



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Zamówienie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Program Operacyjny Kapitał Ludzki, priorytet V „Dobre Rządzenie”,

Projekt „Modernizacja sposobu świadczenia usług przez wymiar sprawiedliwości”

(umowa o dofinansowanie projektu nr POKL.05.03.00-00-004/08 z dnia 13 stycznia 2009r.,

zmieniona aneksem nr 2 z dnia 1 października 2009r.),

Zadanie nr 9 „Opracowanie i wdrożenie wybranych procesów zarządzania usługami IT wraz ze wspierającym systemem informatycznym”

Załącznik nr 1 do wzoru umowy - Specyfikacja techniczna

1. Zakres i niezbędne wsparcie

Zadaniem Wykonawcy będzie świadczenie usług wsparcia w zakresie doradztwa i autoryzowanych szkoleń umożliwiających zbudowanie mechanizmów organizacyjnych dla skutecznego, dobrze zorganizowanego i sprawnie zarządzanego pionu informatyki oraz systemów rejestrowych, zdolnego do kompleksowego świadczenia usług IT w MS oraz Resorcie Sprawiedliwości, w oparciu o standardy, zalecenia i dobre praktyki zawarte w bibliotece ITIL, w zakresie określonym w niniejszym dokumencie. Wykonawca realizując usługi wsparcia musi uwzględnić w pełnym zakresie i dostosować się do specyfiki wynikającej z realizowanych przez Zamawiającego zadań statutowych, struktury organizacyjnej oraz zasad funkcjonowania Zamawiającego.

Wykonawca opracuje projekt techniczny narzędzia ITSM wspierający zarządzanie usługami IT w zakresie określonym w niniejszym dokumencie, oparty o obecną infrastrukturę teleinformatyczną Resortu.

A. Szczegółowy zakres

Etap 0: Przygotowanie projektu,

Etap 1: Analiza i ocena stanu faktycznego procesów zarządzania usługami IT (Audyt organizacji IT pod kątem zgodności z biblioteką ITIL),

Etap 2: Opracowanie modelu funkcjonowania procesów zarządzania usługami IT (Budowa procesów ITIL i wsparcie w ich wdrożeniu),

Etap 3: Opracowanie projektu technicznego (Opracowanie specyfikacji technicznej na zakup narzędzia ITSM wspierającego zarządzanie świadczonymi usługami IT opartego o obecną infrastrukturę teleinformatyczną),

Etap 4: Konsultacje, warsztaty i szkolenia dotyczące przygotowania pracowników IT do realizacji prac projektowych.

C. Wymagane działania

Cele krótkookresowe	Zadania	Działania
Etap 0 Przygotowanie projektu	0.1 Uzgodnienie szczegółowego zakresu prac projektowych i zasad ich realizacji	D 0.1.1 Określenie szczegółowego zakresu prac niezbędnych do przeprowadzenia projektu i zasad ich realizacji
	0.2 Uzgodnienie szczegółowego harmonogramu prac	D 0.2.1 Przygotowanie szczegółowego harmonogramu prac
	0.3 Uzgodnienie składu zespołów projektowych	D 0.3.1 Zdefiniowanie składu zespołów projektowych
	0.4 Uzgodnienie zasad komunikacji oraz raportowania postępu prac	D 0.4.1 Opracowanie planu komunikacji oraz ustalenia szczegółowych zasad raportowania postępu realizowanych prac

Etap 1 Analiza i ocena stanu faktycznego procesów zarządzania usługami IT	1.1 Audyt organizacji IT pod kątem zgodności z biblioteką ITIL	D 1.1.1 ocena realizowanych praktyk w zakresie procesów objętych analizą- zarządzanie poziomem usług, incydem, problemem, konfiguracją, zmianą; D1.1.2 ocena poziomu dojrzałości i efektywności procesów objętych analizą
	1.2 Szkolenia wprowadzające	D 1.2.1 ITIL Review dla dwóch grup po 10 osób każda
	1.3 Odbiór etapu	D 1.3.1 Podsumowanie zadań zrealizowanych w ramach etapu i końcowy odbiór produktów etapu
Etap 2 Opracowanie modelu funkcjonowania procesów zarządzania usługami IT	2.1 Budowa katalogu usług	D 2.1.1 Zbudowanie szablonu karty usługi oraz wytycznych do ich opisywania
		D 2.1.2 Przygotowanie katalogu usług IT realizowanych w DIRS wraz z opisem każdej usługi (maksymalnie do 40 usług), zgodnie z wytycznymi biblioteki ITIL
		D 2.1.3 Zbudowanie wewnętrznego katalogu usług zawierającego w szczególności opisy komponentów poszczególnych usług
		D. 2.1.4. Opracowanie warunków ogólnych świadczenia usług IT
		D 2.1.5 Stworzenie deklaracji (umów jednostronnych) dla usług z katalogu
		D 2.1.6 Zbudowanie szablonów umów UIC, OLA dla usług świadczonych przez pion informatyki oraz systemów rejestrowych

		D 2.1.7 Odbiór cząstkowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.1
	2.2 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu procesu zarządzania poziomem usług	D 2.2.1 Zdefiniowanie procesu SLM (opisanie czynności w ramach procesu i powiązań między nimi, zidentyfikowanie ról w procesie i powiązań między nimi, stworzenie schematu graficznego procesu, szczegółowe opisanie zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról.)
		D 2.2.2. Zdefiniowanie mechanizmów raportowania poziomu usług IT
		D 2.2.3 Zdefiniowanie kluczowych wskaźników realizacji procesu (KPI)
		D 2.2.4 Przeszkolenie właścicieli usług odnośnie obowiązków wynikających z roli pełnionej w procesie SLM
		D 2.2.5 Odbiór cząstkowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.2.
	2.3 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu procesu zarządzania incydentami	D 2.3.1 Zdefiniowanie procesu zarządzania incydentami (opisanie czynności w ramach procesu i powiązań między nimi, zidentyfikowanie ról w procesie i powiązań między nimi, stworzenie schematu graficznego procesu, szczegółowe opisanie zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról)
		D 2.3.2 Zdefiniowanie precyzyjnych schematów klasyfikacji zgłoszeń (określenia pilności, wpływu biznesowego) i priorytetów, mechanizmów zamykania zgłoszeń i obsługi reklamacji
		D 2.3.3 Zdefiniowanie mechanizmów eskalacji funkcjonalnej i hierarchicznej

		D 2.3.4 Zdefiniowanie KPI dla procesu
		D 2.3.5 Przeszkolenie kluczowych osób zaangażowanych w proces zarządzania incydentami
		D 2.3.6 Odbiór częściowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.3
	2.4 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu procesu zarządzania problemami	D 2.4.1 Zdefiniowanie procesu zarządzania problemami (opisanie czynności w ramach procesu i powiązań między nimi, zidentyfikowanie ról w procesie i powiązań między nimi, stworzenie schematu graficznego procesu, szczegółowe opisanie zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról)
		D 2.4.2 Zdefiniowanie precyzyjnych schematów kontroli problemu (identyfikacja problemu i utworzenie zapisu, klasyfikacja problemu, badania i diagnoza problemu, możliwe rozwiązanie i zamknięcie problemu)
		D 2.4.3 Zdefiniowanie precyzyjnych schematów klasyfikacji problemów: określania kategorii i priorytetów (pilności, wpływu biznesowego), zdefiniowanie mechanizmów eskalacji funkcjonalnej i hierarchicznej
		D 2.4.4 Zdefiniowanie działań w ramach proaktywnego zarządzania problemami (analiza trendów, ustalanie celów do działań prewencyjnych, dostarczanie informacji do organizacji)
		D 2.4.5 Zdefiniowanie KPI dla procesu
		D 2.4.6 Przeszkolenie kluczowych osób zaangażowanych w proces zarządzania problemami

		D 2.4.7 Odbiór cząstkowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.4
	2.5 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu procesu zarządzania konfiguracją	D 2.5.1 Zdefiniowanie procesu zarządzania konfiguracją (opisanie czynności w ramach procesu i powiązań między nimi, zidentyfikowanie ról w procesie i powiązań między nimi, stworzenie schematu graficznego procesu, szczegółowe opisanie zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról), mechanizmów kontroli i administrowania zawartością informacyjną bazy konfiguracji – CMDB oraz innymi bazami tworzonymi i zarządzanymi w ramach tego procesu Weryfikacja zawartości bazy „SES” pod względem zasilania bazy CMDB.
		D 2.5.2 Zdefiniowanie KPI dla procesu
		D 2.5.3 Stworzenie logicznego modelu bazy konfiguracji - wypracowanie zakresu bazy konfiguracji (jakie elementy ma zawierać i na jakim poziomie szczegółowości, relacje z jakimi obiektami będą potrzebne), stworzenie listy atrybutów dla każdego elementu konfiguracji, zbudowanie drzewa numeracji elementów konfiguracji i ich wersjonowania
		D 2.5.4 Odbiór cząstkowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.5
	2.6 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu procesu zarządzania zmianami	D 2.6.1 Zdefiniowanie procesu zarządzania zmianami (opisanie czynności w ramach procesu oraz powiązań między nimi, zidentyfikowanie ról w procesie oraz powiązań między nimi, stworzenie schematu graficznego procesu, szczegółowe opisanie zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról)

		D 2.6.2. Wypracowanie formularza wniosku o zmianę wraz z mechanizmami klasyfikacji i oceny zmian
		D. 2.6.3 Opracowanie bazowego katalogu zmian standardowych
		D 2.6.4 Przeszkolenie kluczowych osób zaangażowanych w proces zarządzania problemami
		D 2.6.5 Odbiór częściowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.6
	2.7 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu funkcji Service Desk	D 2.7.1 Zbudowanie funkcji Service Desk, działającej jako jeden punkt kontaktu wspierający wszystkie usługi, systemy oraz obsługujący wszystkie zgłoszenia od wszystkich użytkowników. Funkcja Service Desk ma uwzględniać obecną organizację pracy w DIRS oraz resorcie Sprawiedliwości. Opisanie czynności w ramach funkcji Service Desk i powiązań między nimi, zidentyfikowanie ról w ramach funkcji Service Desk i powiązań między nimi, stworzenie schematu graficznego funkcji, szczegółowe opisanie zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról
		D 2.7.2 Wsparcie we wdrożeniu funkcji Service Desk
		D 2.7.3 Zdefiniowanie KPI dla funkcji Service Desk
		D 2.7.4 Odbiór częściowy produktów przygotowanych w ramach funkcji 2.7

	2.8 Zbudowanie i wsparcie we wdrożeniu modelu organizacji świadczenia usług IT	D 2.8.1 Szczegółowe opisanie modelu organizacji, wzajemnych relacji (na poziomie ról) między poszczególnymi procesami oraz pomiędzy procesami a funkcją Service Desk w organizacji świadczącej usługi IT zgodnie ze standardem ITIL
		D 2.8.2 Zdefiniowanie KPI dla procesu
		D 2.8.3 Odbiór częściowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.7
	2.9 Przygotowanie podręcznika ITIL	D 2.9.1 Przygotowanie zbiorczego dokumentu zawierającego szczegółowe opisy poszczególnych procesów i funkcji ITIL zbudowanych w ramach niniejszego zamówienia oraz komunikacji między procesami
		D 2.9.2 Odbiór częściowy produktów przygotowanych w ramach procesu 2.8
	2.10 Odbiór etapu	D 2.10.1 Podsumowanie zadań zrealizowanych w ramach etapu, realizacja uwag powstałych podczas odbiorów częściowych i końcowy odbiór produktów etapu

Etap 3 Opracowanie projektu technicznego,	3.1 Opracowanie specyfikacji technicznej na zakup narzędzia ITSM wspierającego zarządzanie świadczonymi usługami IT,	D 3.1.1 Opracowanie wymagań funkcjonalnych i нефункциональных dla narzędzia ITSM, w szczególności: - wymagań do odwzorowania zaprojektowanych procesów w narzędziu ITSM, - wymagań do przygotowania interfejsów użytkownika oraz interfejsów dla poszczególnych grup wsparcia, zawartości informacyjnej widoków i powiązań między nimi, - zdefiniowanie proponowanych statystyk oraz raportów
	3.2 Odbiór etapu	D 3.2.1 Odbiór produktów przygotowanych w ramach działania 3.1.1
Etap 4 Konsultacje, warsztaty i szkolenia dotyczące przygotowania pracowników IT do realizacji prac projektowych		D 4.1.1 Opracowanie harmonogramu szkoleń.
		D 4.1.2 Opracowanie wykazu (wraz z opisem) materiałów szkoleniowych przekazany do akceptacji
		D 4.1.3 <u>Przeprowadzenie pięciu dedykowanych autoryzowanych szkoleń ITIL Foundation v. 3 w języku polskim, z możliwością zdania certyfikowanego egzaminu dla ok. 10 osób w grupie w zakresie:</u> * Konstrukcja biblioteki ITIL® i główne elementy modelu zarządzania usługami. * Strategia usług: zarządzanie portfelem usług, zarządzanie finansowe, zarządzanie popytem. * Projektowanie usług: zarządzanie poziomem usług, zarządzanie

		katalogiem usług, zarządzanie dostawcami, zarządzanie bezpieczeństwem informacji, zarządzanie dostępnością, zarządzanie pojemnością, zarządzanie ciągłością usług IT. * Przekazanie usług: planowanie i wsparcie przekazania, zarządzanie zmianami, zarządzanie komponentami usług i konfiguracją, zarządzanie wersjami i wdrożeniami, weryfikacja i testowanie usług, ocena, zarządzanie wiedzą. * Eksploatacja usług: zarządzanie incydentami, zarządzanie problemami, zarządzanie zdarzeniami, realizacja wniosków, zarządzanie uprawnieniami dostępu. * Ustawiczne doskonalenie usług: mierzenie usług, raportowanie usług, 7-stopniowy proces doskonalenia. * Kompleksowy model procesów, lista ról i funkcji zdefiniowanych w bibliotece ITIL®. * Zbiór kluczowych pojęć i definicji. * Zasady praktycznego stosowania ITIL®. * Aspekty ludzkie w zarządzaniu usługami (ABC of ICT). * Praktyczne ćwiczenia: - o Definiowanie usług - o Pakiet projektu usługi - o Umowa SLA - o Wniosek o zmianę - o Eskalacja * Metody osiągania szybkich korzyści z wykorzystania praktyk ITIL®. <u>D 4.1.4 Przeprowadzenie dedykowanych szkoleń dla pracowników zespołu Service Desk, w zakresie:</u> <u>- Specjalista Centrum Wsparcia – grupa 10 osób,</u> • zaznajomienie z metodyką ITIL • Działania organizacyjne • udostępnianie informacji dotyczących zarządzania zmianą, wersjami i konfiguracją innym procesom zarządzania usługami informatycznymi
--	--	---

		oraz użytkownikom i dostawcom; • utrzymywanie standardów dotyczących konfiguracji oraz uaktualnianie informacji o statusie pozycji objętych konfiguracją; • doradztwo w sprawach planów wycofywania i testowania zmian i wersji; • monitorowanie procesów logistycznych (magazynowania, transportu, kompletowania i/lub dostaw, wdrażania) dotyczących wersji (kupowanych lub opracowywanych we własnym zakresie); • Optymalizacja • proponowanie ulepszeń w oparciu o wyniki monitorowania i/lub przeglądów; • zaznajomienie z najlepszymi procedurami postępowania przy wnioskowaniu, ocenie, zatwierdzaniu i wdrażaniu zmian w usługach IT tak, aby byli świadomi wpływu tych procesów na funkcjonalność i jakość usług informatycznych. • Zarządzanie • planowanie wymiany niezbędnych informacji związanych z zarządzaniem procesami zmiany wersji i kontroli; • sporządzanie raportów dotyczących efektywności działań związanych z procesami zmiany wersji i kontroli. • organizowanie wymiany odpowiednich informacji z innymi procesami; • uaktualnianie procedur w procesach zmiany wersji i kontroli; • opracowywanie instrukcji projektowania, tworzenia i konfigurowania wersji; • planowanie wdrażania wersji; • koordynowanie i monitorowanie zmian (w tym przygotowywanie posiedzeń komitetu doradczego ds. zmian i uczestnictwo w nich); • monitorowanie i optymalizowanie procesów wprowadzania zmian i kontroli; • planowanie i wykonywanie audytów zmian, wersji i konfiguracji.
--	--	--

		- <u>Menedżer Centrum Wsparcia – grupa 5 osób</u> • planowanie kluczowych działań związanych z procesami zarządzania zmianą, wersjami i konfiguracją; • inicjowanie działań w celu zapewnienia, że kluczowe czynności wykonywane w ramach procesów zmiany wersji i kontroli osiągają uzgodnione cele; • Działania organizacyjne • udostępnianie informacji dotyczących zarządzania zmianą, wersjami i konfiguracją innym procesom zarządzania usługami informatycznymi oraz użytkownikom i dostawcom; • utrzymywanie standardów dotyczących konfiguracji oraz uaktualnianie informacji o statusie pozycji objętych konfiguracją; • doradztwo w sprawach planów wycofywania i testowania zmian i wersji; • monitorowanie procesów logistycznych (magazynowania, transportu, kompletowania i/lub dostaw, wdrażania) dotyczących wersji (kupowanych lub opracowywanych we własnym zakresie); • Optymalizacja • proponowanie ulepszeń w oparciu o wyniki monitorowania i/lub przeglądów; • zaznajomienie z modelem ITIL w stopniu umożliwiającym opracowanie i wdrożenie zintegrowanej platformy obejmującej zarządzanie zmianami i wersjami oraz zarządzanie nią, z wykorzystaniem przede wszystkim modułu zarządzania konfiguracją; • zaznajomienie z najlepszymi procedurami postępowania przy wnioskowaniu, ocenie, zatwierdzaniu i wdrażaniu zmian w usługach IT tak, aby byli świadomi wpływu tych procesów na funkcjonalność i jakość usług informatycznych. • Zarządzanie • planowanie wymiany niezbędnych informacji związanych z zarządzaniem procesami zmiany wersji i kontroli; • sporządzanie raportów dotyczących efektywności działań związanych
--	--	---

		z procesami zmiany wersji i kontroli. • organizowanie wymiany odpowiednich informacji z innymi procesami; • uaktualnianie procedur w procesach zmiany wersji i kontroli; • opracowywanie instrukcji projektowania, tworzenia i konfigurowania wersji; • planowanie wdrażania wersji; • koordynowanie i monitorowanie zmian (w tym przygotowywanie posiedzeń komitetu doradczego ds. zmian i uczestnictwo w nich); • monitorowanie i optymalizowanie procesów wprowadzania zmian i kontroli; • planowanie i wykonywanie audytów zmian, wersji i konfiguracji.
		D 4.1.5 Przeprowadzenia warsztatów w języku polskim z zakresu metodyki ITIL dotyczących procesów: - zarządzania poziomem usług - dla 5 osób, - zarządzania incydentami - dla 5 osób, - zarządzania problemami- dla 5 osób, - zarządzania konfiguracją - dla 5 osób, - zarządzania zmianami - dla 5 osób, Warsztaty otwarte.
		D 4.1.6 Warsztat Apollo 13 dla grupy do 14 osób.
		D 4.1.7 Opracowanie protokołu zawierającego raport z przeprowadzonych szkoleń i warsztatów
	4.2 Odbiór etapu	D 4.2.1 Podsumowanie zadań zrealizowanych w ramach etapu i końcowy odbiór produktów etapu

D. Lista produktów i harmonogram ich realizacji przez Wykonawcę:

Etapy	Produkty	Termin dostarczenia
Etap 0 Przygotowanie projektu	P 0.1.1 Uzgodniony szczegółowy zakres prac projektowych i zasady ich realizacji	2 tygodnie od daty podpisania umowy
	P 0.1.2 Lista materiałów które MS powinno udostępnić do realizacji umowy	
	P 0.2.1 Uzgodniony szczegółowy harmonogram prac	
	P 0.3.1 Uzgodniony skład zespołów projektowych	
	P 0.4.1 Uzgodniony plan komunikacji i zasady raportowania postępu prac	
Etap 1 Analiza i ocena stanu faktycznego procesów zarządzania usługami IT	P 1.1.1 Raport z audytu	5 tygodnie od daty podpisania umowy
	P.1.1.2 Raport z audytu	
	P.1.2.1 Protokół potwierdzający przeprowadzenie szkoleń oraz zaświadczenia z odbycia szkoleń, zgodnie z zakresem zamówienia. Materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej	
Etap 2 Opracowanie modelu funkcjonowania procesów zarządzania usługami IT	P 2.1 Katalog usług informatycznych, świadczonych dla klientów pionu informatyki, przygotowany do umieszczenia w narzędziu ITSM, w tym w szczególności:	17 tygodni od daty podpisania umowy
	<i>Opis zasad definiowania nowych usług</i>	
	<i>Wzorzec karty usługi</i>	
	<i>Opracowanie szablonu umowy SLA</i>	
	<i>Lista usług świadczonych przez pion informatyki</i>	
	<i>Wskazani właściciele dla wszystkich świadczonych usług</i>	
	<i>Zbiór deklaracji (umów jednostronnych) dla usług z katalogu</i>	
	<i>Szablony umów OLA, UIC</i>	
	<i>Ogólny opis zasad świadczenia usług informatycznych obejmujący procesy ITIL funkcjonujące IT</i>	
	P 2.2 Zdefiniowany i udokumentowany proces zarządzania poziomem usług SLM, w tym w szczególności:	
	<i>Mapa procesu z opisem czynności w ramach procesu i powiązań między nimi</i>	
	<i>Zdefiniowane KPI dla procesu</i>	

	Opis ról zidentyfikowanych w ramach procesu i powiązań między nimi	
	Szczegółowy opis zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról	
	Przeprowadzone warsztaty dla uczestników procesu	
	- Opis mechanizmów raportowania usług IT	
	- Opis kluczowych wskaźników realizacji procesów KPI	
	- Protokół potwierdzający przeprowadzenie właścicieli usług oraz zaświadczenia z odbycia szkoleń, zgodnie z zakresem zamówienia. Materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej	
	P 2.3 Zdefiniowany i udokumentowany proces zarządzania incydentami, w tym w szczególności:	
	Mapa procesu	
	Schematy przebiegu procesu z opisem czynności w ramach procesu i powiązań między nimi oraz z podziałem czynności na role	
	Opis ról zidentyfikowanych w ramach procesu i powiązań między nimi	
	Szczegółowy opis zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról	
	Tabela odpowiedzialności grup wsparcia	
	Schematy przebiegu procesu z podziałem czynności na role uczestników procesu	
	Tabela priorytetyzacji zgłoszeń	
	Tabela klasyfikacji zgłoszeń	
	Tabela kategoryzacji zgłoszeń	
	Procedura zamykania zgłoszeń	
	Tabela eskalacji funkcjonalnej	
	Tabela eskalacji hierarchicznej	
	Zdefiniowane KPI dla procesu	
	- Protokół potwierdzający przeprowadzenie właścicieli usług oraz zaświadczenia z odbycia szkoleń, zgodnie z zakresem zamówienia. Materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej	

	P 2.4 Zdefiniowany i udokumentowany proces zarządzania problemami, w szczególności:	
	<i>Mapa procesu</i>	
	<i>Schematy przebiegu procesu z opisem czynności w ramach procesu i powiązań między nimi oraz z podziałem czynności na role</i>	
	<i>Opis ról zidentyfikowanych w ramach procesu i powiązań między nimi</i>	
	<i>Szczegółowy opis zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról</i>	
	<i>Zdefiniowane KPI dla procesu</i>	
	<i>Tabela klasyfikacji problemów i znanych błędów</i>	
	<i>Tabela priorytetyzacji problemów</i>	
	<i>Procedury zamykania problemów</i>	
	<i>- Protokół potwierdzający przeprowadzenie właścicieli usług oraz zaświadczenia z odbycia szkoleń, zgodnie z zakresem zamówienia. Materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej</i>	
	P 2.5 Zdefiniowany i udokumentowany proces zarządzania konfiguracją, w szczególności:	
	<i>Mapa procesu</i>	
	<i>Schematy przebiegu procesu z opisem czynności w ramach procesu i powiązań między nimi oraz z podziałem czynności na role</i>	
	<i>Opis ról zidentyfikowanych w ramach procesu i powiązań między nimi</i>	
	<i>Szczegółowy opis zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról</i>	
	<i>Zdefiniowane KPI dla procesu</i>	
	<i>Określenie zakresu kontroli konfiguracją (jakie elementy konfiguracji i jakie statusy, identyfikacja źródeł/systemów/baz w celu pozyskania danych)rozważenie możliwości pobierania danych z SES.</i>	
	<i>Schemat logiczny bazy CMDB</i>	
	<i>Określenie atrybutów kontrolowanych elementów konfiguracji oraz typów relacji</i>	

	<i>Definicje ról i zakres obowiązków dotyczących zasilania i utrzymania bazy CMDB</i>	
	<i>P 2.6 Zdefiniowany i udokumentowany proces zarządzania zmianami, w szczególności:</i>	
	<i>Mapa procesu</i>	
	<i>Schematy przebiegu procesu z opisem czynności w ramach procesu i powiązań między nimi oraz z podziałem czynności na role</i>	
	<i>Opis ról zidentyfikowanych w ramach procesu i powiązań między nimi</i>	
	<i>Szczegółowy opis zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról</i>	
	<i>Zdefiniowane KPI dla procesu</i>	
	<i>Lista zmian standardowych i procedury ich wdrażania</i>	
	<i>Szablon formularza RFC</i>	
	<i>- Protokół potwierdzający przeprowadzenie właścicieli usług oraz zaświadczenia z odbycia szkoleń, zgodnie z zakresem zamówienia. Materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej</i>	
	<i>P 2.7 Zdefiniowana i udokumentowana funkcja Service Desk, w szczególności:</i>	
	<i>Model funkcji Service Desk</i>	
	<i>Opis funkcji Service Desk</i>	
	<i>Mapa funkcji Service Desk</i>	
	<i>Zdefiniowane KPI dla procesu</i>	
	<i>Schematy przebiegu procesów w ramach funkcji Service Desk z opisem czynności i powiązań między nimi oraz z podziałem czynności na role</i>	
	<i>Opis ról zidentyfikowanych w ramach funkcji Service Desk (dla poszczególnych grup wsparcia i zarządczych) oraz powiązań między nimi</i>	
	<i>Szczegółowy opis zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla zidentyfikowanych ról</i>	
	<i>Zdefiniowane KPI dla funkcji Service Desk</i>	
	<i>Krytyczne czynniki wdrożenia funkcji Service Desk</i>	

	Scenariusz wdrożenia funkcji Service Desk	
	Procedury realizacji zadań w ramach funkcji Service Desk	
	Procedury obsługi użytkowników	
	P 2.8 Zdefiniowany model organizacji, w szczególności:	
	Szczegółowy opis modelu organizacji, świadczącej usługi IT zgodnie ze standardem ITIL	
	Szczegółowy opis wzajemnych relacji na poziomie ról między poszczególnymi procesami, oraz pomiędzy procesami a funkcją Service Desk w organizacji	
	Zdefiniowane KPI dla procesu	
	P 2.9 Zbiorczy dokument zawierający opisy poszczególnych procesów i funkcji ITIL, definiowanych w ramach niniejszego zamówienia	
Etap 3 Opracowanie projektu technicznego	P 3.1.1 Wymagania szczegółowe do odwzorowania zaprojektowanych procesów i funkcji w narzędziu ITSM	17 tygodni od daty podpisania umowy
	P 3.1.2 Scenariusze obiegu zgłoszeń	
	P 3.1.3 Scenariusze eskalacji zgłoszeń	
	P 3.1.4 Zasady kategoryzacji zgłoszeń	
	P 3.1.5 Zasady priorytetyzacji zgłoszeń	
	P 3.1.6 Lista kluczowych raportów z wytycznymi w zakresie niezbędnej zawartości informacyjnej	
	P 3.1.7 Lista kluczowych danych, które muszą być przechowywane w systemie	
	P 3.2.1 Wymagania szczegółowe do odwzorowania zaprojektowanych ról, grup wsparcia, powiązań między nimi w narzędziu ITSM	
	P 3.2.2 Wymagania dotyczące uprawnień dla poszczególnych ról i grup wsparcia	

	P 3.3.1 Wymagania dotyczące przygotowania interfejsów użytkownika oraz interfejsów dla poszczególnych grup wsparcia, zawartości informacyjnej widoków i powiązań między nimi. Zdefiniowanie proponowanych statystyk i raportów wraz z zawartością informacyjną	
	P.3.3.2 wymagania techniczne dotyczące narzędzia ITSM	
Etap 4 Konsultacje, warsztaty i szkolenia dotyczące przygotowania pracowników IT do realizacji prac projektowych	P 4.1.1 Harmonogram szkoleń i warsztatów	19 tygodni od daty podpisania umowy
	P 4.1.2 Protokół potwierdzający przeprowadzenie szkoleń i warsztatów oraz zaświadczenia z odbycia szkoleń, zgodnie z zakresem zamówienia	
	P 4.1.3 Materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej	
	P 4.1.4 Egzaminy certyfikacyjne (dla szkoleń przygotowujących do certyfikacji)	
	P 4.1.5 Dyplomy (certyfikaty, zaświadczenia) potwierdzające uczestnictwo	

Wszystkie ww. produkty będą opracowane w języku polskim i przekazywane w formie papierowej (w 2 egzemplarzach) i elektronicznej na nośnikach CD (w 2 egzemplarzach) w formatach: doc dla plików tekstowych, mpp dla harmonogramów i xls dla obliczeń a także pdf.

Zamawiający nie dopuszcza udziału podwykonawców przy wykonywaniu usługi (nie może być powierzona podwykonawcom usługa) szkolenia i egzaminów ze względu na zgodność szkoleń z biblioteką ITIL, zachowanie ścieżki szkoleń zgodnych z ITIL, możliwość zdania egzaminu i uzyskania przez Zamawiającego certyfikatu ITIL uznawanego na świecie, na potwierdzenie, czego Zamawiający wymaga od Wykonawcy udokumentowania posiadania akredytacji jednostki certyfikującej ITIL na świecie, licencjonowanej przez APM Group (jako oficjalnego akredytatora ITIL) wskazanego przez OGC

Wykonawca lub jeden z Wykonawców występujących wspólnie musi posiadać certyfikaty:

- a) Akredytowanej Jednostki Szkoleniowej,
- b) Autoryzowanego Centrum Egzaminacyjnego

Certyfikaty powinny być aktualne

E. Kwalifikacje wymagane

1. Zrealizowanie w ostatnich 3 latach (liczonych od daty wszczęcia postępowania, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) co najmniej trzech projektów z obszaru opracowania procesów zarządzania usługami IT (ITSM). Każdy projekt powinien być obejmować swym zakresem, co najmniej zarządzanie poziomem usług, budowa katalogu usług, zarządzanie problemem, zarządzanie incydem, zarządzanie zmianą, zarządzanie konfiguracją, z czego co najmniej jeden projekt dla organizacji administracji publicznej i co najmniej jeden projekt dla organizacji o strukturze wielooddziałowej liczącej co najmniej 20 jednostek terenowych, obejmujący swym zakresem co najmniej 80% tych jednostek.
2. Zrealizowanie w ostatnich 3 latach, co najmniej dwóch projektów w zakresie wsparcia i nadzoru nad wdrożeniem co najmniej dwóch różnych narzędzi do zarządzania usługami IT (ITSM), posiadających certyfikat PinkVerify™ Service Support, lub PinkVerify™ Service Support Enhanced i pochodzących od różnych producentów;
3. Wykonane co najmniej 3 przeglądy/audyty organizacji IT pod kątem zgodności z wymaganiami biblioteki ITIL w tym 2 dla administracji publicznej;

F. Kwalifikacje zespołu Wykonawcy

Wykonawca dysponuje osobami, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia, posiadającymi doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do wykonania zamówienia (lub przedstawia pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia takich osób),

- w tym co najmniej 3 (trzech) osób sprawujących funkcję konsultantów (wraz z kierownikiem projektu),
 - w tym co najmniej dwóch konsultantów posiadających wiedzę w zakresie: analiza procesów zarządzania usługami IT w organizacji, projektowanie struktury organizacyjnej, opisywanie procesów zarządzania usługami IT, ocena i audyt procesów zarządzania usługami IT, wdrażanie zmian w procesach, umiejętności raportowania, umiejętności menedżerskie, potwierdzone certyfikatem Manager's Certificate in IT Service Management, posiadającym akredytację jednostki certyfikującej ITIL na świecie, licencjonowanej przez APM Group (jako oficjalnego akredytatora ITIL) wskazanego przez OGC.
- wszyscy konsultanci powinni posiadać wyższe wykształcenie
- dwa lata doświadczenia jako menedżer lub konsultant w dziedzinie zarządzania informatyką z udziałem w co najmniej dwóch projektach z zakresu zarządzania usługami IT (ITSM).
- kierownik projektu zobowiązany jest posiadać umiejętności takie jak: przygotowanie projektu, inicjowanie projektu, planowanie procesów, technika planowania oparta na produktach, zarządzanie strategiczne projektem, sterowanie etapem, zarządzanie zakresem etapu, zarządzanie wytwarzaniem produktów, zarządzanie ryzykiem, zamykanie projektu; potwierdzone certyfikatem PRINCE 2 lub PMI lub równoważny.