

При съставяне на групите от експерти трябва да се внимава при поставянето в групата на експерти на със специализирана експертиза в група с експерти с по-малко формална квалификация и по този начин да има тенденция за доминиране на дискусията от по-опитните. Като риск при прилагането на този метод може да се посочи възможността да се изберат експерти, които нямат релевантен опит спрямо проблема в организацията или риска от конфликт на интереси, при който експертите да не желаят да предоставят неутрална оценка. Като предимство на този метод може да се посочи възможността да се достига до професионално и сравнително независимо мнение за проблеми, касаещи администрацията.

Предложена структура и съдържание на доклада с описание на подобрен модел за обмен на данни между участниците

1. Въведение

Включва се описание на:

- Цел и задачи;
- Кратко описание на методологията.

2. Подобрен концептуален модел на информационни потоци и процеси – комуникиращи участници, данни, цел на обмена, периодичност, канали за обмен и нива на сигурност, зависимост и критични стъпки и др.

3. Използвани нормативни документи и стандарти.

4. Обобщени изводи и оценки.



Управление на IT услугата (IT Service Management)

Въведение

Практиката в разработване и внедряване на IT продукти показва, че добрият програмен код и добре структурираните изисквания са необходимо, но не и достатъчно условие за предоставяне на добре работеща услуга.

Във връзка с подсигуриването на необходимото качество на внедряване и бъдеща работа на разработвания продукт е необходимо установяване на набор от процеси, които да гарантират:

- Адекватното управление на налични ресурси (човешки и инфраструктурни).
- Гъвкав отговор на настъпили събития, които биха смутили нормалното функциониране на услугата (инциденти, искания от клиенти, промени в IT инфраструктурата, бедствия и аварии и т.н.).
- Ясна методика за внедряване на промени в продукта, която дава възможност за:
 - прозрачно и навременно информиране на всички заинтересовани лица
 - ясен процес за одобрение на промените в IT инфраструктурата
 - документирана история и анализ на внедрени или отхвърлени промени
 - установени правила за гарантирането на постоянно функциониране, поддръжка и



проследимост на софтуера и свързаните с него бизнес процеси.

- Постоянно подобряване на услугата на база на натрупаният от експлоатацията и опит.

Обхват на конкретното задание

Целта на изработването на конкретното задание е дефиниране на стандарт за управление на разработваната IT услуга, чрез определяне на нейния "жизнен цикъл(препратка към речник: IT Service Lifecycle)" и начин на действие.

Данните, които са необходими за дизайн на стандарта за управление на бъдещата IT система са достъпни от останалата част от документацията в рамките на проекта (бизнес анализ, препоръки за технологичен жизнен цикъл на услугата), но част от тях е необходимо да бъдат емпирично установени от съществуващи звена и системи в МЗ, както и от заинтересованите от услугите предоставяни от МЗ лица.

Необходимият фундамент от данни включва:

- Стратегия за развитието на IT услугите(добре установената стратегия гарантира възможността на организацията да управлява рисковете и разходите по портфолиото от предоставяните от нея услуги).
- Добро разбиране на функциониращи и бъдещи системи в рамките на проекта.
- Добро разбиране за необходимите IT функции в рамките на проекта.
- Реалистична представа за зрелостта на доставчика на бъдещата IT услуга и нейните клиенти.
- Функционални и нефункционални изисквания към IT услугата.
- Отлично разбиране на трудностите, проблемите и препоръките, които заинтересованите лица взаимодействащи в рамките на IT инфраструктурата на МЗ срещат. Във връзка с това е са необходими:
 - Дискусионни сесии със заинтересовани лица(софтуерни доставчици, които работят с услугите на МЗ; персонал в МЗ отговорен за поддръжката и оперативните дейности по IT услугите, управляващ персонал в IT отделите на МЗ; обществено представени организации и т.н.).
 - Данни за IT инфраструктурата и стратегията за развитие на IT инфраструктурата в МЗ.

След обобщен анализ на всички необходими данни и гледни точки би било възможно съставяне на препоръки за детайлно структуриране на процесите и функции в бъдещата IT система, така че:

- Да бъдат достатъчно детайлно внедрени за да носят своята необходима добавена стойност. Във връзка с това те не трябва да бъдат твърде сложни, за да са възможни:



