



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Saimnieka
attieksme

PU2-21

Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā:

- ♦ tiek nodrošināta iespējami ātra pakalpojuma darbības atjaunošana pakalpojuma neplānotu darbības pārtraukumu vai darbības ierobežojumu – daļēju pārtraukumu gadījumos (incidentu novēršana pakalpojuma pieejamības pārtraukumu gadījumos)
- ♦ tiek nodrošināta iespējami ātra ar pakalpojumu saistītu resursu (pakalpojuma kritisko komponentu) darbības atjaunošana resursa neplānotu darbības pārtraukumu vai darbības ierobežojumu – daļēju pārtraukumu gadījumos (incidentu novēršana resursa pieejamības pārtraukumu gadījumos)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pieejamība tiek ātri atjaunota pilnīgas vai daļējas pieejamības pārtraukumu gadījumos (mazi pakalpojumu darbības pārtraukumu laiki)

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts:

- ♦ pakalpojumu pieejamības ierobežojumi vai pārtraukumi netiek novērsti pakalpojumu saņēmējiem pieņemamā laikā (atbilstoši pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem), un tas var radīt:
 - ♦ apgrūtināšas, nepieņemamas vai pat kritiskas situācijas iedzīvotājiem
 - ♦ darbības ierobežojumus vai pārtraukumus uzņēmējiem vai citām iestādēm
 - ♦ finansiālus zaudējumus gan pakalpojumu saņēmējiem, gan pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

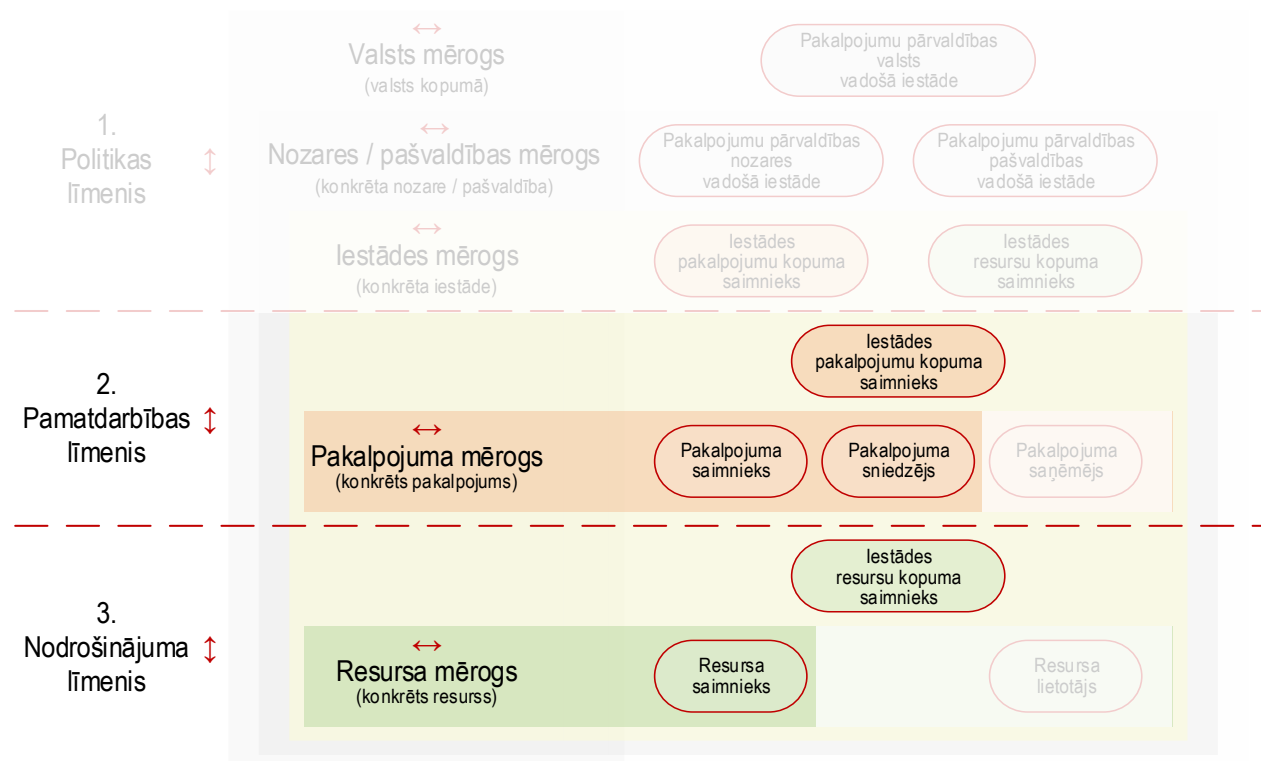
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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					
● Plānošana un aktualizēšana	● Sagatavošanās īstenošanai	● Īstenošana	● Plānošana	● Izveide vai iegāde	● Ieviešana vai pielāgošana	● Sniegšana vai lietošana	● Uzturēšana un pilnveide	● Likvidēšana

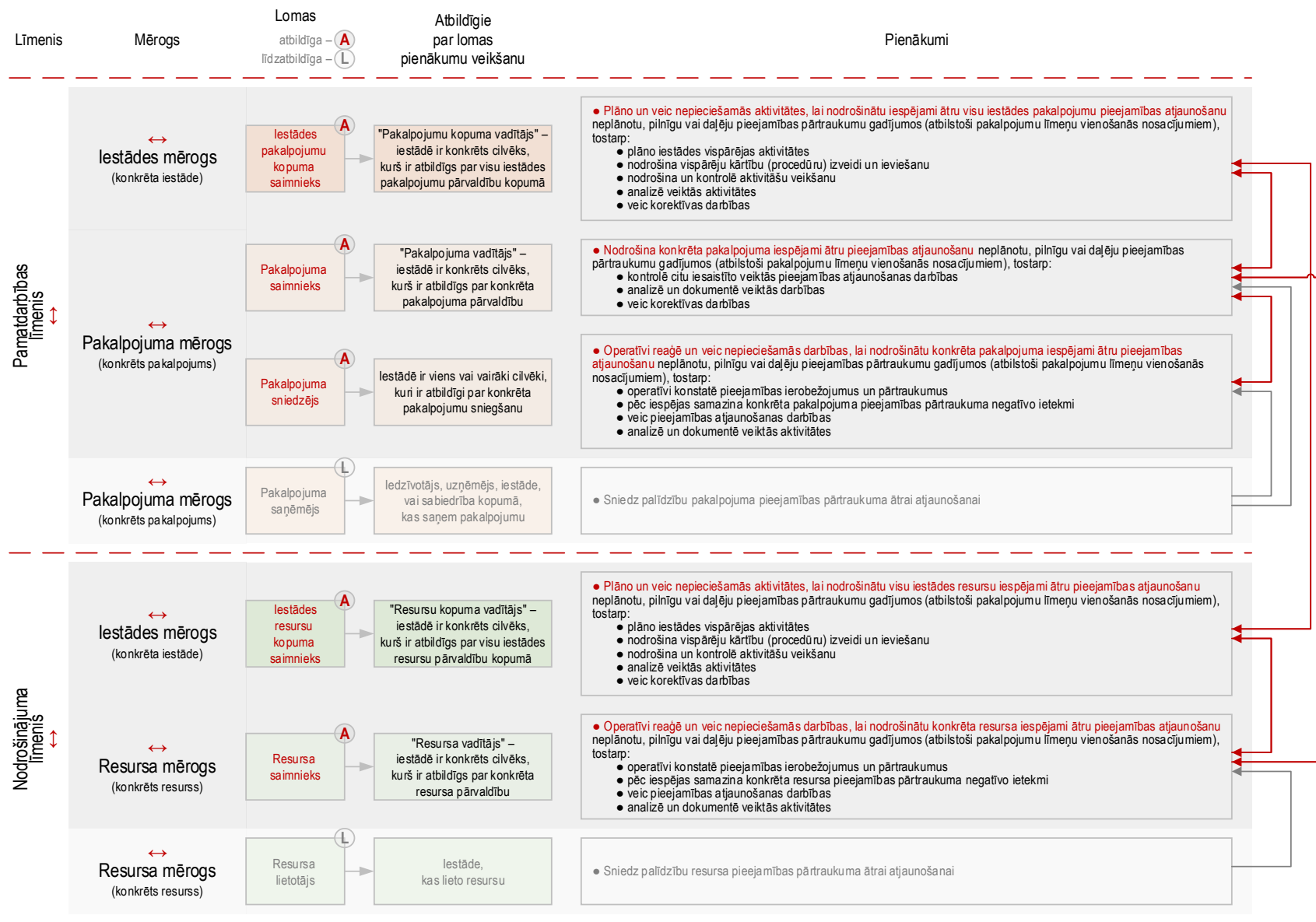


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

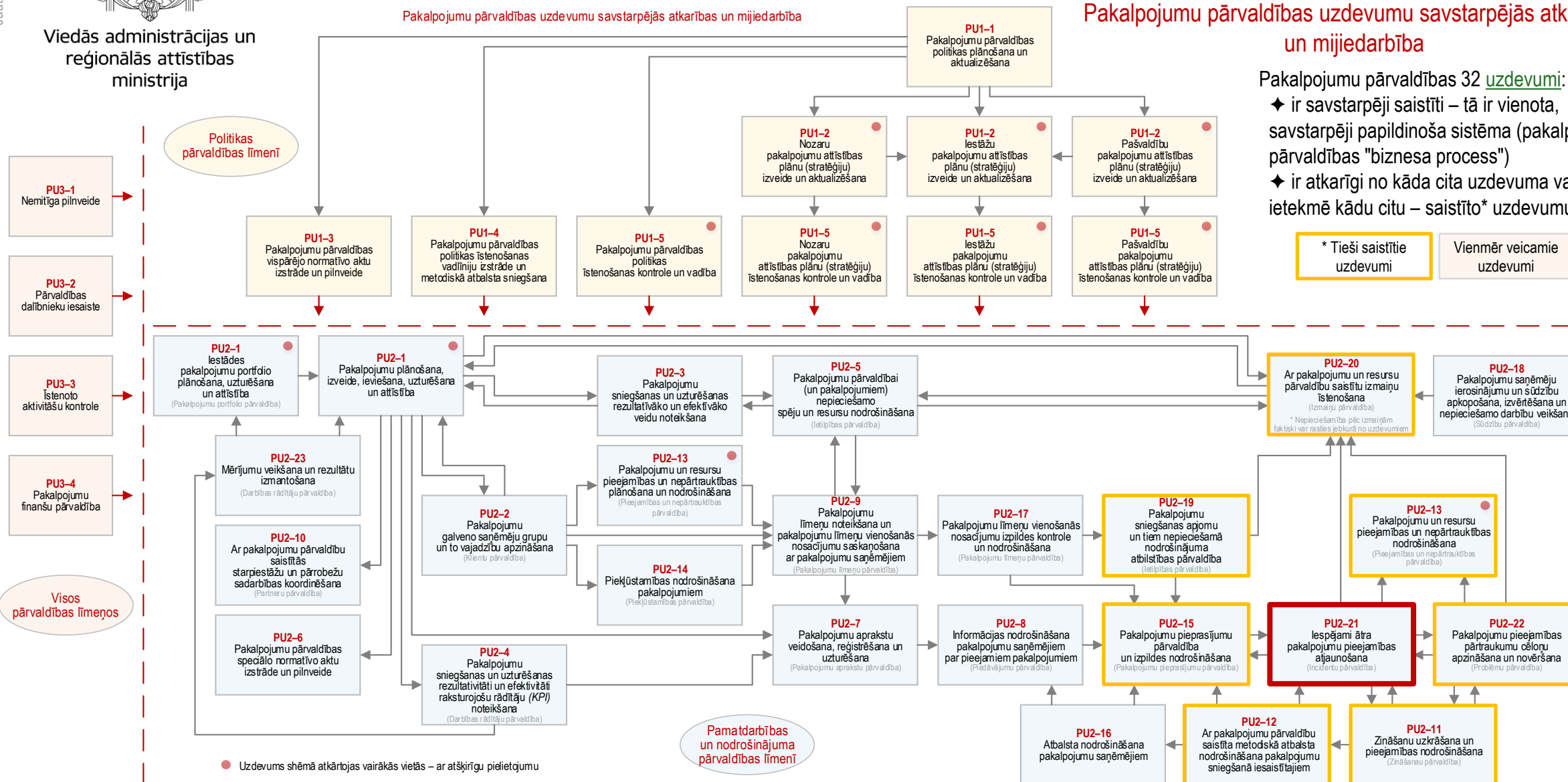
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

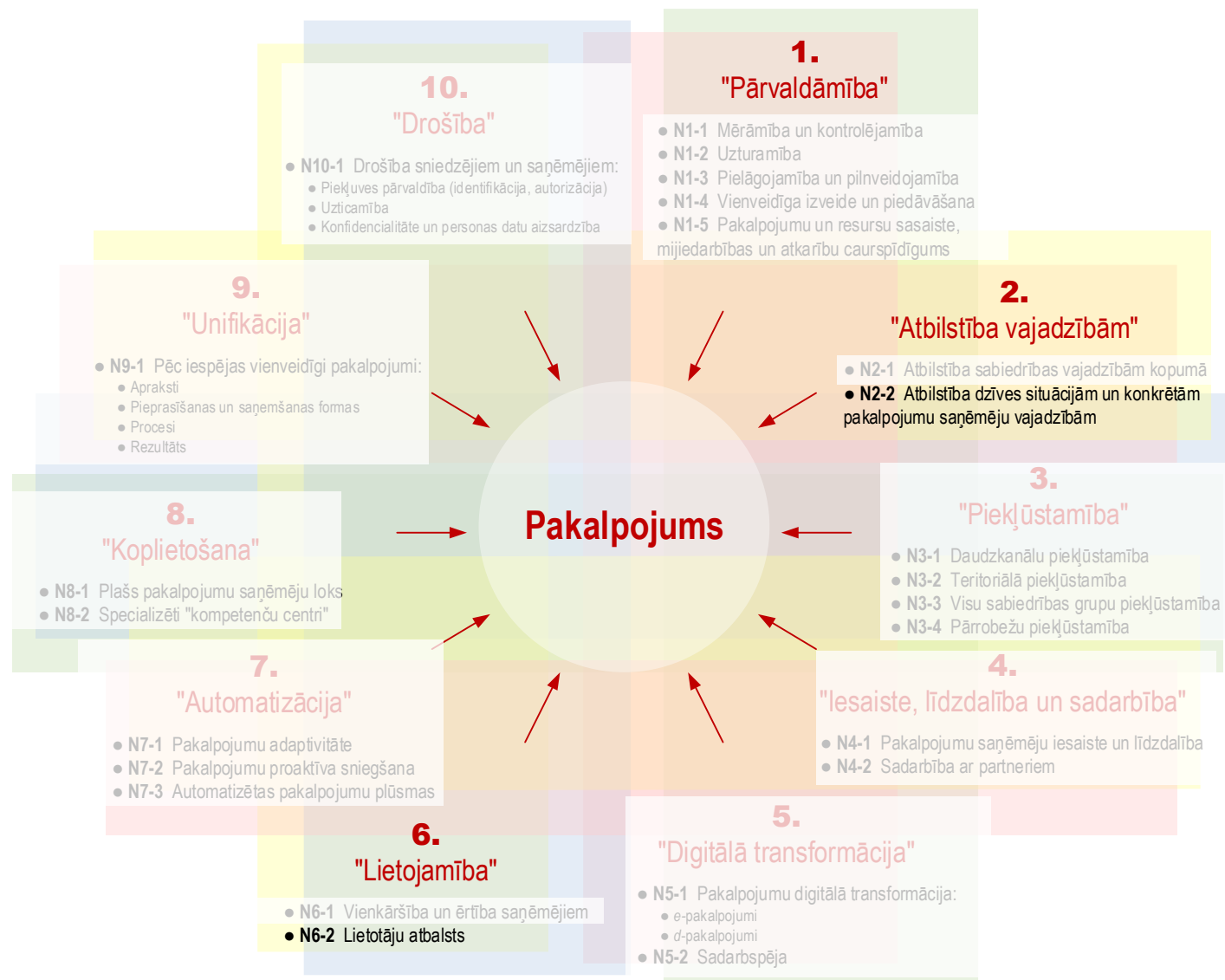
PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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

Procesi



- ◆ Vispārēja kārtība iespējami ātrai pakalpojumu pieejamības atjaunošanai – "Incidentu pārvaldības process" (iestādes mērogā – šī kārtība ir par pamatu darba plūsmas Pieteikumu vadības sistēmā)

- ◆ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pieejamības pārtraukumiem (incidentu pieteikumi)
- ◆ Informācija par pakalpojuma līmeņa nosacījumiem (nepieciešamo pieejamību)
- ◆ Informācija par iestādes spējām un resursiem
- ◆ Informācija no Valsts vienotā reģistra par pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija par citām pakalpojuma kritiskajām komponentēm
- ◆ Informācija no zināšanu datu bāzes par incidentiem un problēmām

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
regionālās attīstības
ministrija

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

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). Tā raksturo paša pakalpojuma vai resursa darba spēju, un ir saistīta ar "iekšējiem" apdraudējumiem (piemēram, tehniskiem bojājumiem, veikt(ne)spēju vai cilvēku darbību)
- ♦ **Incidents** ir neparedzēts pakalpojuma pieejamības pārtraukums vai pakalpojuma kvalitātes pasliktināšanās, tostarp jebkāda neatbilstība pakalpojuma vai resursa "pakalpojuma līmenim"
 - ♦ **Būtisks incidents** ir incidents ar lielu negatīvu ietekmi uz pakalpojumu vai resursu, un tam ir nepieciešama nekavējoša koordinēta novēršana
 - ♦ **Pagaidu risinājums** ir risinājums, kas samazina vai novērš incidenta ietekmi, kamēr nav pieejams pilnvērtīgs un pastāvīgs risinājums – incidenta cēloņa (problēmas) novēršana
- ♦ Iespējami ātru pakalpojumu (un resursu) pieejamības atjaunošanu īsteno pārvaldot incidentus, tostarp:
 - 1) incidenta atklāšana – incidenta konstatēšana
 - 2) incidenta reģistrēšana – incidenta reģistrēšana pieteikumu vadības sistēmā (automatizēti vai "manuāli")
 - 3) incidenta klasificēšana – incidenta klasificēšana pēc kategorijas, ietekmes (piemēram, būtisks incidents) un prioritātes
 - 4) incidenta diagnosticēšana – incidenta detalizēta analīze un diagnostikas veikšana (lai apzinātu iespējamus risinājumus tā novēršanai)
 - 5) incidenta risināšana – incidenta novēršana vai pagaidu risinājuma pielietošana
 - 6) aktivitāšu veikšanas kontrole – kontrolē citu iesaistīto veiktās pieejamības atjaunošanas darbības
 - 7) incidenta slēgšana – incidenta oficiāla slēgšana pēc tā novēršanas (tostarp rezultāta un pielietotā risinājuma reģistrēšana pieteikumu vadības sistēmā)
 - 8) periodiska incidentu pārskatīšana – incidentu pārskatīšana un reģistrēto pieteikumu analīze (incidentu analīze, lai identificētu uzlabojumu iespējas)

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Pakalpojuma vadītājs, Pakalpojumu sniedzējs, Iestādes resursu kopuma vadītājs un Resursa vadītājs atbilstoši savai lomai un darbības mērogam plāno, nodrošina un veic nepieciešamās aktivitātes, lai iespējami ātri atjaunotu pakalpojumu un resursu pieejamību neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu, vai neatbilstību pakalpojumu līmenim gadījumos (incidentu gadījumos), tostarp:

- 1) plāno iestādes vispārējas aktivitātes, tostarp nodrošina vispārēju incidentu novēršanas kārtību (procedūru) izveidi un ieviešanu
- 2) nodrošina vai veic incidentu atklāšanu
- 3) nodrošina vai veic incidentu reģistrēšanu pieteikumu vadības sistēmā
- 4) nodrošina vai veic incidentu klasificēšanu
- 5) nodrošina vai veic incidentu diagnosticēšanu
- 6) nodrošina vai veic incidentu novēršanu, vai pagaidu risinājumu pielietošanu, tostarp nodrošina un kontrolē aktivitāšu veikšanu – kontrolē citu iesaistīto veiktās pieejamības atjaunošanas darbības
- 7) nodrošina vai veic incidentu slēgšanu
- 8) nodrošina vai veic periodisku incidentu pārskatīšanu un analīzi
- 9) ja nepieciešams, veic korektīvas darbības incidentu pārvaldības procesā

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Lai nodrošinātu incidentu sekmīgu novēršanu, ir svarīga:
 - 1) agrīna incidentu atklāšana – jo agrāk incidents tiek atklāts, jo mazāka ir tā negatīvā ietekme
 - 2) ātra un efektīva incidentu risināšana – incidentus nepieciešams risināt operatīvi, izmantojot iepriekš noteiktas incidentu novēršanas darba plūsmas
 - 3) incidentu prioritizēšana – jāprioritizē incidentu risināšana, balstoties uz to ietekmi un steidzamību
 - 4) nemitīga incidentu pārvaldības uzlabošana – periodiski jāveic incidentu pārskatīšana, lai identificētu un ieviestu nepieciešamos uzlabojumus
 - 5) automatizācija un tehnoloģiju izmantošana – automatizējot incidentu atklāšanu, klasifikāciju un risināšanu, būtiski tiek paaugstināta efektivitāte
 - 6) sadarbība ar piegādātājiem un partneriem – nepieciešama cieša sadarbība un skaidri definēti komunikācijas kanāli ar piegādātājiem incidentu risināšanā

Papildu informācija:

- ♦ [Uzdevuma veikšanas vadlīnijas](#)
- ♦ PPP: [PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana](#)
- ♦ PPP: [PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana](#)
- ♦ ITIL4: Incident management
- ♦ ITIL4: Availability management
- ♦ ITIL4: Knowledge management
- ♦ ITIL4: Service Level Management