



“АЕЦ Козлодуй” ЕАД, гр. Козлодуй

България, 3321 гр. Козлодуй, +359 973 73530, факс +359 973 76027

О Б Я В Л Е Н И Е

За участие в конкурс по оферти за

“Внедряване на добрите практики от ITIL в дейностите по поддръжка на IT услугите в отдел “Информационни системи и компютърна техника” в “АЕЦ – Козлодуй” ЕАД”

“АЕЦ Козлодуй” ЕАД на основание чл.2, ал.1, т.2 от НВМОП кани всички заинтересовани да подадат оферти за участие в конкурс по оферти за възлагане на обществена поръчка при следните условия:

1.	Технически характеристики:	съгласно Техническо задание - 4 стр.
2.	Количество:	Съгласно Приложение 1(Обхват на услугите)- 2 стр.
3.	Срок за изпълнение:	Три календарни месеца
4.	Гаранционен срок:	-
5.	Условие за изпълнение:	Изпълнителят трябва да използва софтуер при моделиране на процесите, съвместим с използвания от “АЕЦ Козлодуй” ЕАД софтуер от фамилията ARIS.
6.	Предлагана цена:	Участникът посочва единични цени за всеки етап от изпълнение на проекта и обща цена за изпълнение на поръчката, но не включва ДДС.
7.	Начин на плащане:	Възложителят заплаща цената чрез банков превод в срок до 15 работни дни след завършване на всеки етап, срещу двустранен Протокол за завършване на етапа и оригинална данъчна фактура.
8.	Документи, съпровождащи стоката и необходими за провеждане на входящ контрол	- Двустранен протокол за завършване на етапа - Оригинал на данъчна фактура

9.	Валидност на офертата:	Най-малко 90 дни от датата на подаване на офертата
10	Показатели за оценка на офертите:	Съгласно стандартизирана методика, която може да намерите на адрес: www.kznpp.org/Новини/Обществени поръчки/Конкурси по оферти .
11	Съдържание на офертата:	Всеки участник представя оферта, която трябва да съдържа: 1. Цена по отделни етапи и обща цена без ДДС; 2. Срок за изпълнение и график за изпълнение; 3. Условие на плащане – след приключване на всеки етап; 4. Валидност на офертата; 5. Удостоверение за актуално състояние с дата на издаване не по-рано от 3 месеца, считано от датата на отваряне на офертите; 6. Референции, доказващи успешно реализирани проекти, опит във внедряване на системи за управление на бизнес процеси в България, опит в разработването и интеграцията на софтуерни продукти; 7. План за осигуряване на качеството и Списък на екипа за изпълнение на задачата; 8. Сертификат на системата за управление на качеството, съгласно БДС EN ISO 9001:2000 9. Информационен лист, съдържащ следното: Банкови реквизити, Точен адрес, Идентификационен номер по ЗДДС, Телефон, факс и лице за контакти.
12	Място и начин на представяне на офертата:	Лично, чрез препоръчана поща или чрез куриер на адрес: “АЕЦ Козлодуй” ЕАД Централно Деловодство в запечатан плик с надпис “За конкурс по оферти 14217 с предмет: “ Внедряване на добрите практики от ИТІІ в дейностите по поддръжка на ІТ услугите в отдел “Информационни системи и компютърна техника” в “АЕЦ – Козлодуй” ЕАД ”, име, адрес и телефон на участника и лице за контакт
13	Срок за представяне на офертите:	до 16:00 ч. на 30.07.2008г.
14	Лице за контакт и допълнителна информация	Десислава Георгиева Специалист “Договори” тел: +359 973 7 24 46 факс: +359 973 7 60 06 e-mail: Dgeorgieva@npp.bg

В Очакване на Вашето предложение,

С поздрав

Богдан Димитров

Ръководител управление “Търговско”



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД

Блок: Венчки

УТВЪРЖДАВАМ

Система: Информационна система на
„АЕЦ Козлодуй” ЕАД

ДИРЕКТОР „П”: ...

(К. НИКОЛОВ)

Подразделение: ИС и КТ

..... 2008 г.

СЪГЛАСУВАЛ:

ДИРЕКТОР „Б и К”: ...

..... (М. ЯНКОВ)

Р-Л УПРАВЛЕНИЕ „Е”: ...

..... (Ал. НИКОЛОВ)

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

Искан. № 02-ИС и КТ ТЗ-045

ТЕМА: Внедряване на добрите практики от ITIL в дейностите по поддръжка на IT услугите в отдел „Информационни системи и компютърна техника”.

1. Програма за финансиране

1.1. Средствата за изпълнение на заданието са планирани в мероприятие №30602320 от програма 083 на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД за 2008 година.

2. Въведение

2.1. Потребител е отдел „ИС и КТ”.

2.2. Проектът има за цел прилагането на международните най-добри практики и по-специално ITIL – IT infrastructure Library референтни модели в дейността на отдел „ИС и КТ”.

3. Източници на информация

3.1. ДОД.ИНД.ПК.070/02 – „Правила за осигуряване на качеството. Използване на информационни системи, компютърна и офис-техника в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД”.

3.2. ДОД.ОУ.ПОК.218/01 – „Правила за осигуряване на качеството за заявяване, разработване и въвеждане в експлоатация на софтуер”.

3.3. ДБК.КД.ИН.028/05 – „Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор”.

3.4. 00.КЦБК.ОК-ПК-09-1 – „Процедура по качество №9. Управление на процесите”

3.5. ITIL.

3.6. ISO/IEC 20000.

3.7. Други приложими по решение на Изпълнителя, като избора им да бъде обоснован.

4. Общ преглед

4.1. ITIL представлява документация от специализирани методологически принципи, представляващи най-добрата практика за управление и оптимизиране на ИТ процеси и услуги. ITIL е набор от правила, независими от производителите, които описват систематичните процедури за въвеждане, изпълнение и управление на ИТ и неговите услуги. ITIL описва процесите, функциите, ролите, отговорностите и градивните елементи. Всичко това формира основата за създаването на ефективни и качествени ИТ операции.

4.2. Принципът, който стои в основата на разработването на ITIL е осъзнаването, че организациите стават все по-зависими от ИТ за постигането на собствените си корпоративни и бизнес нужди. Това предопределя по-големите изисквания за високо качество на предлаганите ИТ услуги.

4.3. Предвижда се проучване на удовлетвореността на клиентите от качеството, обхвата и достъпността на услугите, предоставяни от отдел „ИСиКТ“, идентифициране и внедряване на възможности за подобряване на работата, изготвяне на стандарти за класификация и приоритизация на инциденти, искания за услуги и оплаквания и определяне на стандартни времена на реакция.

5. Функции

5.1. Описване на текущото състояние на процесите на отдел „ИСиКТ“.

5.2. Изясняване на желаното бъдещо състояние. Процеси на отдел „ИСиКТ“ в бъдещо състояние.

5.3. Изготвяне на анализ.

5.4. Подготовка на оперативни процедури.

5.5. Подобряване на системата за отчитане на работата.

5.6. Внедряване на новите процеси, обучение на специалистите от отдел „ИСиКТ“ по новите процеси

5.7. Действия по отстраняване на несъответствията след внедряването.

6. Специфични изисквания

6.1. Изисквания към изпълнението на поръчката

6.1.1. Услугата да включва дейностите по Приложение 1.

6.1.2. След изпълнението на поръчката, Изпълнителят да предостави разработените одобрени модели за ползване от Възложителя във формат, който позволява въвеждането им в използвания модел на бизнес процесите в дружеството.

6.2. Изисквания към Изпълнителя

- 6.2.1. Изпълнителят да притежава сертификат за качество ISO 9001:2000 за предоставяне на консултантски услуги за управление и контрол, моделиране и оптимизация на бизнес процеси.
- 6.2.2. Изпълнителят да има успешно реализирани проекти за организационно усъвършенстване на дейността на звена за ИТ услуги чрез прилагането на международните най-добри практики и по специално ITIL, доказани с писмени референции от клиентите.
- 6.2.3. Изпълнителят да използва софтуер при моделиране на процесите, съвместим с използвания от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД софтуер от фамилията ARIS.
- 6.2.4. Изпълнителят да притежава опит във внедряване на системи за управление на бизнес процеси в България, като наличието на опит в поне три проекта в областта на енергетиката се счита за предимство.
- 6.2.5. Изпълнителят да притежава опит в разработването и интеграцията на софтуерни продукти.

7. Организация на работата

- 7.1. В срок до една седмица от подписване на договора Изпълнителят да представи подробна работна програма и график за изпълнение на договора.
- 7.2. Изпълнителят да осигури свой екип за участие в работните срещи до завършване на договора, съгласно представената и съгласувана работна програма.

8. Осигуряване на качеството

- 8.1. Като част от предложението за изпълнение на договора да се представи “План за осигуряване на качеството” за изпълнение на този договор.
- 8.2. Като част от предложението за изпълнение на договора, в “Плана за осигуряване на качеството” да се представи списък на екипа за изпълнение на задачата.
- 8.3. В срок до една седмица след подписване на договора Изпълнителят да представи и съгласува с “АЕЦ Козлодуй” “План за осигуряване на качеството” (ПОК) на този проект.
- 8.4. При изпълнение на отделните задачи да се използват съответните документи, основните от които са цитирани в т. 3 на това ТЗ.
- 8.5. Изпълнителят, при подписване на договора, поема задължението да спазва действащите инструкции за организация на работата в “АЕЦ Козлодуй”.
- 8.6. Изпълнителят, при подписване на договора, поема задължението да изпълнява изискванията на “АЕЦ Козлодуй” по отношение на определяне на фазите на проекта и задължителните документи:
 - План за осигуряване на качеството;
 - Проектна документация.
- 8.7. Изпълнителят, след сключване на договора, се задължава да спазва изискванията за достъп до площадката, определени в “Инструкция по

качество. Работа на външни организации при сключен договор”, ДБК.КД.ИН.028/05.

- 8.8. Обемът и видът на входните данни, необходими за изпълнението на договора да се определи от Изпълнителя и да се съгласува с Възложителя.

9. Етапи и изходни документи

- 9.1. Етапите и изходните документи се предлагат от Изпълнителя и се съгласуват от Възложителя.
- 9.2. Крайните резултати да се оформят във финален отчет.
- 9.3. Всички документи се предават на български език

10.Срок на изпълнение

- 10.1. Сроky за изпълнение е 3 (три) календарни месеца от датата на подписване на договора.

11.Обучение

- 11.1. Изпълнителят да осигури необходимото обучение и подпомагане на специалистите от отдел „ИСиКТ”.
- 11.2. Обучението да бъде предварително планирано и съгласувано с Възложителя.

12.Заключителни условия

- 12.1. Изискванията относно организацията на работа могат да се променят след обосноваване на необходимостта от промени и съгласуването им с Възложителя.

Н-к отдел „ИС и КТ”


АНАСТАС ХРИСТЕВ

Обхват на услугите

за внедряване на процеси, базирани на ITIL в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

1. Цел на проекта

Проектът цели внедряване на добрите практики от ITIL в дейностите по поддръжка на IT услугите в отдел „Информационни системи и компютърна техника“.

В резултат на изпълнение на проекта, се повишава удовлетвореността на потребителите от качеството, обхвата и достъпността на услугите по IT поддръжка, и се намаляват разходите на човешки и финансови ресурси по IT поддръжката.

2. Обхват на проекта

Проектът обхваща етапите, описани в таблицата, които се изпълняват последователно. Всеки етап има конкретен резултат. Проектът се фокусира върху ITIL процесите, свързани с поддръжка на IT услугите, а именно:

- централизирана поддръжка на IT потребителите и управление на инцидентите;
- процеси по отстраняване на причините за инцидентите (управление на проблемите);

№	Описание на етапа	Резултат
1.	<i>Анализ на текущото състояние по поддръжка на IT услугите (управление на инцидентите)</i>	
1.1.	Проучване на удовлетвореността на IT потребителите от поддръжката в началото на проекта	Проведено изследване на удовлетвореността на IT потребителите от поддръжката; Отчет от проведеното изследване;
1.2.	Анализ на текущото състояние по процесите, свързани с поддръжката на IT услугите: - преглед на наличната документация регламентираща реда за поддръжка на IT услугите; - интервюта със служителите, осигуряващи поддръжка на IT услугите; - документиране на резултатите от анализа на текущото състояние;	Проведени интервюта със служителите и установена практика за поддръжка на IT услугите; Изготвен доклад с обобщени резултати от анализа на текущото състояние: - Определяне на процесни показатели за ефективност за процеса управление на инциденти, включително целеви стойности - Препоръки за подобряване на работата по управление на инциденти, съобразени с добрите практики от ITIL - Препоръки за настройки/изменения на информационната система, в съответствие с направения анализ
2.	<i>Разработка и съдействие при внедряване на процеси по отстраняване на причините за инцидентите (управление на проблемите);</i>	
2.1.	Описание на процесите по управление на проблемите и разработка на план за внедряване	Изготвено описание на процесите по управление на проблемите: - Детайлно описание на управление на проблемите. - Определяне на отговорностите в процесите;

№	Описание на етапа	Резултат
		Изготвен План за внедряване на новите процеси, който включва: - Анализ на несъответствията /gap analysis/ между "текущо" и "бъдещото" състояние на детайлните процеси по управление на проблемите; - Определяне на необходимите задължителни условия за внедряване на новите процеси; Определени ключови показатели за ефективност за всеки процес.
2.2.	Изготвяне на процедури за работа и други документи за работа	Изготвени процедури за работа и други документи
2.3.	Анализ на съответствието между информационната система и процесите	Доклад с анализ на съответствието и препоръки за настройки/изменения на информационната система, за да отговаря на дефинираните процеси.
2.4.	Съдействие за внедряване на процесите - Обучение на служителите за работа по новите процеси; - Регистриране на несъответствия в процесите, възникнали при внедряването;	Обучени IT служители, отговорни за управлението на проблемите по новите процеси. Отчет за изпълнението на етапа.

3. Организация на изпълнението на проекта

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява Ръководител на проекта, чрез който се осъществяват контактите с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Всеки етап завършва с представяне на резултатите от проекта пред ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и одобрение от негова страна чрез подписване на двустранен протокол за завършване на етапа. Констатираните писмени забележки към консултантите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се бъдат отстраняват в рамките на десет дневен срок.

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ осигурява Ръководител на проекта от негова страна и работна група за съдействие при реализацията на проекта в компанията.

4. Срок за реализация

Проектът да бъде реализиран за срок от три календарни месеца.