



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-13

Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

Saimnieka
attieksme

1. Uzdevuma veikšanas rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi
2. Uzdevuma veikšanas līmeņi, mērogi un atbildīgās lomas
Uzdevuma iesaiste pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātēs
3. Uzdevuma veikšanā iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība
4. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība
5. No uzdevuma veikšanas atkarīgie pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
6. Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamās spējas (kompetences un procesi)
7. Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (informācija un digitālās tehnoloģijas)
8. Norādes uzdevuma veikšanai

Plašāka informācija: <https://www.varam.gov.lv/lv/pakalpojumu-vides-pilnveide>

Atbalsts: pvp@varam.gov.lv



Tiešsaistes konsultācijas
katru ceturtdienu 15:00–17:00
MS Teams vidē
Pieslēgšanās saite



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek plānota un nodrošināta visu iestādes pakalpojumu kopumā un arī katra atsevišķa pakalpojuma pieejamība un nepārtrauktība (tostarp ir noteikti nepieciešamie pieejamības līmeņi, apzinātas pakalpojumiem nepieciešamās kritiskās komponentes, veikta risku analīze, izveidoti pieejamības un nepārtrauktības plāni un veiktas darbības pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanai)
- ♦ tiek plānota un nodrošināta visu iestādes pakalpojumiem nepieciešamo resursu un arī katra atsevišķa resursa pieejamība un nepārtrauktība (tostarp ir noteikti nepieciešamie pieejamības līmeņi, apzinātas resursiem nepieciešamās kritiskās komponentes, veikta risku analīze, izveidoti pieejamības un nepārtrauktības plāni un veiktas darbības pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanai)

Ieguvumi un apdraudējumi



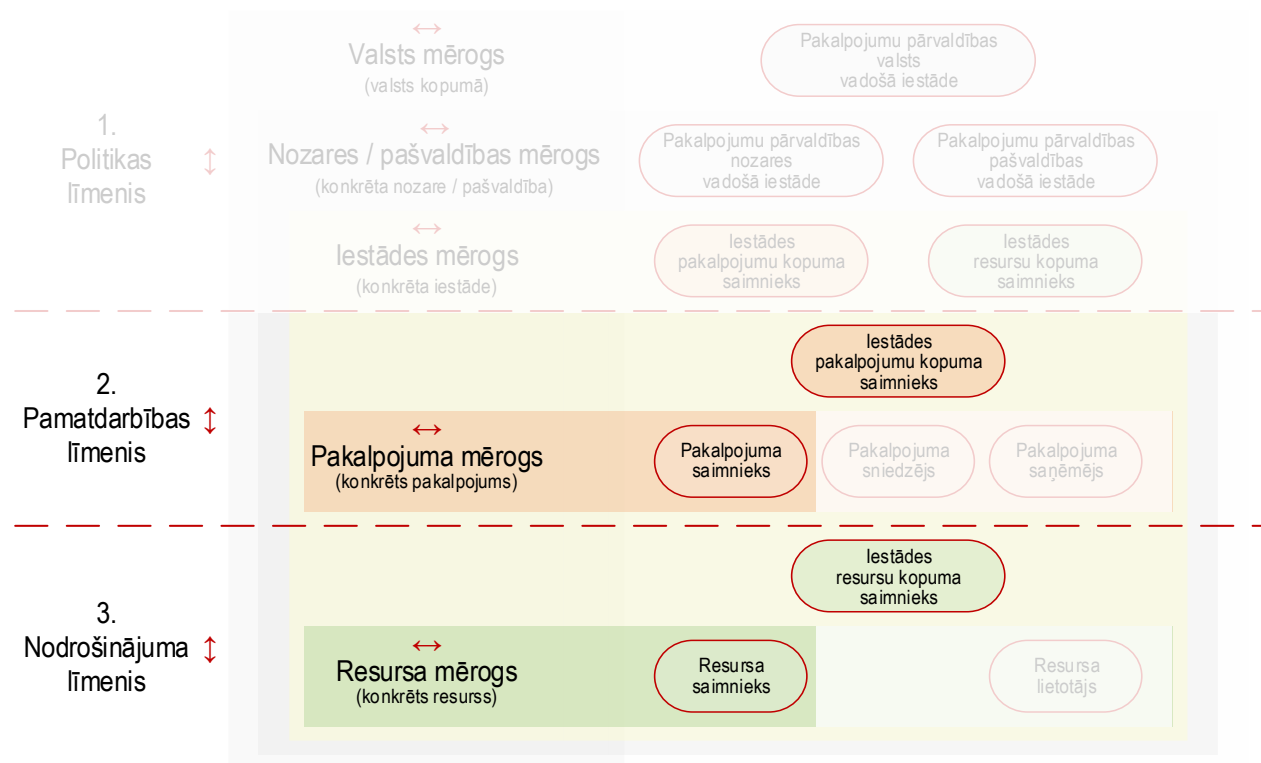
♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināti esošie un iespējamie pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības apdraudējumi, tostarp pakalpojumu kritiskās komponentes
- ♦ ir iespēja plānot un īstenot pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanas pasākumus (veikt proaktīvas darbības, lai samazinātu vai novērstu apdraudējumu iespējamību un ietekmi)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ ja nav apzināti esošie un iespējamie pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības apdraudējumi – riski, to iespējamība un ietekme, tad nav iespēja plānot un īstenot pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanas pasākumus, tostarp veikt proaktīvas darbības, lai novērstu risku iestāšanās iespējamību vai samazinātu apdraudējuma ietekmi
- ♦ iestājoties riskiem, kam savlaicīgi nav plānoti un īstenoti pretpasākumi, sekas var izpausties dažādi un ļoti smagi, tostarp ietekmējot iestāžu spēju veikt savas funkcijas, drošību, finanses (izmaksas), pakalpojumu sniegšanu un pakalpojumu saņēmēju vajadzību apmierināšanu kopumā

- ✦ Uzdevums ir veicams visos norādītajos pakalpojumu pārvaldības līmeņos un mērogos
- ✦ Uzdevuma veikšanā ir iesaistītas visas norādītās pakalpojumu pārvaldības lomas



Iesaiste pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātēs



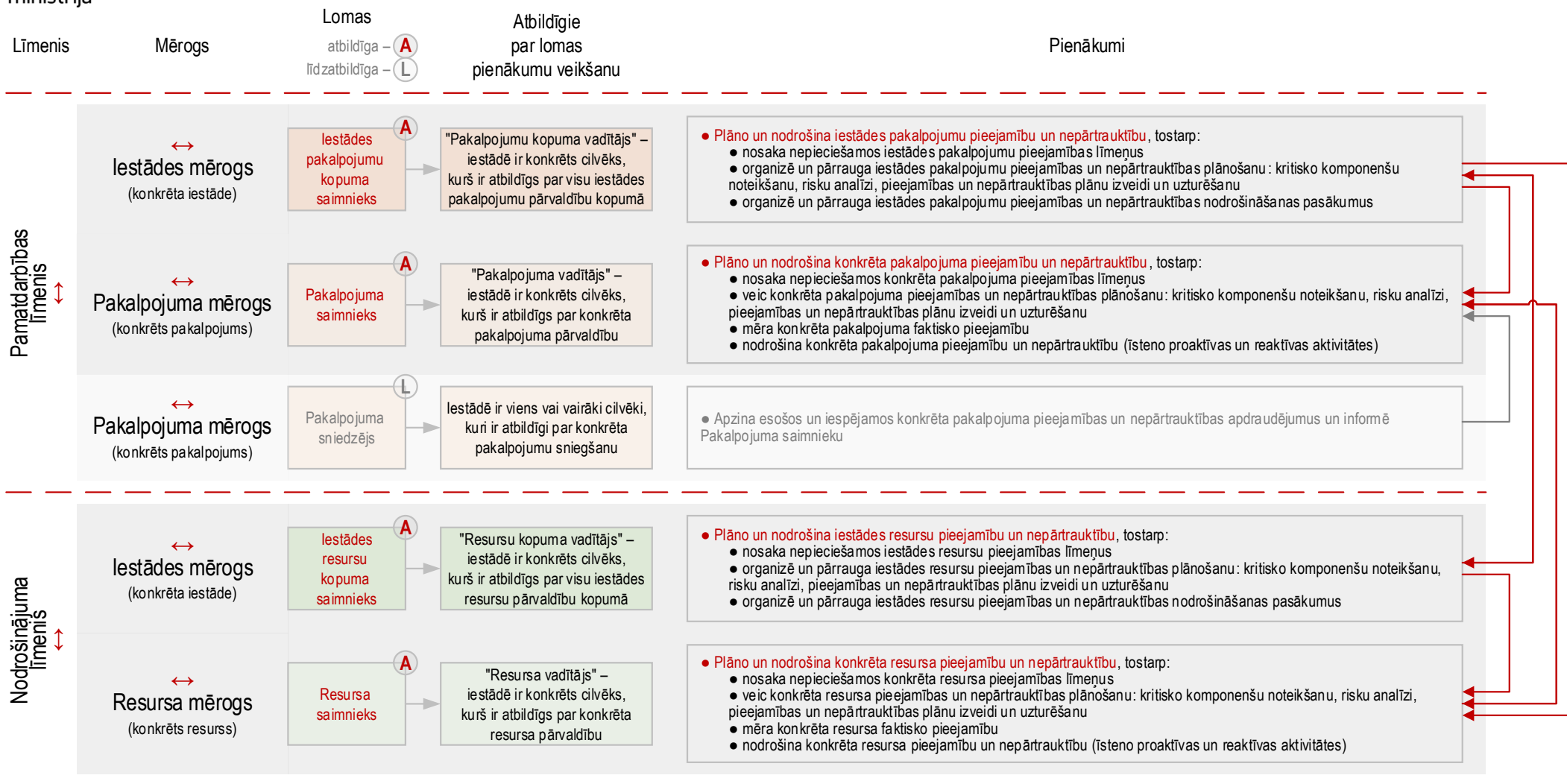


PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

3(8)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Iesaistīto lomu pienākumi un mijiedarbība





PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

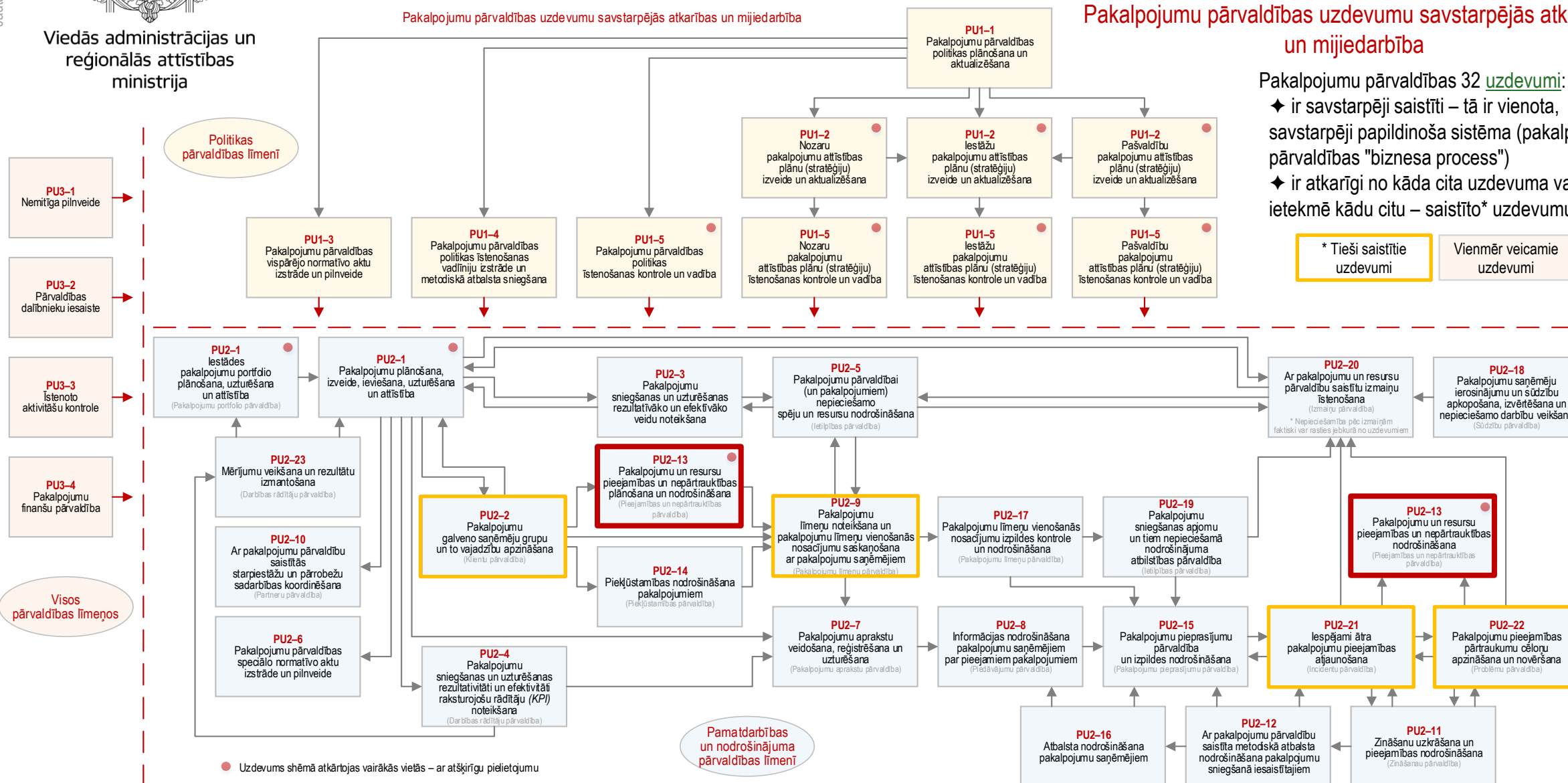
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības
un mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības 32 uzdevumi:

- ♦ ir savstarpēji saistīti – tā ir vienota, savstarpēji papildinoša sistēma (pakalpojumu pārvaldības "biznesa process")
- ♦ ir atkarīgi no kāda cita uzdevuma vai arī ietekmē kādu citu – saistīto* uzdevumu

* Tieši saistītie uzdevumi

Vienmēr veicamie uzdevumi





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

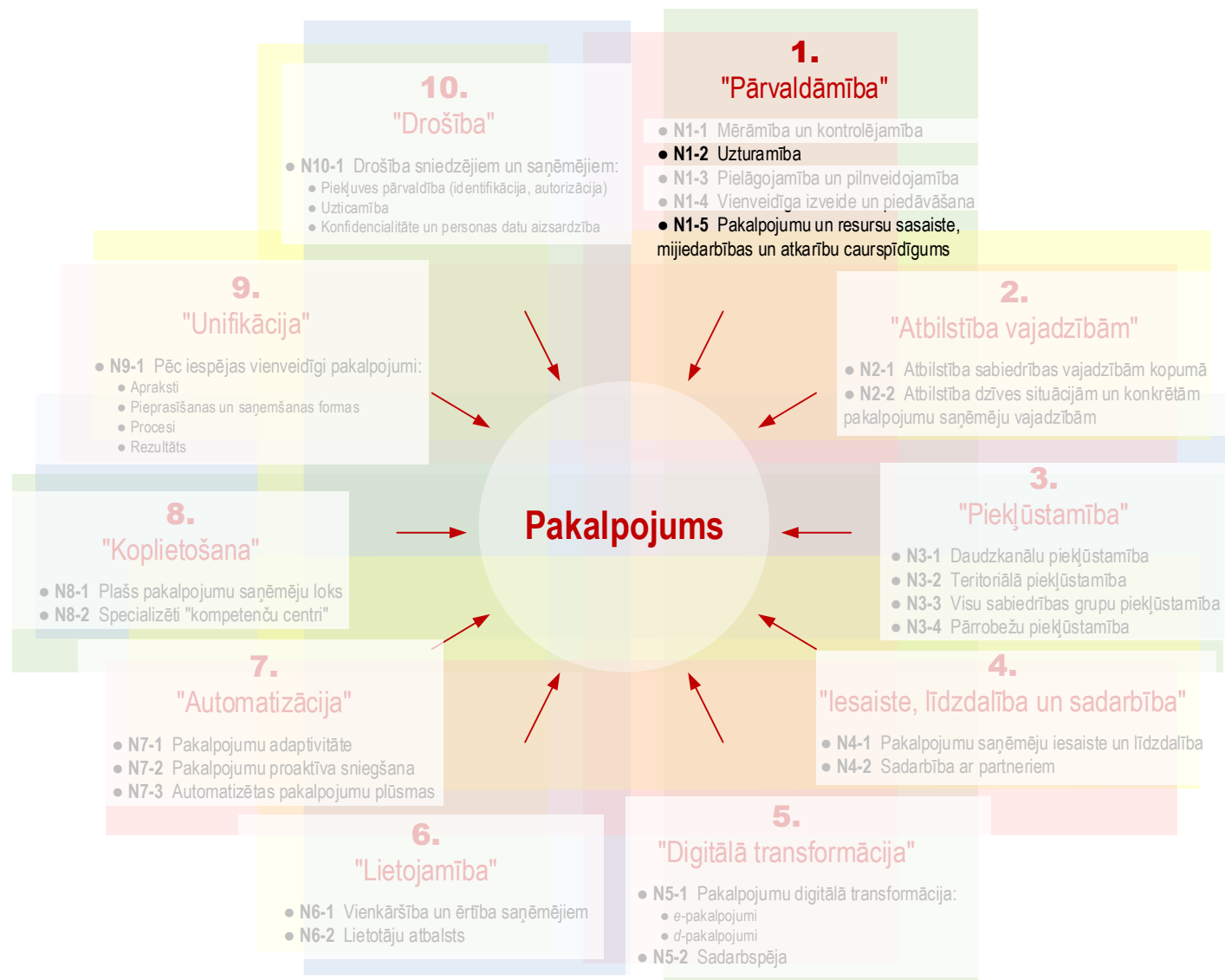
PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

5(8)

No uzdevuma veikšanas
atkarīgie
pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi

Pakalpojumu atbilstība
pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem
ir atkarīga
no pilnvērtīgas
pakalpojumu pārvaldības uzdevumu
veikšanas

Pakalpojuma atbilstība nosacījumiem
ir uzdevuma veikšanas rezultāts,
neveicot uzdevumu, nav iespējams nodrošināt
nosacījumiem atbilstošu pakalpojumu





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

6(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamās spējas
(kritiskie veiksmes faktori)

Kompetences



- ♦ Vispārējās pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas kompetences (VARAM izveidotā pakalpojumu pārvaldības politika, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumu īstenošanas kompetences (VARAM izveidotā pakalpojumu pārvaldības politika, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas kompetences (VARAM izveidotās vadlīnijas, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanas kompetences (VARAM izveidotās vadlīnijas, VARAM apmācība)
- ♦ Pakalpojumu pārvaldības īstenošanai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanas kompetences (VARAM izveidotās vadlīnijas, VARAM apmācība)
- ◆ Vispārējās kompetences pakalpojumu pārvaldības īstenošanai atbilstoši pasaulē vispāratzītai pakalpojumu pārvaldības labajai praksei – "ITIL"
- ◆ Attīstības plānošanas dokumentu izveides kompetences
- ◆ Politiku izveides kompetences
- ◆ Normatīvo aktu izveides kompetences
- ♦ Procesi izveides, aprakstīšanas un vadības kompetences
- ◆ Galveno darbības rādītāju noteikšanas un mērīšanas kompetences
- ◆ Komunikācijas un sadarbības kompetences
- ◆ Pārmaiņu vadības kompetences
- ◆ Projektu vadības kompetences
- ♦ Digitālo tehnoloģiju risinājumu izveides kompetences
- ◆ Digitālo tehnoloģiju risinājumu lietošanas kompetences
 - ♦ pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem obligāti iegūstamas kompetences
 - ◆ deleģējamās – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošanai un nodrošināšanai – "Pakalpojumu pieejamības un nepārtrauktības pārvaldības process" (iestādes mērogā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par iestādes pakalpojumu attīstības stratēģijā noteiktajiem uzdevumiem un mērķiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu saņēmēju vajadzībām un to izmaiņu tendencēm, tostarp par nepieciešamajiem pakalpojumu pieejamības līmeņiem
- ◆ Informācija par pakalpojuma kritiskajām komponentēm
- ◆ Informācija par faktiskajiem pakalpojumu pieejamības līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no vienotā reģistra par pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
 - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem (to apjomu)
 - ◆ incidentu pieteikumiem
 - ◆ problēmu pieteikumiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no kontroles un monitoringa sistēmām par faktiskajiem pakalpojumu pieejamības pārtraukumiem

Digitālās tehnoloģijas



- ◆ Valsts vienotais reģistrs: Dzīves situāciju reģistrs
- ◆ Valsts vienotais reģistrs: Pakalpojumu reģistrs
- ◆ Valsts vienotais reģistrs: Resursu reģistrs
- ◆ Valsts centralizētās vai iestāžu specializētās pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes
- ◆ Vienotā pieteikumu vadības sistēma vai iestāžu "lokālās" pieteikumu vadības sistēmas
- ◆ Specializētie pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi (tostarp e-lietotnes un e-formas, informācijas sistēmas, pakalpojumu automatizācijas, vadības un kontroles risinājumi)
- ◆ Risinājumi klātienē pieteikumu reģistrācijai
- ◆ Risinājumi pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei
- ◆ Risinājumi pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei
- ◆ Monitoringa un diagnostikas risinājumi
- ◆ Zināšanu datu bāzes risinājumi
- ◆ Risinājumi klientu un partneru attiecību pārvaldībai
- ◆ Risinājumi sūdzību un ierosinājumu pārvaldībai
- ◆ Risinājumi aptauju veikšanai
- ◆ Dažādas pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās koplietošanas komponentes (tostarp Maksājumu modulis, Vienotais pieteikšanās modulis, Parakstīšanas rīks, e-paraksts un laika zīmogs, datu apmaiņas risinājumi, piemēram, DAGR)
- ◆ Dažādas atbalsta funkciju veikšanai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas (tostarp grāmatvedības sistēma, personāla vadības sistēma, lietvedības / dokumentu vadības sistēma)
- ◆ IKT infrastruktūra (tostarp serveri, datu glabātavas, tīkla un sakaru iekārtas, datorizētas darba vietas)
- ◆ valstī obligāti centralizēti nodrošināmas un lietojamas tehnoloģijas
- ◆ valstī, resorā vai iestādē centralizēti nodrošināmas tehnoloģijas



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

8(8)

Norādes uzdevuma veikšanai

Vispārēja informācija



- ♦ **Pakalpojuma pieejamība** ir pakalpojuma spēja apmierināt pakalpojuma saņēmēja vajadzību tad, kad tas ir nepieciešams – atbilstoši noteiktajam pakalpojuma līmenim (nosacījumiem)
 - ♦ pieejamība raksturo paša pakalpojuma vai resursa darba spēju, un ir saistīta ar "iekšējiem" apdraudējumiem (piemēram tehniskiem bojājumiem, veikt(ne)spēju vai cilvēku darbību)
 - ♦ pieejamības pārvaldība fokusējas uz tehniskiem risinājumiem un pieejamības optimizāciju, novēršot biežus, mazākus traucējumus, kas ir ar lielāku varbūtību, un veic gan tehniskus, gan organizatoriskus pasākumus, lai samazinātu notikumu varbūtību
 - ♦ pieejamību raksturo dažādi pakalpojuma līmeņa nosacījumi, piemēram:
 - ♦ cik bieži pakalpojums nav pieejams – "darba spējīgs" vai neatbilst noteiktajam pakalpojuma līmenim (*Mean Time Between Failures - MTBF*)
 - ♦ cik ātri tiek atjaunots pakalpojuma pieejamība vai atbilstība noteiktajam pakalpojuma līmenim (*Mean Time to Restore Service - MTRS*)
- ♦ **Pakalpojuma nepārtrauktība** ir pakalpojumu sniedzēja spēja turpināt pakalpojuma darbību – atbilstoši noteiktajam pakalpojuma līmenim (nosacījumiem)
 - ♦ nepārtrauktība raksturo pakalpojuma sniedzēja spēju turpināt sniegt pakalpojumu, un ir saistīta ar "ārējiem" apdraudējumiem (piemēram, dabas katastrofām, terora aktiem vai militāriem apdraudējumiem)
 - ♦ nepārtrauktības pārvaldība fokusējas uz iestādes gatavību reaģēt un atjaunoties pēc nopietniem traucējumiem vai katastrofām, kas būtiski apdraud pakalpojumu sniedzēja pamatdarbību, kas ir ar lielāku ietekmi, un veic gan tehniskus, gan organizatoriskus pasākumus, lai samazinātu notikumu sekas
 - ♦ nepārtrauktību raksturo dažādi pakalpojuma līmeņa nosacījumi, piemēram:
 - ♦ maksimāli pieļaujamais laiks kurā ir jāatjauno pakalpojuma "darba spējas" (*Recovery Time Objective – RTO*), lai nepieļautu būtiskus zaudējumus vai citas negatīvas sekas iestādei (finansālus zaudējumus, reputācijas kaitējumu vai citas negatīvas sekas)
 - ♦ maksimāli pieļaujamais datu zuduma periods, kuru iestāde ir gatava pieļaut pēc pakalpojuma darbības pārtraukuma – laika intervāls starp pēdējo datu rezerves kopijas izveidi un incidenta rašanās brīdi (*Recovery Point Objective – RPO*), un tas nosaka, cik daudz datu iestāde var atļauties zaudēt incidenta vai katastrofas gadījumā, tāpat arī tas nosaka, cik bieži jāveido rezerves kopijas (jo īsāks ir šis rādītājs, jo mazāk datu iespējams zaudēt, bet vienlaikus tas prasa biežāku un intensīvāku datu dublēšanu, kas saistās ar lielākām izmaksām)

Veicamās darbības



- Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs un Iestādes resursu kopuma vadītājs plāno un nodrošina iestādes pakalpojumu kopuma pieejamību un nepārtrauktību, tostarp:
- 1) nosaka nepieciešamos iestādes pakalpojumu pieejamības līmeņus
 - 2) organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un tiem nepieciešamo resursu (kritisko komponentu) pieejamības un nepārtrauktības plānošanu, tostarp:
 - ♦ organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu kritisko komponentu noteikšanu
 - ♦ organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un kritisko komponentu apdraudējumu risku analīzi
 - ♦ organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu pieejamības un nepārtrauktības plānu izveidi un uzturēšanu
 - 3) organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un to kritisko komponentu pieejamības un nepārtrauktības uzraudzību (monitorēšanu), mērīšanu un analīzi
 - 4) organizē un pārrauga iestādes pakalpojumu un to kritisko komponentu pieejamības un nepārtrauktības nodrošināšanas pasākumus (īsteno proaktīvus un reaktīvus pasākumus)
- Pakalpojuma vadītājs un Resursa vadītājs plāno un nodrošina konkrēta pakalpojuma un tam nepieciešamo resursu pieejamību un nepārtrauktību, tostarp:
- 1) nosaka konkrētam pakalpojumam nepieciešamos pieejamības līmeņus
 - 2) nosaka pakalpojuma kritiskās komponentes (saistītos pakalpojumus, spējas un resursus)
 - 3) veic konkrēta pakalpojuma un tā kritisko komponentu (resursu) apdraudējumu risku analīzi
 - 4) veido un uztur konkrēta pakalpojuma pieejamības un nepārtrauktības plānus
 - 5) uzrauga (monitorē), mēra un analizē konkrēta pakalpojuma faktisko pieejamību
 - 6) nodrošina nepieciešamo konkrēta pakalpojuma un tam nepieciešamo resursu pieejamību un nepārtrauktību (īsteno proaktīvus un reaktīvus pasākumus)

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Jāapzinās, ka pieejamības un nepārtrauktības pārvaldība ir nepieciešama, lai nodrošinātu, ka pakalpojumi sasniedz iepriekš noteiktu (saskaņotu vai apsolītu) pieejamības līmeni, kas apmierina pakalpojumu saņēmēju – klientu un lietotāju vajadzības
- ♦ Īpaši svarīgi ir apzināt visas kritiskās komponentes un to apdraudējumus gan iestādē kopumā, gan arī katram pakalpojumam un tam kritiskajiem resursiem

Papildu informācija:

- ♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas
- ♦ PPP: PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana
- ♦ PPP: PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana
- ♦ ITIL4: *Availability management*
- ♦ ITIL4: *Service continuity management*
- ♦ ITIL4: *Risk management*
- ♦ ITIL4: *Monitoring and event management*
- ♦ ITIL4: *Incident management*
- ♦ ITIL4: *Problem management*