

ITSM-ПРОЕКТ ГОДА

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНКУРСЕ

2024

Общие сведения

Всероссийский конкурс «ITSM-проект года» организован и проводится itSMF Russia.

Целью конкурса «ITSM-проект года» является стимулирование использования современных методов управления в области информационных технологий за счет выявления наиболее успешных примеров их применения в российских организациях и последующего информирования о таких проектах профессионального сообщества, других заинтересованных лиц и сторон.

Победители конкурса будут приглашены сделать презентацию своего проекта в рамках XIV Всероссийской конференции itSMF, которая состоится 12 апреля 2024 года, или в рамках последующих мероприятий itSMF России.

Критерии участия

К участию в Конкурсе приглашаются проекты, соответствующие следующим критериям:

- номинируемый проект должен быть направлен на решение задач совершенствования управленческих практик с использованием принципов IT Service Management (ITSM);
- проект должен быть завершен в промежуток времени между 1 января 2023 года и 31 января 2024 года, при этом длительность проекта может не ограничиваться одним годом;
- проект может быть выполнен собственными силами организации или с привлечением консультантов (в заявке необходимо явно описать зону участия собственного персонала организации или внешних консультантов в выполнении проекта);
- номинироваться могут проекты, реализованные как коммерческой, так и некоммерческой организацией любого размера, работающей в любой отрасли и в любой стране.

Победители

По итогам рассмотрения заявки распределяются на номинации. В каждой номинации определяется победитель, которому присваивается титул «Проект года». В номинации может не быть победителя. Номинации представлены в следующей таблице:

Номинация	Описание
IT Гигант	Проекты, ключевой особенностью которых, является совмещение инновационности и масштаба.
Техно ITSM	Технологически продвинутая реализация сервисного подхода.
Сервисная эмпатия	За особые достижения во взаимодействии с пользователями.
ITSM-уникум	За особую реализацию задачи, которая раньше никогда так не решалась.
ITIL-принципы	Реализация процессов управления с максимальным соответствием ITIL.

IT Governance	Проекты, связанные с реализацией комплексных систем управления ИТ, корпоративного управления ИТ, и систем измерения эффективности ИТ-подразделений.
Сервисная культура	Проекты, нацеленные на формирование бизнес-ориентированных каталогов ИТ-услуг, реализацию управления уровнем ИТ-услуг, для некоммерческих поставщиков ИТ-услуг – организацию управление ИТ-подразделением, как бизнесом.
Эффективные процессы управления ИТ	Проекты, направленные на организацию отдельных процессов ITSM.
ITSM своими руками	Проекты по реализации принципов ITSM, выполненные своими силами, без привлечения консультантов / интеграторов.
ITSM за рамками ИТ	Проекты по реализации принципов, лежащих в основе ITSM (процессный и сервисный подход), за рамками управления ИТ.
ITAM-проект	Проекты, направленные на организацию процессов ITAM.
Специальный приз жюри конкурса	Может быть вручен одному участнику решением жюри конкурса с дополнительной формулировкой, определяющей суть достижения.

Правила распределения победителей по номинациям:

- каждый проект, признанный победителем в номинации, признаётся победителем конкурса «Проект года».
- проект может быть признан победителем только в одной номинации.

Победитель конкурса получит:

- награду itSMF России;
- право включать логотип «itSMF России. Проект года 2023-24. Победитель конкурса» в свои материалы и публикации. Также данное право получит вендор и/или консалтинговая компания, в случае если победитель явно указал их в качестве участника проекта;
- бесплатное участие двух представителей организации-победителя в XII конференции itSMF России в 2025 году;
- право выступления на Ежегодной конференции itSMF России и других тематических мероприятиях Форума.

Критерии оценки проектов

Критерии оценки проектов представлены в таблице ниже:

№	Критерий	Вес
1	Инновационность проекта	0,3
2	Бизнес-результат	0,2
3	Представление проекта	0,2
4	Сложность проекта	0,2
5	Масштаб проекта	0,1

Критерии 1-3 и 5 оцениваются членами жюри по шкале от 0 до 3 согласно следующим правилам (чем выше балл, тем выше оценка проекта по соответствующему критерию):

Инновационность проекта:

- 3 – разработка и применение в рамках проекта новых проектных и управленческих методик, которые формализованы, опубликованы или представлены в докладе и могут быть использованы другими организациями;
- 2 – применение в рамках проекта существующих бизнес-методик, традиционно применяемых в основном за рамками ИТ;
- 1 – применение в рамках проекта «продвинутых» методик ITIL/ITSM;
- 0 – ни одно из вышеперечисленных.

Бизнес-результат:

- 3 – результат значим для бизнеса и представлен в финансовом выражении;
- 2 – результат значим для бизнеса, но не имеет финансового выражения;
- 1 – результат не имеет явной значимости для бизнеса или не проверялся (например, выполнялся только прогноз результатов);
- 0 – результат для бизнеса не определен (например, результаты выражены в виде, значимом только для ИТ-подразделения, без влияния на бизнес).

Представление проекта:

- 3 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации, в которой реализован данный проект, проведена демонстрация продуктивной или деперсонализированной реплики продуктивной системы с подробным рассказом о её работе и пользе в организации, предоставлена обратная связь от потребителей и выгодоприобретателей проекта;
- 2 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации, в которой реализован данный проект, а также проведена демонстрация продуктивной или тестовой системы с подробным рассказом о её работе и пользе в организации;
- 1 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации, в которой реализован данный проект;
- 0 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации-партнёра, участвовавшей в проекте.

Сложность проекта – экспертная оценка членов жюри по шкале от 0 до 3 с учетом следующих факторов:

- Количество организуемых / совершенствуемых процессов (по процессной модели ITIL в актуальной редакции);
- Включение в охват проекта тактических процессов управления ИТ-услугами (управление уровнем ИТ-услуг, управление доступностью и непрерывностью ИТ-услуг, управление мощностями ИТ-услуг и т. д.);
- Степень интеграции процессов ITSM в корпоративную систему управления;
- Включение в охват проекта реализации комплексной системы измерения и оценки ИТ-услуг и процессов с применением численных KPI;
- Необходимость в рамках проекта учитывать различные культурные особенности в многонациональной среде;
- Сложность технического решения по автоматизации процессов ITSM (включая решения по интеграции), мониторингу и измерению ИТ-услуг и процессов;
- Включение в организационные изменения, проводимые в рамках проекта, подразделений из разных часовых поясов;

Масштаб проекта:

- 3 – проект реализован и работает во всей организации, включая филиалы;
- 2 – проект реализован и работает во всей организации без филиалов;
- 1 – проект реализован и работает в большей части подразделений организации;
- 0 – проект реализован и работает в нескольких подразделениях организации.

Жюри конкурса

Жюри конкурса состоит из членов Наблюдательного совета, Управляющего комитета, Экспертного совета itSMF России и приглашённых экспертов. Состав жюри будет опубликован на сайте itSMF России.

Все участники жюри независимы, то есть не должны иметь непосредственное отношение ни к одному из оцениваемых ими проектов. В случае если на конкурс подан проект, в выполнении которого участвовала компания, являющаяся работодателем кого-либо из членов жюри, такой член жюри не участвует в

оценке соответствующего проекта и в обсуждении при определении победителя в номинации, участником в которой является соответствующий проект.

Все члены жюри равноправны. Решения в рамках жюри принимаются путём голосования простым большинством голосов.

Выбор победителей происходит на очной встрече жюри конкурса, на которой должно присутствовать не менее двух третей членов жюри. В случае, если такая встреча не проведена или во встрече не приняло участие достаточное количество членов жюри, конкурс считается не состоявшимся, награждение не проводится.

Любой участник жюри может по собственной инициативе выйти из состава жюри в любой момент до финальной встречи жюри.

Заявочная процедура

Заявки на участие в конкурсе должны быть поданы от имени организации-заказчика

Срок подачи заявок – до **1 марта 2024 года** включительно.

Заявки на участие заполняются в электронном виде на странице

https://www.itsmforum.ru/news/all_news/

Дополнительные материалы могут быть направлены на адрес itsm-project@itsmforum.ru.

Заявки на участие в конкурсе должны быть составлены на русском языке.

Процедура выбора победителей

Процедура выбора победителей состоит из следующих шагов:

1. Выполняется сбор заявок и дополнительных материалов и их проверка:
 - по заявкам, не соответствующим критериям рассмотрения, участникам дается 5 рабочих дней на представление всей необходимой информации в установленной форме. Если уточнение не поступает, заявка исключается из рассмотрения.
2. Выполняется классификация и оценка поданных заявок:
 - если суммарно подано менее 3 заявок, конкурс завершается без объявления победителя (чтобы исключить решение на основании нерепрезентативной выборки);
 - если суммарно подано 3 или более заявок, каждый проект классифицируется на принадлежность к той или иной номинации (один проект может одновременно быть отнесен к нескольким номинациям), кроме номинации «Специальный приз жюри конкурса»;
 - Члены жюри оценивают представленные заявки и дополнительные материалы сквозным списком (без деления по номинациям) по критериям 1-3. Выставляются оценки 0-3 или пусто, если мнения на данный счет эксперт не имеет.
3. Рассчитываются рейтинги проектов. Для этого:
 - сначала по каждому j-му критерию оценки i-го проекта рассчитывается среднее оценок всех экспертов (r_{ij}). Пустые ответы при расчете среднего не учитываются, чтобы не занижать оценку;
 - затем рассчитывается итоговый рейтинг проекта R_i по формуле
$$R_i = \sum_j r_{ij} w_j$$
где w_j – вес j-го критерия.
4. На основе рассчитанных рейтингов проектов выполняется формирование шорт-листов:
 - шорт-листы формируются по каждой номинации отдельно (один и тот же проект может быть одновременно представлен в нескольких шорт-листах);
 - формирование шорт-листа выполняется следующим образом:
 - если претендентов в данной номинации нет, шорт-лист не формируется, победитель в номинации не объявляется;
 - если претендентов в данной номинации 1 или 2, в шорт-лист включаются все претенденты;
 - если претендентов в данной номинации больше 2, в шорт-лист включаются проекты с тремя наибольшими рейтингами. Например, если всего в номинации 6 проектов

с рейтингами 3.0, 2.8, 2.5, 2.5, 1.8, 1.6, в шорт-лист включается 4 проекта с рейтингами 3.0, 2.8, 2.5;

- шорт-лист по номинации «Специальный приз жюри конкурса» не формируется.

5. В течение 10 рабочих дней после окончания срока приёмки заявок проводится интерактивное (очное или посредством видеоконференцсвязи) представление всех проектов из шорт-листов. Проекты представляются представителями компании, в которой проект реализован либо компаниями-партнёрами, участвовавшими в проекте. В случае если проект представляет сотрудник компании-партнёра, на презентации также должен присутствовать представитель компании-заказчика проекта, готовый ответить на вопросы жюри. На представление проекта отводится 15 минут, ещё 15 минут – на вопросы членов жюри. Представление является открытым: в случае очного представления на него допускаются все желающие участники itSMF России и участники конкурса, в случае представления в удалённом формате – запись выступления выкладывается в общий доступ на ресурсах itSMF России.
6. По итогам представления проектов члены жюри корректируют свои оценки (если это необходимо), и выполняется перерасчет рейтингов проектов. Если какой-то из проектов после представления кто-то из членов жюри считает недостойным премии, он выносит предложение об исключении проекта из рассмотрения (это необходимо, чтобы иметь возможность отсеять проекты, единственные в своей номинации, но недостойные награды по итогам представления проекта). Решение принимается голосованием, простым большинством голосов, допускаются только ответы «да» и «нет», без права воздержаться.
7. Далее определяются победители в каждой номинации отдельно (по максимальному рейтингу с голосованием). При этом один и тот же проект может быть признан победителем только в одной номинации.
8. Далее жюри принимает решение о выдаче номинации «Специальный приз жюри конкурса»:
 - претендентом на признание лауреатом в данной номинации может стать любой проект из любого шорт-листа, не получивший ни одну из наград, если его предложил хотя бы один из членов жюри;
 - члены жюри голосованием определяют, получают ли предложенные проекты статус претендента. Претендентами становятся те проекты, которые при голосовании наберут более 50% голосов (допускаются только ответы «да» и «нет», без права воздержаться);
 - победитель в номинации «Специальный приз жюри конкурса» выбирается из числа претендентов голосованием, простым большинством голосов, допускаются только ответы «да» и «нет», без права воздержаться;
 - по итогам выбора победителя в данной номинации коллегиально определяется дополнительная формулировка за что проекту присвоена данная номинация.
9. Результаты оформляются протоколом (результаты голосований и рейтинги указываются обезличенно).
10. Победители конкурса (ITSM-Проект года) приглашаются к докладу о проекте на конференции itSMF России. Награждение также производится в ходе конференции.
11. Поданные заявки и дополнительные материалы, а также протоколы голосования размещаются на сайте itSMF России после вручения наград.