



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmenī veicamie pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

PU2-22

Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

1(8)

Rezultāts, ieguvumi un apdraudējumi

Uzdevuma veikšanas rezultāts



♦ Uzdevuma veikšanas rezultātā

- ♦ tiek nodrošināta pakalpojuma darbības pārtraukumu cēloņu atrašana un novēršana (problēmu novēršana – pakalpojuma pieejamības pārtraukumu cēloņu novēršana)
- ♦ tiek nodrošināta ar pakalpojumiem saistīta resursa darbības pārtraukumu cēloņu atrašana un novēršana (problēmu novēršana – resursa pieejamības pārtraukumu cēloņu novēršana)

Ieguvumi un apdraudējumi



♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums tiek veikts:

- ♦ ir apzināti pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņi un iespējamie risinājumi cēloņu novēršanai
- ♦ ir iespējams pieņemt lēmumus par cēloņu novēršanu, nepieciešamības gadījumā ierosināt cēloņu novēršanai atbilstošas izmaiņas un nodrošināt to īstenošanu

♦ Ja pakalpojumu pārvaldības uzdevums netiek veikts :

- ♦ netiek noteikti pakalpojumu pieejamības ierobežojumu un pārtraukumu cēloņi, kā rezultātā nav iespējams:
 - ♦ noteikt iespējamus risinājumus cēloņu novēršanai
 - ♦ pieņemt lēmumus par darbībām saistībā ar pieejamības ierobežojumiem un pārtraukumiem
 - ♦ nepieciešamības gadījumā ierosināt cēloņu novēršanai atbilstošas izmaiņas un nodrošināt to īstenošanu
- ♦ pakalpojumu pieejamības ierobežojumu un pārtraukumu cēloņi netiek novērsti un pieejamības ierobežojumi un pārtraukumi turpinās



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

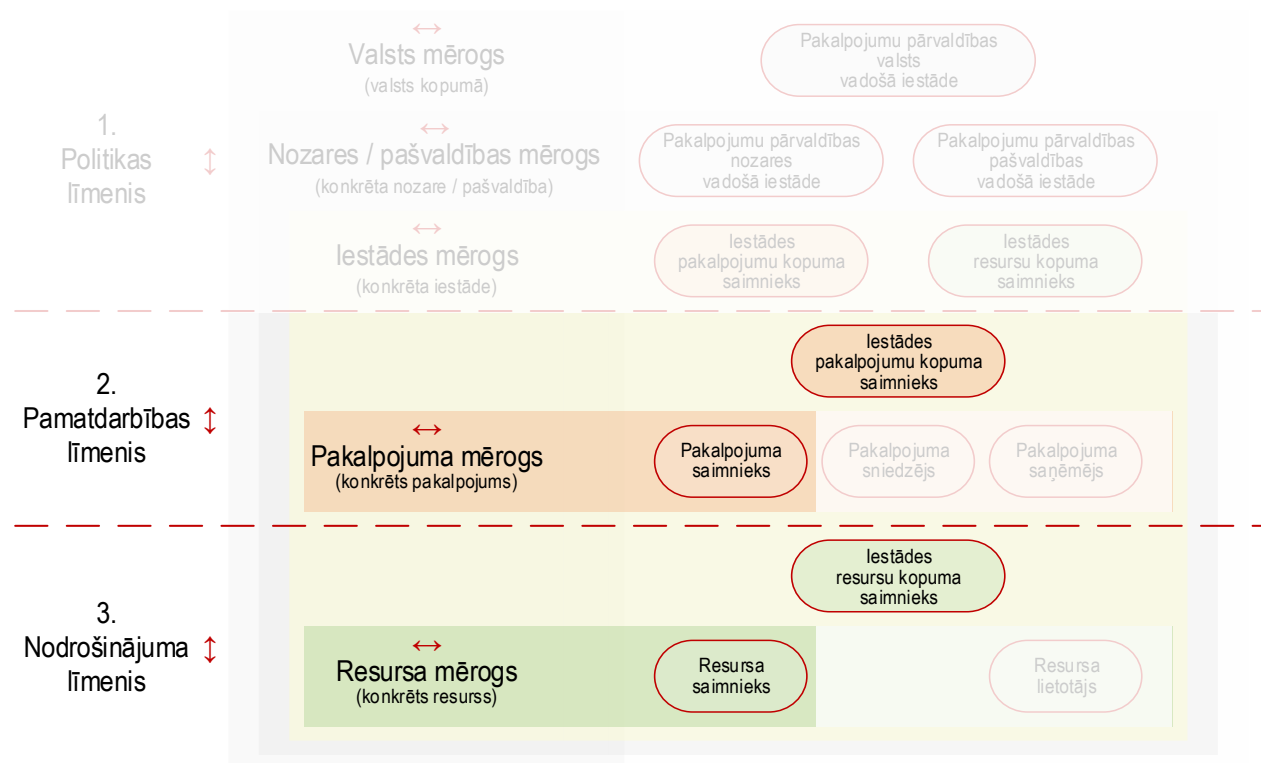
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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

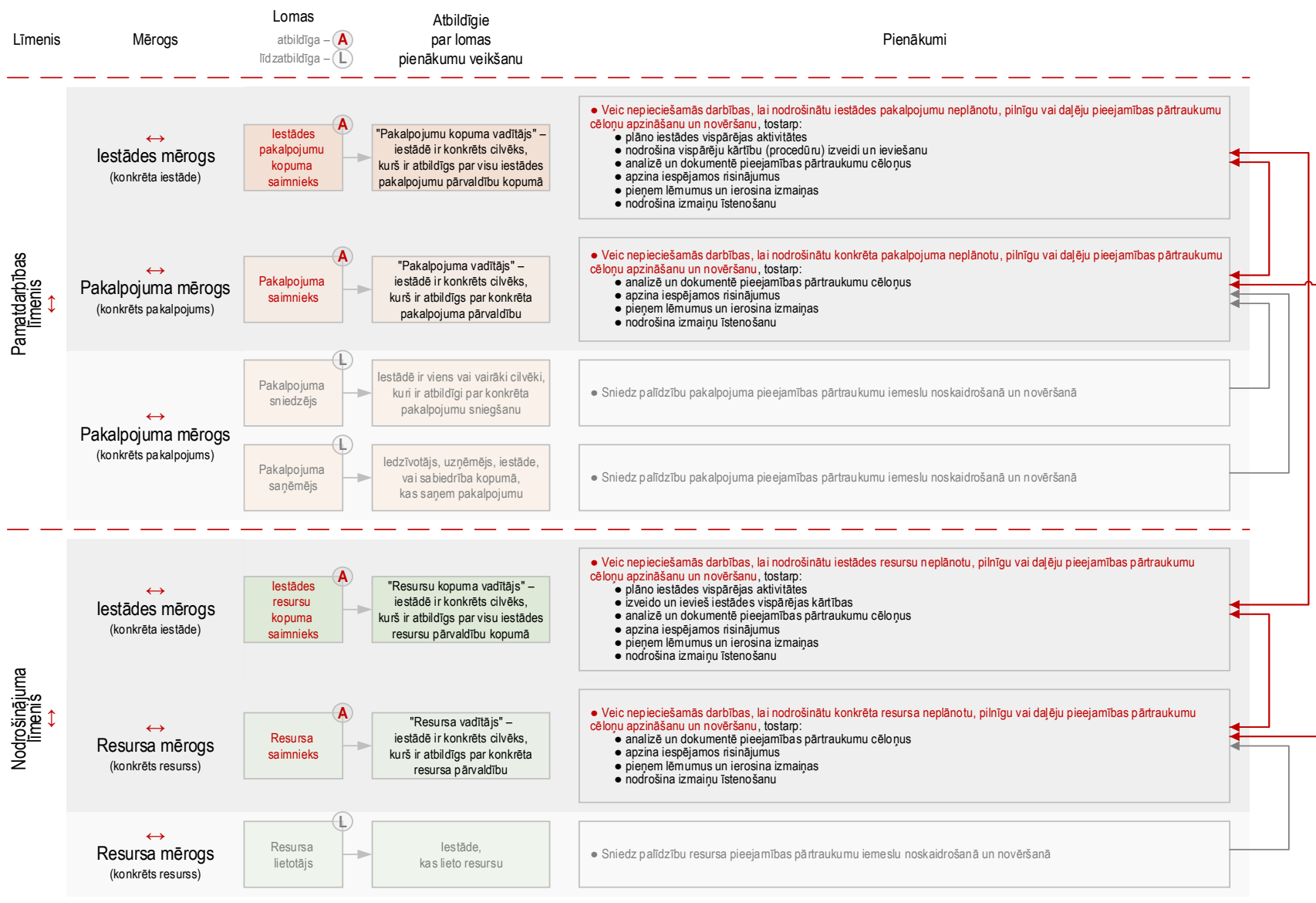


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana (P4.2.)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

Iesaistīto lomu pienākumi
un mijiedarbība





PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

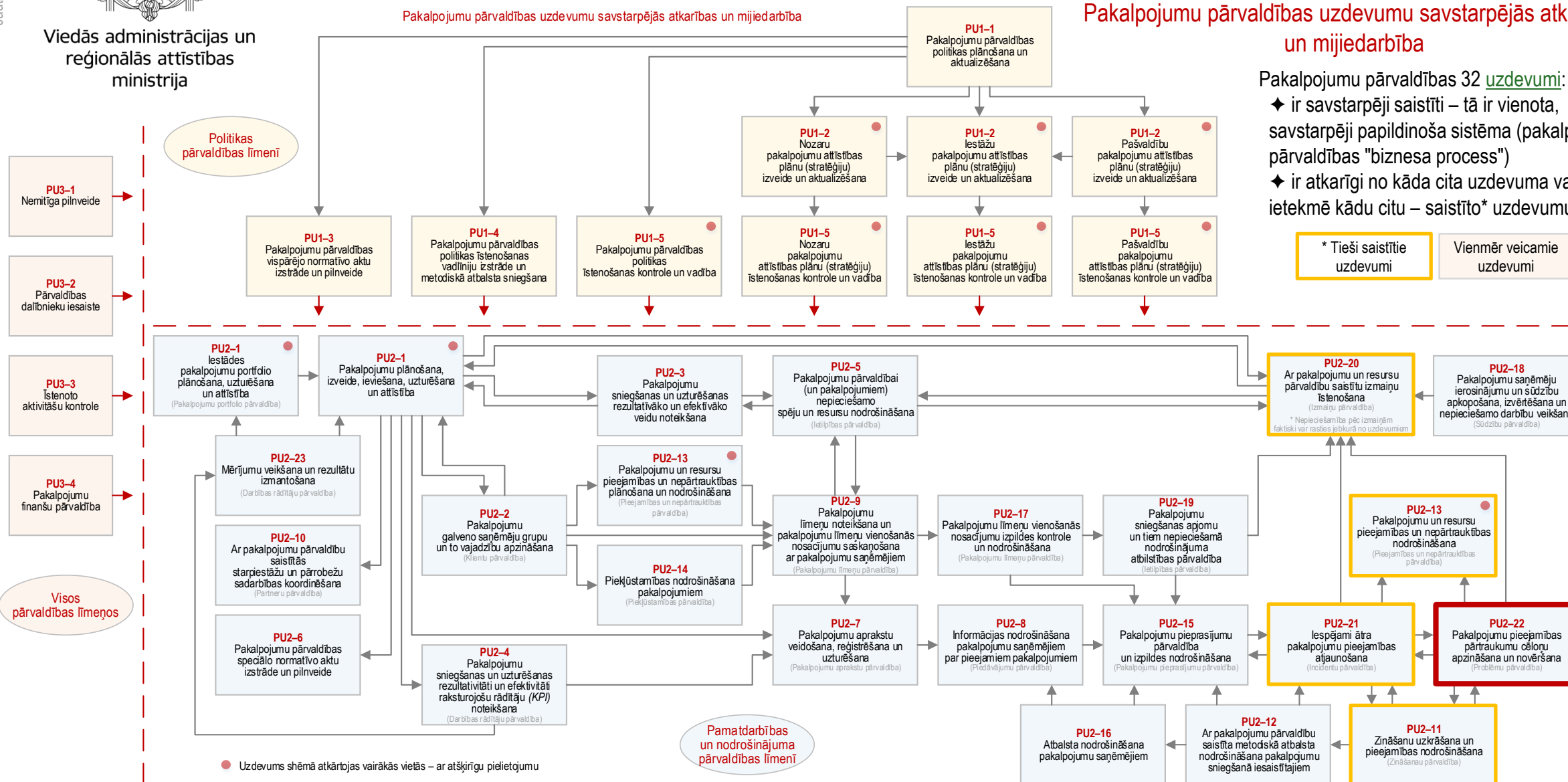
Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu savstarpējās atkarības un mijiedarbība

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.)

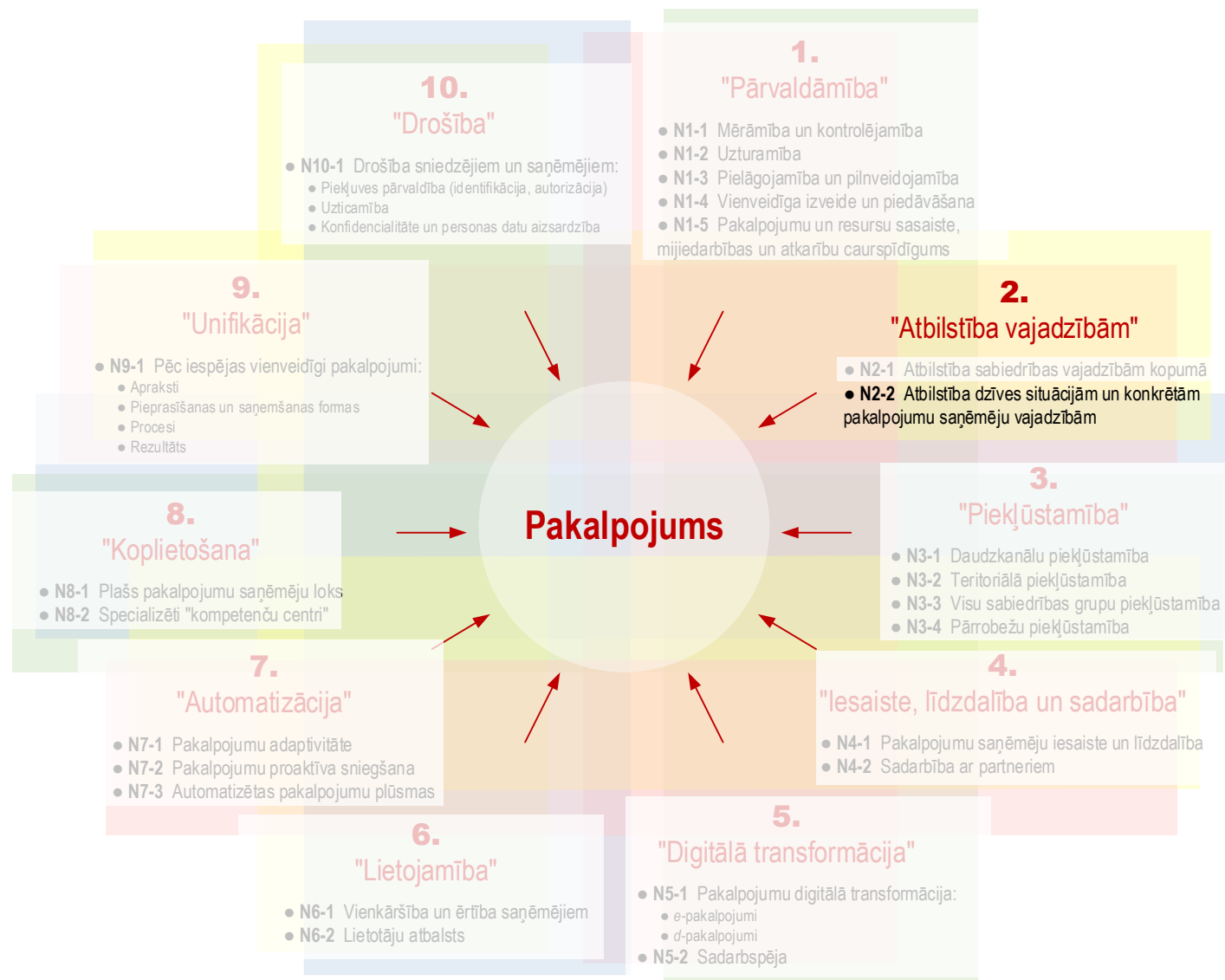
PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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.)



PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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 pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšanai un novēršanai – "*Problēmu pārvaldības process*" (iestādes mērogā – šī kārtība ir par pamatu darba plūsmai Pieteikumu vadības sistēmā)

- ♦ centralizēti nodrošināmi procesi (atbilstoši darbības mērogam)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi (P4.2.)



PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

7(8)

Uzdevuma pilnvērtīgai veikšanai nepieciešamie resursi (kritiskie veiksmes faktori)

Informācija



- ◆ Informācija par pieejamības pārtraukumiem (incidentu pieteikumi)
- ◆ Informācija, atskaites un pārskati no Valsts vienotā reģistra par pakalpojumiem un resursiem
- ◆ Informācija par citām pakalpojuma kritiskajām komponentēm
- ◆ Informācija no zināšanu datu bāzes par līdzīgu pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņiem un to novēršanu

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

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana

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"
- ♦ **Problēma** ir incidenta vai vairāku incidentu cēlonis vai iespējama cēlonis
 - ♦ **Zināma kļūda** ir diagnosticēta problēma (ir noskaidrots incidenta cēlonis), bet problēma vēl nav novērsta (un var arī netikt novērsta)
 - ♦ **Pagaidu risinājums** ir risinājums, kas samazina vai novērš problēmas ietekmi, ja nav pieejams vai nav lietderīgs pilnvērtīgs un pastāvīgs risinājums – problēmas novēršana
- ♦ Problēmas ir jāpārvalda, un problēmu pārvaldības galvenais mērķis ir samazināt incidentu rašanās iespējamību, atkārtošanos un negatīvo ietekmi, identificējot incidentu faktiskos un iespējamos cēloņus, un pārvaldot pagaidu risinājumus un zināmās kļūdas
- ♦ Problēmu pārvaldībā ietvertās darbības:
 - 1) proaktīva problēmu identificēšana:
 - ♦ vispārējas informācijas pārskatīšana un analīze
 - ♦ iespējamo problēmu apzināšana un reģistrēšana
 - ♦ problēmu sākotnējā kategorizēšana
 - 2) reaktīva problēmu identificēšana:
 - ♦ pieteikumu vadības sistēmā reģistrētās informācijas par incidentiem pārskatīšana un analīze
 - ♦ problēmu reģistrācija (pamatojoties uz incidentiem)
 - ♦ problēmu sākotnējā kategorizēšana
 - 3) problēmu kontrole:
 - ♦ problēmu diagnosticēšana
 - ♦ zināmo kļūdu komunikācija
 - 4) zināmo kļūdu kontrole:
 - ♦ problēmu novēršanas risinājumu izstrāde
 - ♦ problēmu risināšanas iniciēšana (izmaiņu pieprasījumi)
 - ♦ zināmo kļūdu uzraudzība un pārskats
 - ♦ problēmu pieteikumu slēgšana

Veicamās darbības



Iestādes pakalpojumu kopuma vadītājs, Pakalpojuma vadītājs, Iestādes resursu kopuma vadītājs un Resursa vadītājs atbilstoši savai lomai un darbības mērogam veic un kontrolē darbības, lai nodrošinātu pakalpojumu un resursu neplānotu, pilnīgu vai daļēju pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšanu un novēršanu, tostarp:

- 1) plāno iestādes vispārējas aktivitātes, tostarp nodrošina vispārēju kārtību (problēmu pārvaldības procesa) izveidi un ieviešanu
- 2) identificē problēmas
- 3) reģistrē un kategorizē problēmas
- 4) diagnosticē problēmas – analizē un dokumentē pieejamības pārtraukumu cēloņus
- 5) skaidro diagnostikas rezultātus – "zināmās kļūdas"
- 6) pieņem lēmumus par problēmu novēršanu vai pagaidu risinājumiem
- 7) izstrādā problēmu novēršanas risinājumus
- 8) uzsāk un nodrošina problēmu novēršanu (ierosina izmaiņu pieprasījumus)
- 9) novērtē un reģistrē veikto darbību rezultātu
- 10) uzrauga "zināmās kļūdas"
- 11) slēdz problēmu pieteikums

Kam ir jāpievērš īpaša uzmanība



- ♦ Lai nodrošinātu problēmu sekmīgu novēršanu, ir svarīga:
 - 1) proaktivitāte – problēmas ir jāidentificē, pirms tās rada incidentus, tādējādi samazinot risku ietekmi
 - 2) skaidra problēmu prioritizācija – nepieciešams skaidri noteikt prioritātes, balstoties uz ietekmi un steidzamību, lai efektīvi izmantotu pieejamos resursus
 - 3) zināmo kļūdu regulāra pārskatīšana – zināmajām kļūdām regulāri jāveic pārskatīšana, lai pārliecinātos par to aktualitāti un meklētu risinājumus
 - 4) sadarbība un komunikācija – nepieciešama efektīva sadarbība starp dažādām iesaistītajām pusēm (lietotājiem, piegādātājiem, ekspertiem, speciālistu komandām)
 - 5) automatizācijas izmantošana – efektivitāti būtiski palielina automatizētu risinājumu izmantošana, piemēram, problēmu identificēšanai un incidentu analīzei

Papildu informācija:

♦ Uzdevuma veikšanas vadlīnijas

♦ PPP: PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

♦ PPP: PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana

- ♦ ITIL4: Problem management
- ♦ ITIL4: Incident management
- ♦ ITIL4: Availability management
- ♦ ITIL4: Change management