



Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija
Valsts digitālās attīstības aģentūra

2025

Izmaiņu vēsture

Versija	Datums	Izmaiņas	Autors
1.0	2024. gada 28. oktobris	Pirmreizējais dokuments	R. Misa A. Jēkabsone

Satura rādītājs

1. Ievads	5
1.1. Dokumenta nolūks un mērķauditorija	5
1.2. Arhitektūras tvērums.....	6
1.3. Termins un saīsinājumi	10
1.4. Saistītie dokumenti.....	12
2. Esošās Arhitektūras novērtējums	15
3. Arhitektūras attīstības mērķi un principi	18
3.1. Arhitektūras attīstības mērķi.....	18
4. IKT nodrošinājuma Arhitektūra	26
4.1. Juridiskais skats	26
4.2. Organizācijas skats.....	26
4.3. Tehniskais skats	27
4.3.1. Sistēmu sadarbība valsts mērogā	27
4.3.2. Sistēmu sadarbība iestādes mērogā	30
4.3.3. Informācijas sistēmas.....	32
4.3.4. Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi un <i>eGovernment Benchmark</i> prasības 35	
4.3.5. IKT infrastruktūra.....	37
5. Arhitektūras ieviešanas ceļa karte	38
5.1. Pasākumu plāns	38
5.2. Mijiedarbība ar citām jomām	40
5.3. Riski.....	40
PIELIKUMI	42
1. Esošās situācijas novērtējums	43
1.1. Pakalpojumu pārvaldībai paredzētie valsts reģistri	43
1.2. Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes.....	44
1.3. Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma	45

1.4. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei	46
1.5. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei	47
1.6. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi.....	48
1.7. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās koplietošanas komponentes	51
1.8. Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi.....	52
1.9. Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai	52
1.10. Citas digitālās tehnoloģijas (infrastruktūra).....	55
2. Arhitektūras attīstības principi	59
2.1. Valsts vienotais reģistrs	59
2.2. Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes.....	60
2.3. Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma	60
2.4. Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi.....	61
3. Politikas līmenis.....	62
3.1. Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi	62
3.2. Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī nepieciešamās digitālās tehnoloģijas.....	63
4. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenis	65
4.1. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi	65
4.2. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī nepieciešamās digitālās tehnoloģijas.....	67

1. Ievads

Šis dokuments ir izstrādāts Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrijas īstenotā Eiropas Savienības Atveseļošanas un noturības mehānisma plāna investīcijas 2.1.1.1.i. “Pārvaldes modernizācija un pakalpojumu digitālā transformācija, tai skaitā uzņēmējdarbības vide” projekta Nr. 2.1.1.1.i.0/1/23/I/VARAM/010 “Valsts pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstības projektu programmu un arhitektūras pārvaldība” ietvaros.

Šajā dokumentā ir aprakstīts pakalpojumu sniegšanai nepieciešamais digitālo tehnoloģiju nodrošinājums, ievērojot 2024. gada 4. jūnija MK rīkojumu Nr. 444 “Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam”.

Dokumenta nolūks un mērķauditorija sniegta 1.1. nodaļā, dokumentā aprakstītais pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūras tvērums raksturots 1.2. nodaļā, 1.3. nodaļā iekļauts dokumentā izmantoto terminu un saīsinājumu saraksts un 1.4. nodaļā uzskaitīti būtiskākie saistītie dokumenti.

1.1. Dokumenta nolūks un mērķauditorija

Dokumenta nolūks ir definēt e-pakalpojumu lietotņu izstrādes vadlīnijas un mijiedarbības tehniskās arhitektūras līmenī, turklāt detalizēti nenosakot precīzus tehniskos risinājumus, bet definējot kuras jau esošās sistēmas (VIRSIS, Latvija.gov.lv, DAGR utt.) izmantojamas un kādas sistēmas nepieciešamas, lai šīs vadlīnijas pilnībā īstenotu (VIRSIS attīstība, valsts pakalpojumu statusu datubāze, valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma ar vienkāršu pamata funkcionalitāti u.c.) pilnvērtīgai pakalpojumu sniegšanai laika posmā no 2024. līdz 2027. gadam.

Dokuments nosaka pakalpojumu sniegšanai nepieciešamās digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūras attīstības mērķus un principus, kā arī apraksta šādos arhitektūras skatos:

1. Juridiskais skats identificē paredzamās Arhitektūras regulējošo normatīvo aktu izmaiņas.
2. Organizācijas skats apraksta Arhitektūras mērķa biznesa spējas un biznesa procesus.
3. Semantiskais skats definē izmaiņas jomas informācijas resursos.
4. Tehniskais skats raksturo Arhitektūras mērķa informācijas sistēmas, to sadarbību un izvietojuma principus.

Dokumenta mērķauditorija ir:

- valsts tiešās pārvaldes iestādes¹:
 - Ministrijas un to iestādes, tostarp valsts aģentūras, dienesti, biroji, administrācijas, inspekcijas, pārvaldes, muzeji;
 - Valsts kanceleja;
 - Centrālā vēlēšanu komisija (koleģiāla institūcija);
 - Datu valsts inspekcija;
 - Tiesībsarga birojs;
 - Valsts administrācijas skola;

¹ Izņemot Nacionālie bruņotie spēki, Zemessardze un Valsts drošības dienests.

- Valsts kontrole;
- atvasinātas publiskas personas un to iestādes²:
 - Pašvaldības (Atvasinātās publiskās personas) – šajā dokumentā termins “pašvaldība” tiek lietota kā viens no pakalpojumu pārvaldībā iesaistītiem iestādes veidiem;
 - Pašvaldību iestādes (Pastarpinātās pārvaldes iestādes), tostarp pašvaldību aģentūras;
 - Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome;
 - Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija;
 - Sabiedrības integrācijas fonds;
- kapitālsabiedrības³:
 - Valsts kapitālsabiedrības vai atvasināto publisko personu kapitālsabiedrības;
 - Kapitālsabiedrības ar valsts vai atvasinātās publiskas personas daļu;
- privātpersonas⁴;
- biedrības un nodibinājumi⁵.

Dokuments ietver augsta līmeņa attīstības virzienus, konkrētu rīku, sistēmu un tehnoloģiju izvēle veicama risinājumu arhitektūras izveides laikā, vērtējot to kopējo atbilstību arhitektūras principiem, to funkcionālo un tehnoloģisko atbilstību biznesa un IT prasībām (drošība, sadarbība u.c.), pieejamos resursus un kompetences.

Dokuments attiecas uz visiem pakalpojumiem, kas ir iestāžu pārvaldībā, neatkarīgi no pakalpojuma veida un iestādes veida (piederības kādai no grupām).

1.2. Arhitektūras tvēruma

Publisko pakalpojumu digitālā nodrošinājuma joma ietver IKT risinājumus un sistēmas, kas saistītas ar publisko pakalpojumu pārvaldību un sniegšanu sabiedrībai un nodrošina 2024. gada 4. jūnija MK rīkojumu Nr. 444 “Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam” noteikto mērķu sasniegšanu un uzdevumu īstenošanu t.sk.:

- ar pakalpojumu sniegšanu (pieprasījums, pieprasīšana un piegāde) saistītie procesi;
- ar pakalpojumu sniegšanu saistītās centralizētās koplietošanas komponentes un informācijas sistēmas;
- iestāžu veidotās informācijas sistēmas un risinājumi, kas nodrošina iestāžu pakalpojumu sniegšanu;
- ar pakalpojumu sniegšanu saistīto informācijas sistēmu un risinājumu darbināšanai nepieciešamie infrastruktūras risinājumi.

Arhitektūras fokusā ir tehnoloģijas, kas nodrošina pakalpojumu piedāvājumu un piegādi atbilstoši “Pakalpojumu vides pilnveides plāna 2024.–2027. gadam”, 1. pielikumam: Pakalpojumu pārvaldības politika. Pakalpojumu pārvaldības politikas konteksts dots 1. attēlā, norādot katram pakalpojumu pārvaldības uzdevumam nepieciešamās digitālās tehnoloģijas.

² Izņemot izglītības iestādes, ārstniecības iestādes.

³ Kapitālsabiedrības, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldības uzdevumus, šo uzdevumu ietvaros.

⁴ Privātpersonas, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldības uzdevumus, šo uzdevumu ietvaros.

⁵ Biedrības un nodibinājumi, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldības uzdevumus, šo uzdevumu ietvaros.

Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra

Pakalpojumu piedāvājumu un piegādi īsteno izmantojot vairākus iespējamās piegādes kanālus un veidus. Tos nosaka gan konkrētā pakalpojuma vai pakalpojumu grupas mērķauditorija, gan arī pakalpojuma piegādei nepieciešamie tehniskie risinājumi.

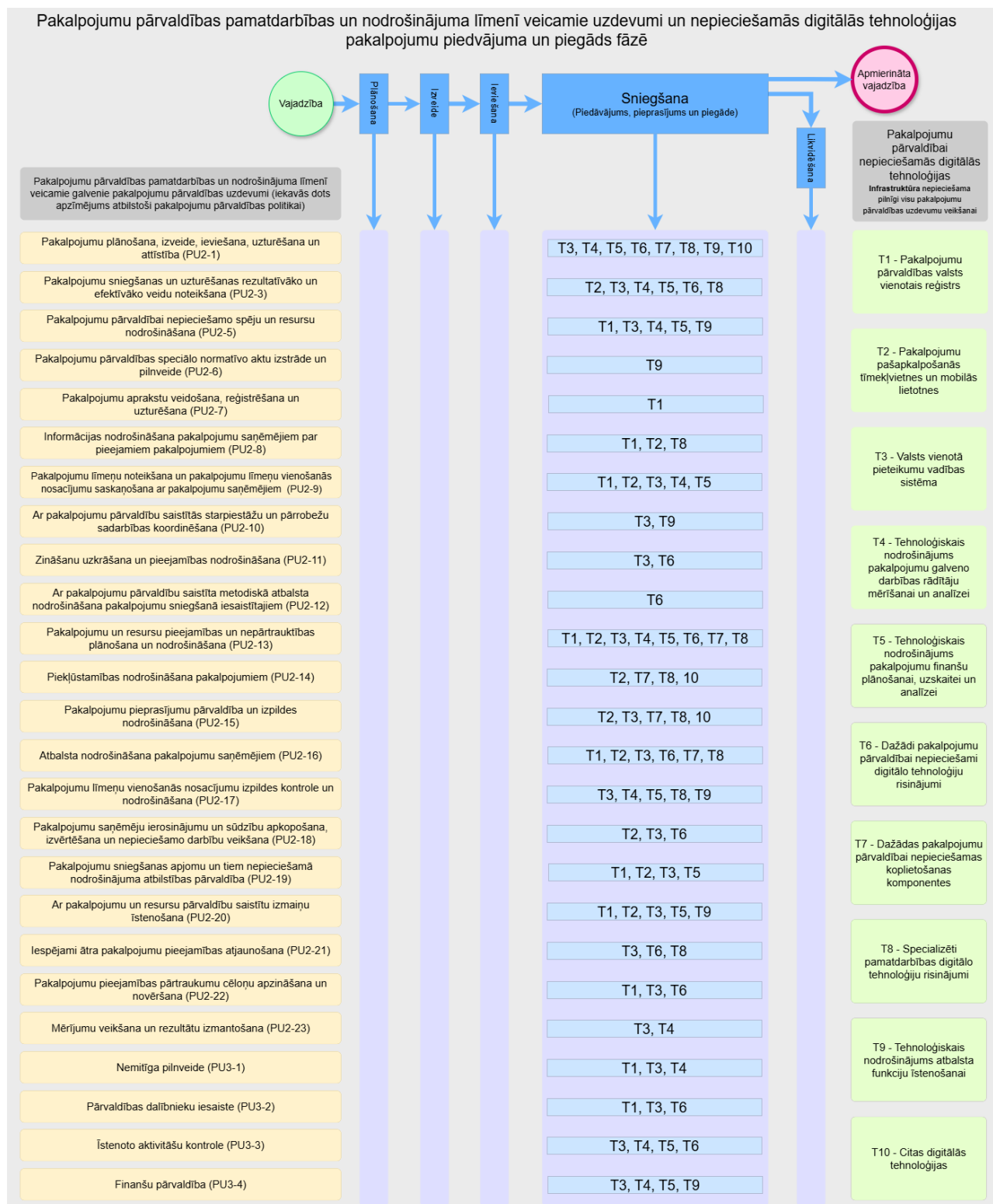
Pakalpojumu piedāvājumu īsteno:

- pašapkalpošanās tīmekļvietnēs, publicējot pakalpojumu katalogus;
- iestāžu mājaslapās, publicējot iestādes pakalpojumu katalogus;
- sociālajos tīklos, publicējot informāciju par konkrētiem pakalpojumiem vai to katalogus;
- drukātos materiālos, norādot veidus, kā piekļūt pakojumiem digitālā vidē;
- jebkurā citā veidā, kas ļauj efektīvi sasniegt pakalpojumu mērķa auditoriju.

Pakalpojumu piegādi īsteno:

- pašapkalpošanās tīmekļvietnēs Latvija.gov.lv un business.gov.lv;
- augstas intensitātes, ļoti šauras specializācijas pašapkalpošanās tīmekļvietnēs (EDS, VSAA, BIS, u.c.);
- pakalpojuma pārvaldnieka iestādes infrastruktūrā.

Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra



1. attēls. Pakalpojumu sniegšanai veicamie uzdevumi un nepieciešamās tehnoloģijas

Pakalpojuma pārvaldības politika definē desmit pakalpojumu sniegšanai nepieciešamās digitālo tehnoloģiju grupas.

T1: Pakalpojumu pārvaldības valsts vienotais reģistrs (VIRSIS)

- dzīves situācijas (vajadzību grupas) un vajadzības;
- pakalpojumi (visu veidu pakalpojumi, tostarp publiskie individuāla labuma, publiskie vispārēja labuma, starpiestāžu individuālas lietošanas, starpiestāžu koplietošanas pakalpojumi);
- resursi (informācijas resursi, digitālo tehnoloģiju resursi).

T2: Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes

- Pašapkalpošanās tīmekļvietnes;
- Pakalpojumu katalogi;
- Pakalpojumu lietotņu platforma.

T3: Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma

- Pieteikumu vadības sistēma;
- Pakalpojumu pieprasījumu reģistrs.

T4: Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei

- Risinājums pakalpojumu izpildes soļu rādītāju reģistrācijai pakalpojumu pieprasījumu reģistrā, izmantojot pieteikumu vadības sistēmas tīmekļa saskarni (API).

T5: Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei

T6: Dažādi pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi, tostarp:

- zināšanu datu bāze;
- tehniskais nodrošinājums sūdzību pārvaldībai;
- tehniskais nodrošinājums klientu un partneru attiecību pārvaldībai;
- tehniskais nodrošinājums aptauju pārvaldībai.

T7: Dažādas pakalpojumu sniegšanai nepieciešamās koplietošanas komponentes, tostarp:

- maksājumu modulis;
- vienotas pieteikšanās risinājums;
- autorizācijas risinājums;
- adrešu meklēšanas komponente;
- VDAA e-pakalpojumu ietvars.

T8: Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi

Šiem risinājumiem jāspēj nodot pakalpojumu datus pakalpojumu pieprasījumu reģistrā un reģistrēt pakalpojumu izpildes laikus.

T9: Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai, tostarp:

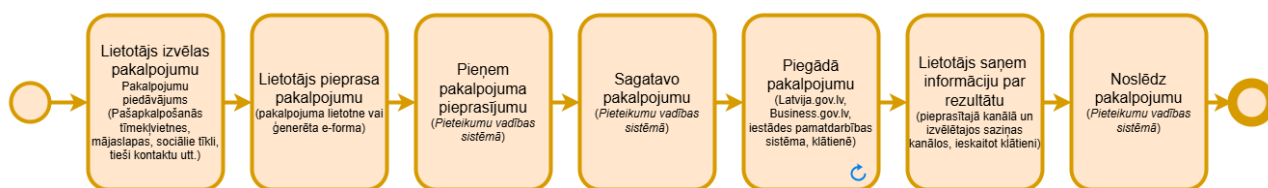
- grāmatvedības sistēma;
- lietvedības un dokumentu vadības sistēma (integrācijā ar pieteikumu vadības sistēmu nodod pakalpojumu datus pakalpojumu pieprasījumu reģistrā);
- darbu vadības sistēma.

T10: Citas digitālās tehnoloģijas (t. sk., infrastruktūra), tostarp:

- serveri;
- datu glabātuves;
- tīkla un sakaru tehniskais nodrošinājums;
- VDAA e-pakalpojumu ietvars;
- e-formas (ieskaitot VDAA e-formu konstrukturu);
- pakalpojumu lietotnes.

Vispārējs pakalpojumu piegādes process

Vispārēja pakalpojumu piegādes procesa soļi definēti 2. attēlā.



2. attēls. Vispārējs pakalpojumu piegādes process

Arhitektūras izstrādē līdzdarbojas šādas iestādes:

- Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija – nozares ministrija, kas atbild par digitālās transformācijas politikas izstrādi un īstenošanu, tajā skaitā veicina valsts pārvaldes pakalpojumu pilnveidi.
- Valsts digitālās attīstības aģentūra - digitālā aģentūra, kas atbildīga par valsts pārvaldes koplietošanas informācijas un komunikācijas tehnoloģiju risinājumiem t.sk., Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmas (VIRSIS) un Latvija.gov.lv uzturēšanu un attīstību.
- Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra – par uzņēmēju pakalpojumu platformas business.gov.lv uzturēšanu un attīstību atbildīgā iestāde.
- Institūcijas, kas veic valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu un nodrošina to pieejamību sabiedrībai.

1.3. Terminu un saīsinājumi

Dokumentā izmantotie termini un saīsinājumi sniegti 1. tabulā.

1. tabula. Dokumentā izmantotie termini un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
ANM	Eiropas Savienības Atveseļošanas un noturības mehānisma plāns
API	Lietojumprogrammas saskarne (angl. – <i>Application Programming Interface</i>)
Arhitektūra	Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamā digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra
Arhitektūras skats	Arhitektūras skati attēlo noteiktu arhitektūras jomu. Tipiski tiek izdalīti četri skati – biznesa, informācijas, lietojumprogrammu un tehnoloģiju

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
AVIS	Atvieglojumu vienotā informācijas sistēma
BIS	Būvniecības informācijas sistēma
BUJ	Biežāk uzdotie jautājumi
CSDD	Ceļu satiksmes drošības direkcija
DAGR	Datu izplatīšanas un pārvaldības platforma (https://dagr.gov.lv/)
DAGR projekts	ERAF programmas “Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma “Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība” projektu iesniegumu atlases 1. un 2. kārtas projekts Nr. 2.2.1.1/21/I/001 “Datu izplatīšanas un pārvaldības platforma (DAGR)”
DTP2027	Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
e-pakalpojums	Pakalpojums, ko pakalpojuma saņēmējs var pieprasīt un arī saņemt elektroniskā vidē, izmantojot digitālās tehnoloģijas (vienlaikus pastāv iespēja šo pakalpojumu saņemt arī ne-elektroniskā vidē), tas raksturo pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu, pilnais nosaukums – “elektronisks pakalpojums”
e-forma	Jebkura ekrānforma, gan tiešsaistes, gan bezsaistes risinājumos, kas nodrošina datu ievadi strukturētā veidā
e-pakalpojuma lietotne	Programmatūra, kas tiek izmantota pakalpojuma sniegšanai digitālā vidē, nodrošina pakalpojuma uzsākšanu, izpildi, noslēgumu un rezultāta sniegšanu klientam. Tā var būt gan programmatūra, ko darbina datorā vai datora pārlūkprogrammā, veicot pakalpojuma uzpildi, gan arī lietotne mobilajā ierīcē, vai jebkurā citā tehniskā resursā, kas nodrošina pakalpojuma sniegšanu izpildot programmatūras kodu
e-pakalpojumu piegādes platforma	Tehnoloģiska platforma, kas nodrošina e-pakalpojuma lietotnes koda izpildi un nodrošina faktisko pakalpojuma sniegšanu digitālā vidē
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
ES	Eiropas Savienība
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
IS	Informācijas sistēma
KISC	Kultūras informācijas sistēmu centrs
LAD	Lauku atbalsta dienests
Latvija.gov.lv	Pašapkalpošanās platforma gan valsts, gan ārvalstu, gan fiziskām personām, gan uzņēmējiem, kurā ir pieejama informācija par valsts iestāžu pakalpojumiem un iespēju izmantot elektroniskos pakalpojumus (https://latvija.gov.lv/)
LVRTC	VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs
MI	Mākslīgā intelekta risinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
MK	Ministru kabinets
MM	Mašīnmācīšanās risinājumi, kas nodrošina MI algoritmu apmācību
NAP2027	Nacionālais attīstības plāns 2021.–2027. gadam
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
Pakalpojuma saimnieks	Iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību visos pakalpojuma pārvaldības posmos. Iestādē ir norīkots konkrēts nodarbinātais, kurš veic lomai “Pakalpojuma saimnieks” atbilstošos konkrēta pakalpojuma pārvaldības pienākumus
Pakalpojumu pārvaldības valsts vienotais reģistrs	Vienotais reģistrs
partneris	Citas iestādes un uzņēmēji, kas ir iesaistīti pakalpojumu plānošanā, izveidē, ieviešanā, sniegšanā, atbalstīšanā un nepārtrauktā uzlabošanā
pilnībā digitāls pakalpojums	Pakalpojums, ko pakalpojuma saņēmējs var pieprasīt un arī saņemt tikai elektroniskā vidē un ko pakalpojuma sniedzējs apstrādā un sniedz tikai elektroniskā vidē, izmantojot digitālās tehnoloģijas, tas raksturo pakalpojuma pieprasīšanas, apstrādes, sniegšanas un saņemšanas veidu, pilnais nosaukums – “digitāls pakalpojums” (principi: <i>Digital by design, Digital only</i>)
PVPP2027	Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam
respondents	Valsts pārvaldes iestādes, t.sk., pašvaldības un kapitālsabiedrības, kurām deleģēti valsts pārvaldes uzdevumi, kas piedalījās aptaujā laika periodā no 2024. gada 17. jūnija līdz 2024. gada 5. jūlijam
TAP portāls	Tiesību aktu projektu publiskais portāls (https://tapportals.mk.gov.lv/)
VARAM	Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija
VDAA	Valsts digitālās attīstības aģentūra
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VIRISIS	Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēma (https://viris.gov.lv/)
Viki	Hiperteksta publikācijas veids internetā (angl. – <i>Wiki</i>)
VISS	Valsts informācijas sistēmu savietotājs (https://viss.gov.lv/lv)
VPM	Vienotās pieteikšanās modulis
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

1.4. Saistītie dokumenti

Arhitektūru aprakstošie saistītie dokumenti uzskaitīti 2. tabulā.

2. tabula. Saistītie dokumenti

Nr.	Dokumenta nosaukums	Datums	Saistība ar šo dokumentu
1.	Par Latvijas Nacionālo attīstības plānu 2021.-2027. gadam	02.07.2020.	Vērsts uz sabiedrības paradumu maiņu, tiecoties uz augstāku dzīves kvalitāti, zinošāku sabiedrību, gudrāku uzņēmējdarbību un lielāku atbildību par vides kvalitāti Latvijā.
2.	MK rīkojums Nr. 490 "Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam"	07.07.2021.	Nosaka Latvijas digitālās transformācijas politiku, aptverot laika periodu no 2021.gada līdz 2027.gadam ar mērķi identificēt jomas, kurās nepieciešama un tiek plānota rīcība, kā arī iezīmēt turpmāk nepieciešamo rīcību, kuras realizēšana ir atkarīga no iespējām to veikt, balstoties uz turpmākajām budžeta un citu finanšu instrumentu izmantošanas iespējām.
3.	MK rīkojums Nr. 240 "Par Valsts pārvaldes modernizācijas plānu 2023.-2027. gadam"	08.05.2023.	Nosaka valsts tiešās pārvaldes attīstības rīcības virzienus līdz 2027. gadam. Modernizācijas plāns ir izstrādāts, lai turpinātu, padziļinātu un paplašinātu Valsts pārvaldes reformu plānā 2020 iesāktās reformas.
4.	MK rīkojums Nr. 444 "Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.-2027. gadam"	04.06.2024.	Nosaka pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumus, uzdevumus, pilnveides nosacījumus, nepieciešamās spējas, kā arī aprakstīti rīcības virzieni un pasākumi mērķa sasniegšanai, darbības rezultāti un to rezultatīvie rādītāji, pasākumu īstenošanas termiņi, un atbildīgās institūcijas.
5.	eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023	02.2023	Uzrauga sabiedrisko pakalpojumu digitalizāciju Eiropā, nosakot spēju nodrošinājumu pakalpojumu pārvaldībai.
6.	MK noteikumi Nr. 586 "Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrijas nolikums"	03.09.2024.	Nosaka VARAM darbību reglamentējošos jautājumus.
7.	Valsts pārvaldes iekārtas likums	06.06.2002.	Nosaka MK padotās valsts pārvaldes institucionālo sistēmu un valsts pārvaldes darbības pamatnoteikumus.
8.	MK noteikumi Nr. 89 "Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmas noteikumi"	06.02.2024.	Nosaka VIRSIS pārzini, tajā iekļaujamās informācijas apjomu, reģistrēšanas, izmantošanas un apstrādes kārtību, kā arī valsts informācijas sistēmu vai institūcijas informācijas sistēmu darbībai nepieciešamo informācijas un

Nr.	Dokumenta nosaukums	Datums	Saistība ar šo dokumentu
			komunikācijas tehnoloģiju resursu un pakalpojumu pārvaldības kārtību.
9.	<u>MK noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”</u>	04.07.2017.	Nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju.
10.	<u>MK noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”</u>	04.07.2017.	Nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu portāla (turpmāk – portāls) izmantošanas un pārvaldības kārtību; portāla pārzini, portāla pārziņa pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes (turpmāk – iestāde) pienākumus un atbildību; informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi; portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību.
11.	<u>MK noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”</u>	04.07.2017.	Nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.

2. Esošās Arhitektūras novērtējums

Esošo novērtējumu nosaka noteiktā faktoloģija, t.sk., saistītie dokumenti, kā arī identificētās galvenās problēmas un izaicinājumi, tādējādi sniedzot visaptverošu priekšstatu par Arhitektūras izstrādes nepieciešamību.

- Plašākā nozīmē:
 - ❖ 2018. gada 5. decembra Eiropas Reģionu komitejas atzinums par tematu “Digitālās Eiropas programma 2021.–2027. gadam” aicina izveidot digitālas platformas, radot vispārējus atkārtoti izmantojamus risinājumus digitālās autentifikācijas, uzticamības un drošu pakalpojumu jomā. Tie ir apvienoti ar mūsdienīgiem atkārtoti lietojamiem risinājumiem, kuru pamatā ir uz datiem balstītas metodes, ko darbina mākslīgais intelekts. Tas palīdzēs nodrošināt to, ka sabiedriskie pakalpojumi ir savstarpēji saistīti starp politikas jomām un valdības līmeņiem. Tas arī palīdz padarīt valdības pakalpojumus viedākus, pielāgotus konkrētām klientu vajadzībām un pieejamus tīmekļa un mobilajās platformās;
 - ❖ NAP2027 paredz īstenot tautsaimniecības digitālo transformāciju, izmantojot jaunās iespējas, ko paver elektroniskā pārvalde, attīstot IKT risinājumu un publisko pakalpojumu plašāku elektronizāciju;
 - ❖ DTP2027 vērsts uz NAP2027 rīcības virziena mērķi: digitalizējot transformēta valsts pārvalde, tehnoloģiskā ekosistēma, kas iekšēji integrēta un ārēji atvērta lietotājiem, pieejai publisko pakalpojumu sniegšanā fiziskajā un digitālajā vidē;
 - ❖ *The eGovernment Benchmark* metodoloģijas prasības nosaka elektronisku pakalpojumu pārvaldību Eiropā, nodrošināt tā obligātumu sākot ar 2030. gadu.
- Šaurākā nozīmē:
 - ❖ Pirms pakalpojumu pārvaldības politikas un PVPP2027 izveides VARAM apzināja valstī esošo situāciju saistībā ar pakalpojumu pārvaldību. Iegūtie rezultāti apliecināja un ļāva secināt, ka ir nepieciešams pilnveidot daudzas pakalpojumu pārvaldības jomas, tostarp:
 - pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas – pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu, pakalpojumu pilnveidi un nepieciešamo spēju un resursu pilnveidi (īpaši saistībā ar cilvēkiem: domāšanas → kultūras maiņu, “saimnieka attieksmes” iedzīvināšanu katram savā atbildības apgabalā);
 - pakalpojumu vidi un pakalpojumu pārvaldību kopumā, īpašu uzmanību pievēršot pakalpojumu rezultativitātes (tostarp kvalitātes) un efektivitātes palielināšanai gan sev (iestādēm), gan iedzīvotājiem un uzņēmējiem, tādējādi nodrošinot pakalpojumu saņēmēju apmierinātības palielināšanos;
 - situācija būtiski atšķiras dažādās iestādēs, un atšķirīgai ir jābūt arī pieejai kā īstenot pilnveides pasākumus, – pieejai ir jābūt individualizētai un atbilstoši katras iestādes esošajai situācijai un pilnveides iespējām.

Pilna informācija par esošā stāvokļa novērtējumu, detalizēti iegūtie novērtējuma rezultāti, secinājumi un pilnveides priekšlikumi ir pieejami:

- “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks”⁶;
 - “Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības sistēmas novērtējums un pilnveides priekšlikumu sagatavošana”⁷.
- ❖ Detalizēta informācija par pakalpojumu pilnveides plānu pieejama PVPP2027.
- ❖ Digitālo pakalpojumu koplietošanas platformu veido būtiski valsts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju risinājumi, kam nepieciešama mērķtiecīga un ilgtspējīga attīstība, lai nodrošinātu mūsdienu klientu prasībām un vajadzībām piemērotu valsts pārvaldes pakalpojumu portālu un e-pakalpojumu sniegšanas vidi gan no privātpersonu, gan valsts pārvaldes iestāžu un citu juridisku personu lietojuma skatu punkta, kā arī atbilstoši ES regulējumam jānodrošina publisko pakalpojumu un reģistru datu pārrobežu pieejamību. Nepieciešamību attīstībai pamato klientu vajadzības, informācijas sistēmu attīstības tendences, valsts pārvaldes noteikti politikas mērķi, prioritātes un normatīvie akti. DTP2027 nosaka, ka privātais sektors un valsts pārvalde veido, attīsta un uztur e-pakalpojumus, tehnoloģijas, savukārt, sabiedrība izmanto savu jaunrades un inovāciju potenciālu iesaistoties un atbalstot digitālo risinājumu veidošanu.

Pilna informācija par e-pakalpojumu attīstības virzieniem pieejama DTP2027 un VARAM tīmekļvietnē⁸

- ❖ DTP2027 redzējumu par valsts pārvaldes pakalpojumu digitālo transformāciju – daudzkanālu piegādi, valsts pārvaldes pakalpojumiem jābūt sabiedrībai pieejamiem ērti, atbilstoši vienas pieturas aģentūras principam kā digitālajā, tā analogā vidē, pieprasot pēc iespējas mazu pakalpojuma saņēmēja iesaisti un pūles. Nepieciešamā rīcība iekļauj uzdevumu transformēt pakalpojumu pieprasīšanas un piegādes kanālus, tostarp, teritoriāli izvērst VPVKAC tīklu, atbalstīt tālruņa zvanu apkalpošanu, to centralizējot un digitalizējot, paplašināt klientu apkalpošanu ar distances apkalpošanas iespējām. Rīcības tehnoloģiskais atbalsts paredz pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamos lietojumus veidot atkārtoti izmantojamus gan iestāžu IS, gan VPVKAC IS. Savukārt, DTP2027 redzējums par pilnībā digitalizētu un datu vadītu valsts pārvaldes pamatdarbību paredz pakalpojumu sniegšanu organizēt un nodrošināt pilnībā digitāli, pieļaujot tās pārveidošanu uz vai no analogā formāta tikai klientu apkalpošanas vajadzībām. Sabiedrības grupām ar zemām digitālām prasmēm ir nodrošināma iespēja pakalpojumus saņemt klātienē, teritoriāli pieejamos VPVKAC, pa tālruni, izmantojot centralizētus zvanu centrus, vai rakstiski.

⁶ [Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks. – Rīga: 2021.](#)

⁷ [Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības sistēmas novērtējums un pilnveides priekšlikumu sagatavošana. Ziņojums. – Rīga: SIA CETERA, 2021.](#)

⁸ <https://www.varam.gov.lv/lv/projekts/projekts-nacionala-digitalo-pakalpojumu-koplietosanas-centrala-platforma-klientcentriem-un-proaktiviem-e-pakalpojumiem-sabiedribai-latvijalv>

Pilna informācija par VPVKAC attīstības virzieniem pieejama DTP2027 un VARAM tīmekļvietnē⁹.

Galvenās problēmas un izaicinājumi:

- Nav vienota klienta pieredze. Klientam digitālo pakalpojumu ekosistēma ir sadrumstalota;
- Pakalpojumu pārvaldība iestādēs nepilnīga (kā sanāk, bez vienotas pieejas u.c.);
- Pakalpojumu klāsts haotisks, nav vienotas pieejas, grūti atrast;
- Esošais pakalpojumu sniegšanas digitalizācijas līmenis (vajadzētu statistiku/tendences, e-sīkāk e-pakalpojumiem – cik kā pilnvērtīgi/automatizēti, cik vienkārši e-dokuments e-pastā, back-office automatizācija u.c.);
- E-pakalpojumu piegādes platformu/ risinājumu fragmentācija, nav vienotas pieejas, nepietiekama integrācija, nav SSO, informācijas dublēšanās;
- Nav vienotā klienta profila, pakalpojumu vēstures u.c.;
- API first nav realizēts (faktiski pieejama tikai UI saskarne).

Arhitektūras 1. pielikumā “Esošās situācijas novērtējums” pieejams digitālo tehnoloģiju pamatojums un esošās situācijas novērtējums.

⁹ <https://www.varam.gov.lv/lv/projekts/atveselosanas-fonda-projekts-nr-2121i0123ivaram011-pakalpojumu-sniegšanas-reformas-atbalsts>

3. Arhitektūras attīstības mērķi un principi

Arhitektūras attīstību nosaka tā attīstības mērķi (3.1. nodaļa) un principi (3.2. nodaļa). **Mērķi nosaka pārskata periodā sasniedzamos galvenos rezultātus.** Arhitektūras principi definē risinājumu arhitektūras izstrādē piemērojamās vadlīnijas ar mērķi veicināt arhitektūras komponentu sadarbību, atbilstību labākajai praksei un sniegt atbalstu lēmumu pieņemšanai.

3.1. Arhitektūras attīstības mērķi

Arhitektūras attīstības mērķi ir virzīti saskaņā ar Latvijas politikas plānošanas dokumentos noteikto attīstības vīziju¹⁰: “Tautsaimniecības digitālās transformācijas ietvaros, izmantojot digitālo tehnoloģiju radītās iespējas, ir veiktas sabiedrības un valsts pārvaldes attīstības plānošanas izmaiņas, pakalpojumu pārveide, sabiedrības un valsts pārvaldes kultūras izmaiņas, procesu un to tehnoloģiskā nodrošinājuma pārveide, radot pamatu dzīves kvalitātes paaugstināšanai un valsts un tautsaimniecības konkurētspējas celšanai.”.

No vīzijas izriet Arhitektūras attīstības virsmērķis: digitāli transformējot un pilnveidojot valsts pārvaldes procesus un izmantotās tehnoloģijas, valsts pārvaldes darbs tiek organizēts elektroniskā vidē un tiek automatizēts, rezultātā samazinot mazvērtīgu intelektuālo un roku darbu:

- saziņa elektroniskā vidē starp iestādēm savā starpā, kā arī ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem;
- iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības automatizācija.

Pārskata periodam no 2024. gada līdz 2027. gadam Arhitektūrai tiek izvirzīti šādi specifiskie attīstības mērķi:

- **M.1. Valsts pakalpojumu digitālā transformācija.** Nodrošināt ar pakārtotu valsts pakalpojuma līmeņa taktisko plānu izstrādi un ieviešanu, paredzot pasākumus tiesiskajā, organizatoriskajā un tehnoloģiskajā dimensijā, jauna vai pilnveidota valsts pakalpojuma ieviešanai.
- **M.2. Valsts pakalpojumu vides un pakalpojumu pilnveide.** Veicināt pilnveidi saskaņā ar valsts pakalpojumu/ dzīves situāciju pilnveides plāniem.
- **M.3. Identiski prioritāro pakalpojumu procesi.** Unificēti pēc satura un mērķa identiski valsts un pašvaldību pārvaldes prioritāro pakalpojumu procesi.
- **M.4. Arhitektūras vienveidīga pārvaldība.** Definēt vienotu Arhitektūru Pakalpojumu pārvaldībai, iekļaujot tajā valsts pārvaldes digitālās transformācijas atbalsta koplietošanas platformās un komponentēs balstītu vienotu valsts pakalpojumu IKT risinājumu realizācijas paraugmodeļi.
- **M.5. Nodrošināti risinājumi, kas nedublē viens otru.** Viens no Arhitektūras mērķiem ir samazināt iespējamību, ka tiek izveidoti analogi/ dublējoši risinājumi, tā vietā liekot uzsvāru uz koplietošanas komponentu pielietošanu un koplietošanas infrastruktūras attīstīšanu.

¹⁰ <https://likumi.lv/ta/id/324715-par-digitalas-transformācijas-pamatnostādēm-20212027-gadam>

3.2. Arhitektūras attīstības principi

Mērķu īstenošanai definēti vairāki jomas attīstības principi. Principi ir izmantojami jomas risinājumu un projektu attīstības plānošanai un risinājumu arhitektūras izveidei. Tie netiek tieši piemēroti vēsturiski. Principi dokumentā grupēti tematiski. Katrs princips var būt attiecināms uz vairākām tematiskajām grupām. Principa izvērsts apraksts dots tikai vienu reizi pie tā pamata piederības grupas, tādēļ principu numerācija grupā ne vienmēr sākas ar pirmo principu. Citu principu grupu sarakstā ietverta tikai atsauce uz principu, kura attiecīgo aprakstu iespējams iepazīt tā pamata grupas principu sarakstā.

Pakalpojumu sniegšanas kopējie principi

P2. Visi pakalpojumi tiek nodrošināti kā e-pakalpojumi, gan specializētās e-platformās, gan caur e-adreses e-formu generatoru

- Visi publiskie pakalpojumi, kuru piedāvājums un piegāde iespējama elektroniski, ir pieejami un tiek sniegti elektroniski e-pakalpojumu lietotnes veidā vai izmantojot e-formu: iedzīvotāji un uzņēmēji var pieprasīt jebkuru publisko pakalpojumu elektroniski, sameklējot to latvija.gov.lv, business.gov.lv vai citā valsts pārvaldes vietnē (pakalpojumu katalogā).
- Institūcija nevar publicēt publisko pakalpojumu iestāžu un tematiskajās vietnēs (t.sk. Latvija.gov.lv, business.gov.lv), ja pakalpojumam nav pieejama e-pakalpojuma lietotne vai e-forma (VDAA e-formu reģenerators), izņemot gadījumus, ja pakalpojums pēc būtības ir tikai klātienē pieprasāms un sniedzams.
- Pakalpojumi, kuriem nav izveidota e-pakalpojumu lietotne, ir pieejami elektroniski, izmantojot e-formu pakalpojumu elektroniskai pieteikšanai un rezultātu saņemšanai (vienkāršotie e-pakalpojumi).
- Šim nolūkam ir pieejams universāls koplietošanas risinājums, kas nodrošina jebkurā vietnē ievietojamu ekrānformu, kas veic pakalpojuma pieteikuma nosūtīšanu uz iestādes e-adresi un tā statusa fiksēšanu Pakalpojumu pieteikumu reģistrā (skat. P8).
- Vienkāršoto e-pakalpojumu risinājumu nodrošina VDAA (e-formu reģenerators).

E-pakalpojumu implementācija ir iespējama

- kā e-pakalpojuma lietotnes izmantojot VDAA e-pakalpojumu ietvaru;
- iestādes specializēta e-pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnē;
- VDAA e-formu ģenerators ģenerētas pakalpojumu formās;
- citos kanālos saskaņā ar PVPP2027 – vienotā pieteikumu sistēma u.c.

Lietotnes izmantojam gadījumā, kad paredzama plaša lietošana, gandrīz katram iedzīvotājam un uzņēmumam.

Ieguldījumam pakalpojuma lietotnē ir jābūt samērīgam ar sagaidāmo lietošanas apjomu. Proti, nav mērķtiecīgi izstrādāt pakalpojuma lietotni ar sarežģītu loģiku, ja tai būs tikai daži klienti.

P3. Vienots centralizēts pakalpojumu reģistrs ir pamats vienotai pakalpojumu sniegšanai un primārais informācijas avots par publiskajiem pakalpojumiem

- Pakalpojumu reģistrs ir primārais (galvenais) informācijas avots saistībā ar tajā reģistrētajiem objektiem – publiskajiem pakalpojumiem.
- Pakalpojumu reģistrs ir valstī centralizēts, koplietošanas reģistrs, kas ir primārais (galvenais) informācijas avots saistībā ar tajā reģistrētajiem objektiem (tostarp visi pakalpojumu katalogu

publicētāji informāciju par pakalpojumiem – pakalpojumu aprakstus, iegūst no Valsts vienotā reģistra).

- Iestāžu un tematiskajās vietnēs informācija par pieejamajiem publiskajiem pakalpojumiem tiek publicēta kā pakalpojumu piedāvājumi, kas var atšķirties no Pakalpojumu reģistra pakalpojumiem (piemēram, līdzīgi pakalpojumi var tikt grupēti kā viens pakalpojumu piedāvājums), taču pakalpojumu piedāvājumi veidojas un kartējas ar Pakalpojumu reģistra pakalpojumiem.
- Pakalpojumu reģistru nodrošina VIRSIS.
- Reģistrējamie objektu veidi (apakšreģistri):
 - dzīves situācijas (vajadzību grupas) un vajadzības;
 - pakalpojumi (visu veidu pakalpojumi, tostarp individuāla labuma publiskie, vispārēja labuma publiskie, individuāla starpiestāžu lietošanas, koplietošanas starpiestāžu pakalpojumi);
 - resursi (informācijas resursi, digitālo tehnoloģiju resursi);
 - citi objektu veidi.
- Sasaiste starp objektiem:
 - katrā dzīves situācijā esošās vajadzības ir sasaistītas ar pakalpojumiem – katrai vajadzībai ir piesaistīts viens vai vairāki pakalpojumi, kas apmierina šo vajadzību;
 - pakalpojumi ir sasaistīti ar resursiem – katram pakalpojumam ir piesaistīts viens vai vairāki resursi, kas ir nepieciešami šī pakalpojuma sniegšanai;
 - resursi var nebūt piesaistīti pakalpojumam, ja tie netiek izmantoti pakalpojuma nodrošināšanai.

Principi pašapkalpošanas tīmekļvietnēm

P1. Pakalpojumi tiek piedāvāti pakalpojumu katalogos

- Iedzīvotājiem – Latvija.gov.lv;
- Uzņēmējiem – business.gov.lv;
- Iestādēm - virsis.gov.lv.

Pakalpojumu katalogs var tikt izvietots iestāžu tīmekļvietnēs, gan arī iestāžu pašapkalpošanās tīmekļvietnēs, kā arī mobilajās lietotnēs, sociālo tīklu kontus u.c..

Tāpat to var izvietot arī privātā sektora pārvaldītos resursos un sociālos tīklos.

P4. Atsevišķi centralizēti pakalpojumu informācijas portāli iedzīvotājiem un uzņēmējiem ar definētu klienta darba vietu, kas sniedz informāciju par pakalpojumiem un nodrošina to ērtu meklēšanu

- Iedzīvotājiem (fiziskām personām) informācija par tiem domātiem publiskajiem pakalpojumiem pieejama Latvija.gov.lv portālā (nodrošina VDAA). Tā ietver:
 - iedzīvotājiem paredzēto pakalpojumu katalogu ar meklētāju un viedo palīgu, pakalpojumu un dzīves situāciju piedāvājumu;
 - klienta (iedzīvotāja) darba vietu ar klienta profilu, personas datu pārlūku, pakalpojumu izpildes vēsturi (neatkarīgi no kanāla, ieskaitot klātieni un citu iestāžu tīmekļvietnes), proaktīvu pakalpojumu piedāvājumu, auditācijas pierakstiem, piekļuvi e-adreses pastkastei, klienta situācijai atbilstošu MM balstītu pakalpojumu piedāvājumu;

- VDAA e-pakalpojumu ietvarā izveidotās e-pakalpojumu lietotnes, kas paredzētas iedzīvotājiem;
 - VDAA e-formu ģeneratorā veidotās e-pakalpojumu formas;
 - dzīves situācijām pielāgotu, personificētu, ērtu pakalpojumu meklēšanu, izmantojot MI iespējas.
- Uzņēmējiem informācija par tiem domātiem publiskajiem pakalpojumiem pieejama portāla business.gov.lv (nodrošina LIAA). Tā ietver:
 - business.gov.lv nodrošina uzņēmējiem interesējošās informācijas no dažādiem avotiem apkopošanu, sistematizēšanu un pieejamību vienuviet;
 - mērķētu un personalizētu informāciju atbilstoši klientu profiliem (eksportētāji, investori, jaunuzņēmumi u.c.);
 - business.gov.lv papildus automatizēti veidotam saturam ietver cilvēka redīgētu saturu, ko nodrošina business.gov.lv redaktoru komanda;
 - business.gov.lv neaizvieto, bet papildina citus informācijas avotus (t.sk. iestāžu vietnes u.c.);
 - VDAA e-pakalpojumu ietvarā veidotās e-pakalpojumu lietotnes un VDAA e-formu ģeneratorā veidotās formas;
 - centralizēti uzturētu profila informāciju par uzņēmumu, kontaktus, intereses u.c.;
 - centralizētu tiesību lomu piešķiršanu klientiem (tiesību lomu interpretācija saistītajās sistēmās);
 - aktuālos pakalpojumu pieteikumus un pakalpojumu pieteikumu vēsturi;
 - dzīves situācijām pielāgotu, personificētu, ērtu pakalpojumu meklēšanu, izmantojot MI iespējas.

P5. Dažādu e-pakalpojumu piegādes platformu izmantošana un attīstība atbilstoši vienotām tehniskām prasībām

- E-pakalpojumu piegādi nodrošina gan centralizētā latvija.gov.lv e-pakalpojumu piegādes platforma, gan arī atsevišķu iestāžu veidotās e-pakalpojumu piegādes platformas un informācijas sistēmas, t.sk.:
 - VID EDS;
 - UR;
 - business.gov.lv e-pakalpojumu piegādes platforma;
 - LAD.
- Visas platformas tiek veidotas, nodrošinot to savietojamību ar pakalpojumu informācijas portāliem, kā arī savstarpējo integrāciju.
- Iestādes izvēlas piemēroto e-pakalpojumu piegādes platformu, ņemot vērā:
 - pakalpojuma saņēmēju (iedzīvotājs, uzņēmums, iestāde);
 - pakalpojumu sarežģītību un sasaisti ar pamatdarbības sistēmām;
 - pakalpojumu skaitu un gadījumu skaitu.

P6. Vienotās pieteikšanās izmantošana (SSO), nodrošinot piekļuvi e-pakalpojumu piegādes platformām bez atkārtotas pieteikšanās

- Iespēja bez atkārtotas pieteikšanās pārslēgties starp valsts pārvaldes e-pakalpojumu piegādes platformām/ risinājumiem (*Single Sign On – SSO*), izmantojot centralizēti izsniegtu sesijas talonu.
- Iespēja sesijas parametros noteikt arī klienta lomu (fiziska persona vai konkrētas juridiskas personas pārstāvis).
- Tas tiek nodrošināts izmantojot esošo VDAA VPM moduli.
- Klientam pašapkalpošanās tīmekļvietnē ir pieejams logrīks, kas pēc pieteikšanās ļauj klientam ērti atvērt dažādas sistēmas un pārslēgties starp tām.

P15. Klientu var pārstāvēt pilnvarota persona

- Klienta darba vietā var piekļūt pats klients vai klienta pilnvarota persona.
- Pakalpojuma pieprasījumu veikt un lietotni izpildīt pats vai pilnvarotā persona.
- Tiek nodrošināta integrācijas iespēja ar VPVKAC IS.

P16 Pieejama mobilā lietotne

Papildus e-pakalpojumu informācijas un piegādes vietnēm ir pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu mobilā lietotne (tiek atbilstoši pilnveidota digitālā maka lietotnes funkcionalitāte), kas nodrošina:

- informāciju par pakalpojumiem;
- pakalpojumu pieteikšanu izmantojot e-pakalpojumu lietotnes vai e-adresi;
- klienta darba vietu, kas ietver:
 - o klienta profilu;
 - o e-adreses iesūtīti un iespēju nosūtīt e-adreses sūtījumus;
 - o vienotas saziņas servisa iesūtīti un iespēju nosūtīt ziņas izmantojot vienotās saziņas servisu.
- pakalpojumu katalogi, klienta profils ir pieejami pārlūkā un arī mobilajā lietotnē. Pakalpojumu lietotnes un e-formas veidotas adaptīvi, tā ka darbojas neatkarīgi no izmantotās tehnoloģijas.

P12. Pakalpojuma izpilde ir prognozējama

P13. Visiem pakalpojumiem pašapkalpošanās tīmekļvietnēs nodrošina vienotu klienta atbalsta līmeni

Principi pakalpojumu lietotnēm

P7. Tiešās saites uz e-pakalpojumiem un pieteikumiem

- E-pakalpojumu piegādes platformas nodrošina iespēju atvērt tiešo saiti (angliski – *deep link*) uz e-pakalpojumu un uzsākt tā izpildi, kā arī aplūkot statusu u.c. (nav vajadzības atkārtoti meklēt pakalpojumu, piemēram, VID EDS, kā tas ir šobrīd).
- Tiek noteikti dziļo saišu veidošanas un izmantošanas standarti (līdzīgi kā apmācību sistēmu LTI¹¹ standartā).

¹¹ <https://www.1edtech.org/standards/lti>

P17. Pakalpojumu piegādes API pieejamība ārējiem klientiem, iespēja integrēt ar komerciāliem risinājumiem

Visa e-pakalpojumu piegādes funkcionalitāte, kas pieejama izmantojot lietotājsaskarni, ir pieejama izmantojot API, kas nodrošina iespēju e-pakalpojumus integrēt ar ārējām sistēmām un attīstīt citus ārējus risinājumus.

P8. Visu pakalpojumu pieteikumu izpildes statusu centralizēta reģistrēšana

P10. Klients tiek apziņots par pakalpojuma piedāvājumu, izpildes statusiem un rezultātu

P11. Pakalpojumam izpilde ir klientam izsekojama

P15. Klientu var pārstāvēt pilnvarota persona

P16 Pieejama mobilā lietotne

Pakalpojumu sniegšanas caurskatāmības principi

P8. Visu pakalpojumu pieteikumu izpildes statusu centralizēta reģistrēšana

- Primāri pakalpojumu pieteikumu izpildes statuss tiek reģistrēts specifiskajās pakalpojumu platformās.
- Uz VIRSIS pieteikumu moduli tiek padota informācija par statusa izmaiņām (no e-pakalpojumiem – automātiski, citiem pakalpojumiem manuāli vai izmantojot klientu vai dokumentu vadības sistēmas).
- Visu aktuālo un vēsturisko pakalpojumu pieteikumu saraksts ar pamatinformāciju ir pieejams klienta darba vietā ar saiti uz šo pieteikumu primārajā e-pakalpojumu piegādes platformā, kurā ir pieejama pilna informācija par attiecīgo pieteikumu.

P10. Klients tiek apziņots par pakalpojuma piedāvājumu, izpildes statusiem un rezultātu

- Pakalpojuma rezultāta saņemšana e-adresē kā primārā vai papildu kanālā.
- Sūtījumu gradācija pēc to svarīgumu un izmantojamajiem kanāliem (oficiālie sūtījumi – e-adrese ar paziņojumu citos kanālos, informatīvie u.c. sūtījumi vienmēr vienotā iesūtītā, bet arī citos kanālos).
- Klientam iespēja izmantot un norādīt citus vēlamos saziņas kanālus – e-pastā, WhatsApp, īsziņas veidā u.c. (t.sk, kur saņemt paziņojumus par e-adresē ienākošajiem oficiāliem sūtījumiem).
- Klientam iespēja atļaut sūtījumus uz citiem saziņas kanāliem (e-pastā, īsziņas veidā u.c.) iekļaut arī sūtījuma saturu, tādējādi akceptējot drošības riskus saistībā ar nedrošu kanālu izmantošanu.
- Vienotā lietotne, kas pilda apziņošanas koplietošanas komponenta lomu un ir pieejama visiem e-pakalpojumu sniedzējiem kā pašpiegādes paziņojumu piegādes veids.

P11. Pakalpojumam izpilde ir klientam izsekojama

- Pakalpojuma sniegšanas procesā izmanto pieteikumu vadības sistēmu (tā var būt gan pašas iestādes rīcībā jau esoša vai arī Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma).
- Pieteikumu vadības sistēma ļauj uzskaitīt pakalpojuma izpildes darbplūsmas stāvokļus, fiksēt katra darbplūsmas soļa izpildes laiku un šos datus nodot Pakalpojumu pieprasījumu reģistram.
- Klienta profilā centralizētajās pakalpojumu piegādes pašapkalpošanās tīmekļvietnē un citās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs, ja tāds tiek uzturētas konkrētā pakalpojuma kontekstā, tiek

attēloti katra pakalpojuma izpildes soļa statusi, norādot līdz kuram solim tas šobrīd izpildīts un cik laika tam patērēts, kā arī atlikušā izpildes laika prognozi.

P12. Pakalpojuma izpilde ir prognozējama

- Pakalpojuma izpildes soļus pakalpojuma pārvaldnieks definē VIRSIS (definē tikai tos pakalpojuma izpildes soļus, kas svarīgi klientam).
- Paredzamos soļu izpildes laikus pakalpojuma pārvaldnieks definē VIRSIS.
- Pakalpojuma katalogos (pakalpojuma kartītē) attēlo pakalpojuma izpildes gaitā paredzētos pakalpojuma izpildes stāvokļus un paredzamos izpildes laikus.
- Klientam ir sniegts pakalpojuma izpildei nepieciešamā laika novērtējums (iestādes var noteikt laiku, kas ir mazāks par normatīvajos aktos noteikto).

Klienta atbalsta un klienta iesaistes principi

P13. Visiem pakalpojumiem pašapkalpošanās tīmekļvietnēs nodrošina vienotu klienta atbalsta līmeni

- Klientam ir pieejama BUJ sadaļa par katru pakalpojumu.
- Pakalpojuma lietotnei ir pieejams tiešsaistes digitālais saturs par pakalpojuma izpildes soļiem un/vai demonstrācijas video palīdzība.
- Pašapkalpošanās tīmekļvietnei, kurā izmitināta pakalpojuma lietotne, ir pieejams viedais palīgs jeb t.s. *chatbot* par vietni un tajā pieejamajiem pakalpojumiem.
- Otrā līmeņa palīdzības pakalpojuma kanāli:
 - VIRSIS ir reģistrēts otrā līmeņa palīdzības tālruņa numurs un tas pieejams klientam pakalpojuma izpildes procesā;
 - Strukturētā veidā klientam pieejamas un VIRSIS reģistrētas saites uz iestādes sociālo tīklu kontiem.
- Klientam var tikt nodrošināta video konsultācija tiešsaistes režīmā.
- VIRSIS reģistrēti un pakalpojumu katalogā klientam viegli pieejami pakalpojuma rezultāta apstrīdēšanas kanāli un termiņi, kurā apstrīdēšanu iespējams veikt.
- Klientam ir sniegts lietotnes izpildei nepieciešamā laika novērtējums.
- Pakalpojumam pieejams citu tā klientu apkopots, vidējais vērtējums, ja tie tādu snieguši (dati no VIRSIS).
- Klientam ir pieejama informācija par to, kur iespējams apskatīt savus datus, kas konkrētā pakalpojuma kontekstā atrodami valsts reģistros.
- Klientam pieejama informācija par iespēju veikt savu kļūdainu datu labošanu valsts reģistros (klients pats tieši nevar veikt datu labošanu, bet tikai informēt atbildīgo iestādi par savos datos pamanītu kļūdu).

P14. Nodrošināta klienta līdzdalība

- Klientam ir nodrošināta iespēja konkrēta pakalpojuma kontekstā sniegt atgriezenisko saiti par pakalpojumu un pakalpojuma lietotni.
- Klientam ir nodrošināta informācija par iespēju piedalīties pakalpojumu pilnveidē, kā arī iespēja sniegt ieteikumus pakalpojuma lietotnes vizuāliem un tehniskiem uzlabojumiem.
- Klienta līdzdalība notiek izmantojot VIRSIS (sadaļā “Ierosinājumu un sūdzību reģistrs”).

Principi koplietošanas komponentēm

P9. Vienota tiesību lomu uzturēšana un centralizēta klienta tiesību pārvaldība

- Tiek uzturēts vienots (centralizēts) tiesību lomu reģistrs (saraksts).
- Oficiālās pārstāvniecības tiesības tiek iegūtas no oficiālajiem reģistriem (piemēram, fiziskas personas tiesības pārstāvēt uzņēmumu).
- Konkrētai sistēmai specifiskas tiesību lomas reģistrē katra sistēma.
- Tiesību lomas interpretācija (kādas specifiskas tiesības iekļauj konkrētā loma) ir decentralizēta un tiek veikta katrā sistēmā.
- Vienotajā klienta profilā klientam tiek piešķirtas (reģistrētas) lomas tādejādi nodrošinot centralizētu piekļuves tiesību pārvaldību.
- Autorizācijas servisu nodrošina VDAA.

P10. Klients tiek apziņots par pakalpojuma piedāvājumu, izpildes statusiem un rezultātu

P15. Klientu var pārstāvēt pilnvarota persona

P16. Pieejama mobilā lietotne

P17. Pakalpojumu piegādes API pieejamība ārējiem klientiem, iespēja integrēt ar komerciāliem risinājumiem

4. IKT nodrošinājuma Arhitektūra

Arhitektūra identificē izmaiņas tās juridiskajā skatā (4.1. nodaļa), organizācijas skats (4.2. nodaļa) un tehniskajā skatā (4.3. nodaļa).

4.1. Juridiskais skats

Pārskata periodā ir paredzamas vairākas būtiskas izmaiņas Arhitektūras Latvijas normatīvajā regulējumā, paredzot vienotas terminoloģijas izveidi un IKT pakalpojumu pārvaldību valsts pārvaldē. Lai sasniegtu šo mērķi plānots grozīt vairākus normatīvos aktus. Galvenās paredzamās izmaiņas ir aprakstītas 3. tabulā (vērtējot pret esošo Arhitektūru).

3.tabula. Paredzamās izmaiņas Arhitektūras juridiskajā skatā

Nr.	Normatīvais akts	Statuss	Izmaiņu apraksts, pamatojums
1.	Valsts pārvaldes iekārtas likums	Izmaiņas	Izmaiņu apraksts, pamatojums tiks papildinās nākošajās Arhitektūras versijās
2.	MK noteikumi Nr. 89 “Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmas noteikumi”	Izmaiņas	Izmaiņu apraksts, pamatojums tiks papildinās nākošajās Arhitektūras versijās
3.	MK noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”	Izmaiņas	Izmaiņu apraksts, pamatojums tiks papildinās nākošajās Arhitektūras versijās
4.	MK noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”	Izmaiņas	Izmaiņu apraksts, pamatojums tiks papildinās nākošajās Arhitektūras versijās
5.	MK noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”	Izmaiņas	Izmaiņu apraksts, pamatojums tiks papildinās nākošajās Arhitektūras versijās

Plānojot normatīvo aktu izmaiņas jāparedz šo aktu izmaiņas, kas izriet no šī dokumenta prasību īstenošanas pakalpojumu sniegšanas procesā.

Piemēram, VID par jaunu ziņojumu e-adresē tā saņēmējam uz e-pastu nosūta no EDS, neskatoties uz to, ka šādu paziņojumu nosūta arī pati e-adreses sistēma, jo šāda kārtība ir nostiprināta normatīvajos aktos.

4.2. Organizācijas skats

Pakalpojumu pārvaldības vispārējie principi ietver: orientāciju uz vērtību, pēctecību, pakāpeniskumu, atklātību un savstarpēju informētību, visaptverošu pieeju, vienkāršību un praktiskumu, optimizāciju un automatizāciju.

Veicot pakalpojumu pārvaldību ir svarīgi to īstenot atbilstoši pārvaldības mērogiem un pārvaldības līmeņiem. Pārvaldības procesā svarīgi ievērot pakalpojumu pārvaldībai patērēto resursu atbilstību

pakalpojuma pārvaldības mērogam. Piemēram, nav lietderīgi iesaistīt lielus resursus, lai pārvaldītu pakalpojumus, ko izmanto reti un kam ir neliels klientu skaits.

Ir svarīgi definēt katras iestādes iesaistīto pakalpojumu pārvaldības dalībnieku pakalpojumu pārvaldības lomu pakalpojumu pārvaldības procesā. Katram iesaistītajam precīzi jādefinē tā uzdevumi, kas sakrīt ar noteiktajai lomai atbilstošajiem pienākumiem.

Jāievēro princips, ka katrā pakalpojumu pārvaldības posmā tiek īstenotas posmam atbilstošas aktivitātes (gan specifiskas – īstenojamas konkrētā pārvaldības līmenī un posmā, gan vispārējas – īstenojamas visos pārvaldības līmeņos un posmos). Tas nodrošinās to, ka pakalpojumu pārvaldība tiks veikta visaptveroši.

Visaptverošu pakalpojumu pārvaldību veicina arī tas, ka to īsteno, veicot atbilstošus pakalpojumu pārvaldības uzdevumus. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi ir pakalpojumu pārvaldības galvenā “aktīvā” sastāvdaļa, un tie ir veicami, lai kopumā nodrošinātu pakalpojumu pārvaldības rezultativitāti un efektivitāti īstermiņā un ilgtermiņā gan pakalpojumu saņēmējiem, gan pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem. Īstenojot šādu pieeju panāk, ka, pakalpojumu pārvaldības uzdevumi tiek veikti pilnvērtīgi – pakalpojumu pārvaldības dalībnieki veic visus galvenos pakalpojumu pārvaldības uzdevumus.

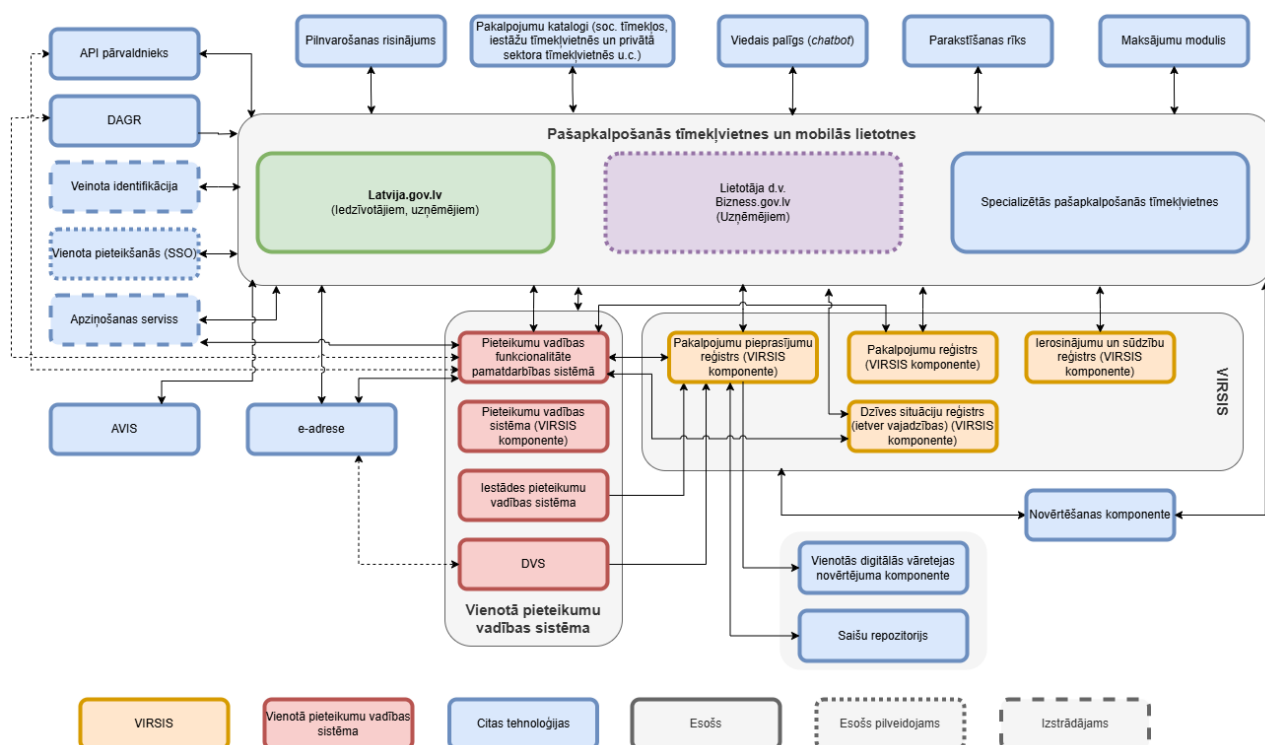
Pakalpojumu pārvaldības procesam jānodrošina principa, ka pakalpojumi tiek veidoti, sniegti un nemītīgi pilnveidoti tā, lai tie atbilstu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem, ievērošana. Šie nosacījumi nosaka kādiem ir jābūt pakalpojumiem, tostarp to, ka pakalpojumiem ir jānodrošina pārvaldāmība, atbilstība vajadzībām, piekļūstamība, iesaistīto līdzdalība un sadarbība, digitālā transformācija (elektronizācija), lietojamība, automatizācija, koplietošana, unifikācija un drošība.

4.3. Tehniskais skats

Tehniskais skats attēlo sistēmu sadarbību valsts mērogā (4.3.1. apakšnodaļa) un abstraktas iestādes mērogā (4.3.2. apakšnodaļa), informācijas sistēmas (4.3.3. apakšnodaļa), Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi un *eGovernment Benchmark* prasības (4.3.4. apakšnodaļa) un IKT infrastruktūru (4.3.5. apakšnodaļa).

4.3.1. Sistēmu sadarbība valsts mērogā

Sistēmu sadarbība valsts mērogā definē pakalpojumu pārvaldības resursu savstarpējo mijiedarbību un nosaka principus, kas jāievēro izstrādājot iestādes pakalpojumu pārvaldības politikas dokumentus (3. attēls).



3. attēls: Pakalpojumu pārvaldības Arhitektūra

Galvenie nosacījumi Arhitektūras ieviešanai

Valsts vienotajā reģistrā reģistrē visus pakalpojumus iedzīvotājiem, uzņēmējiem un iestādēm. Arī tad, ja iestāde uztur savu pakalpojumu reģistru, visi sniegtie pakalpojumi reģistrējami Valsts vienotajā reģistrā. Valsts vienoto reģistru veido VIRSIS komponentes Pakalpojumu reģistrs un Dzīves situāciju reģistrs.

Valsts vienotajā reģistrā reģistrē arī dzīves situācijas un tām atbilstošās vajadzības un veido sasaisti ar attiecīgajiem pakalpojumiem, kas attiecīgās vajadzības risina. Šajā reģistrā reģistrē arī pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos tehniskos resursus.

Pakalpojumu piedāvājums ir pieejams pašapkalpošanās saskarnēs. Izmantojot šīs saskarnes, visi pakalpojumu saņēmēji var piekļūt nepieciešamajam pakalpojumam. Attiecīgi iedzīvotāji izmantojot Latvija.gov.lv, uzņēmēji business.gov.lv, bet publiskā sektora iestādes – virsis.gov.lv.

Ir pieļaujamas augstas intensitātes un ļoti šaura profila klientiem paredzētas pašapkalpošanās tīmekļvietnes. Piemēram, BIS, CSDD pakalpojumi autoservisiem, LAD sistēma, u.c. Arī šāda gadījumā pakalpojums jāreģistrē Valsts vienotajā reģistrā un piekļuve tam jānodrošina no attiecīgās valsts nozīmes pašapkalpošanās tīmekļvietnes. Turklāt, jānodrošina, lai pakalpojumi iedzīvotājiem ir pieejami Latvija.gov.lv.

Šī ir obligāta prasība, jo mērķis ir sasniegt situāciju, kad valsts mērogā pilnīgs un visaptverošs pieejamo pakalpojumu katalogs jeb sarakstam obligāti būs pieejams attiecīgajā valsts nozīmes pašapkalpošanās tīmekļvietnē (Latvija.gov.lv, business.gov.lv, virsis.gov.lv).

Esošās pašapkalpošanās vietnes (t.s. *legacy* sistēmas), izņemot minētās augstas intensitātes un ļoti šaura profila klientiem paredzētas, var turpināt izmantot līdz brīdim, kad notiek attiecīgo pakalpojumu lietotņu modernizācija vai veikti kādi citi uzlabojumi. Šīs izmaiņas attiecīgi jāplāno tā, lai pēc uzlabojumu veikšanas, konkrētā pakalpojuma pakalpojumu lietotne atbilstu šajā dokumentā noteiktajām vadlīnijām.

Ja pakalpojumu digitalizē izmantojot VDAA e-formu konstruktoru, tiks nodrošināta pakalpojuma statusu nodošana Pakalpojumu pieprasījumu datubāzē.

Ja iestādē jau izmanto pieteikumu vadības sistēmu, kas nodrošina iespēju pieprasīt pakalpojumu, sekot tā izpildes statusiem un fiksēt izpildes faktu un rezultātu, minēto sistēmu turpina izmantot.

Ja iestādes rīcībā nav pieteikumu vadības sistēmas, pakalpojumu statusu vadībai izmanto VIRSIS komponenti pieteikumu vadības sistēmā.

Visi pakalpojumu statusi ir jāreģistrē Pakalpojumu pieprasījumu datubāzē, kas ir pieejama caur API un valstī nodrošina pakalpojumu izpildes statusu centralizētu uzkrāšanu un pieejamību pakalpojumu veikspējas un efektivitātes mērījumu un analīzes veikšanai. Šajā datubāzē arī nodod pakalpojumu darbplūsmas izpildei patērēto laiku, to norādot katram pakalpojuma statusam atsevišķi.

Pakalpojumu statusu nodošana Pakalpojumu pieprasījumu datubāzē nodrošinās arī to, ka tiks izpildītas *eGovernment Benchmark* metodoloģijas prasības, kuru ieviešana no 2030. gada būs obligāta. *eGovernment Benchmark* metodoloģijas prasības ir obligātas arī minētajām augstas intensitātes un ļoti šaura profila klientiem paredzētajām pašapkalpošanās tīmekļvietnēm. Līdz 2030. gada 1. janvārim ir noteikts pārejas periods, kurā jāievieš un pilnībā jānodrošina *eGovernment Benchmark* metodoloģijas prasības. Šīs prasības aprakstītas 4.3.5.4.3.4 Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi un *eGovernment Benchmark* prasības.

Pakalpojumu soļu izsekojamība jārisina infrastruktūras līmenī.

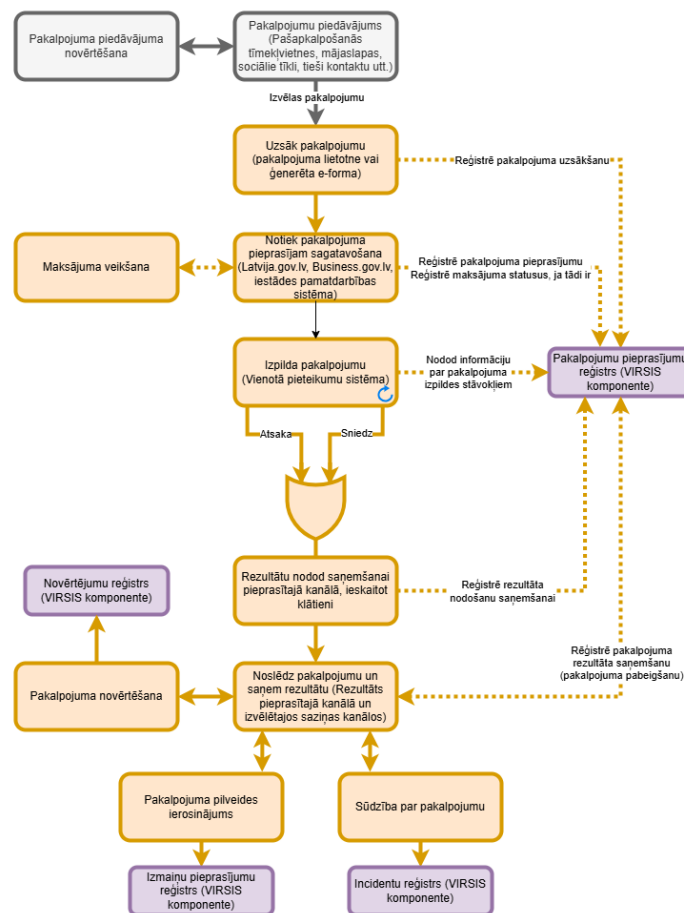
Visām e-pakalpojumu lietotnēm, neatkarīgi no to izmitināšanas vietas, jānodrošina iespēja piekļūt tieši, izmantojot t.s. tiešās saites. Tādējādi nodrošinot, ka klients, izvēloties kādu pakalpojumu iedzīvotājiem, netiek novirzīts uz pašapkalpošanas tīmekļvietnes sākumlapu, bet uzreiz uz attiecīgo konkrētā pakalpojuma uzsākšanas saskarni. Šī prasība attiecas arī uz *legacy* sistēmām. Noteikts pārejas periods līdz 2030. gadam.

Ieguvumi no pakalpojumu pašapkalpošanās platformu apvienošanas un centralizētas pieejas

Īstenojot vienotu pieeju pašapkalpošanās platformu attīstībai un pēc iespējas veicot to konsolidāciju, panāk, ka klientam ir vienota saskarne, kas vizuāli visiem pakalpojumiem ir līdzīga (gan kodētām lietotnēm, gan VDAA e-formu ģeneratorā veidotiem) un līdz ar to atvieglo pakalpojumu lietošanu.

Visu saņemto pakalpojumu rezultāti un cita informācija uzkrājas vienotā klienta darba vietā. Arī pakalpojumu izpildes statusi attēloti vienotā veidā un nodrošina iespēju vienkārši sekot visu saņemto pakalpojumu izpildes procesam.

Šāda pieeja arī nodrošina to, ka var izstrādāt reaktīvu pakalpojumu piedāvāšanas mehānismu, kas izmanto centralizēti uzkrātos datus par konkrētā klienta saņemtajiem pakalpojumiem un attiecīgi piedāvā klientam pakalpojumus, kas tam varētu būt aktuāli.

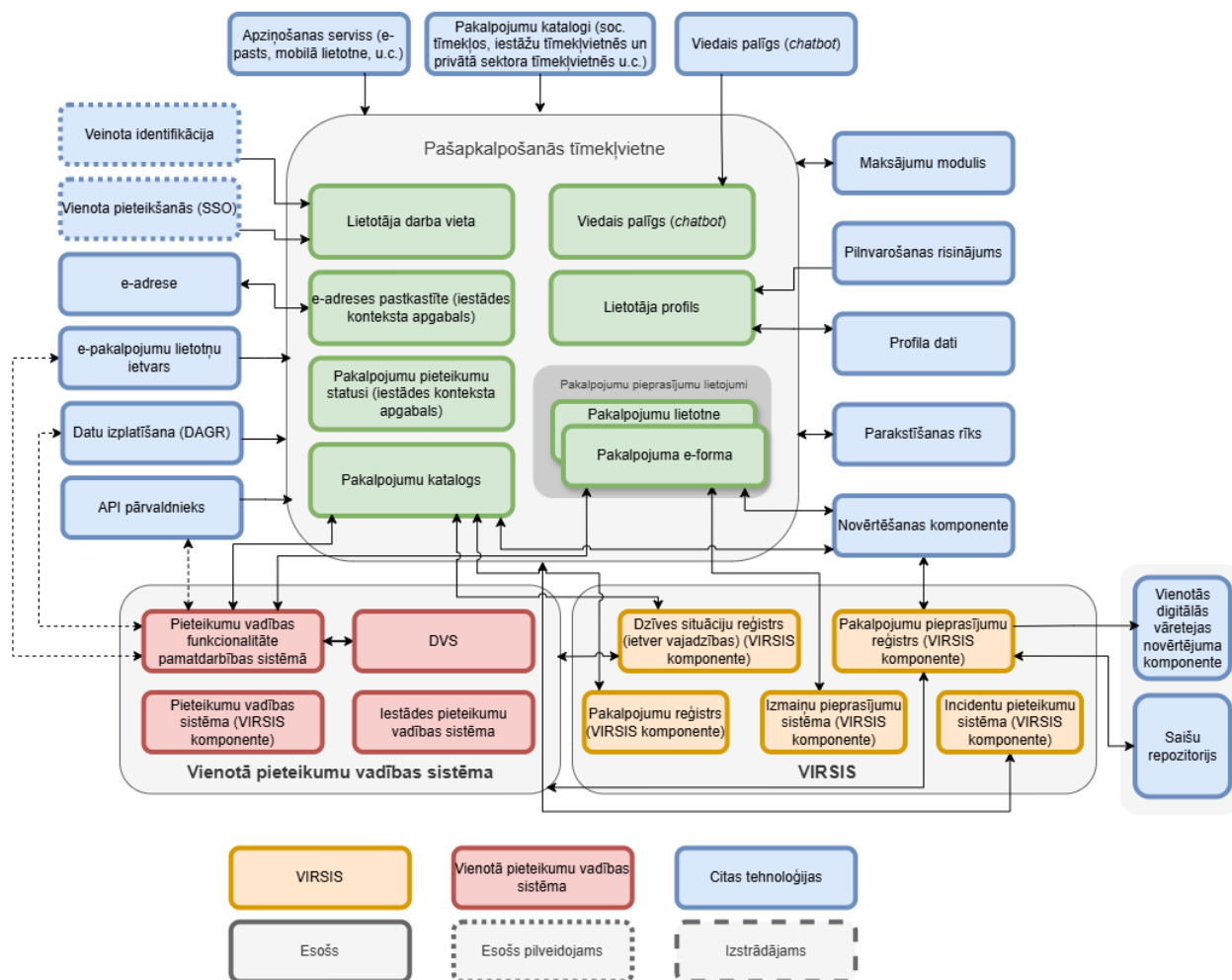


4. attēls. Pakalpojuma piegādes references process

4. attēlā “Pakalpojuma piegādes references process” doti pakalpojuma piegādes galvenie soļi. Pakalpojuma izpilde var notikt vairākās iterācijās un Pakalpojumu pieprasījumu reģistrā līdz ar to, jānodod visi klientam svarīgie pakalpojuma piegādēs stāvokļi.

4.3.2. Sistēmu sadarbība iestādes mērogā

Sistēmu sadarbība references iestādes (nav kāda viena konkrēta iestāde) mērogā definē pakalpojumu pārvaldības resursu savstarpējo mijiedarbību un nosaka principus, kas jāievēro izstrādājot iestādes pakalpojumu pārvaldības politikas dokumentus (5. attēls).



5. attēls: Pakalpojumu pārvaldības Arhitektūra iestādes tvērumā

Izstrādājot iestādes pakalpojuma lietotnes (digitalizējot pakalpojumus) jāievēro 5. attēlā dotie principi.

Pakalpojumi un to lietotnes jāreģistrē Valsts vienotajā reģistrā (VIRSIS komponente).

Ja nepieciešams, iestāde izstrādā savu pamatdarbības sistēmu, kas satur iestādes sniegto pakalpojumu katalogu un dod iespēju pieprasīt pakalpojumus, un veikt to izpildes darbplūsmas uzskaiti. Pakalpojuma lietotne netiek izvietota iestādes pamatdarbības sistēmā. Iestādes pamatdarbības sistēmā izvieto tiešo saiti uz attiecīgo pašapkalpošanās tīmekļvietni, konkrētā pakalpojuma lietotni.

Iestādes pieteikumu vadības sistēma var būt atsevišķa sistēma, kas pilda arī pakalpojumu pieteikumu un izpildes uzskaites funkciju vai arī to var funkcionāli apvienot ar iestādes pamatdarbības sistēmu, kā vienotu sistēmu visu nepieciešamo funkciju izpildei. Ja e-pakalpojumi pēc savas darbplūsmas ir vienkārši, piemēram, to izpildes gaitu veido trīs soļi – pieteikts, izpildē un pabeigts, vai iestādei ir tikai daži e-pakalpojumi, ir pieļaujama VIRSIS komponentes pieteikumu vadības sistēma izmantošana.

Visām e-pakalpojumu lietotnēm jānodrošina to izpildes rādītāju uzskaitē atbilstoši *eGovernment Benchmark* prasībām. Tas detalizēti aprakstīts 4.3.44.3.4. Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi un *eGovernment Benchmark* prasības. Jānodrošina arī iespēja klientam novērtēt pakalpojumu.

Pakalpojumu izpildei nepieciešamos datus izgūst no šo datu pamata datu bāzēm, tādējādi nodrošinot informācijas atkalizmantošanu. Ja dati pieejami DAGR, citi informācijas ieguves kanāli nav atļauti, izņemot gadījumus, kad nepieciešams veikt datu labošanu pamata datubāzē.

4.3.3. Informācijas sistēmas

Pārskata periodā ir paredzamas vairākas būtiskas izmaiņas jomas informācijas sistēmās, kas saistītas ar Pakalpojuma sniegšanu, t.i., AVIS, DAGR, Latvija.gov.lv un VIRSIS ieviešanu un attīstību.

AVIS

AVIS ir valsts līmeņa vienota platforma, kas nodrošinās iedzīvotājiem, komersantiem, valsts iestādēm un pašvaldībām centralizētu valsts un pašvaldību piešķirto atvieglojumu uzskaiti un administrēšanu. Kopumā AVIS realizēts divu VARAM īstenoto projektu, t.i., Nr. 2.2.1.1/19/I/002 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2. kārtā”¹² (izstrādāta un ieviesta AVIS programmatūra) un projekta Nr. 2.2.1.1/21/I/002 “Atvieglojumu vienotās informācijas sistēmas un latvija.lv atvēršana komersantiem un valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru attīstība”¹³ (AVIS attīstība) ietvaros.

Šobrīd ANM ietvarā uzsākts darbs par projekta izstrādi¹⁴, turpinot AVIS attīstību, kura uzdevums ir:

- piesaistīt atvieglojumu devējus AVIS platformas lietošanai un integrācija ar atvieglojumu devēju IKT risinājumiem;
- AVIS klientu atbalsta nodrošināšana projekta laikā, kas ietver atbalstu atvieglojumu devējiem, tirgotājiem kā noteikto atvieglojumu piemērotājiem un atvieglojumu saņēmējiem;
- izstrādāt AVIS izvēršanas un ieviešanas plānu, tajā iekļaujot ceļa karti AVIS pakāpeniskai un sistemātiskai ieviešanai atvieglojumu pārvaldībā ne tikai pašvaldību līmenī, bet arī citu nozaru līmenī nacionālā mērogā (veselības, labklājības, izglītības u. c.);
- veikt AVIS programmatūras pilnveidojumus un pielāgojumus, kas balstīti sistēmas klientu (gan esošo, gan arī potenciālo) pieredzē un vajadzībās, kā arī sistēmanalīzes ietvaros gūtajās atziņās.

DAGR

DAGR projekta ietvaros izstrādāts DAGR, kas ir viena no valsts platformām, kuras mērķis ir nodrošināt automatizētas informācijas apmaiņas un sadarbības uzlabošanu valsts pārvaldē, kā arī datu pieejamības nodrošināšanu ar noteiktiem piekļuves laikiem. DAGR ir būtisks instruments DTP2027 noteiktā datu pārvaldības modeļa ieviešanai un uzturēšanai. Valsts pārvaldei ir nodrošināta

¹² <https://www.varam.gov.lv/lv/projekts/projekts-publiskas-parvaldes-informacijas-un-komunikacijas-tehnologiju-arhitekturas-parvaldibas-sistema-2-karta-piktaps-2>

¹³ <https://www.varam.gov.lv/lv/projekts/projekts-atvieglojumu-vienotas-informacijas-sistemas-un-latvijalv-atversana-komersantiem-un-valsts-un-pasvaldibas-vienoto-klientu-apkalposanas-centru-attistiba>

¹⁴ <https://m.likumi.lv/ta/id/354439-par-eiropas-savienibas-atveselosanas-un-noturibas-mehanismu-plana-2-komponentes-digitala-transformacija-21-reformu-un-investiciju-virziena-valsts-parvaldes-tai-skaita-pasvaldibu-digitala-transformacija-investicijas-2121i-centralizetas-platformas-un-sistemas-projekta-atvieglojumu-parvaldibas-pakalpojuma-pilnveide-un-ieviesanas-atbalsts-pases-centralizetas-funkcijas-vai-koplietosanas-pakalpojumu-attistibas-plana-apstiprinasanu>

iespēja apkopot potenciāli visu valsts iestāžu datus vienotā datu izplatīšanas valsts platformā, kuru datu saņēmēji var izmantot, lai izgūtu datus no datu devēju informācijas sistēmām.

Šobrīd ANM ietvarā ir uzsākts DAGR attīstības projekts Nr. 2.1.3.1.i.0/1/23/I/VARAM/004 “Vienotā datu koplietošanas platforma publiskā sektora un tautsaimniecības datu koplietošanai nacionāli un Eiropas datu telpas ietvaros, t.sk. ieviešot risinājumus datu depersonalizācijai, kā arī personas pārvaldītai un kontrolētai datu koplietošanai”, kura uzdevums ir:

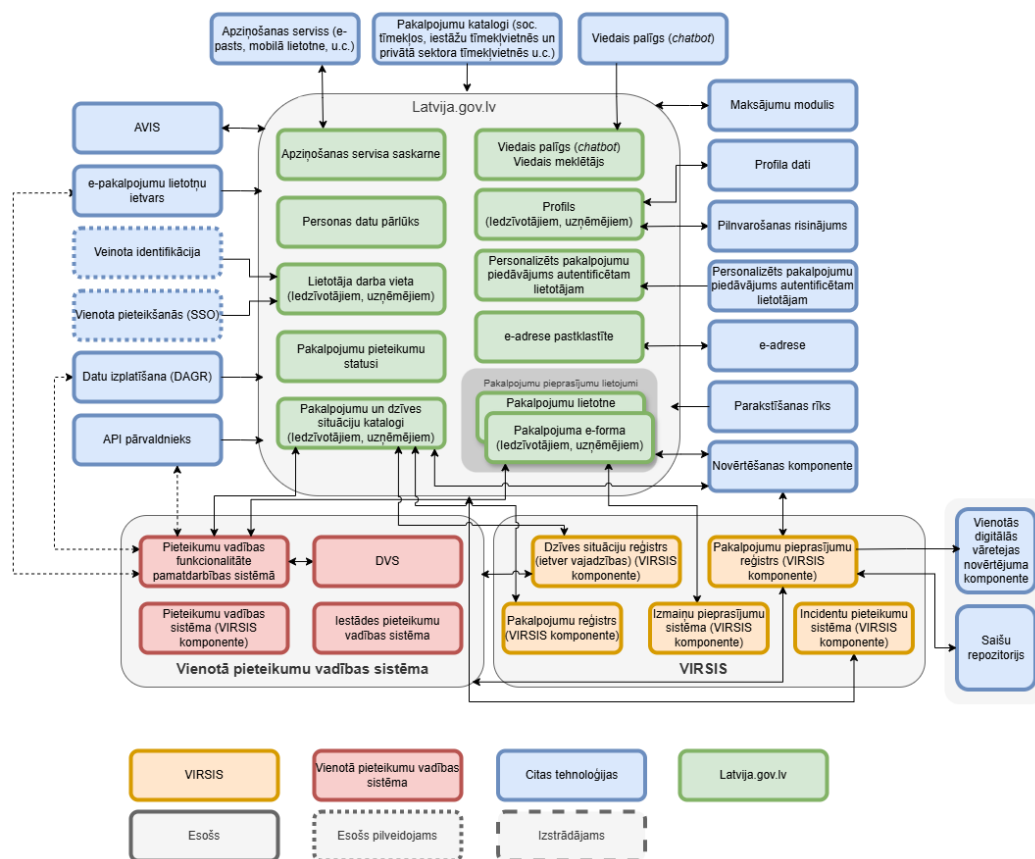
- atslogot iestāžu (datu devēju) pamatdarbības informācijas sistēmas no datu izplatīšanas funkcijas un nodrošināt citām iestādēm (datu saņēmējiem) piekļuvi pie šo datu devēju informācijas pašapkalpošanās veidā;
- ietvert iestāžu informācijas sistēmu aktuālo datu objektu publikāciju, kas tiek bieži pieprasītas dažādos e-pakalpojumos un ārējās informācijas sistēmās, un funkcionalitāti šo datu saņemšanai. DAGR nodrošinās iespēju datu saņēmējam savās informācijas sistēmās un e-pakalpojumos iekļaut DAGR standartizētās tīmekļa pakalpes, lai varētu:
- veikt nepieciešamās datu pārbaudes (validācijas) atbilstoši informācijas sistēmu un e-pakalpojuma biznesa loģikai (piemēram, fiziskās personas esamību, juridiskās personas atrašanos noteiktā reģistrā);
- iegūt nepieciešamās papildu ziņas par konkrēto datu objektu;
- nodrošināt būtiskāko valsts un institūciju informācijas sistēmu integrāciju ar DAGR.

Līdz 2025. gada 28. februārim VARAM izstrādās DAGR attīstības plānu, kurā iekļaus informāciju par tām datu devēju un datu saņēmēju Valsts un institūciju informācijas sistēmām, kā arī atbilstošajiem datu apjomiem (tajā skaitā atvasinātajiem datiem), kuru integrācijas lietderība ar DAGR ir izvērtēta sadarbībā ar atbilstošo informācijas sistēmu pārziņiem, kā arī paredzēs, ka plānā iekļauto informācijas sistēmu integrācija ar DAGR tiek plānota ne vēlāk kā līdz 2030.gada 1.janvārim, VARAM ir uzsācis darbu pie informatīvā ziņojuma izstrādes “Informatīvais ziņojums par datu pārvaldības sistēmas izveidi un ieviešanu Latvijā”. Minētajā ziņojumā ir plānots iekļaut DAGR attīstības plānu tajā ietverot arī izvērtējumu par iespējām piesaistīt finansējumu plānoto pasākumu īstenošanai, izmantojot ES finanšu instrumentus, ANM vai ES fondu 2021.-2027. gada perioda finansējumu.

Latvija.gov.lv

Lai nodrošinātu Latvijas un ārvalstu iedzīvotājiem un uzņēmējiem centralizētu un ērtu piekļuvi informācijai par valsts pārvaldes pakalpojumiem un to elektronisku lietošanu, kā arī – nodrošināt elektronisku un drošu komunikāciju ar valsti, ir izstrādāts, pilnveidots un tiek uzturēts VDAA pārziņā esošais portāls Latvija.gov.lv. Portāls Latvija.gov.lv ir centrālais informācijas avots par Latvijas valsts pārvaldes sniegtajiem pakalpojumiem.

Šobrīd ANM ietvarā ir uzsākts Latvija.gov.lv attīstības projekts Nr. 2.1.2.1.i.0/1/23/I/VARAM/005, kur tiek izstrādāts, ieviests un integrēts portālā Latvija.gov.lv mākslīgā intelekta risinājums, kas ļaus klientiem sniegt profilētu informāciju un pakalpojumus, kā arī pilnveidot meklētāja inteliģenci un algoritmus, tiek attīstīts portāla Latvija.gov.lv klienta darba vietas personas datu pārlūkošanas pakalpojums un nodrošināts plašāks tajā pieejamo valsts reģistru datu par klientu apjoms, kā arī tiks veikta šī pakalpojuma integrācija ar mākslīgo intelektu, kā arī tiek izstrādāta, ieviesta un integrēta e-pakalpojumu ietvarā e-pakalpojumu izstrādes un publicēšanas pašapkalpošanās vide (platforma), radot iespēju e-pakalpojumu pārziņiem (valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām) un to izstrādātājiem pašapkalpošanās veidā radīt jaunus e-pakalpojumus vai attīstīt jau esošos.



6. attēls. Pakalpojumu pārvaldība Latvija.gov.lv

Galvenie ar pakalpojumu piedāvājumu saistītie aspekti skar viedo meklētāju, kas tiks integrēts ar viedo palīgu, nodrošinot ērtāku un efektīvāku klienta ceļu uz nepieciešamo pakalpojumu.

Plānots arī izstrādāt mašīnmācīšanās algoritmos balstītu personalizētu pakalpojumu piedāvājumu autentificētiem klientiem. Klienta izvēlei tiks piedāvāti pakalpojumi, kas vislabāk atbilst klienta šī brīža kontekstam, ņemot vērā par klientu pieejamo informāciju un iepriekš saņemtos pakalpojumus, ja klients būs piekritis šādai pakalpojuma piedāvājuma izveidei.

Pakalpojumu piegādes kontekstā svarīgi elementi, kas papildinās esošo realizāciju ir pakalpojumu pieteikumu statusu pieejamība klienta darba vietā, kā arī apziņošanas servisa saskarne, kas nodrošinās iespēju dažādos kanālos saņemt informāciju par pakalpojuma piegādes statusa izmaiņām.

VIRSIS

VIRSIS ir izstrādāts DAGR projekta ietvaros. Lai pilnveidotu valsts IKT centralizētu pārvaldību, VIRSIS ir izveidota kā centralizēta elektroniskā vide strukturētas informācijas iegūšanai un apkopošanai par valsts pārvaldes un pašvaldību informācijas sistēmām un to darbībai nepieciešamajiem IKT resursiem (tajā skaitā informācijas resursiem) un pakalpojumiem. Papildus VIRSIS iekļauta būtiska funkcionalitāte – pieteikumu vadības sistēma, kas nodrošina Pakalpojumu sistēmas pārvaldību, t.i., tiek iesniegti un apstrādāti Pakalpojumu pieprasījumi (digitālu vienošanos slēgšanu par pakalpojumiem, incidentu pieteikumi, problēmu un sūdzību pieteikumi).

Šobrīd ANM ietvarā ir uzsākts VIRSIS attīstības projekts Nr. 2.1.1.1.i.0/1/23/I/VARAM/010 “Valsts pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstības projektu programmu un arhitektūras pārvaldība”, kur tiek attīstīta VIRSIS funkcionalitāte, kas atbalsta IKT pārvaldības procesu.

4.3.4. Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi un *eGovernment Benchmark* prasības
Izstrādājot pakalpojumu pārvaldības arhitektūras dokumentu ir jāievēro prasības, kas attiecas uz pakalpojumu darbības rādītāju un veiktspējas mērījumiem. Jāievēro arī prasības, ko definē *eGovernment Benchmark 2023*¹⁵ metodoloģija.

Izstrādājot e-pakalpojumu lietotnes, pašapkalpošanās tīmekļvietnes un sniedzot pakalpojumus jāievēro tālāk uzskaitītie principi, kas tiks vērtēti arī *eGovernment Benchmark 2023* metodoloģijas kontekstā, un no 2030. gada ir obligāti izpildāmi.

- E-pakalpojumu lietotnēm jābūt pieejamām tiešsaistē un savietojamām ar mobilajām ierīcēm (ievērojot adaptivitātes principus). Šī prasība ir izpildīta veicot e-pakalpojumu lietotnes izstrādi un izmitināšanu VDAA nodrošinātajā e-pakalpojumu izstrādes un izpildes vidē Latvija.gov.lv. Arī digitalizējot pakalpojumu izmantojot VDAA e-formu konstruktoru, šī prasības ievērošana ir nodrošināta. Veicot izstrādi savā izstrādes un izmitināšanas vidē, šī prasība jāiekļauj e-pakalpojuma lietotnes tehnisko prasību specifikācijā.
- Jāveic arī klātienē sniegto pakalpojumu statusu uzskaitē. Piemēram, ja iedzīvotājam tiek izsniegta pase, šī pakalpojuma izpildes statusi, ieskatot arī pašu pases izsniegšanas faktu, jāreģistrē vienotajā pakalpojumu statusu datubāzē. Statusu informāciju attēlo arī klienta darba vietā pašapkalpošanās tīmekļvietnē.
- Pašapkalpošanās tīmekļvietnēm un iestāžu uzturētajiem pakalpojumu katalogiem jānodrošina BUJ sadaļa. Saturiski šo uztur VIRSIS šim nolūkam paredzētā sadaļā, bet ar konkrēto pakalpojuma lietotni saistītos BUJ attēlo šīs lietotnes kartītē, pašapkalpošanās vietnē. BUJ datus izmantos arī viedais palīgs (t.s. *chatbot*) un VPVKAC darbinieki sniedzot pirmā līmeņa atbalstu.
- Pakalpojuma lietotnei jānodrošina darbības demonstrācija, kas pieejama kā paskaidrojošs vednis, kas izved cauri lietotnē pieejamajiem izpildes soļiem, vai kā demonstrācijas video, kas paskaidro lietotnes darbību. Pieļaujama arī palīdzība lejupielādējamās instrukcijas veidā. Informāciju par palīdzību reģistrē VIRSIS kā saiti uz attiecīgo resursu, bet pašu palīdzības video vai instrukcijas saturu VIRSIS neglabā.
- Iestādes tīmekļvietnē un pašapkalpošanās tīmekļvietnē jānodrošina viedais palīgs jeb t.s. *chatbot*. Pieļaujama KISC izstrādātās viedā palīga platformas izmantošana savās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs un pakalpojumu katalogos.
- Pirmā līmeņa atbalstu centralizēti nodrošina VPVKAC, kam ir vienots tālruņa numurs. Jānodrošina otrā līmeņa atbalsta iespēja pa tālruni, ko sniedz pati iestāde. Šī atbalsta tālruņa numuru publicē pakalpojuma lietotnes kartītē. Iestādes uzturēto atbalsta tālruņa numuru reģistrē VIRSIS.

¹⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

- Pakalpojumu saņēmējiem ir jābūt iespējai saņemt video konsultāciju tiešsaistes režīmā. Šādu iespēju jānodrošina arī pašapkalpošanās režīmā, kad klientam ir iespēja pašam sazināties ar iestādi un saņemt atbalstu caur video zvanu.
- Pakalpojuma lietotnes saskarnē jānodrošina iespēja sniegt atgriezenisko saiti par pakalpojumu un pakalpojuma lietotni. Latvija.gov.lv portāls šādu funkcionalitāti nodrošina, izmantojot tam īpaši paredzētas formas. Ja izmanto citus risinājumus, minēto funkcionalitāti izstrādā pašu spēkiem, bet saņemtās atsauksmes nodod VIRSIS.
- Saites uz iestādes sociālo tīklu kontiem strukturētā veidā reģistrē VIRSIS. Šīs saites attēlo pakalpojuma lietotnes saskarnē, nodrošinot iespēju sociālos tīklus izmantot ērtai saziņai ar iestādi. Sociālo tīklu saites attēlo arī iestādes pašu izstrādātā pakalpojumu katalogā, piemēram, tīmekļvietnē un pašapkalpošanās vietnē.
- Informāciju par iespēju apstrīdēt saņemtā pakalpojuma rezultātu, katram pakalpojumam reģistrē VIRSIS. Norāda gan apstrīdēšana kanālus, gan termiņu, kurā to iespējams veikt. Informāciju attēlo attiecīgās pakalpojuma lietotnes saskarnē.
- Pakalpojuma lietotnei un platformai (var būt iestādes pašas pieteikumu vadības risinājums vai valstī centralizēts, ko uztur VIRSIS), kurā tā izstrādāta, jānodrošina iespēja definēt pakalpojuma izpildes darbplūsmas soļus. Tiek definēti tikai tie pakalpojuma izpildes soļi, kas ir svarīgi klientam (uz klientu vērsta pieeja). Ja pakalpojuma izpildes procesā eksistē izdalāmi procesa soļi, kas klientam nesniedz informāciju un nav svarīgi nekādā citā ziņā, tos klientam redzamā veidā atsevišķi neizdala.
- Jānodrošina iespēja veikt katra pakalpojuma izpildes soļa laika uzskaiti. Informāciju par pakalpojuma soļu un visa pakalpojuma izpildei patērēto laiku nodod VIRSIS. Katra pakalpojuma izpildes statusu, norādot līdz kuram solim tas šobrīd izpildīts un cik laika tam patērēts, kā arī atlikušā izpildes laika prognozi, attēlo klienta darba vietā.
- Pakalpojumu lietotnēm jānodrošina melnraksta funkcionalitāti. Tā nodrošina iespēju klientam uzsākt datu ievadi, saglabāt ievadītos datus un iziet no pašapkalpošanās vietnes. Atkārtoti ieejot pašapkalpošanās vietnē, klientam nodrošina uzsākto pakalpojumu sarakstu un iespēju to izpildīt turpināt. Jānodrošina ievadīto datu monitorings valsts reģistros. Gadījumā, ja ir fiksētas izmaiņas kādā no datu laukiem, kas iepriekš ielasīti no valsts reģistriem, par to informējot klientu veic šo datu labošanu pakalpojuma lietotnes ievadformā vai, ja tas nav iespējams, melnrakstu dzēš.
- Visām pakalpojumu lietotnēm jāsniedz to izpildei nepieciešamā laika novērtējums. Sākotnēji šo laiku nosaka veicot klientu testus, bet vēlāk, kad uzkrāti dati par reāliem klientiem, novērtējumu attiecīgi precizē.
- Katram pakalpojumam jānorāda tā paredzamais izpildes laiks. Ja iestāde nolemj, ka pakalpojumu vienmēr spēs izpildīt ātrāk, nekā noteikts normatīvajos aktos, norāda laiku, kas mazāks par maksimāli noteikto. Paralēli klientu informē par maksimālo laiku, ko pakalpojumu sniegšana var prasīt, t.i. to, kas noteikts normatīvajos aktos.
- Pakalpojuma kartītē jāietver sadaļa, kas apkopotā veidā sniedz informāciju par to, kā konkrēto pakalpojumu vērtē citi klienti. Datus izmanto no atsauksmēm, kas reģistrētas VIRSIS. Šāda funkcionalitāte jānodrošina visās pašapkalpošanās tīmekļvietnēs, visām e-pakalpojuma lietotnēm.
- Jānodrošina iespēja sniegt atgriezenisko saiti par pakalpojumam nepieciešamo pilnveidi. Piemēram, publicējot saiti uz TAP portālu, kur notikusi pakalpojuma apspriešana. Klientam

arī jānodrošina iespēja sniegt ieteikumus pakalpojuma lietotnes vizuāliem un tehniskiem uzlabojumiem.

- Fiziskām personām pakalpojumu lietotnes kartītē jāietver informācija par to, kur iespējams apskatīt savus datus, kas konkrētā pakalpojuma kontekstā atrodami valsts reģistros. Piemēram, kā norādi uz attiecīgu e-pakalpojumu, kas attiecīgi ļauj ieskatīties savos datos valsts reģistros. Pašus klienta datus tiešā veidā nerāda ne e-pakalpojuma lietotnes kartīte, ne arī klienta profilā pašapkalpošanās tīmekļvietnē.
- Fiziskām personām jānodrošina informācija par iespēju veikt savu kļūdainu datu labošanu valsts reģistros. Tieša datu labošana klientam nav atļauta, bet iespējama tikai saziņā ar iestādi, kas ir attiecīgo personas datu pirmreģistra turētāja.
- Klientu autentifikācijai izmantojami tikai augstas drošības risinājumi. Nav pieļaujama, piemēram, klienta vārda un paroles izmantošana. Kompleksu pakalpojumu izpildei jānodrošina princips, ka klients piesakās un tiek autentificēts vienreiz. Ja pakalpojuma sniegšanā iesaistītas vairāku iestāžu e-pakalpojumu lietotnes, pārslēgšanās starp tām notiek klientam pēc iespējas nemāni, izmantojot tiešās saites un nodrošinot, ka iestāžu jomas ir savstarpēji uzticamas. Pārrobežu klientu autentifikācijai izmanto eIDAS¹⁶ risinājumu.
- Mobilo iekārtu klientiem paziņojumus, piemēram, par izpildes procesā esoša pakalpojuma statusu un tā izmaiņām, jānodrošina pašpiegādes paziņojumu veidā. Šiem mērķiem plānots izstrādāt valstī vienotu mobilo aplikāciju populārākajām mobilo iekārtu platformām.

4.3.5. IKT infrastruktūra

Arhitektūras risinājumu IKT infrastruktūra ir izvietota vienā vai vairākos no četriem datu centriem. Lai nodrošinātu efektīvu datu pārvaldības un koplietošanas jomas attīstību visiem jomas pārstāvjiem t.sk., centralizētajiem elementiem ir jānācās lietot valsts federētā mākoņa spējas “pakalpojumu sniedzēju” režīmā. Attīstoties jomas IKT infrastruktūrai iespēju robežās jāstrādā, lai samazinātu iespēju, ka rodas cilvēciskā faktora kļūdas, lai nodrošinātu datu drošību un jomas risinājumu darba nepārtrauktību jānodrošina to rezerves kopiju uzglabāšana dažādās fiziskās lokācijās.

Detalizētāka informācija par digitālās transformācijas jomas IKT infrastruktūru pieejama, konkrētās jomas mērķarhitektūras aprakstā.

¹⁶ <https://www.eid.as/>

5. Arhitektūras ieviešanas ceļa karte

Arhitektūras ieviešanai ir jāīsteno vairāki savstarpēji saistīti pasākumi (5.1. nodaļa). Pasākumu īstenošana ir saistīta ar citu jomu izmaiņām (5.2. nodaļa) un to veiksmīgai īstenošanai jāpārvalda izmaiņu riski (5.3. nodaļa).

5.1. Pasākumu plāns

Arhitektūras ieviešanas projekti un aktivitātes uzskaitīti 4. tabulā. Projekti un aktivitātes ietver augsta līmeņa pasākumu kopumu, lai īstenotu izmaiņas Arhitektūras juridiskajā, organizācijas un tehniskajā skatā.

Pasākumu kopums ir informatīvs un apkopo esošos konceptuālos attīstības virzienus, tā izpilde atbildīgajiem nav saistoša.

4. tabula. Pasākumu plāns

Nr.	Projekts / aktivitāte	Apraksts	Termiņš	Prioritāte	Priekšnosacījumi	Atbildīgais, dalībnieki	Avots
1.	Pasākumu kopums 1						
1.1.	Pārskatīt Arhitektūras dokumentu pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi ceturksnī, aktualizējot tā saturu	Aktualizēts Arhitektūras dokuments	2026	Vidēja	Publicēts Arhitektūras dokuments	VARAM	
1.2.	Pēc nepieciešamības organizējamās informatīvas apmācības iestādēm par Arhitektūras būtību	Pēc nepieciešamības organizētas informatīvas apmācības iestādēm par Arhitektūras būtību	2026	Vidēja	Publicēts Arhitektūras dokuments	VARAM	
1.3.	Projekta Nr. 2.1.1.1.i.0/1/23/I/VARA M/010 “Valsts pārvaldes informācijas un	Projekta Nr. 2.1.1.1.i.0/1/23/I/VARAM/010 “Valsts pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju	2026	Vidēja	Publicēts Arhitektūras dokuments	VARAM	

Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra

Nr.	Projekts / aktivitāte	Apraksts	Termiņš	Prioritāte	Priekšnosacījumi	Atbildīgais, dalībnieki	Avots
	komunikācijas tehnoloģiju attīstības projektu programmu un arhitektūras pārvaldība” laikā sniedzams atbalsts Arhitektūras realizēšanai	attīstības projektu programmu un arhitektūras pārvaldība” laikā sniedzams atbalsts Arhitektūras realizēšanai					
1.4.	Izstrādāt grozījumus normatīvajos aktos, sk. augstāk norādītos: Valsts pārvaldes iekārtas likumā, MK Nr. 399, MK Nr. 400, MK Nr. 402. Izmaiņu apraksts, pamatojums tiks papildinās nākošajās Arhitektūras versijās	MK apstiprināti grozījumi normatīvajos aktos: Valsts pārvaldes iekārtas likumā, MK Nr. 399, MK Nr. 400, MK Nr. 402.	2027	Vidēja	Stājies spēkā PVPP2027	VARAM	
1.5.	Pakalpojumu pieteikumu statusu reģistra (VIRSIS komponente) izstrāde		2025	Augsts		VARAM/ VDAA	
1.6.	Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS komponente) izstrāde		2027	Augsts		VARAM/ VDAA	

5.2. Mijiedarbība ar citām jomām

Arhitektūras ieviešana ir saistīta ar vairāku saistīto jomu mērķarhitektūras ieviešanas pasākumiem (5. tabula). Šī apakšnodaļa tiks papildināta pēc nepieciešamības.

5. tabula. Mijiedarbība ar citām jomām

Nr.	Joma	Komponents	Ietekme
1.	IKT nodrošinājuma arhitektūra	Fenderētais mākonis	Valsts pārvaldes mākoņa infrastruktūru plānots izmantot analītikas kompetenču centra infrastruktūras un datu produktu uzglabāšanai
2.	Datu pārvaldības un koplietošanas risinājumu arhitektūra	Datu pārvaldība	Datu pārvaldības sistēma Latvijā, nostiprinot vienotus un starptautiskajā vidē atzītus standartus datu aprakstīšanai publiskajā sektorā

5.3. Riski

Arhitektūras ieviešanā ir jāņem vērā vairāki riski (6. tabula). Tabulā sniegts izvērtējums par potenciāliem iekšējiem un ārējiem riskiem, ar kuriem ir jārēķinās nākotnes Arhitektūras izstrādē, kā arī darbībām, kuras ir veicamas attiecīgo risku pārvaldībai.

Risku matrica tiks periodiski atjaunota.

6. tabula. Arhitektūras ieviešanas riski

Nr.	Risks	Ietekme	Iespējamība	Mazināšanas pasākumi	Īpašnieks
1.	Iepirkumu procedūras dēļ var tikt kavēti ES līmenī noteiktie termiņi, ņemot vērā ka tiek ieviesti inovatīvi risinājumi var rasties grūtības definēt skaidras kvalifikācijas un tehniskās prasības, kas būtiski palielina pārsūdzību risku (apjomīga iepirkuma veikšanai valsts pārvaldē	Vidēja	Augsta	Sadarbībā ar iesaistītām institūcijām izrunāt nepieciešamos risinājumus un iespējamus variantus. Tāpat uzrunāt un veikt konsultācijas ar tirgus dalībniekiem pirms iepirkuma. Noteikt atbilstošu iepirkuma procedūras izvēli, kas ļauj pasūtītājam pēc iespējas vairāk pārvaldīt iepirkuma procesu.	VARAM, VDAA, visas institūcijas
2.	Neatbilstība normatīvajiem aktiem. Normatīvo aktu izmaiņu	Augsta	Vidēja	Izvirzīt normatīvo aktu izmaiņas kā Arhitektūras ieviešanas prioritāti.	VARAM, visas institūcijas

Nr.	Risks	Ietekme	Iespējamība	Mazināšanas pasākumi	Īpašnieks
	aizkavēšanās laikietilpīgās saskaņošanas dēļ.				
3.	Trūkst finansējums attīstības aktivitāšu (jauno valsts pārvaldes funkciju) ieviešanai un īstenošanai	Augsta	Augsta	• Iteratīvo vai spējo metožu izmantošana attīstības aktivitāšu īstenošanā, turpinot platformas attīstību. • Jauno valsts pārvaldes funkciju finansēšanai tiek piesaistīts ERFA finansējums (sākotnējo investīciju nodrošināšana)	VARAM, VDAA, visas institūcijas
4.	Nepietiekama iekšējā kapacitāte jauno funkciju un pakalpojumu ieviešanai un risinājumu efektīvai paplašināšanai.	Augsta	Zema	Iekšējās kapacitātes palielināšana risinājumu ieviešanai, piemēram, piesaistot papildus darbiniekus uz projekta laiku, finansējot darbiniekus no projekta budžeta, kas ir ierasta prakse Eiropas fondu finansētos projektos (pagaidu amata vietas projektu īstenošanai). Iekšējās kapacitātes palielināšana, jaunu amata vietu izveide jaunu funkciju un pakalpojumu īstenošanai (patstāvīgās amata vietas funkciju un pakalpojumu īstenošanai).	VARAM, visas institūcijas

PIELIKUMI

1. Pielikums. Esošās situācijas novērtējums.

1. Esošās situācijas novērtējums

Lai nodrošinātu pilnvērtīgu pakalpojumu pārvaldības īstenošanu, tostarp pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai, kā arī pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai, ir nepieciešamas dažādas gan centrālas, gan lokālas digitālās tehnoloģijas. Nodaļā aprakstīts digitālo tehnoloģiju pamatojums un esošās situācijas novērtējums.

Arhitektūras dokumenta ietvaros tika veikta iestāžu aptauja esošās situācijas par digitālo tehnoloģiju grupām apzināšanai un analīzes veikšanai.

Aptaujas laiks: 2024. gada 17. jūnijs līdz 2024. gada 5. jūlijs, aptaujas dalībnieki: 145 valsts pārvaldes iestādes, t.sk., pašvaldības un kapitālsabiedrības, kurām deleģēti valsts pārvaldes uzdevumi (turpmāk – respondents).

1.1. Pakalpojumu pārvaldībai paredzētie valsts reģistri

Pakalpojumu pārvaldībai paredzētajos valsts reģistros iestādes reģistrē savus pakalpojumus par IKT pakalpojumiem un valsts pārvaldes pakalpojumiem, ko iestāde sniedz, lai apmierinātu pakalpojuma saņēmēju vajadzības.

Centralizēti šobrīd pakalpojumu pārvaldībai tiek izmantots VIRSIS. Tajā tiek veikta ar pakalpojumu pārvaldību saistīto resursu un vienumu reģistrācija. Tie ietver dzīves situācijas un ar tām sasaistītās vajadzības, pakalpojumus un arī tehniskos resursus.

Aptauja liecina, ka vairāk nekā puse respondentu izmanto VIRSIS savu pakalpojumu uzskaitēi.

Vai Jūsu iestāde ir reģistrējusi
savus pakalpojumus VIRSIS?

Jā	96	66,21 %
Nē	49	33,79 %



6. attēls. Pakalpojumu reģistrēšana VIRSIS

Lai gan vairāk kā puse respondentu apliecina, ka VIRSIS ir vienīgais risinājums pakalpojumu uzskaites funkciju nodrošināšanai, ir respondenti, kas izmanto citus risinājumus, piemēram, iestādes iekšējos risinājumus, dokumentu vadības sistēmu Namejs, Excel, iestādes tīmekļvietnes, lokālās sistēmas u.c.

Vai Jūsu iestādē bez VIRSIS, tiek
izmatots kāds risinājums, kas
nodrošina
pakalpojumu uzskaites funkciju?

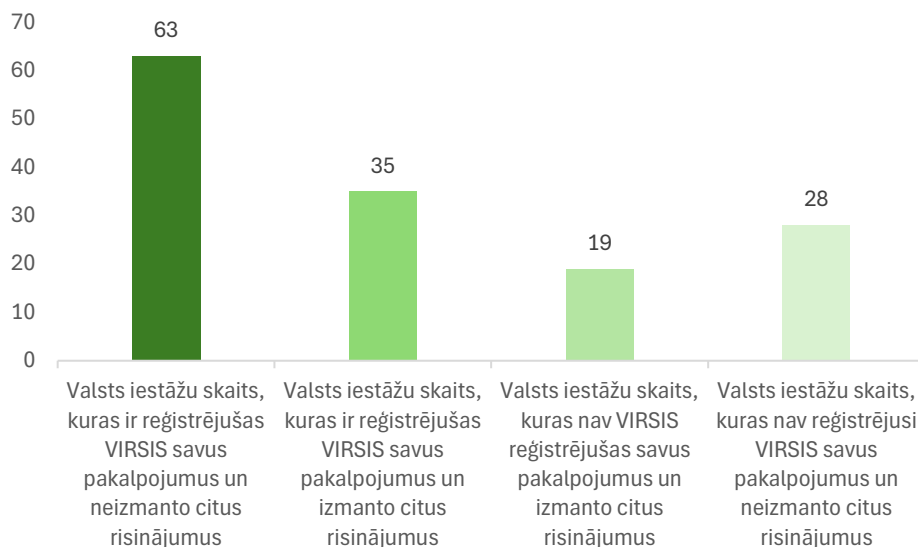
Jā	56	38,62 %
Nē	89	61,38 %



7. attēls. Pakalpojumu uzskaitē bez VIRSIS

Aptaujā iegūtie rezultāti apliecināja un ļāva secināt, ka respondenti savu pakalpojumu uzskaites funkciju nodrošināšanai:

- izmanto VIRSIS un neizmanto citu risinājumu;
- izmanto VIRSIS un citus risinājumus;
- izmanto citus risinājumus;
- neizmanto VIRSIS un neizmanto citus risinājumus.



8. attēls. Pakalpojumu uzskaitē

Aptaujas rezultāti ļauj secināt, ka VIRSIS ir visvairāk izmantotais risinājums respondentu pakalpojumu uzskaites funkciju nodrošināšanai, tomēr ir respondenti, kuras pakalpojumu pārvaldību veic paralēli citos risinājumos. Tāpat būtisks respondentu skaits neveic savu pakalpojumu uzskaites funkciju vispār.

1.2. Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes

Šobrīd ir izveidotas un tiek izmantotas vairāki desmiti pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietņu. Bez valstī zināmākajām Latvija.gov.lv (pakalpojumi iedzīvotājiem), virsis.gov.lv (pakalpojumi iestādēm), business.gov.lv (pakalpojumi uzņēmējiem), ir arī virkne viena pakalpojumu sniedzēja izveidotu un uzturētu pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietņu. Piemēram, <https://eds.vid.gov.lv/>, <https://e.csdd.lv/>, E-VSAA, registris.ur.gov.lv un citas. Tomēr aptauja liecina, ka vairāk kā pusei respondentu nav izstrādāts risinājums pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai.

Vai Jūsu iestādē ir īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietne Jūsu iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai?

Jā	55	37,93 %
Nē	90	62,07 %



9. attēls. Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes

Savukārt mobilo lietotņu izstrāde nenotiek aktīvi, jo pastāv uzskats, ka lielai daļai iedzīvotāju ir daži (divi līdz trīs) aktuālie pakalpojumi, kas nepieciešami vien reizi gadā vai pat retāk, tādēļ mobilo lietotņu izstrāde nav racionāls izstrādes resursu izlietojums. Minēto apliecina aptaujas rezultāti, kur vairākums respondentu apliecina, ka iestādei nav īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās mobilā lietotne.

Vai Jūsu iestādē ir īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās mobilā lietotne Jūsu iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai?

Jā	25	17,24 %
Nē	120	82,76 %



10. attēls. Pakalpojumu pašapkalpošanās mobilās lietotnes

1.3. Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma

Pieteikumu vadības sistēmā tiek organizēta pakalpojumu pieprasījumu, sūdzību pieteikumu, incidentu pieteikumu, problēmu pieteikumu aprīte (arī programmatūras izstrādes procesa pārvaldībai), kuri pēc to reģistrēšanas sistēmā, tiek risināti (Pieteikumu vadības sistēmā informācijas apmaiņa notiek gan pa tālruni, gan e-pastu, gan citiem kanāliem. Katram pieteikumam piešķir unikālu identifikatoru un pieteicēji tiek informēti par pieteikuma risināšanas gaitu).

Bieži šo sistēmu izmanto arī klientu attiecību pārvaldībai (t.s. CRM sistēmas).

Veicot VIRSIS izstrādi, DAGR projekta ietvaros, ir izstrādāta pieteikumu vadības sistēma ar mērķi veidot valstī vienotu pieteikumu vadības risinājumu. Ir veikta tirgus izpēte par piecām pieteikumu vadības sistēmām, analizējot to funkcionalitāti.

Aptauja ļauj secināt, ka respondentiem ir savas pieteikumu vadības sistēmas, kas izstrādātas pašu spēkiem vai iegādātas nopērkot gatavu risinājumu. Šiem mērķiem izmantoti dažādi finansējuma avoti, ieskatot tādus, kas nepieļauj tūlītēju iegādātā risinājuma izmantošanas pārtraukšanu.

Vairums respondenti kā pieteikumu vadības sistēmu un klientu attiecību pārvaldības sistēmu izmanto dokumentu vadības sistēmu Namejs, pieteikumu vadības sistēmu RedMine, Lietvaris, pieteikumu vadības sistēmu JIRA, Ivanti service manager. Tāpat tiek izmantotas tādas pieteikumu sistēmas kā OTRS, JAMA, Microsoft Service Manager, Sharepoint, dokumentu un procesu vadības sistēma DocLogix, uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēma Horizon, kā arī nozare, piemēram, izglītībā, labklājībā, medicīnā, tieslietās u.c., specifiski izstrādātas sistēmas.

Kādu pieteikumu vadības sistēmu, un kādu klientu attiecību pārvaldības sistēmu
(var būt viena vai dažādas sistēmas katram mērķim) izmanto Jūsu iestādē?



11. attēls. Pieteikumu vadības sistēmas un klientu attiecību pārvaldības sistēmas

Vienlaikus no aptaujas rezultātiem izriet, ka ir respondenti, kuri pieteikumu vadības sistēmu un klientu attiecību pārvaldības sistēmu neizmanto, to aizstājot alternatīviem risinājumiem, piemēram, ar dažādām sistēmām, tālruni, e-pastu, dokumentu reģistrācijas žurnālu, citiem kanāliem.

Pieteikumu vadības sistēmu un kādu klientu attiecību pārvaldības sistēmu izmantoto skaits	Izmanto	91	62,76 %
	Neizmanto	54	37,24 %



12. attēls. Pieteikumu vadības sistēmu un klientu attiecību pārvaldības sistēmu izmantoto skaits

Kopumā var secināt, ka nav vienots risinājums pieteikumu vadības un klientu attiecību pārvaldības sistēmai. Katra iestāde organizē un lieto atšķirīgus risinājumus saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām.

1.4. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei

Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei veic pakalpojumu izpildes uzskaiti, piemēram, laika resursu, kas tiek patērēts no pakalpojuma pieteikuma brīža līdz tā izpildes brīdim. Tāpat ir iespējama sīkāka izpildes uzskaitē, izsekojot pakalpojuma sniegšanas darbplūsmas soļus, piemēram, fiksējot laiku, kas paiet no pieteikuma pieņemšanas brīža līdz pieteikuma izpildes uzsākšanai, tad līdz pieteikuma izpildes noslēgumam, fiksējot arī izpildes rezultātu. Papildu uzskaitē var ietvert, piemēram, arī atteikumu un citus sīkākus pakalpojuma sniegšanas darbplūsmas soļus.

Aptaujas rezultāti liecina, ka teju puse respondentu veic pakalpojumu darbības rādītāju mērījumus. Vienlaikus puse pakalpojumu galvenos darbības rādītāju mērīšanu un analīzi neveic.

Vai jūsu sniegtajiem pakalpojumiem tiek veikti pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi?	Jā	72	49,66 %
	Nē	73	50,34 %



13. attēls. Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumu veicēju skaits

Aptauja ļauj secināt, ka visbiežāk tiek mērīts pakalpojumu izpildes laiks, klientu apmierinātība par sniegto pakalpojumu, pakalpojuma kvalitāte, kā arī sniegto pakalpojumu skaits.

Kādi pakalpojuma sniegšanas aspekti tiek vērtēti un mērīti?



14. attēls. Pakalpojumu sniegšanas aspekti

Vienlaikus lielākā daļa respondentu nodrošina pakalpojuma saņēmējam iespēju sniegt atsauksmi par saņemto pakalpojuma saņemšanas gaitu un kvalitāti u.c. pakalpojuma aspektiem telefoniski, e-pastā, aptaujas veidā, respondenta sociālajos tīklos un tīmekļvietnē, kā arī pie pakalpojuma apraksta Latvija.gov.lv.

Vai pakalpojuma saņēmējam ir iespēja sniegt atsauksmi par pakalpojuma saņemšanas gaitu un kvalitāti?	Jā	106	73,10 %
	Nē	39	26,90 %



15. attēls. Pakalpojumu saņemšanas gaitas un kvalitātes veicēju skaits

Lai gan tiek veikta pakalpojuma mērīšana un analīze, šobrīd nav informācijas par centralizētu vai kāda viena pakalpojumu sniedzēja vajadzībām izstrādātu, automatizētu pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanas un analīzes risinājumu. No respondentu atbildēm secināms, ka iestādēm nav tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojuma mērījumi darbplūsmas izpildes soļiem. Vienlaikus vairākums respondentu nodrošina iespēju sniegt atsauksmi par pakalpojumu, tādējādi gūstot priekšstatu par sniegto pakalpojumu novērtējumu klientu skatījumā.

1.5. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei

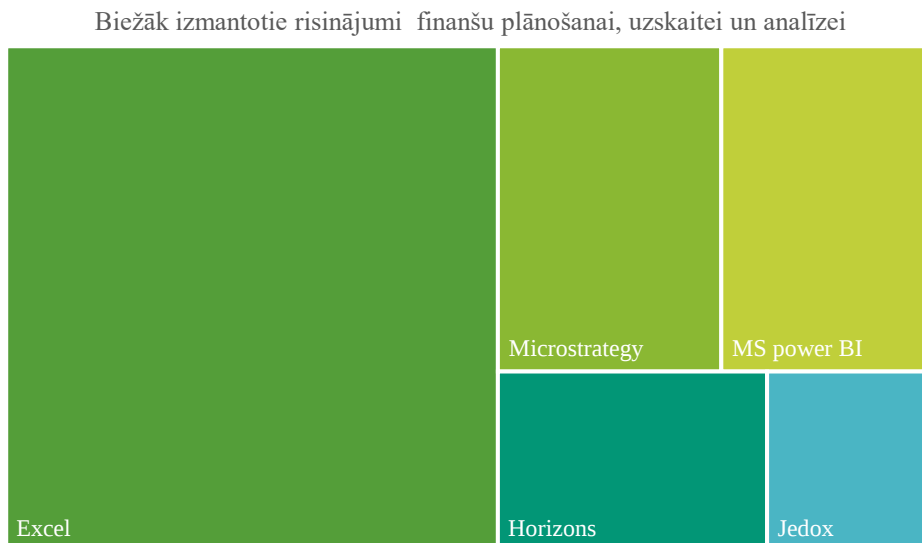
Valsts pārvaldes iestādes pakalpojumu finanšu plānošanai izmanto individuāli, vienas iestādes vajadzībām izraudzītus tehnoloģiskos risinājumus. No aptaujātajiem respondentiem, apstiprina, ka izmanto pakalpojumu finanšu plānošanu, uzskaiti un analīzi.

Vai Jūsu iestādē tiek izmantota pakalpojumu finanšu plānošana, uzskaiti un analīze, piemēram, Excel, BI rīks u.c.	Jā	123	84,83 %
	Nē	22	15,17 %



16. attēls. Pakalpojumu finanšu plānošanas, uzskaites un analīzes veicēju skaits

Vienlaikus aptaujas dati ļauj secināt, ka visbiežāk finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei tiek izmatota standarta izklājlapu programmatūra MS Excel, Microstrategy, MS power BI, uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēma Horizon un uzņēmuma pārvaldības sistēma Jedox. Tāpat tiek izmantoti tādi risinājumi kā resursu vadības un grāmatvedības uzskaites sistēma GVEDIS, budžeta plānošanas lietojumprogramma BUDZIS, QlikSense, dokumentu vadības sistēma Namejs, personāla uzskaites sistēmas Visma HoP un KADRI (VISVARIS).



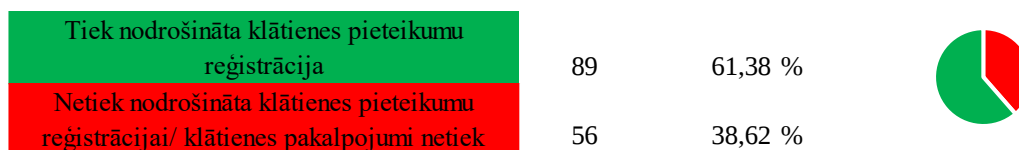
17. attēls. Risinājumi finanšu plānošanai, uzskaitēi un analīzei

Kopumā secināms, ka katra iestāde izmanto atšķirīgus risinājumus saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām. Novērojama tendence finanšu plānošanai, uzskaitēi un analīzei ikdienas darbā izmantot *Excel*.

1.6. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi

Pakalpojumu pārvaldībai dažādos pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla etapos un dažādām pakalpojumu pārvaldības vajadzībām izmanto plašu spektru dažādu digitālo tehnoloģiju risinājumu. Nodaļā apkopotas biežāk izmantotās.

Klātnes pieteikumu reģistrācija tiek nodrošināta lielākai daļai respondentu, tomēr ir respondenti, kas pakalpojumus nodrošina tikai attālināti. Klientu pieteikumu reģistrācijai klātienē lielākoties tiek izmantotas dokumentu vadības sistēmas, piemēram, Namejs, Lietvaris, DocLogix, EDUS, kā arī nozarei, piemēram, izglītībā, medicīnā u.c. nozarēs, specifiski izstrādātas sistēmas. Tāpat tiek izmantots pieteikumu pārvaldības sistēmas JIRA, Ivanti Service Desk, arī Excel.



18. attēls. Klātnes pieteikumu reģistrācijas veicēju skaits

Pakalpojumu monitoringa un diagnostikas mērķis ir nodrošināt pakalpojuma pieejamību, uzraugot un operatīvi konstatējot tehniskus traucējumus (infrastruktūras un programmatūras līmenī) pakalpojuma lietotnes darbībā.

Kādus rīkus izmantojat pakalpojumu darbības uzraudzībai?



19. attēls. Rīki Pakalpojumu darbības uzraudzībai

Pakalpojumu monitoringam un diagnostikai galvenokārt izmanto pakalpojumu lietotņu uzraudzības risinājumus, piemēram, Zabbix, Graylog, Postman, SPLUNK, ESET Cloud risinājums, Grafana u.c. Šie risinājumi nodrošina efektīvu pakalpojumu pārvaldību un uzraudzību tehniskajā līmenī – vai pakalpojuma lietotne darbojas, bet nesniedz informāciju par citiem pakalpojuma izmantošanas aspektiem.

Zināšanu datu bāzi veido, piemēram, BUJ sadaļa vai resurss, kur iespējams veikt meklēšanu un kuru regulāri papildina ar jaunu saturu.

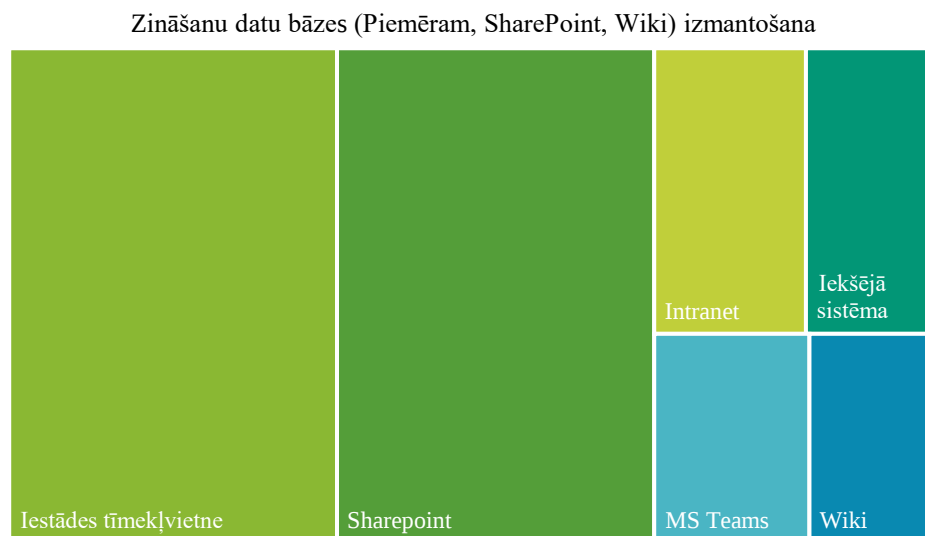
No aptaujas secināms, ka vairākums respondentu veido un izmanto zināšanu datu bāzes, tādējādi nodrošinot informācijas pieejamību.

Zināšanu datu bāzes izmantošana	Tiek izmantotas	89	61,38 %
	Netiek izmantotas	56	38,62 %



20. attēls. Zināšanu datu bāzes klientu skaits

Zināšanu datu bāzes izveidei izmanto iestāžu rīcībā esošos tehnoloģiskos risinājumus, piemēram, iestādes tīmekļvietni, izmantojot virtuālo asistentu Zintis, SharePoint, Intranet, MS Teams, Wiki. Tāpat iestādes izmanto tādus risinājumus kā Moodle, Ivanti service manager u.c. risinājumus. Secināms, ka valstī nav vienotas pakalpojumu pārvaldības zināšanu datu bāzes, kas aptvertu tās zināšanu jomas, kas ir aktuālas visiem pakalpojumu sniedzējiem.



21. attēls. Zināšanu datu bāzes

Klientu un partneru attiecību pārvaldībai, atkarībā no komunikācijas mērķa, izmanto dažādus risinājumus. Piemēram, VDAA VISS portālā izvieto informāciju par pakalpojumiem, pieteikšanās procedūrām, pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamās veidlapas, un arī biežāk uzdoto jautājumu sadaļu.

Tiešai komunikācijai ar pakalpojumu saņēmējiem iestādes izmanto to rīcībā esošās pieteikumu vadības sistēmas, bet ja tādu nav, citus saziņas kanālus.

Saziņai ar partneriem, kas nodrošina pakalpojumu lietotņu izstrādi un uzturēšanu, kā arī sniedz citu tehnisko atbalstu, izmanto atbilstošus kopdarbības risinājumus, piemēram, pieteikumu vadības sistēmu JIRA, Redmine.

No aptaujātiem respondentiem lielākā daļa nodrošina aptauju veikšanu un anketēšanu, kamēr maz respondentu skaits to neveic.

Aptauju veikšana un anketēšana	Tiek veikta	127	87,59 %
	Netiek veikta	18	12,41 %



22. attēls. Aptaujas veikšanas un anketēšanas veicēju skaits

Aptauju veikšanai netiek izmantots viens risinājums. Katra iestāde izmanto tās rīcībā esošo risinājumu. Izvēli nosaka darbinieku kompetences – kuru risinājumu tie labāk pārvalda un arī pieejamība. Piemēram, plaši tiek izmatoti – Google Forms, tāpat, ja iestādes rīcībā ir Microsoft programmatūra un risinājumi, tā bieži izvēlas izmantot Microsoft Forms. Ir daļa, kas izvēlas aptauju veikšanai un anketēšanai izmantot visidati.lv, Edurio.



23. attēls. Risinājumi aptaujas veikšanai un anketēšanai

Kopumā secināms, ka katra iestāde izmanto atšķirīgus risinājumus pakalpojumu monitoringam un diagnostikai, zināšanu datu bāzes uzturēšanai, kā arī anketēšanai un aptauju veikšanai saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām. Novērojama tendence:

- *Zabbix* izmantošana pakalpojumu monitoringam un diagnostikai;
- tīmekļvietnes izmantošana kā zināšanu datu bāze;
- *Google Forms* un *Microsoft Forms* anketēšanai un aptauju veikšanai.

1.7. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās koplietošanas komponentes

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamas koplietošanas komponentes kopumā ir pietiekami attīstītas. Tās nodrošina svarīgākos pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos risinājumus un spējas.

Nodevu un maksas pakalpojumu apmaksai izmanto VISS maksājumu moduli, kas ir valsts un pašvaldību sistēmās integrējams centralizēts risinājums¹⁷.

Pašapkalpošanās vietnes klienta identitātes noskaidrošanai izmanto VISS vienotais pieteikšanās moduli¹⁸. Savukārt, juridisko personu pilnvarošanas risinājums nodrošina iespēju, juridiskām personām ar atbilstošām tiesībām izveidot pilnvarošanas dokumentu fiziskai personai veikt darbības juridiskas personas vārdā.

Klienta identitātes noskaidrošanai izmanto arī LVRTC e-Identitātes un eParakstīšanas platformu¹⁹. Šo LVRTC risinājumu izmanto arī dokumentu parakstīšanai ar e-parakstu un, lai nodrošinātu laika zīmoga funkcionalitāti.

¹⁷ <https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/MM>

¹⁸ <https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/VPM>

¹⁹ <https://www.lvrta.lv/pakalpojumi/uznemumiem/e-identitates-platforma/>

Datu apmaiņai izmanto VISS pieejamo datu apmaiņas pakalpojumu²⁰. Pakalpojums nodrošina trīs datu apmaiņas veidus:

1. VISS API Pārvaldnieka izmantošana operatīvas (pieprasot un nekavējoties saņemot pieprasītos datus) datu apmaiņas organizēšanai;
2. VISS Datu izplatīšanas tīkla (DIT) izmantošana plānveida (apmainoties ar lieliem datu masīviem vai noteiktu regularitāti) datu apmaiņas organizēšanai;
3. VISS Ģeotelpisko datu savietotājs (GDS) nodrošina piekļuves pie datu turētāju ģeotelpiskajām pakalpēm un ģeotelpisko pakalpojumu licenču definēšanu.

Centralizētu e-pakalpojumu lietotņu ietvaru²¹ nodrošina VDAA, piedāvājot lietotnes izmīnāt Latvija.gov.lv.

1.8. Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi

Specializēti pamatdarbības nodrošinājuma digitālo tehnoloģiju risinājumi ietver:

- pašapkalpošanās e-pakalpojumu lietotnes un e-formas pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai;
- e-adresi, kā universālu veidu pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai;
- informācijas sistēmas datu uzkrāšanai un apstrādei;
- informācijas apmaiņas risinājumus;
- specializētas, digitālās tehnoloģijas saturošas iekārtas;
- pakalpojumu automatizācijas, vadības un kontroles risinājumus.

Minētie risinājumi nodrošina atbalstu pakalpojumu sniegšanā un iespēju pakalpojumus sniegt digitāli. Iestāžu aptaujā nav vērtēta šo tehnoloģiju izmantošana valsts pārvaldē, jo tematiski tie pārklāj pārāk plašu lietojumu un iespējamo risinājumu spektru, un iestādēm sniedzot atbildes uz konkrētiem aptaujas jautājumiem, tās būtu pārāk sadrumstalotas, lai veiktu kvalitatīvu analīzi.

Turklāt, piemēram, e-pakalpojumu lietotnes un e-formas tiek izstrādātas un lietotas vai nu izmantojot valstī centralizētus risinājumus vai arī, izņēmuma gadījumos, iestādēs to veic pašu spēkiem.

1.9. Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības atbalsta funkciju īstenošanai nepieciešami šādi galvenie tehnoloģiskie risinājumi:

- grāmatvedības sistēma
- personāla vadības sistēma
- lietvedības un dokumentu vadības sistēma

Valstī nav vienota risinājuma nevienam no minētajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem. Tomēr ir vērojama konsolidācija ministriju resoru ietvaros, kā arī pašvaldību iestādēs, piemēram, visām resora un visas pašvaldības iestādes centralizēti izmanto vienu dokumentu vadības sistēmu, grāmatvedības sistēmu utt.

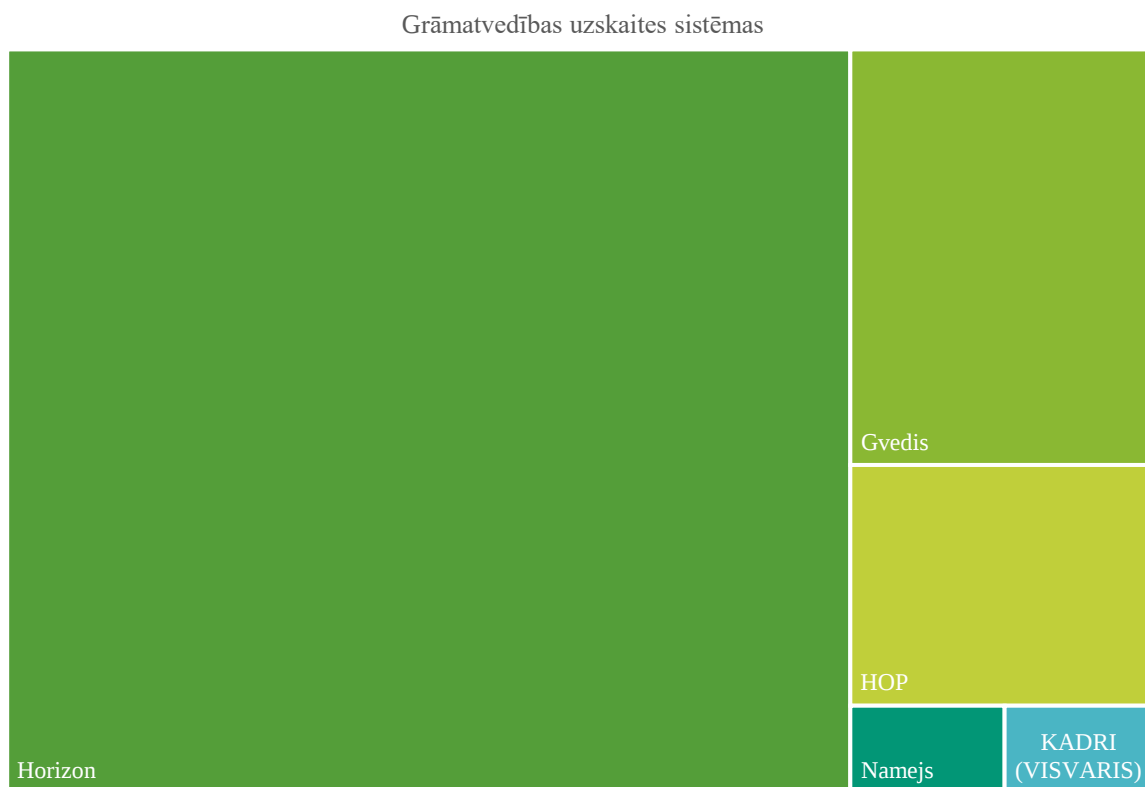
Ņemot vērā atbalsta funkciju centralizāciju, ar 2025. gada 1. janvāri plānots ieviest vienotu pakalpojuma centru, kur Valsts kase valsts budžeta iestādēm un no budžeta nefinansētās iestādes sniegts:

²⁰ https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/Datu_apmainas_nodrosinasana

²¹ https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/EP_ietvara_nodrosinasana

- grāmatvedības uzskaites pakalpojumu;
- personāla lietvedības informācijas sistēmu pakalpojumu²².

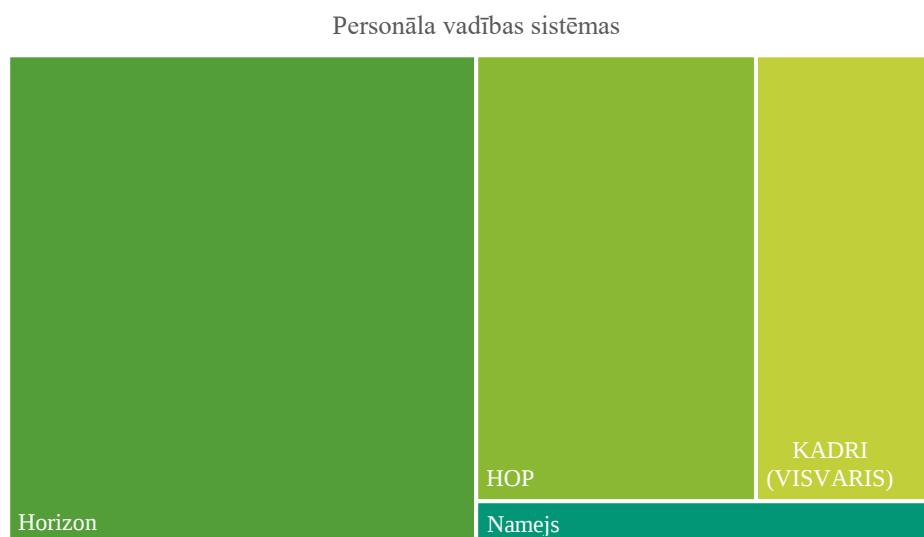
Aptaujas dati liecina, ka visbiežāk grāmatvedības vadībai iestādes izmanto uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēmu Horizon, Gvedis, Visma HoP, KADRI (VISVARIS). Ir iestādes, kas izmanto šādas sistēmas, piemēram, Tildes Jumis, Axpta, Navision, HansaWorld u.c.



24. attēls. Risinājumi grāmatvedības uzskaitē

Aptaujas dati liecina, ka personāla vadībai visbiežāk izmanto uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēmu Horizon, personāla vadības sistēmas Visma HoP un KADRI (VISVARIS), dokumentu vadības sistēmu Namejs. Ir iestādes, kas izmanto šādas sistēmas, piemēram, EDUS, Axpta, PAVS u.c.

²² “Kārtība, kādā Valsts kase sniedz pakalpojumus valsts pārvaldes vienotā pakalpojumu centra ietvaros un kārtība un apjoms, kādā valsts budžeta iestādes un budžeta nefinansētas iestādes kārtā grāmatvedības uzskaiti Valsts kasē valsts pārvaldes vienotā pakalpojumu centra ietvaros”, ID: 24-TA-622, pieejams šeit: https://tapportals.mk.gov.lv/legal_acts/58544490-6c8c-497c-93aa-a772a64a65bf



25. attēls. Risinājumi personāla vadībai

Aptaujas dati liecina, ka visbiežāk iestādes izmanto dokumentu vadības sistēmu Namejs, Lietvaris un Doclogix. Ir iestādes, kas izmanto šādas sistēmas, piemēram, elektroniskā dokumentu uzskaites sistēmu EDUS, ALS, kā arī MS Office piedāvātās iespējas - SharePoint u.c., kā arī pašu iestāžu veidotas sistēmas.



26. attēls. Risinājumi lietvedības uzskaitē un dokumentu vadībai

Kopumā secināms, ka katra iestāde izmanto atšķirīgus risinājumus grāmatvedības uzskaitē, personāla vadībai, kā arī lietvedības uzskaitē un dokumentu vadībai saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām. Novērojama tendence:

- Horizon izmantošana grāmatvedības uzskaitē;
- Horizon izmantošana personāla vadībai;
- Namejs izmantošana lietvedības uzskaitē un dokumentu vadībai.

1.10. Citas digitālās tehnoloģijas (infrastruktūra)

Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas un infrastruktūras resursus daudzas iestādes lielākā vai mazākā mērā nodrošina pašu spēkiem. Tomēr vērojama tendence budžeta un tehnoloģisko iespēju robežās arvien vairāk izraudzīties infrastruktūru kā ārpalpojumu atbilstoši valstī noteiktajām infrastruktūras pakalpojumu sniedzēju attīstības vadlīnijām. Tās nosaka, ka projektu “Latvijas nacionālais federētais mākonis” īsteno četras institūcijas²³.

²³ <https://www.varam.gov.lv/lv/investicija-2122i-latvijas-nacionalais-federetais-makonis>

2. Pielikums. Arhitektūras attīstības galvenais mērķis.

Arhitektūras attīstības galvenais mērķis ir nodrošināt pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamiem tehnoloģiskiem risinājumiem savstarpēju saistību un mijiedarbošanos.

Attēlā uzskaitīti pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides detalizēti nosacījumi (sk. 1. tabula) un digitālo tehnoloģiju grupas (2. attēls). Dots kartējums par nepieciešamām digitālo tehnoloģiju grupām pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides detalizētu nosacījumu nodrošināšanai.

Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu sadalījums pa pakalpojumu pārvaldībai digitālo tehnoloģiju grupām				
Pakalpojumi ir mērāmi un tiek kontrolēti	T1, T3, T4, T5	T1 - Pakalpojumu pārvaldības valsts vienotais reģistrs	T6 - Dažādi pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi	
Pakalpojumus ir viegli uzturēt	T2, T7, T8			
Pakalpojumus ir viegli pielāgot, pilnveidojot un attīstīt	T1, T3, T8	T2 - Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobīlās lietotnes	T7 - Dažādas pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamas koplietošanas komponentes	
Pakalpojumi tiek veidoti un piedāvāti pakalpojumu saņēmējiem valstī vienveidīgi	T1, T2, T8, T10			
Ir skaidra pakalpojumu sasaiste, atkarības un mijiedarbība ar tiem nepieciešamajiem resursiem	T1	T3 - Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma	T8 - Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi	
Pakalpojumi atbilst sabiedrības vajadzībām (tostarp attīstības prioritātēm un mērķiem)	T4, T5, T6, T7, T8			
Pakalpojumi atbilst konkrētu pakalpojumu saņēmēju vajadzībām	T2, T3, T4, T6	T4 - Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei	T9 - Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai	
Pakalpojumus var pieprasīt un saņemt dažādos kanālos	T2, T8, T10			
Pakalpojumus var pieprasīt un saņemt pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumiem atbilstošā teritorijā vai vietā	T1, T2, T8	T5 - Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei	T10 - Citas digitālās tehnoloģijas	
Pakalpojumus var pieprasīt un saņemt visas sabiedrības grupas (pakalpojumu pārvaldība ir iekļaujoša)	T2, T3, T6, T8			
Pakalpojumus var pieprasīt un saņemt citu valstu iedzīvotāji un uzņēmēji	T2, T3, T8, T10	Pārvaldītība	Atbilstība vajadzībām	
Pakalpojumu pārvaldībā ir iesaistīti pakalpojumu saņēmēji, tostarp iedzīvotāji, uzņēmēji un citas iestādes	T2, T3, T6	Pieļūstamība	Iesaiste, līdzdalība un sadarbība	
Pakalpojumu pārvaldībā ir iesaistīti partneri	T2, T3, T6	Digitālā transformācija	Lietojamība	
Pakalpojumu pārvaldībā ir iesaistīti partneri	T2, T7, T8, T10			
Pakalpojumi ir savietojami, tie spēj savstarpēji sadarboties	T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7, T8, T9, T10	Automatizācija	Koplietošana	
Pakalpojumu pieprasīšana un saņemšana ir vienkārša un ērta	T1, T2, T6, T7, T8, T10	Unifikācija	Drošība	
Pakalpojumu saņēmējiem ir nodrošināts atbalsts gan pakalpojumu pieprasīšanai, gan saņemšanai	T1, T2, T3, T6			
Pakalpojumi spēj automātiski pielāgoties konkrētiem pakalpojuma saņēmējiem un situācijai	T1, T2, T8, T10			
Ja iespējams, pakalpojumi tiek sniegti bez pakalpojumu saņēmēju pieprasījuma	T1, T8, T10			
Savstarpēji saistīti pakalpojumi tiek sniegti pēc iespējas veidojot kompleksus pakalpojumus un automatizētas pakalpojumu plūsmas	T1, T8, T10			
Pakalpojumi tiek veidoti tā, lai tos varētu izmantot pēc iespējas vairāk pakalpojuma saņēmēju	T1, T2, T7, T8, T10			
Pakalpojumi tiek veidoti pēc iespējas vienveidīgi, samazinot pēc būtības vienādo pakalpojumu variāciju skaitu	T1, T2, T7, T8, T10			
Pakalpojumi neapdraud ne pakalpojumu saņēmējus, ne pakalpojumu sniedzējus, ne arī citus, kas tieši nav saistīti ar pakalpojumiem	T2, T3, T7, T8			
Infrastruktūra				

2. attēls. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu sadalījums pa pakalpojumu pārvaldībai digitālo tehnoloģiju grupām

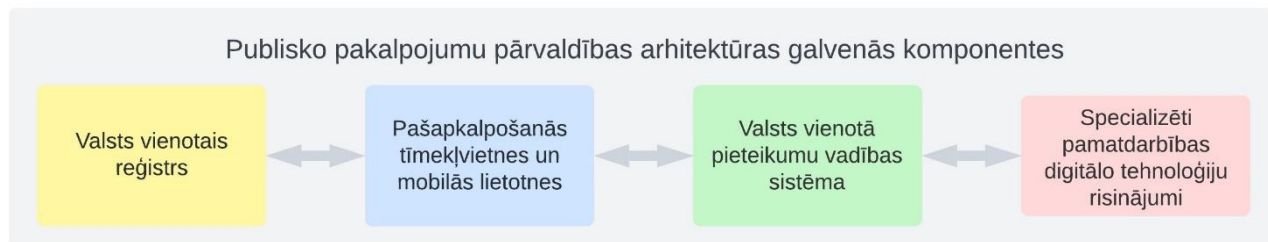
Paredzot, tostarp:

- visas pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās aplikācijas izmanto vienus un tos pašus (kopējus) datus no Valsts vienotā reģistra;
- visi pakalpojumu pieprasījumi neatkarīgi no pieprasīšanas kanāla, tiek reģistrēti Valsts vienotajā pieteikumu vadības sistēmā;
- Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma kontrolē katra pakalpojuma pieprasījuma izpildi;
- specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi nodrošina pakalpojumu pieprasījumu apstrādi un pakalpojumu sniegšanu;
- dažādi pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi, koplietošanas komponentes un tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai savstarpēji mijiedarbojoties, nodrošina pilnvērtīgu funkcionalitāti, kas nepieciešama pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai;
- infrastruktūra ir nepieciešama visu iepriekš uzskaitīto digitālo tehnoloģiju darbības nodrošināšanai.

2. Arhitektūras attīstības principi

Arhitektūras attīstības galvenais princips ir nodrošināt vienotu pieeju publiskā sektora pakalpojumu pārvaldībai. Arhitektūru var iedalīt četrās galvenajās komponentēs (27. attēls):

- Valsts vienotais reģistrs;
- Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes;
- Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma;
- Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi.



27. attēls: Publisko pakalpojumu pārvaldības arhitektūras galvenās komponentes

Turpmāk detalizētāk par katru komponenti.

2.1. Valsts vienotais reģistrs

Valsts vienotais reģistrs ir valstī centralizēts, koplietošanas reģistrs, kas ir primārais (galvenais) informācijas avots saistībā ar tajā reģistrētajiem objektiem (tostarp visi pakalpojumu katalogu publicētāji informāciju par pakalpojumiem – pakalpojumu aprakstus, iegūst no Valsts vienotā reģistra).

Valsts vienotā reģistra funkcijas:

- objektu reģistrēšana un savstarpējā sasaiste ("manuāli" ievadāma, statistika – lēni mainīga informācija);
- informācijas uzkrāšana un uzglabāšana;
- informācijas pieejamības nodrošināšana.

Reģistrējamie objektu veidi (apakšreģistri):

- dzīves situācijas (vajadzību grupas) un vajadzības;
- pakalpojumi (visu veidu pakalpojumi, tostarp publiskie individuāla labuma, publiskie vispārēja labuma, starpiestāžu individuālas lietošanas, starpiestāžu koplietošanas pakalpojumi);
- resursi (informācijas resursi, digitālo tehnoloģiju resursi);
- citi objektu veidi.

Sasaiste starp objektiem:

- katrā dzīves situācijā esošās vajadzības ir sasaistītas ar pakalpojumiem – katrai vajadzībai ir piesaistīts viens vai vairāki pakalpojumi, kas apmierina šo vajadzību;
- pakalpojumi ir sasaistīti ar resursiem – katram pakalpojumam ir piesaistīts viens vai vairāki resursi, kas ir nepieciešami šī pakalpojuma sniegšanai;
- resursi var nebūt piesaistīti pakalpojumam, ja tie netiek izmantoti pakalpojuma nodrošināšanai.

2.2. Pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes

Pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem ir pieejamas valsts vienotās (centralizētās) pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes, tostarp:

- pašapkalpošanās tīmekļvietne Latvija.gov.lv (iedzīvotājiem);
- pašapkalpošanās tīmekļvietne business.gov.lv (uzņēmējiem);
- pašapkalpošanās tīmekļvietne virsis.gov.lv (iestādēm).

Pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem var būt pieejamas nozares, pašvaldības vai iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes vai mobilās lietotnes.

Pašapkalpošanās tīmekļvietņu un mobilo lietotņu galvenās funkcijas:

- pakalpojumu piedāvājumu publicēšana (eksponēšana):
 - dzīves situāciju (vajadzību grupu) apraksti;
 - pakalpojumu katalogi.
- Pakalpojumu meklēšana;
- pakalpojumu izvēle un pieprasīšana;
- pakalpojumu saņemšana;
- informācijas ieguve par pakalpojumiem;
- pašapkalpošanās atbalsts.

2.3. Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma

Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma ir "loģiski" vienota pieteikumu vadības sistēma, kas ietver atsevišķas "fiziskas" pieteikumu vadības sistēmas, tostarp:

- Vienotā pieteikumu vadības sistēma – valsts koplietošanas risinājums pieteikumu pārvaldībai;
- nozaru, pašvaldību un iestāžu pieteikumu vadības sistēmas.

Valsts vienotās pieteikumu vadības sistēmas funkcijas:

- pieteikumu vadība – darba plūsmu vadība (dažādu veidu pieteikumu apstrāde: reģistrēšana, savstarpēja sasaiste, sasaiste ar Valsts vienotā reģistra objektiem, kontrole, eskalācijas, notifikācijas);
- meklēšana;
- informācijas uzkrāšana (dinamiskai – ātri mainīgai informācijai par pieteikumiem, tostarp par katru pakalpojumu pieprasījumu, neatkarīgi no pakalpojumu veida);
- biznesa analītika (analīze, atskaite);
- zināšanu datubāze;
- failu repozitorijs;
- parakstīšanas rīks, e-paraksts un laika zīmogs;
- klientu administrēšana un uzraudzība;
- mijiedarbība un informācijas apmaiņa ar citām sistēmām, tostarp nozaru, pašvaldību un iestāžu pieteikumu vadības sistēmām.

Pieteikumu veidi:

- informācijas pieprasījums;
- darba pieteikums;

- vienošanās pieteikums (starpvietāžu vienošanās noslēgšana un pārtraukšana) – nodrošina tikai Vienotā pieteikumu vadības sistēma;
- pakalpojuma pieprasījums;
- izmaiņas pieprasījums;
- incidenta pieteikums;
- problēmas pieteikums;
- sūdzība.

2.4. Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi

Pakalpojumu pārvaldības dalībniekiem ir pieejami specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi, tostarp:

- pašapkalpošanās e-lietotnes un e-formas pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai;
- sistēmas datu uzkrāšanai un apstrādei;
- informācijas apmaiņas risinājumi;
- specializētas, digitālās tehnoloģijas saturošas iekārtas;
- pakalpojumu automatizācijas, vadības un kontroles risinājumi.

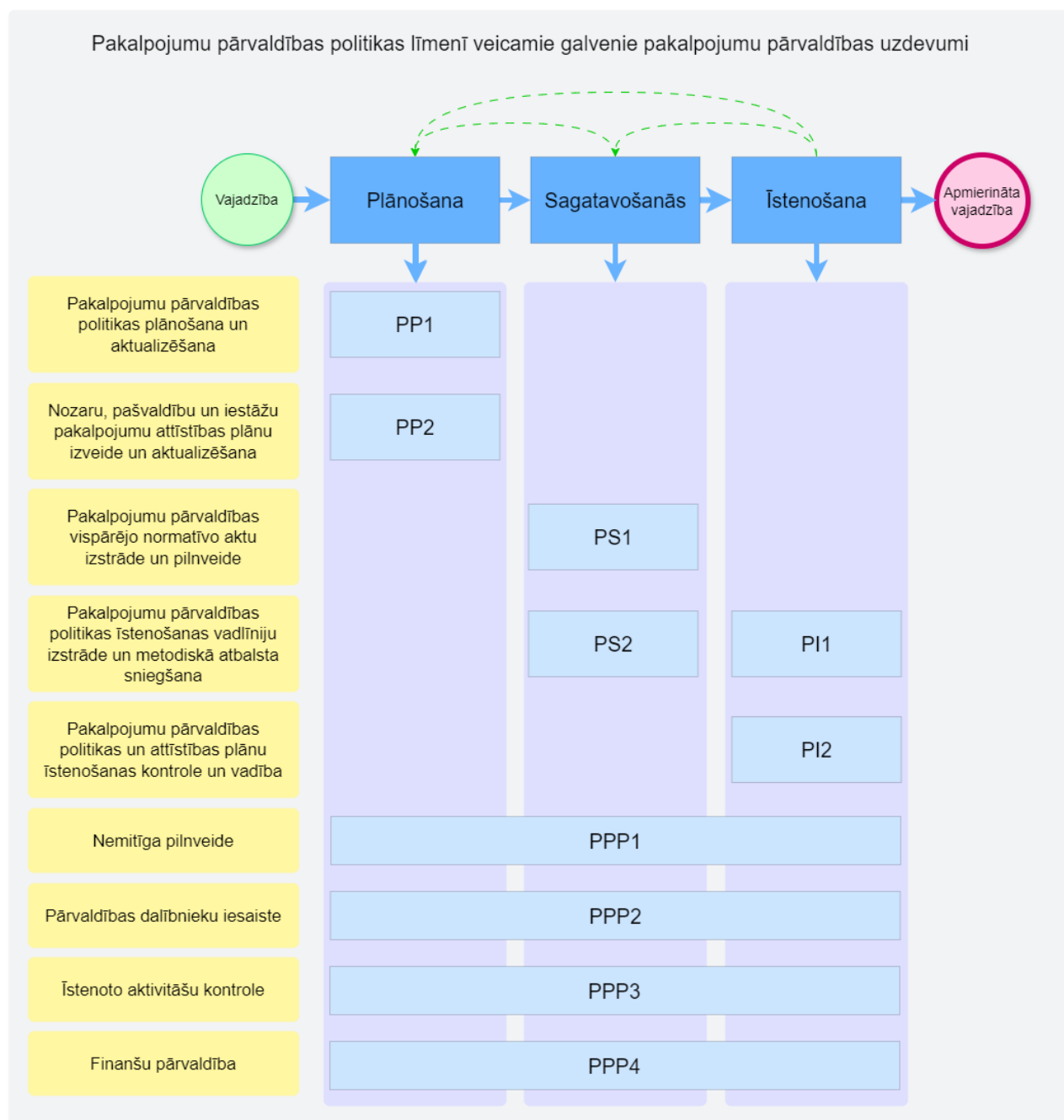
3. Politikas līmenis

Politikas līmenī uzskaitīti Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (3.1. apakšnodaļa) un Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī nepieciešamās digitālās tehnoloģijas (3.2. apakšnodaļa).

3.1. Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Attēlā uzskaitīti pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (28. attēls) dažādos pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmos. Dots arī kartējums norādot uzdevumus, kas attiecīgi veicami karā pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmā.

Izstrādājot konkrētas iestādes pakalpojumu pārvaldības dokumentu jāņem vērā tas, ka atbilstoši pasaulē atzītām pakalpojumu pārvaldības metodikām, pakalpojumu pārvaldības process var nebūt lineārs. Proti, ir iespējama situācija, kad jau veicot pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanu, atgriežas sagatavošanās vai pat plānošanas etapā. Šādi nodrošina to, ka rodoties jauniem apstākļiem vai iegūstot papildus informāciju, pakalpojumu pārvaldības politikas plānošanas rezultātā pēc iespējas labāk un efektīvāk ir nodrošināta pakalpojuma saņēmēja vajadzību apmierināšana.



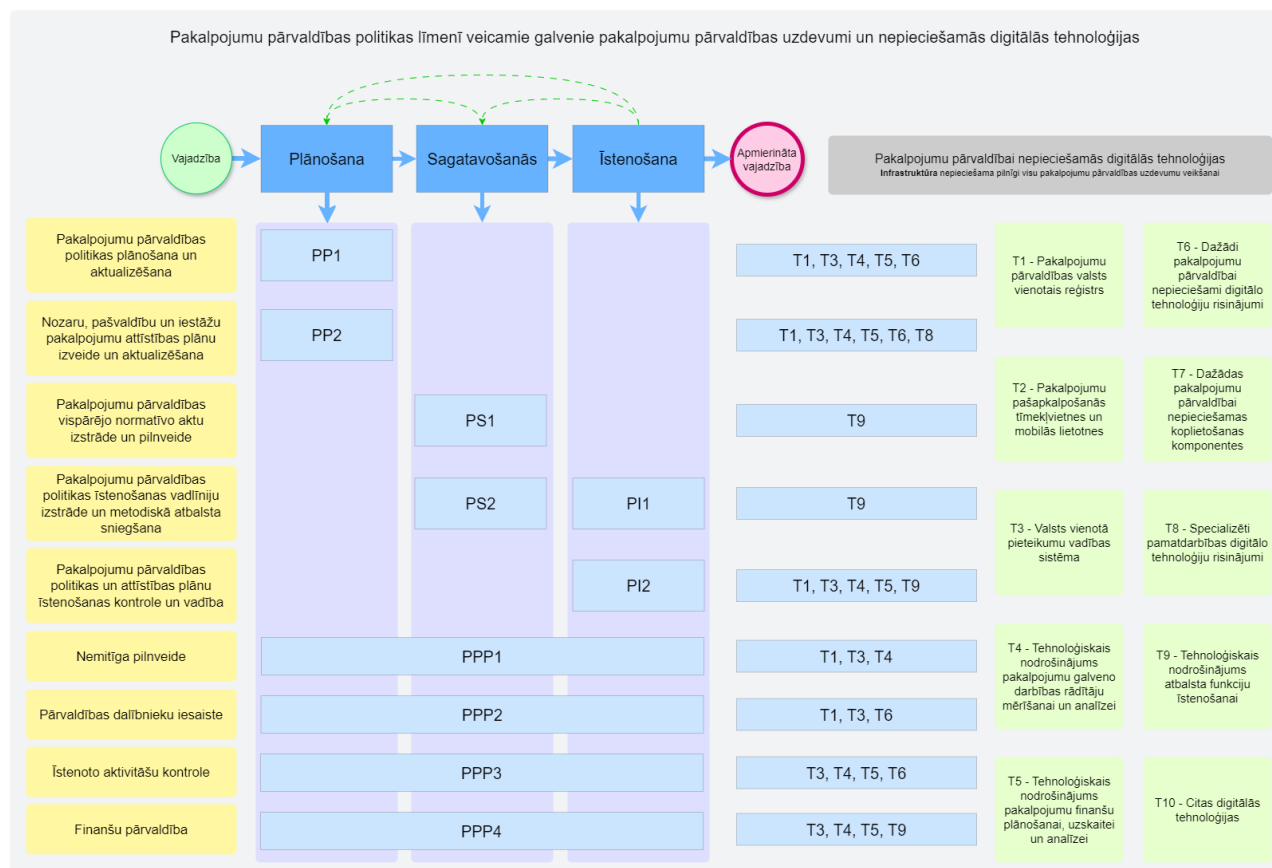
28. attēls: Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi*

*Šajā un turpmākajos attēlos ietvertie indeksi “PP1”, “PP2” utt. netiek individuāli aprakstīti, bet nodrošina iespēju nepieciešamības gadījumā atsaukties uz konkrēto uzdevumu vai procesa etapu.

3.2. Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī nepieciešamās digitālās tehnoloģijas

Attēlā uzskaitīti pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi dažādos pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmos, kā arī katra uzdevuma veikšanai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas (29. attēls). Dots kartējums norādot uzdevumus, kas attiecīgi veicami katrā pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmā, papildus norādot attiecīgas nepieciešamās digitālās tehnoloģijas.

Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra



29. attēls: Pakalpojumu pārvaldības politikas līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un nepieciešamās digitālās tehnoloģijas

4. pielikums. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenis.

4. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenis

Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī uzskaitīti veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (4.1. apakšnodaļa) un nepieciešamās digitālās tehnoloģijas (4.2. apakšnodaļa).

4.1. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Attēlā uzskaitīti pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi dažādos pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmos. Dots arī kartējums norādot uzdevumus, kas attiecīgi veicami karā pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmā (30. attēls).

Izstrādājot konkrētas iestādes pakalpojumu pārvaldības dokumentu jāņem vērā tas, ka atbilstoši pasaulē atzītām pakalpojumu pārvaldības metodikām, pakalpojumu pārvaldības process var nebūt lineārs. Proti, ir iespējama situācija, kad jau veicot pakalpojuma ieviešanu, atgriežas plānošanas etapā. Iespējama arī nelineāra virzība pretējā virzienā, kādu dzīvescikla posmu izlaizot. Piemēram, pakalpojuma izveides procesā konstatējot, ka pakalpojums kāda iemesla dēļ vairs nav nepieciešams, var uzreiz uzsākt tā likvidēšanas procesu.

Šādi nodrošina to, ka rodoties jauniem apstākļiem vai iegūstot papildus informāciju, pakalpojumu izstrādes un ieviešanas procesā pēc iespējas labāk un efektīvāk ir nodrošināta pakalpojuma sniegšana un attīstība, un netiek izmantoti resursi situācijā, kad pakalpojuma dzīvescikls ir noslēdzies.

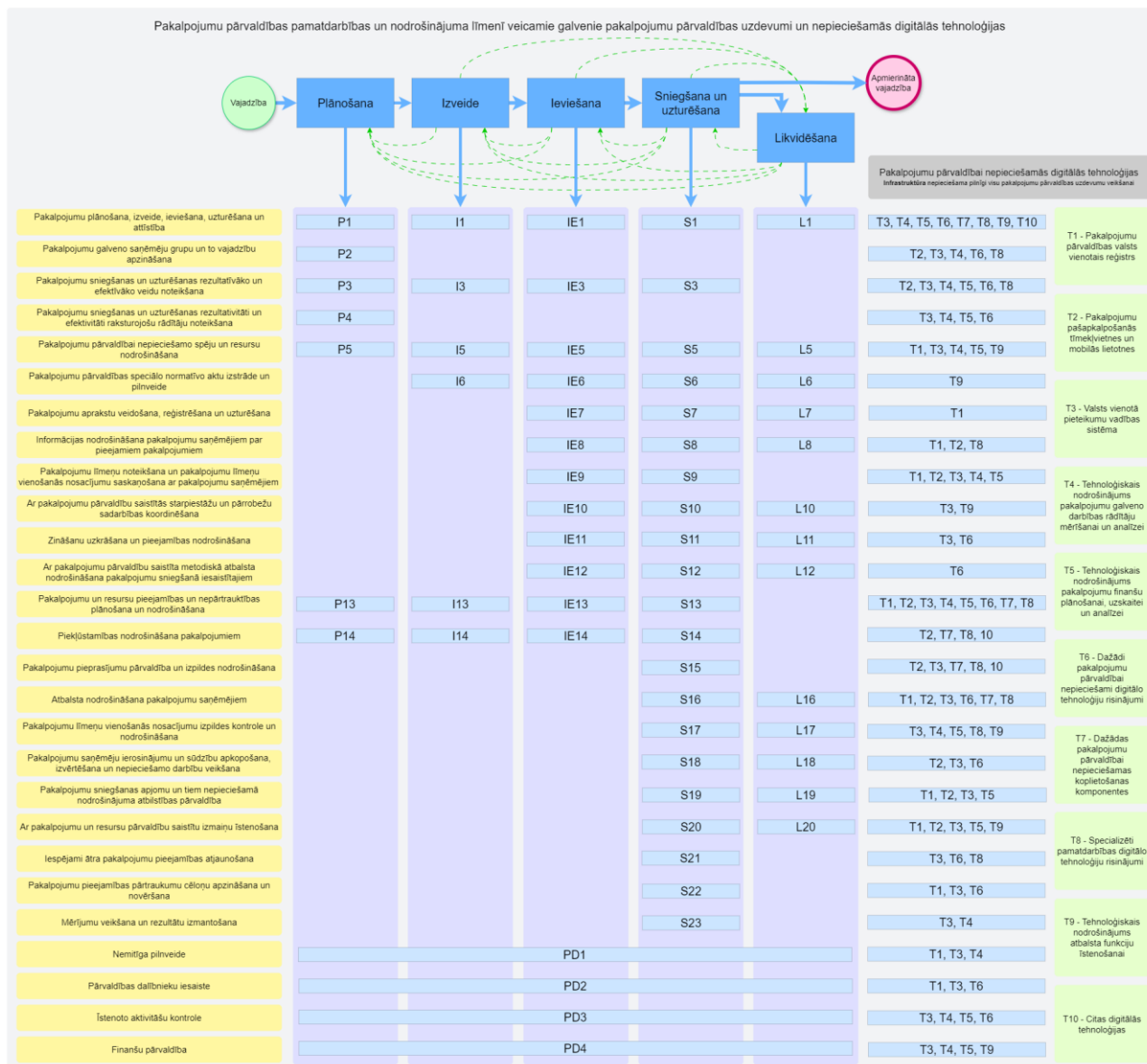
Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo digitālo tehnoloģiju nodrošinājuma arhitektūra



30. attēls: Pakalpojumu pārvaldības pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

4.2. Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī nepieciešamās digitālās tehnoloģijas

Attēlā uzskaitīti pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi dažādos pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmos, kā arī katra uzdevuma veikšanai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas (31. attēls). Dots kartējums norādot uzdevumus, kas attiecīgi veicami katrā pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla posmā, papildus norādot attiecīgas nepieciešamās digitālās tehnoloģijas.



31. attēls: Pakalpojumu pārvaldības pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie galvenie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un nepieciešamās digitālās tehnoloģijas