



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



### Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

## PU2-19

### Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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](mailto:pvp@varam.gov.lv)



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

**Pieslēgšanās saite**



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

1(8)

### Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

#### Uzdevuma veikšanas rezultāts



##### ♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek kontrolēts visu iestādes pakalpojumu un katra atsevišķa pakalpojuma pieprasījumu apjoms un tā izmaiņu tendences, un, ja nepieciešams, tiek plānotas pieprasījuma izmaiņām atbilstošas izmaiņas pakalpojumu sniegšanas apjomā
- ♦ tiek plānotas un nodrošinātas pakalpojumiem un to izmaiņām atbilstošas spējas un resursi

#### Ieguvumi un apdraudējumi



##### ♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir iespēja novērtēt pakalpojumu sniegšanas apjomu izmaiņas un novērtēt izmaiņu tendences
- ♦ ir iespēja novērtēt, plānot un nodrošināt pakalpojumu izmaiņām nepieciešamo spēju un resursu atbilstību un veikt savstarpēju salāgošanu

##### ♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem nav iespējams:
  - ♦ izvērtēt pakalpojumu sniegšanas faktiskos apjomus un apjomu izmaiņas laikā (izmaiņu tendences)
  - ♦ plānot pakalpojumu attīstību (sniegšanas apjomu palielināšanu vai samazināšanu)
  - ♦ novērtēt, plānot un nodrošināt pakalpojumu izmaiņām nepieciešamo spēju un resursu atbilstību un veikt savstarpēju salāgošanu
- ♦ ir iespējami pakalpojumu pieejamības pārtraukumi vai pieejamības samazināšanās
- ♦ ir iespējama pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes neatbilstība, tostarp netiek sasniegts rezultāts, rezultāts tiek sasniegts daļēji vai neatbilstošā kvalitātē, netiek nodrošināts efektīvs pakalpojumu sniegšanas process ne pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem, ne pakalpojumu saņēmējiem



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

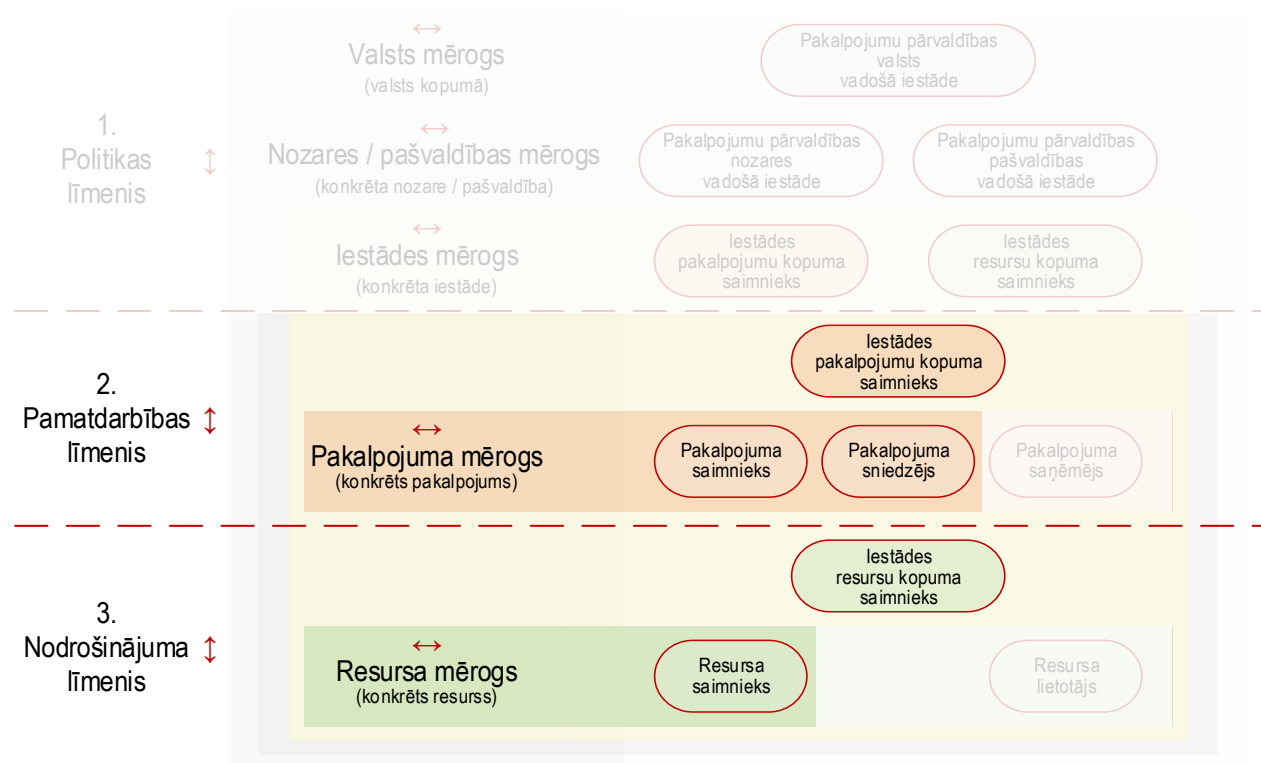
## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

2(8)

#### Darbības līmeņi, mērogi un atbildīgās lomas

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



#### Iesaiste pakalpojumu pārvaldības posmu aktivitātēs

| Politikas līmenis                                                                                                               | Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenis                    |                                                                    |                                                                           |                                                                         |                                                                         |                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Pakalpojumu pārvaldības politika un pakalpojumu attīstības stratēģijas                                                          | Pakalpojumi un tiem nepieciešamās spējas un resursi       |                                                                    |                                                                           |                                                                         |                                                                         |                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Plānošana un aktualizēšana</li><li>Sagatavošanās īstenošanai</li><li>Īstenošana</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Plānošana</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Izveide vai iegāde</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Ieviešana vai pielāgošana</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Sniegšana vai lietošana</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Uzturēšana un pilnveide</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Likvidēšana</li></ul> |



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

3(8)

Iesaistīto lomu pienākumi  
un mijiedarbība

|                          | Līmenis | Mērogs                                            | Lomas<br>atbildīga – <b>A</b><br>līdzatbildīga – <b>L</b> | Atbildīgie<br>par lomas<br>pienākumu veikšanu                                                                                           | Pienākumi                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|---------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pamatdarbības<br>līmenis |         | ↔<br>Iestādes mērogs<br>(konkrēta iestāde)        | Iestādes<br>pakalpojumu<br>kopuma<br>saimnieks <b>A</b>   | "Pakalpojumu kopuma vadītājs" –<br>iestādē ir konkrēts cilvēks,<br>kurš ir atbildīgs par visu iestādes<br>pakalpojumu pārvaldību kopumā | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrolē visu iestādes pakalpojumu sniegšanas apjomus un to izmaiņas un vērtē izmaiņu tendences</li> <li>Vērtē un plāno visu iestādes pakalpojumu izmaiņām nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību</li> <li>Organizē savstarpēju salāgošanu</li> </ul> |
|                          |         | ↔<br>Pakalpojuma mērogs<br>(konkrēts pakalpojums) | Pakalpojuma<br>saimnieks <b>A</b>                         | "Pakalpojuma vadītājs" –<br>iestādē ir konkrēts cilvēks,<br>kurš ir atbildīgs par konkrēta<br>pakalpojuma pārvaldību                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrolē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņas un vērtē izmaiņu tendences</li> <li>Vērtē un plāno konkrēta pakalpojuma izmaiņām nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību</li> <li>Organizē savstarpēju salāgošanu</li> </ul>           |
|                          |         |                                                   | Pakalpojuma<br>sniedzējs <b>A</b>                         | Iestādē ir viens vai vairāki cilvēki,<br>kuri ir atbildīgi par konkrēta<br>pakalpojumu sniegšanu                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrolē konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomus un to izmaiņas un vērtē izmaiņu tendences</li> <li>Informē par konkrēta pakalpojuma izmaiņām Pakalpojuma saimnieku</li> </ul>                                                                       |
|                          |         | ↔<br>Pakalpojuma mērogs<br>(konkrēts pakalpojums) | Pakalpojuma<br>saņēmējs <b>L</b>                          | Iedzīvotājs, uzņēmējs, iestāde,<br>vai sabiedrība kopumā,<br>kas saņem pakalpojumu                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informē pakalpojumu sniegšanā iesaistītos par plānotajām pakalpojumu pieprasījuma apjoma izmaiņām</li> </ul>                                                                                                                                         |
| Nodrošinājuma<br>līmenis |         | ↔<br>Iestādes mērogs<br>(konkrēta iestāde)        | Iestādes<br>resursu<br>kopuma<br>saimnieks <b>A</b>       | "Resursu kopuma vadītājs" –<br>iestādē ir konkrēts cilvēks,<br>kurš ir atbildīgs par visu iestādes<br>resursu pārvaldību kopumā         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nodrošina visu iestādes pakalpojumu izmaiņām nepieciešamo resursu un spēju atbilstību</li> <li>Organizē savstarpēju salāgošanu</li> </ul>                                                                                                            |
|                          |         | ↔<br>Resursa mērogs<br>(konkrēts resurss)         | Resursa<br>saimnieks <b>A</b>                             | "Resursa vadītājs" –<br>iestādē ir konkrēts cilvēks,<br>kurš ir atbildīgs par konkrēta<br>resursa pārvaldību                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nodrošina iestādes pakalpojumu izmaiņām nepieciešamā konkrētā resursa atbilstību</li> <li>Organizē savstarpēju salāgošanu</li> </ul>                                                                                                                 |
|                          |         | ↔<br>Resursa mērogs<br>(konkrēts resurss)         | Resursa<br>lietotājs <b>L</b>                             | Iestāde,<br>kas lieto resursu                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informē resursa nodrošināšanā iesaistītos par plānotajām resursa lietošanas apjoma izmaiņām</li> </ul>                                                                                                                                               |



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

4(8)

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

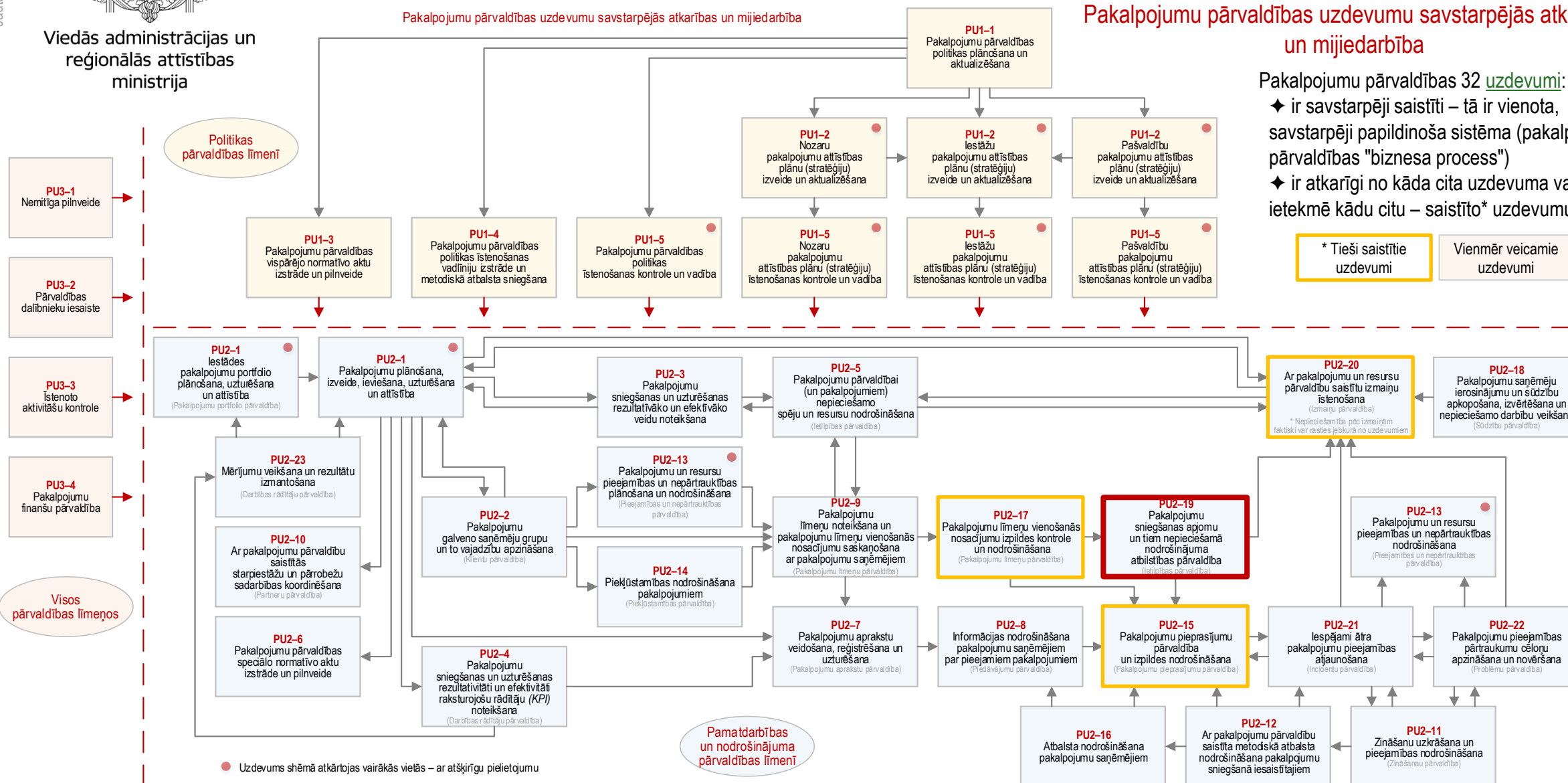
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības  
un mijiedarbība

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.)

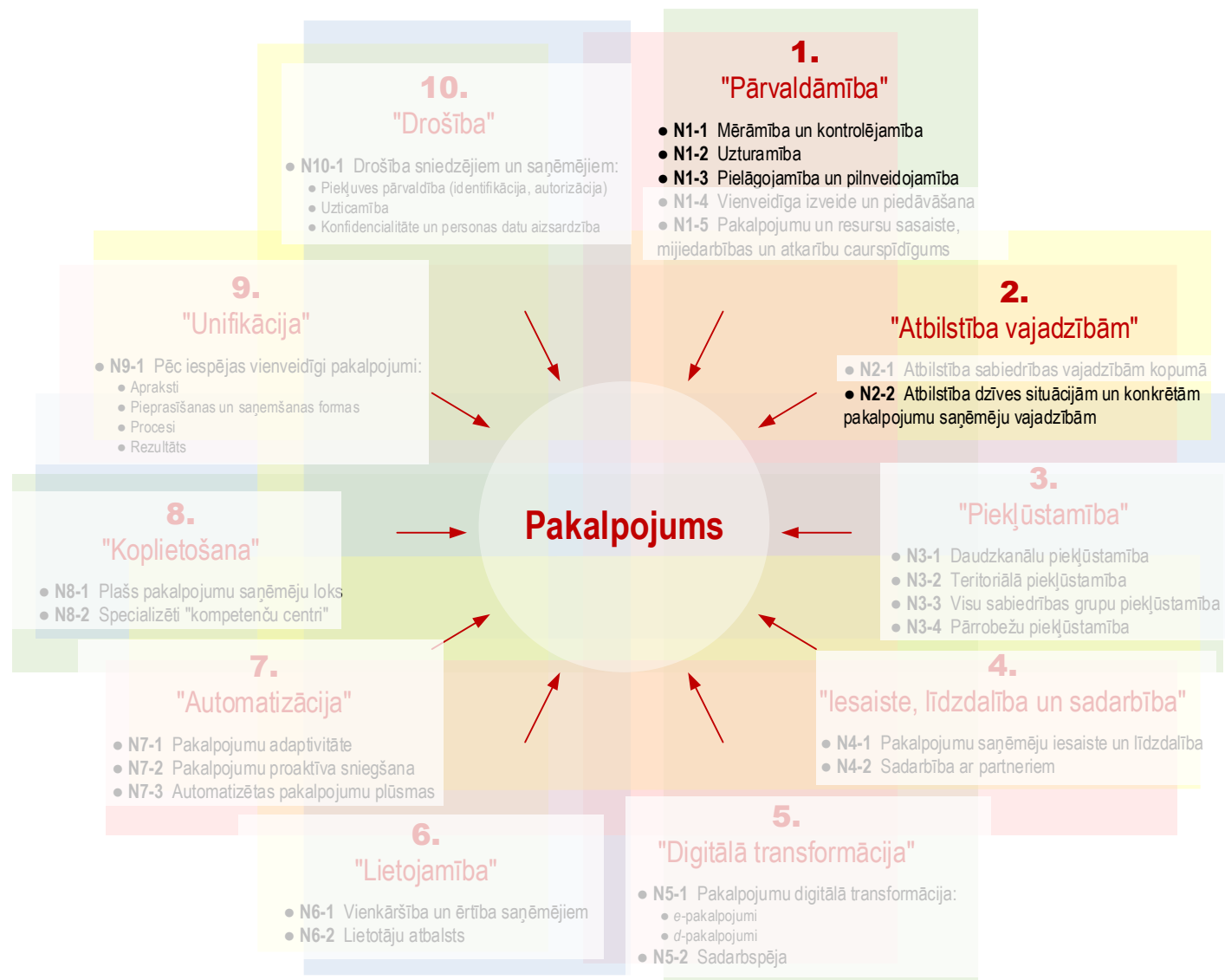
### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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.)

### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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
- ◆ Procesu 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
  - ◆ deleģējamas – centralizēti nodrošināmas kompetences (iekšējie vai ārējie kompetenču centri)

##### Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumu sniegšanas apjomu pārvaldībai – "Ietilpības pārvaldības process" (iestādes mērogā)
- ◆ Vispārēja kārtība pakalpojumiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldībai – "Ietilpības pārvaldības process" (iestādes mērogā)

◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

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 līmeņiem
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija par pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultātīvākajiem un efektīvākajiem veidiem (pieņemtajiem lēmumiem)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par pakalpojumu galvenajiem darbības rādītājiem (rezultatīvātes un efektivitātes rādītājiem) un rādītāju faktisko vērtību atbilstību plānotajām
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dzīves situācijām, pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati par dažāda veida pieteikumiem un to apjomiem, tostarp par:
  - ◆ informācijas pieprasījumiem
  - ◆ darbu pieprasījumiem
  - ◆ vienošanās pieteikumiem
  - ◆ pakalpojumu pieprasījumiem
  - ◆ incidentu pieteikumiem
  - ◆ problēmu pieteikumiem
  - ◆ sūdzībām un ierosinājumiem
  - ◆ izmaiņu pieprasījumiem

##### 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



## Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana](#)
- ♦ PPP: [PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem](#)
- ♦ BUJ: [Kā pakalpojumi ir saistīti ar dzīves situācijām un resursiem?](#)
- ♦ BUJ: [Kas ir pakalpojuma līmeņa vienošanās nosacījumi \(un to saistība ar SLA\)?](#)
- ♦ ITIL4: *Capacity and performance management*
- ♦ ITIL4: *Monitoring and event management*
- ♦ ITIL4: *Risk management*

## Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

### PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

8(8)

#### Norādes uzdevuma veikšanai

#### Vispārēja informācija



- ♦ Lai nodrošinātu [pakalpojumu saņēmēju](#) vajadzībām atbilstošu pakalpojumu veikspēju (pakalpojumu līmeni), ir jābūt atbilstošam [pakalpojumu sniedzēju](#) nodrošinājumam ([spējām un resursiem](#)), tostarp:
  - ♦ regulārā – "normālā ikdienas" pakalpojumu sniegšanas režīmā
  - ♦ īpašā – "sastrēgumu brīžu" pakalpojumu sniegšanas režīmā
  - ♦ ilgākā laikā, mainoties pakalpojumu pieprasījumu apjomu tendencēm (pieaugot vai samazinoties)
- ♦ Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma (spēju un resursu) atbilstības pārvaldība paredz:
  - 1) identificēt prasības – pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma izmaiņas:
    - ♦ veikt pakalpojumu pieprasījumu apjomu izmaiņu tendenču analīzi
    - ♦ precizēt pakalpojumu veikspējas kritērijus (veiktspēja – maksimālā jauda vai apjoms, ko pakalpojums vai nodrošinājums var nodrošināt)
    - ♦ novērtēt pakalpojumu pieprasījumu izmaiņas un to ietekmi uz nepieciešamo nodrošinājumu
  - 2) vienoties par pakalpojumu veikspēju (pakalpojumu līmeņiem):
    - ♦ veikt izmaksu un ieguvumu (pakalpojumu veikspējas izmaiņu) skaidrošanu visiem iesaistītajiem
    - ♦ vienoties ar iesaistītajiem par jauniem veikspējas līmeņiem (pakalpojuma līmeņa nosacījumiem) atbilstoši pakalpojumu sniegšanas apjomam
  - 3) nodrošināt pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas mērījumus:
    - ♦ noteikt, kā tiks mērīta veikspēja
    - ♦ izveidot atbilstošus ziņojumus un brīdināšanas mehānismus
    - ♦ ieviest nepieciešamos veikspējas mērījumus (tehniskos un lietotāju pieredzes mērījumus)
  - 4) veikt pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas analīzi:
    - ♦ regulāri analizēt mērījumus un monitoringa datus, un identificēt iespējamās veikspējas nepilnības
    - ♦ izmantot automatizētus analītikas rīkus, lai prognozētu nodrošinājuma izmaiņu nepieciešamību
  - 5) veikt pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pielāgošanas un uzlabošanas pasākumus:
    - ♦ veikt izmaiņas nodrošinājumā – spējās un resursos, lai pakalpojumiem nodrošinātu optimālu un izmaksu ziņā efektīvu veikspēju
    - ♦ identificēt un novērst veikspējas neatbilstību riskus
    - ♦ plānot ilgtermiņa veikspējas izmaiņas un uzlabojumus
  - 6) regulāri informēt par pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju
    - ♦ sniegt pārskatāmu informāciju par veikspējas stāvokli visām iesaistītajām pusēm
    - ♦ veidot un uzturēt pastāvīgu komunikāciju par iespējamiem izaicinājumiem vai izmaiņām saistībā ar pakalpojumu veikspēju

#### Veicamās darbības



[Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs](#) un [Iestādes resursu kopuma vadītājs](#) kontrolē un nodrošina visu iestādes pakalpojumu sniegšanas apjomu nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību (pakalpojumu līmeņiem atbilstošu veikspēju), tostarp:

- 1) identificē prasības – pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju
- 2) vienojas par pakalpojumu veikspēju (pakalpojumu līmeņiem)
- 3) nodrošina pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas mērījumus
- 4) veic pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas analīzi
- 5) veic pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pielāgošanas un uzlabošanas pasākumus
- 6) regulāri informē par pakalpojumu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju

[Pakalpojuma vadītājs](#) un [Resursu vadītājs](#) nodrošina konkrēta pakalpojuma sniegšanas apjomu nepieciešamā nodrošinājuma atbilstību (pakalpojuma līmenim atbilstošu veikspēju), tostarp:

- 1) identificē prasības – pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju
- 2) vienojas par pakalpojuma veikspēju (pakalpojuma līmeni)
- 3) veic pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas mērījumus
- 4) veic pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspējas analīzi
- 5) veic pakalpojuma un tiem nepieciešamā nodrošinājuma pielāgošanas un uzlabošanas pasākumus
- 6) regulāri informē par pakalpojuma un tam nepieciešamā nodrošinājuma veikspēju

#### Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Lai veiksmīgi salāgotu pakalpojumu sniegšanas apjomus (veiktspēju) ar nepieciešamajām spējām un resursiem, saglabājot augstu pakalpojumu kvalitāti un izmaksu efektivitāti, īpaša uzmanība jāpievērš šādiem kritiskajiem veiksmes faktoriem:
  - ♦ skaidra prasību noteikšana – nepieciešamā pakalpojuma līmeņa noteikšana
  - ♦ precīza un saprotama veikspējas monitoringa sistēma
  - ♦ regulāra un proaktīva risku pārvaldība