



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

DIREKTORAT ZA INFORMATIKO

Tržaška cesta 21, 1000 Ljubljana

tel.: 01/478-8651, faks: 01/478-8649
e: gp.mju@gov.si, www.mju.gov.si



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski sklad za regionalni razvoj



Tehnične specifikacije za javno naročilo računalniških storitev z oznako NMVISO-17/2015:

Izdelava načrta za vzpostavitev sistema upravljanja storitev IT - DRO
skladno z zahtevami standarda ISO 20000:20011

NMVISO-17/2015: Izdelava načrta za vzpostavitev sistema upravljanja storitev IT - DRO skladno z zahtevami standarda ISO 20000:20011

Naročnik naroča storitev, s katero bo izvedel vzpostavitev Sistema upravljanja storitev IT-DRO skladno z zahtevami standarda ISO 20000:20011.

Storitev zajema:

- a) izvedbo treh usposabljanj,
- b) izdelavo gradiva za tematske sklope od 1 do 8 v obliki gradiva za e-učilnico Upravne akademije (Moodle).
- c) izdelavo analize razkoraka med naročnikovim obstoječim sistemom obvladovanja procesov, kontrol in tveganj ter pričakovanji po standardu ISO 27005,
- d) izdelavo vzorčnega načrta obvladovanja tveganj v skladu s priporočili ISO 27002 in ISO 27005,
- e) izdelavo vzorčnega načrta obvladovanja kontrol po predlogu standarda ISO 27001 in predlogu ISO 27017
- f) izdelavo vsebinskih specifikacij za potrebe nadgradenj obstoječega naročnikovega informacijskega sistema za evidentiranje procesov in registra tveganj;

Podrobnejše specifikacije:

<u>Del: 1/2</u>	Storitev	Izdelek
a)	Izvedba treh usposabljanj	usposabljanja
b)	Izdelava gradiva za tematske sklope od 1 do 8 v obliki gradiva za e-učilnico Upravne akademije (Moodle).	elektronsko gradivo

Izvedba treh usposabljanj po naslednjem modelu:

Izvedba usposabljanj, na katerih udeleženci poslušajo vsebine standarda ISO 20000, po usposabljanju pa realizirajo dogovorjene naloge, predstavljene na usposabljanju. Na naslednjem usposabljanju se pregleda realizacijo in ustreznost rešitev, sprejme morebitne korektivne ukrepe in posluša nove vsebine, ki jim sledijo nove naloge. Rezultati izvedbe nalog iz programa aktivnega usposabljanja predstavljajo izdelke oz. potrebne aktivnosti, nujne za doseganje skladnosti z zahtevami ISO 20000.

Po tem modelu se izvedejo tri usposabljanja za tematske sklope 1 do 3.

Za vse tematske sklope (1-8) se izdelava elektronsko gradivo, ki je v primerni obliki za e-učilnico Upravne akademije, ki temelji na tehnologiji Moodle.

Usposabljanja in tematski sklopi:

- 1. Usposabljanje: Uvod v projekt ter vzpostavitev SMS (Service Management System)**
Namen: opisati projekt in njegove cilje, predstaviti standard ISO 20000:20011 in pomen vzpostavitve ter nenehnega izboljševanja SMS
Vsebina:
 - Opis in zahteve standarda ISO20000
 - Pregled povezanih ITIL procesov
 - Opis dela na projektu, vloge in naloge
 - Pregled obstoječega stanja procesov DI
 - Vzpostavitev SMS, spremljanje in izboljševanje SMS
 - Izdelava vzorca vzpostavitvenega dokumenta SMS**Trajanje: 7 šolskih ur**
Udeleženci: vodstvo in člani projektne skupine DRO
Izdelki: elektronsko gradivo:
- 2. Usposabljanje: Proces dobave storitev 1 (Service Delivery)**
Namen: vpeljava procesa dobave storitev
Vsebina:
 - Pregled in analiza Service level management procesa

- Pregled in analiza Service reporting procesa
- Pregled in analiza Service continuity in availability management procesa
- Analiza skladnosti obstoječih procesov
- Izdelava vzorčnih dokumentov za prve tri analize

Trajanje: 7 šolskih ur

Udeleženci: člani projektne skupine DRO

Izdelki: elektronsko gradivo:

3. Usposabljanje: Proces dobave storitev 2 (Service Delivery)

Namen: pregled in vpeljava procesa dobave storitev

Vsebina:

- Pregled in analiza Finančnega upravljanja
- Pregled in analiza Upravljanja z zmogljivostmi
- Pregled in analiza Upravljanja z informacijsko varnostjo
- Analiza skladnosti obstoječih procesov
- Izdelava vzorčnih dokumentov za prve tri analize

Trajanje: 7 šolskih ur

Udeleženci: člani projektne skupine DRO

Izdelki: elektronsko gradivo:

Tematski sklopi:

4. Tematski sklop: Kontrolni procesi

Namen: pregled in vpeljava kontrolnih procesov

Vsebina:

- Pregled in analiza Upravljanja s konfiguracijo (Configuration management)
- Pregled in analiza Upravljanja s spremembami (Change Management)
- Pregled in analiza Release and Deployment Management procesa
- Analiza skladnosti obstoječih procesov
- Izdelava vzorčnih dokumentov za prve tri analize

Obseg gradiva: 7 šolskih ur

Udeleženci e-učilnice: člani projektne skupine DRO

5. Tematski sklop: Upravljanje z incidenti in problemi (Incident and Problem Management)

Namen: pregled in vpeljava procesa upravljanja z incidenti in problemi

Vsebina:

- Upravljanje z incidenti
- Upravljanje z zahtevami
- Upravljanje s problemi
- Izdelava vzorčnih dokumentov za tri upravljaljske procese

Obseg e-gradiva: 7 šolskih ur

Udeleženci e-učilnice: člani projektne skupine DRO

6. Tematski sklop: Poslovni odnosi

Namen: pregled in vpeljava procesov, ki upravljajo poslovne odnose

Vsebina:

- Pregled in analiza Procesu upravljanja z dobavitelji
- Pregled in analiza Procesu upravljanja odnosov s strankami
- Analiza skladnosti obstoječih procesov
- Izdelava vzorčnih dokumentov za prvi dve analizi

Obseg e-gradiva: 7 šolskih ur

Udeleženci e-učilnice: člani projektne skupine DRO

7. Tematski sklop: Vpeljava in obvladovanje sprememb storitev

Namen: spoznati procese in način vpeljave novih storitev in spreminjanja storitev

Vsebina:

- Pregled obstoječih storitev
- Planiranje in razvoj novih storitev
- Spreminjanje obstoječih storitev
- Vpliv novih in spremenjenih storitev na organizacijo

- Metodološki pristop k analizi skladnosti obstoječih procesov

Obseg e-gradiva: 7 šolskih ur

Udeleženci e-učilnice: člani projektne skupine DRO

8. Tematski sklop: Pregled rezultatov projekta

Namen: pregled in analiza rezultatov projekta

Vsebina:

- Pregled popisanih procesov in njihova analiza
- Pregled identificiranih storitev
- Navodila za obvladovanje neskladnosti, ukrepanje in nenehno izboljševanje
- Pregled identificiranih deležnikov v procesu
- Priprava za nadaljnje delo
- Navodila za pripravo zaključnega poročila

Obseg e-gradiva: 7 šolske ure

Udeleženci e-učilnice: vodstvo in člani projektne skupine, ostali vabljeni

Analize in vzorčni dokumenti ter specifikacije (C-F):

<u>Del: 2/2</u>	Storitev	Izdelek
c)	Analiza razkoraka med naročnikovim obstoječim sistemom obvladovanja procesov, kontrol in tveganj ter pričakovanji po standardu ISO 27005	Dokument
d)	Izdelava vzorca načrta obvladovanja tveganj v skladu s priporočili ISO 27002 in ISO 27005	Dokument
e)	Izdelava vzorca načrta obvladovanja kontrol po predlogu standarda ISO 27001 in predlogu ISO 27017	Dokument
f)	Izdelava vsebinskih specifikacij za potrebe nadgradenj obstoječega naročnikovega informacijskega sistema za evidentiranje procesov in registra tveganj;	Dokument s specifikacijami

Splošne in jamčevalne zahteve:	
1	Lokacija izvedbe storitve, Ljubljana, Tržaška 21.
2	Način dela v obliki usposabljanj, priprava e-gradiva, dokumentov in specifikacij.
3	Vsa dela po pogodbi morajo biti zaključena najkasneje do 30. 11. 2015.
4	Ob zaključku naročila naročnik pridobi neizključne, časovno neomejene avtorske pravice nad vsemi izdelki (dokumenti, elektronskim gradivom, recepti ipd.), ki so nastali kot rezultat naročila. Gradivo za e-učilnico Upravne akademije bo dostopno zaposlenim v državnih organih.