**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**На приобретение системы управления ИТ-услугами - ITSM (IT Service Management)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Перечень основных данных и требований** | **Основные данные и требования** |
| 1 | Заказчик | ЗАО «Кумтор Голд Компани» |
| 2 | Место выполнения работ | Кыргызская Республика, г.Бишкек, ул.Ибраимова 24 |
| 3 | Цель | Приобретение системы управления ИТ-услугами |
| 4 | Функциональные требования | В системе должна быть предусмотрена возможность реализации процессов ITIL (См. Приложение 1) |
| 5 | Количество лицензий | Возможность использования ITSM системы 60 агентами (одновременное использование не менее 30) |
| 6 | Требование к Исполнителю | Наличие партнерского статуса с официальным производителем программного продукта по управлению сервисными активами и конфигурациями, или заключение договора напрямую с поставщиком |
| 7 | Сроки действия лицензий, срок технической поддержки, гарантийный период на оказание услуг | Срок действия лицензий минимально 1 год, техническая поддержка минимально 1 год, гарантийный период на оказание услуг минимально 1 год. |

**Документы, которые необходимо предоставить для участия в отборе:**

* Описание опыта компании;
* Регистрационные документы компании;
* Рекомендации от предыдущих клиентов за последние три года;
* Отсутствие исполнительных производств, арестованного имущества;
* Отсутствие задолженности по налогам и сборам.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ
   1. Задачи модуля
2. Построение функциональной структуры службы для дальнейшего автоматического или ручного распределения ответственности специалистов за решением инцидентов и задач / нарядов на работы;
3. Обеспечение контроля загрузки сотрудников различных линий поддержки и функциональных команд;
4. Контроль хода выполнения всех обращений;
5. Отслеживание временных характеристик выполнения всех обращений согласно параметрам качества, определенным на уровне SLA;
6. Повышение прозрачности всех процессов решения инцидентов посредством гибкого механизма оповещений и эскалации (иерархической и функциональной);
7. Использования Базы знаний при разрешении обращений пользователей;
8. Формирование персонализированной отчетности с целью непрерывного контроля ключевых показателей работы службы поддержки;
9. Коммуникация с пользователями, в том числе, получение от них обратной связи различными способами: комментарии и переписка по запросам и оценки обслуживания.
   1. Жизненный цикл инцидентов

Система должна иметь инструмент для реализации всего жизненного цикла инцидентов.

**Выявление инцидентов**

1. Ручной и автоматический режим формирования записей инцидентов;
2. Записи могут создаваться пользователями ИТ-услуг с помощью портала самообслуживания.
3. Записи могут создаваться сотрудниками ИТ от имени пользователя.
4. Автоматическая регистрация обращений, поступающих на электронный адрес службы поддержки;
5. Регистрация инцидентов по телефону (см. пункт Интеграция);
6. С помощью настраиваемых web-форм;
7. Регистрация обращений из корпоративных порталов, сайтов и внешних бизнес-систем посредством интеграции.

**Регистрация инцидентов**

Присвоение каждой записи инцидента уникального ID;

Фиксация времени и даты создания записи и ее последующего изменения;

Сохранение в записи полной контактной информации (ФИО инициатора, способ обратной связи);

Фиксация информации об источнике сообщения об инциденте (человек, событие, группа).

**Категоризация и приоритезация**

Разделение обращений на инциденты и запросы на обслуживание;

Возможность изменения типа заявки с инцидента на другой тип заявки (запрос на обслуживание, проблема, запрос на изменение);

**Первичная диагностика**

Фиксация признаков сбоя и результатов диагностики его причин;

**Эскалация**

Функциональная – на основе определяемых в ручном режиме или преднастроенных условий (целевой показатель уровня услуги и операционного уровня, приоритет бизнеса и степень поддержки);

**Диагностика и исследование**

Возможность создания запроса на обслуживание из записи инцидента, а также установления связи между ним и запросом на обслуживание;

Возможность открытия запроса на изменение (RFC) из записи инцидента, а также установления причинно-следственных связей между событиями и запросами на изменение.

**Разрешение инцидента и восстановление**

Назначение ответственных за устранение инцидента исполнителей (группа, отдел или сотрудник);

Хранение информации о статусе инцидента;

Все авторизованные пользователи имеют доступ к данным об инциденте, при этом накладываются ограничения на операции с ключевыми атрибутами (приоритет, статус, место в очереди), которые доступны только сотрудникам техподдержки или иным ответственным лицам;

Введение резолюции с возможностью разграничения к просмотру для ИТ специалистов/пользователей;

Сохранение в истории инцидента полных данных о действиях, произведенных в процессе разрешения и восстановления услуги, и осуществлявших их сотрудниках;

Автоматические массовые операции с записями инцидентов (классификация, создание и объединение записей);

Автоматический контроль и мониторинг времени реакции и разрешения проблемы в соответствии с уровнем услуги и/или приоритетом.

**Закрытие инцидента**

Фиксация данных о разрешении/закрытии инцидента, включая время и дату;

Оценка удовлетворенности пользователей результатами работ по устранению проблемы.

* 1. Необходимые функции

1. Использование заранее предустановленных действий объектов, выполняющих по определенным правилам различные операции.
2. Раздельные потоки обработки обычных инцидентов, значительных (Major) и инфраструктурных инцидентов;
3. Построение иерархических структур инцидентов (мастер-инцидент и зависимые инциденты);
4. Возможность поменять тип заявки с «Инцидент» на «Запрос на обслуживание», на «Запрос на изменение», на «Проблему»;
5. Закрытие / повторное открытие инцидента.
6. Назначение одного инцидента на нескольких специалистов ИТ.
7. Возможность создания дополнительных подзапросов - рабочих заданий с назначением на разных сотрудников и возможностью назначить срок исполнения по каждой задаче
8. Назначение/переназначение ответственных.
9. Работа с таймерами SLA (счетчик времени, остановка, запуск, ожидание поставки и т. д.).
10. Возможность вывода полного списка действий по инциденту для печати или отправки отчета по электронной почте.
11. Возможность резервирования номера инцидента до его сохранения.
12. Индикация необходимости первоначальной связи с пользователем в общем списке инцидентов.
13. Статистика по обработке инцидентов в режиме реального времени.
14. Использование для решения инцидентов в рамках первой линии поддержки поиска по «похожим инцидентам». Поиск ведется по КЕ, затронутому пользователю, категории и т. д.
15. На основе инцидента можно создать сущности: проблему или изменение (процесса, задачи и т. д.).
16. Коммуникации между сотрудниками различных линий поддержки, а также пользователями.
17. Настройка уведомлений по электронной почте и в личном кабинете по различным параметрам: создание заявок, изменение статуса, назначение заявок и установление сроков исполнения и т.д.
18. Возможность гибкой фильтрации списка всех инцидентов по различным параметрам: статусу, срочности, назначенному сотруднику и т.д.
19. Цветовое подсвечивание заявок по различным параметрам (сроки исполнения, приоритеты, влияние на группы пользователей и т.д.)
20. Мониторинг всего процесса разрешения инцидента по мере прохождения всех стадий.
21. Создание формы инцидента с возможностью определить, какие поля являются обязательными для заполнения.
22. Подсчет трудозатрат решения инцидента, отдельной задачи, сотрудника.
23. При назначении инцидентов руководителем группы должна быть предусмотрена возможность просмотреть текущую загрузку сотрудника по открытым заявкам.
24. Возможность автоматического назначения инцидента на сотрудника в зависимости от типа заявки.
25. Приоритет формируется на основании срочности, проставляемой пользователем (может быть пересмотрена сотрудником поддержки) и влияния, проставляемого сотрудником.
26. Система должна отслеживать инциденты с превышением времени разрешения, несоответствия уровня обслуживания, по указанным метрикам, и предоставлять возможность просмотра данных.
27. Контроль времени исполнения заявок.
28. Инструмент аналитики и отчетности (метрики, дашборды, встроенные отчеты, возможность выгрузки данных, создание собственных отчетов)
    1. Взаимодействие с другими модулями

Интеграция с инструментами управления заявками на обслуживание;

Интеграция с инструментами управления Базой знаний;

Возможность создать запрос на изменение (RFC) из модуля управления инцидентами;

Интеграция с инструментами управления релизами и развертыванием;

1. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ
   1. Задачи модуля
2. Сформировать централизованный портал, сфокусированный на предоставлении услуг и ориентированный на потребителя этих сервисов.
3. Ускорить выполнение запросов на обслуживание.
4. Оптимизировать затраты на выполнение запросов.
5. Контролировать и планировать загрузку сотрудников по выполнению запросов на обслуживание.
6. Обеспечить коммуникации между сотрудниками разных подразделений для сокращения времени работы над выполнением запроса.
7. Контролировать и документировать ход работ с запросами.
8. Обеспечить прозрачность выполнения работ над запросом путем возможности мониторинга всего процесса.
   1. Жизненный цикл заявок на обслуживание

Система должна иметь инструмент для реализации всего жизненного цикла заявок на обслуживание.

**Регистрация заявок на обслуживание**

1. Записи могут создаваться пользователями ИТ-услуг с помощью портала самообслуживания.
2. Записи могут создаваться сотрудниками ИТ от имени пользователя.
3. Регистрация заявок по телефону.
4. Автоматическая регистрация обращений, поступающих на электронный адрес службы поддержки;
5. Регистрация обращений из корпоративных порталов.

**Категоризация и приоритезация**

Определение категории заявок на основе настраиваемого справочника с иерархической структурой;

Приоритезация заявок в соответствии с установленными приоритетами в ручном режиме либо преднастроенными условиями;

Автоматический расчет приоритета на основе информации о SLA, типе конфигурационной единицы и т.д.;

Возможность корректирования приоритета в процессе обработки заявки с фиксацией изменений для последующего аудита и отражения в отчетах;

Возможность изменения типа заявки с инцидента на другой тип заявки (запрос на обслуживание, проблема, запрос на изменение).

**Утверждение заявки на обслуживание**

Перенаправление заявки на утверждение автоматически согласно преднастроенным правилам или вручную ответственным сотрудником.

**Делегирование полномочий**

Перенаправление заявки на утверждение сотруднику, замещающему руководителя, в случае отсутствия руководителя на работе.

**Выполнение заявки на обслуживание**

Назначение ответственных за выполнением заявки (группа, отдел или сотрудник);

Возможность создания запроса на обслуживание из записи инцидента, а также установления связи между ним и запросом на обслуживание;

Хранение информации о статусе;

Сохранение в истории заявки полных данных о действиях, произведенных в процессе выполнения заявки, и осуществлявших их сотрудниках;

Массовые операции с записями (классификация, создание и объединение записей);

Автоматический контроль и мониторинг времени реакции и выполнения в соответствии с уровнем услуги и/или приоритетом.

**Закрытие заявки на обслуживание**

Фиксация данных о разрешении/закрытии заявки, включая время и дату;

Оценка удовлетворенности пользователей результатами работ по заявке.

* 1. Необходимые функции

1. Создание записей запросов на обслуживание и хранение детальной информации о запросе;
2. Возможность поменять тип заявки с «Запрос на обслуживание» на «Инцидент», на «Запрос на изменение»;
3. Возможность для пользователей видеть описание доступных им услуг при создании запроса на обслуживание на портале самообслуживания;
4. Возможность для пользователей видеть/использовать доступные базы знаний при регистрации запроса на обслуживание на портале самообслуживания;
5. Фиксация даты и времени создания записи запроса на обслуживание и его изменения;
6. Категоризация запросов;
7. Инструмент для проведения согласования и утверждения перед выполнением запроса;
8. Фиксация сведений о срочности, степени влияния и приоритетности в записи запроса, возможность поменять эти атрибуты в ходе выполнения заявки.
9. Предоставление пользователю детализированной информации о статусе выполнения запроса;
10. Автоматическая маршрутизация запросов исполнителям: сотрудникам, группам, внешним организациям;
11. Использование шаблонов для наиболее типичных запросов на обслуживание;
12. Хранение сведений о категории закрытия запроса;
13. Средства для проведения анализа запросов на обслуживание для выявления тенденций;
14. Средства для проведения опросов об удовлетворенности пользователей;
15. Возможность возобновить обработку ранее закрытого запроса;
16. Автоматическое отклонение или подтверждение решения со стороны участника системы с помощью портала самообслуживания или по электронной почте;
17. Коммуникации между сотрудниками различных линий поддержки, а также пользователями.
18. Настройка уведомлений по электронной почте и в личном кабинете по различным параметрам: создание заявок, изменение статуса, назначение заявок и установление сроков исполнения и т.д.
19. Возможность гибкой фильтрации списка всех заявок по различным параметрам: статусу, срочности, назначенному сотруднику и т.д.
20. Цветовое подсвечивание заявок по различным параметрам (сроки исполнения, приоритеты, влияние на группы пользователей и т.д.)
21. Мониторинг всего процесса по мере прохождения всех стадий.
22. Создание форм заявок на выполнение с возможностью определить, какие поля являются обязательными для заполнения.
23. Подсчет трудозатрат решения заявок, отдельной задачи, сотрудника.
24. При назначении заявки руководителем группы должна быть предусмотрена возможность просмотреть текущую загрузку сотрудника по открытым заявкам.
25. Возможность автоматического назначения заявки на сотрудника в зависимости от типа заявки.
26. Система должна отслеживать заявки с превышением времени разрешения, несоответствия уровня обслуживания, по указанным метрикам, и предоставлять возможность просмотра данных.
27. Контроль времени исполнения заявок.
28. Инструмент аналитики и отчетности (метрики, дашборды, встроенные отчеты, возможность выгрузки данных, создание собственных отчетов)
    1. Взаимодействие с другими модулями

Интеграция с инструментами управления инцидентами;

Возможность создать запрос на изменение (RFC) из модуля управления запросами на обслуживание;

Интеграция с инструментами управления релизами и развертыванием;

Интеграция с системой управления конфигурациями;

Интеграция с модулем каталога услуг для поддержки создания пользователем запроса на обслуживание прямо из каталога услуг, а также для создания и поддержки связей между записями о запросах на обслуживание и каталогом услуг;

1. УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ
   1. Задачи модуля
2. Организовать создание и сопровождение базы знаний.
3. Использовать материалы базы знаний в различных процессах управления.
   1. Необходимые функции
4. Генерация уникального ID для каждой записи/статьи в базе знаний;
5. Возможность размещать в записях БЗ вложенные файлы произвольных форматов (сообщения, электронные документы, таблицы, мультимедиа контент и т.д.);
6. Единый структурированный метод ввода с использованием форм создания новых записей;
7. Создание и поддержание связи между записями БЗ;
8. Автоматическая фиксация в записи базы данных информации об авторе, владельце данных, дате создания и т.д.;
9. Поиск данных в записях базы знаний по различным условиям (теме, владельцу, дате, ключевым словам и т.д.);
10. Поиск контента, который хранится в разных форматах;
11. Средства создания и поддержки FAQ для клиентов и пользователей;
12. Средства классификации данных в БЗ;
13. Возможность отправить статью на утверждение перед публикацией.
    1. Взаимодействие с другими модулями

Возможность для персонала, отвечающего за управление инцидентами, создавать записи БЗ;

Возможность для персонала, отвечающего за управление проблемами, создавать записи БЗ;

Быстрое создание записи базы знаний из записи изменения (RFC) и установление связи между записями;

Интеграция с базой данных о конфигурациях (CMDB) для поддержки связей между записями базы знаний и записями о конфигурационных единицах;

1. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ
   1. Задачи
2. Оценка влияния изменений на бизнес-процессы за счет анализа степени риска и технических последствий изменений.
3. Увеличение процента эффективности за счет усиления контроля над изменениями.
4. Сокращение времени, необходимого для осуществления изменений.
5. Четкий контроль и подробные отчеты о ходе выполнения изменений.
6. Контролировать все стадии процесса изменения и настройки и тем самым снижать риски, связанные с внедрением изменений.
7. Оптимизировать процедуру присвоения приоритетности запросам на изменения и за счет этого обеспечить поддержку наиболее важных бизнес-услуг.
8. Снизить объем звонков в службу поддержки благодаря сведению к минимуму сбоев, связанных с внесением изменений.
9. Планировать предстоящие изменения, согласовывая с заинтересованными сторонами, контролировать ответственность за внедрение изменений.
10. Вести учет затрат на подготовку и внедрение изменений.
11. Анализировать результаты изменений.
    1. Необходимые функции
12. Присвоение уникального ID каждой записи запроса на изменение (RFC);
13. Возможность создания изменений на основе инцидентов;
14. Фиксация даты и времени создания записи запроса на изменение и ее последующего изменения;
15. Мониторинг и отслеживание изменений на протяжении всего их жизненного цикла (от предварительной оценки до закрытия);
16. Разделение изменений на типы и возможность настройки процесса для обработки изменений каждого типа;
17. Категоризация изменений по степени их влияния и приоритету;
18. Документирования хода и результатов процедуры согласования изменений;
19. Возможность отклонения запроса на изменение специальной ролью;
20. Возможность настройки полномочий членов Комитета по изменениям (CAB) в зависимости от их роли;
21. Индикация факта одобрения на проведение изменения;
22. Инструменты для проведения предварительной оценки изменения;
23. Формирование графика изменений с соответствующим контролем доступа, отражающего все утвержденные изменения и уведомления для пользователей и персонала ИТ-подразделений;
24. Формирование графика ожидаемого простоя услуг;
25. Контроль наличия протестированного плана отката или восстановления при утверждении изменения;
26. Напоминания о готовности к проверке завершенных изменений;
27. Фиксация информации об уже проведенных проверках изменений;
28. Фиксация даты закрытия изменений. Возможность указать категорию закрытия;
29. Поддержка создания и использования шаблонов изменений;
30. Поддержка процесса внедрения стандартных изменений;
31. Инструменты для анализа, проработки и планирования предложений об изменениях;
32. Поддержка связи между изменением и его технико-экономическим обоснованием, а также документацией по рискам и требованиям;
33. Ручное и автоматическое распределение ответственности на сотрудника или команду;
34. Возможность поделить изменение на этапы;
35. Расчет запланированного и реально потраченного времени;
36. Согласование изменений посредством электронной почты или через портал самообслуживания;
37. Использование сложных согласований для важных изменений.
38. Возможность связать RFC с одним или несколькими инцидентами и проблемами, взаимосвязанными с данным изменением.
39. К RFC могут быть привязаны один или несколько КЕ, на которые будет воздействовать данное изменение.
40. Управление комплексными изменениями. К RFC привязывается процесс, который состоит из последовательности уровней, и они разбиваются на задания. Дополнительно каждый уровень может иметь подпроцессы.
41. Наличие средства для автоматизации процессов выполнения изменений. На разные этапы процесса выполнения изменения могут автоматически назначаться различные сотрудники или группы специалистов.
42. Наличие календаря изменений, который обеспечивает графическим изображением все планируемые и текущие изменения, делает доступным отслеживание возможных конфликтов в результате пересечений стадий внедрения изменений.
43. Возможность приостановки хода изменений для выбранных систем в заранее введенные сроки (плановые аудиты и т. д.) - «Заморозка изменений».
44. Инструмент аналитики и отчетности (метрики, дашборды, встроенные отчеты, возможность выгрузки данных, создание собственных отчетов)
    1. Взаимодействие с другими модулями

Установление и поддержка связей между записями об изменениях и записями инцидентов;

Установление связи между записями о проблемах/известных ошибках и записями об изменениях;

Возможность согласования и планирования работ по релизам и развертыванию с помощью инструментов управления изменениями.

1. УПРАВЛЕНИЕ КАТАЛОГОМ СЕРВИСОВ (УСЛУГ)
   1. Необходимые функции
2. Централизованный контроль всех услуг.
3. Поддержка жизненного цикла услуг, начиная с создания сервиса и до его списания;
4. Организация поиска, облегчающего пользователям формирование заказа;
5. Возможность опубликовать услуги на портале самообслуживания с возможностью ограничения доступов пользователям, группам или подразделениям компании.