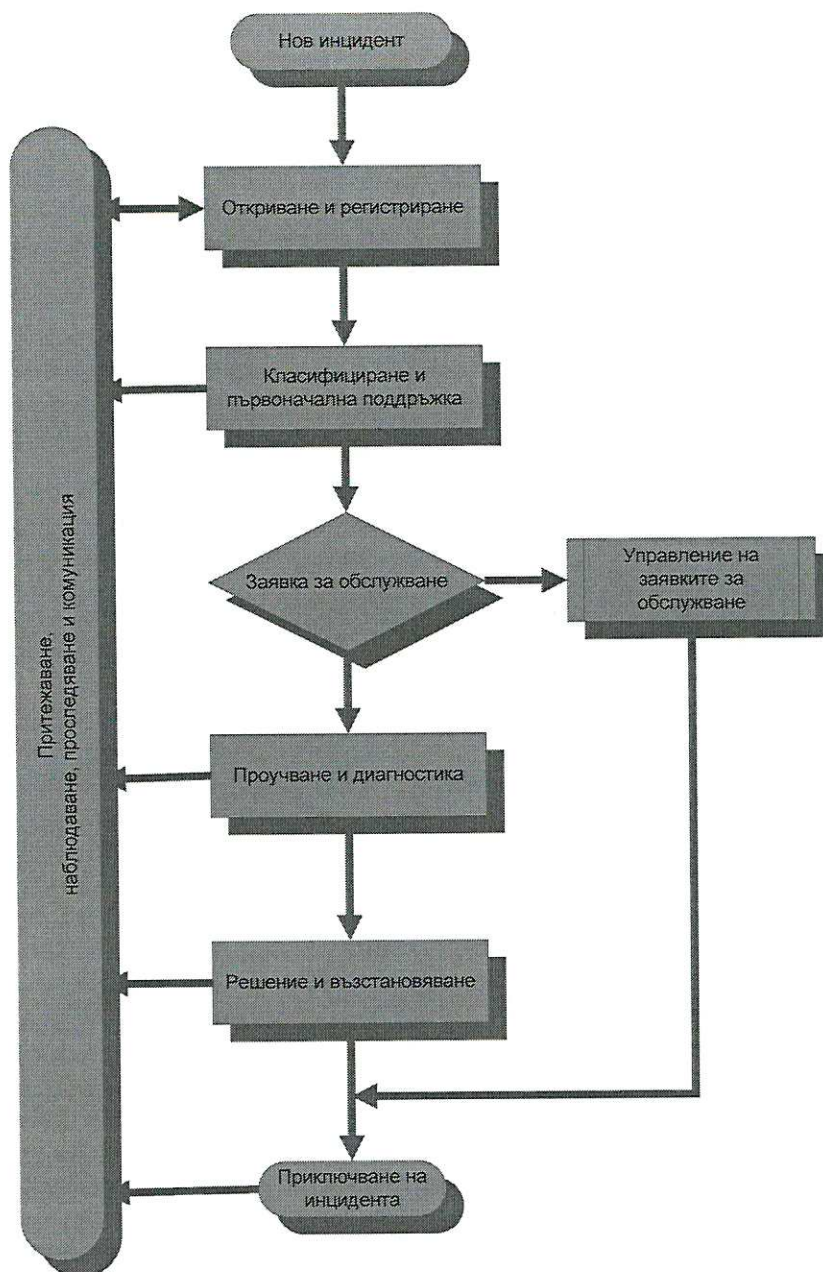
Решение и възстановяване

Приключване на инцидента

Притежаване, проследяване и връзка между инцидентите

Процес за управление на инцидентите:





По-важните процеси в рамките на управлението на инцидентите са:

Регистриране, самообслужване, и записване. Този процес се заема с първоначалното регистриране на инцидента. Инцидентите се докладват чрез свързване с представител или с центъра за връзка на Лирекс БГ, използват се предварително дефинирани комуникационни канали като личен контакт, телефон, факс, e-mail, Trouble Ticket или Lirex CTS (Web базирана проследяваща система).

Всеки инцидент се записва, така че е възможно да се проследи, наблюдава и актуализира по време на целия му жизнен цикъл. Информацията след това може да се използва при управление на проблемите, процесът на оптимизация и за цели на планирането.

Управление на заявките за обслужване. Този процес позволява обработването и разпределението на заявките за обслужване. Различните видове заявки изискват управление по различен начин. Центърът за връзка на Лирекс БГ може да обработва известен брой заявки, част от заявките е възможно да бъдат насочени към други процеси, като например управление на промените.

Класифициране и първоначална поддръжка. Процесът на класификация категоризира инцидентите и използва информация за влиянието и неотложността им, за да се определи

приоритета на инцидента. Процесът на първоначална поддръжка има за цел да осигури решение на първо ниво. Това може да се постигне чрез проверяване за познати грешки, съществуващи проблеми и предишни инциденти с цел да се идентифицира документиран алтернативен начин за решаването му.

Проучване и диагностика. Този процес се заема с проучването на инцидентите и събиране на данни за диагностика. Центърът за връзка на Изпълнителя използва този процес да идентифицира начините, по които инцидентите могат да се решават възможно най-бързо. Процесът позволява управление на ескалацията или функционална ескалация с цел да се постигнат целите поставени с гарантираните нива на обслужване SLA.

Разрешаване и възстановяване. Този процес включва стъпките необходими да се разреши инцидент, често взаимовръзка с процеса на управление на промените. След което дейностите се поемат от центъра за връзка, успехът от разрешаване на даден инцидент се проверява.

Затваряне. Този процес гарантира, че инцидентът е разрешен и може да се затвори запис на инцидента.

Процесът също следи дали запис на инцидента е напълно актуализиран и дали е назначена категория на затваряне.

Управление на проблемите

Целта на управлението на проблемите е да минимизира вредното влияние върху работоспособността на бизнеса, инцидентите и проблемите причинени от грешки в ИТ инфраструктурата и да предотврати повтаряне на инциденти свързани с тези грешки. С цел да се постигне това, управлението на проблемите търси да установи първопричината за инцидентите, след което започва действие за подобряване и коригиране на ситуацията.

Проблемът е: Непозната съществена причина за един или повече инциденти. След като са известни първопричината и временните алтернативни начини за решаването и или е идентифицирана постоянна алтернатива, грешката се определя като позната (Known Error).

Управлението на проблемите има за цел да гарантира, че всички проблеми и познати грешки, които въздействат на ИТ инфраструктурата са идентифицирани и записани. Записаните проблеми и познатите грешки гарантират, че всички проблеми могат да се управляват и проследяват по време на жизнения им цикъл, осигурявайки стойностна информация за други процеси като например управление на инцидентите. Процесът гарантира, че основните идентифицирани проблеми са свързани със съответните възникнали инциденти. Допълнително, процесът открива подходящи алтернативни начини за решаване на инцидентите от центъра за обслужване на Лирекс БГ, докато се намери постоянно решение.

Проблемите се класифицират чрез оценка на влиянието им върху бизнеса, анализирани на неотложността им и ресурсите, които се изискват, за временното им или постоянно решаване. Класификацията гарантира, че проблемите са с точни приоритети и са разпределени към подходяща група за анализ.

Отговорности

- Управление на проблемите;
- Идентификация и запис на проблемите;
- Класифициране на проблемите;
- Проучване и диагностика на проблемите;
- Управление на грешките;
- Идентификация и запис на грешката;
- Оценка на грешките;
- Записване на решенията на грешката;
- Прекратяване на грешката;
- Наблюдение на развитието на решенията;
- Подпомагане на управлението на важни инциденти;
- Подобрения за предотвратяване на проблемите;
- Анализ на тенденциите;
- Планиране на дейностите по поддръжка;
- Осигуряване на информация за организацията;
- Получаване на информация за управление на данни при проблем;
- Преглед на важни проблеми;