

ITSM-ПРОЕКТ ГОДА

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНКУРСЕ

2022

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 XII Всероссийской конференции itSMF, которая состоится в марте 2022 года в г. Москве, 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 28 февраля 2021 года и 28 февраля 2022 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.

Награды победителям

По итогам рассмотрения заявок лучшему проекту присваивается титул «Проект года». Другие участники конкурса могут быть признаны победителем в одной из номинаций, представленных в следующей таблице:

Номинация	Описание
IT Governance	Проекты, связанные с реализацией: <ul style="list-style-type: none">• комплексных систем управления и контроля ИТ;• корпоративного управления ИТ;• систем измерения и оценки 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 в малом бизнесе	Проекты по реализации принципов ITSM в малом бизнесе (годовой операционный бюджет ИТ не более 30 миллионов рублей).
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 применения номинаций:

- титул «Проект года» получает только один проект, при этом данный проект может быть признан победителем в других номинациях;
- проект может быть признан победителем в одной или нескольких номинациях;
- номинация присуждается проекту, достойному награды, даже если в данной номинации всего один проект.

Победитель конкурса получит:

- награду itSMF России;
- право включать логотип «itSMF России. Проект года 2022. 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 Ежегодной конференции itSMF России в 2023 году;
- право выступления на Ежегодной конференции itSMF России и других тематических мероприятиях Форума.

Победители в отдельных номинациях получают:

- награду itSMF России;
- право включать логотип «itSMF России. Проект года 2022. Номинант 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 одного представителя организации-победителя в Ежегодной конференции itSMF России в 2023 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	Бизнес-результат	0,2
2	Сложность проекта	0,2
3	Инновационность проекта	0,2
4	Масштаб проекта	0,1
5	Представление проекта	0,1

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

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).

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;

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.

Баллы по критериям 4-5 не оцениваются участниками жюри. Данные оценки устанавливаются на основании предоставленных материалов претендента по шкале от 0 до 3 согласно следующим правилам (чем выше балл, тем выше оценка проекта по соответствующему критерию):

Масштаб проекта:

- 3 – территориально распределенная организация, число ИТ-специалистов от 1 000 человек¹;
- 2 – территориально распределенная организация, число ИТ-специалистов от 400 до 999 человек;
- 1 – территориально распределенная организация с числом ИТ-специалистов от 100 до 399 человек или локальная организация с числом ИТ-специалистов от 100 человек;
- 0 – территориально распределенная или локальная организация с числом ИТ-специалистов до 99 человек;

Представление проекта:

- 3 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации, в которой реализован данный проект, проведена демонстрация 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 системы с подробным рассказом о её работе и пользе в организации;

¹ Здесь и далее под числом ИТ-специалистов понимается число специалистов, на которых оказывает влияние проводимые в рамках проекта организационные изменения.

- 1 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации, в которой реализован данный проект;
- 0 – проект номинирован и представлен сотрудниками организации-партнёра, участвовавшей в проекте.

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 28 февраля 2022 года включительно.

Заявки на участие заполняются в электронном виде на странице http://www.itsmforum.ru/news/all_news/2021_12_07/

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. Руководитель конкурса «Проект года» на основании материалов участников конкурса выставляет оценки по критериям 4-5. В последующем как член жюри он также выставляет оценки по остальным критериям, которые оцениваются всеми членами жюри.
3. 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.
4. 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.

5. 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.
6. В течение 10 рабочих дней после окончания срока приёма 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, еще 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.
7. 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.
8. Далее определяется победитель – им становится проект с максимальным рейтингом из всех шорт-листов по номинациям. Если таких проектов несколько (с равным рейтингом), победитель определяется голосованием, простым большинством голосов, допускаются только ответы «да» и «нет», без права воздержаться.
9. Затем определяются лауреаты в номинациях. Победители в каждой номинации определяются отдельно (также по максимальному рейтингу с голосованием, если таких проектов несколько). При этом один и тот же проект может быть признан победителем сразу в нескольких номинациях.
10. 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.
11. Результаты оформляются протоколом (результаты голосований и рейтинги указываются обезличенно).
12. Победители конкурса (ITSM-Проект года и в номинациях) приглашаются к докладу о проекте на конференции itSMF России. Награждение также производится в ходе конференции.
13. Поданные заявки и дополнительные материалы, а также протоколы голосования размещаются на сайте itSMF России после вручения наград.