

DARBA UZDEVUMS

**“Vispārīgu IKT pārvaldības procesu aprakstu izveide,
iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko risinājumu analīze un novērtējums
un pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas izstrāde”**

1. Darba uzdevuma priekšmets.

Darba uzdevums sastāv no trīs daļām:

1. daļa:

“Vispārīgu IKT pārvaldības procesu aprakstu izveide”;

2. daļa:

“Iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko risinājumu analīze un novērtējums”;

3. daļa:

1. apakšsadaļa - “Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas izstrāde”;

2. apakšsadaļa - “Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) izstrādes iepirkuma atbalsts”.

2. Pamatojums.

Saskaņā ar Valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmas 2. kārtas (VIRSIS 2) paredzētajiem darbiem VIRSIS attīstībai un īstenojot projektu Nr. 2.2.1.1/19/I/002 "Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2. kārtā".

3. Darba uzdevuma mērķis.

Darba uzdevuma mērķis ir pilnveidot valsts pārvaldes iestāžu IKT pārvaldības procesus un veikt sagatavošanās darbus IKT pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) izstrādei.

4. Darba uzdevuma apraksts.

4.1. Darba uzdevuma vispārīgs saturs.

Darba uzdevums sastāv no trīs secīgi veicamām daļām:

1. daļa - izveidot vispārīgus IKT pārvaldības procesu aprakstus, kas nepieciešami, lai:

- noteiktu prasības IKT pārvaldības tehnoloģiskā nodrošinājuma - pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas izveidei;
- tos izmantotu kā vienotus metodiskos materiālus citām iestādēm saistībā ar IKT pārvaldību kopumā, saistībā ar IKT pārvaldības uzdevumu veikšanu un IKT pārvaldības tehnoloģiskā nodrošinājuma pilnvērtīgu izmantošanu;
- tos varētu izmantot citas valsts pārvaldes iestādes, veidojot savus IKT pārvaldības procesus un iekšējos normatīvos aktus;

2. daļa - veikt iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko risinājumu analīzi un novērtējumu, kas nepieciešams, lai:

- pieņemt konceptuālu lēmumu par iespējamo pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) izveides risinājumu;
- noteiktu prasības IKT pārvaldības tehnoloģiskā nodrošinājuma - pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas izveidei;

3. daļa, kas sastāv no divām apakšsadaļām:

1. apakšsadaļa - izstrādāt pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehnisko specifikāciju, kas nepieciešama lai:

- veiktu iepirkumu IKT pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) izstrādei;
- veiktu IKT pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) izstrādi;

2. apakšsadaļa – nodrošināt pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) izstrādes iepirkuma atbalstu.

4.2. Darba uzdevuma detalizētas prasības, izpildes nosacījumi un rezultāti.

4.2.1. Detalizētas darba uzdevuma 1. daļas prasības IKT pārvaldības procesu aprakstu izveidei ir aprakstītas Darba uzdevuma 1.pielikumā;

4.2.2. Detalizētas darba uzdevuma 2. daļas prasības iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko risinājumu analīzei un novērtējumam ir aprakstītas Darba uzdevuma 2.pielikumā;

4.2.3. Detalizētas darba uzdevuma 3. daļas prasības pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas izstrādei ir aprakstītas Darba uzdevuma 3.pielikumā;

4.2.4. Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) vispārējs apraksts ir Darba uzdevuma 4.pielikumā;

4.2.5. Vispārēji sadarbības nosacījumi ir aprakstīti Darba uzdevuma 5.pielikumā;

4.2.6. Nodevumu sagatavošanas un pieņemšanas-nodošanas kārtība ir aprakstīta Darba uzdevuma 6.pielikumā;

4.2.7. Risinājumu analīzes un novērtēšanas forma ir Darba uzdevuma 7.pielikums.

5. Darba uzdevuma (DU) nodevumu piegādes termiņi, darbietilpība un izmaksas.

	DU 1.daļa	DU 2.daļa	DU 3.daļa 1.apakšsadaļa	DU 3.daļa 2.apakšsadaļa	DU kopā
Nodevumu piegādes termiņi (Darba dienas no Darba uzdevuma parakstīšanas brīža)	60	80	110	līdz programmat ūras izstrādes iepirkuma beigām	-
Plānotā darbietilpība (cilvēkstundās)	760	280	965	120	2125

Samaksas kārtība.

- 5.1. Par Darba uzdevuma paveiktajiem darbiem par katru Darba uzdevuma 5. punktā definēto Darba uzdevuma daļu un apjomu samaksa tiek veikta 20 darba dienu laikā pēc attiecīgā Darbu nodošanas–pieņemšanas akta parakstīšanas un rēķina saņemšanas.
- 5.2. Samaksa tiek veikta no Eiropas Reģionālās attīstības fonda darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” specifiskā atbalsta mērķa Nr. 2.2.1. “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1 pasākuma “Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas īstenotā projekta Nr. 2.2.1.1/19/I/002 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2. kārtā” līdzekļiem atbilstoši 2015. gada 17. novembra Ministru kabineta noteikumiem nr. 653 “Darbības 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" īstenošanas noteikumi”.
6. Darbu pieņemšana un dokumentācijas saskaņošana notiek saskaņā ar Darba uzdevuma prasībām un 6.pielikumu.
7. Pielikumi.
 - 1.pielikums – Detalizētas darba uzdevuma 1. daļas prasības IKT pārvaldības procesu aprakstu izveidei.
 - 2.pielikums – Detalizētas darba uzdevuma 2. daļas prasības iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko risinājumu analīzei un novērtējumam.
 - 3.pielikums – Detalizētas darba uzdevuma 3. daļas prasības pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas izstrādei.
 - 4.pielikums – Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) vispārējs apraksts.
 - 5.pielikums – Vispārēji sadarbības nosacījumi.
 - 6.pielikums – Nodevumu sagatavošanas un pieņemšanas-nodošanas kārtība.
 - 7.pielikums – Risinājumu analīze un novērtēšana.xlsx.

DETALIZĒTAS DARBA UZDEVUMA 1. DAĻAS PRASĪBAS IKT PĀRVALDĪBAS PROCESU APRAKSTU IZVEIDEI

1. Aprakstāmie IKT pārvaldības procesi.

- 1.1. Vispārējs pieteikumu pārvaldības process.
- 1.2. Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldības process.
- 1.3. Incidentu pārvaldības process.
- 1.4. Problēmu pārvaldības process.
- 1.5. Izmaiņu pārvaldības process.
- 1.6. Konfigurāciju pārvaldības process.
- 1.7. Pakalpojumu sniegšanas nosacījumu (servisa līmeņu) pārvaldības process.
- 1.8. Pakalpojumu un procesu nemītīgas pilnveidošanas process.

2. Nosacījumi uzdevuma veikšanai un nodevumu sagatavošanai.

- 2.1. Procesu apraksti jāveido ciešā sadarbībā ar pasūtītāju atbilstoši savstarpēji saskaņotam plānam:
 - viena procesa apraksta izveidei paredzot termiņu – viena nedēļa;
 - pirms katra procesa apraksta izveides uzsākšanas, precizējot sagaidāmo rezultātu;
 - pēc katra procesa apraksta izveides novērtējot rezultāta atbilstību gaidītajam rezultātam.
- 2.2. Procesu aprakstu izveidē jāpielieto starptautiski atzīta un plaši pielietota IKT pakalpojumu pārvaldības labās prakses metodoloģija, piemēram, “ITIL”.
- 2.3. Procesu apraksti jāveido kā vienota pārvaldības sistēma, vienveidīgi (ar vienādu struktūru un noformējumu) un paredzot procesu savstarpēju mijiedarbību.
- 2.4. Procesu aprakstiem jāietver gan tekstuālā sadaļa (apraksti, tabulas), gan shematiskā (grafiskā) sadaļa, saskaņojot ar pasūtītāju apraksta noformējumu un detalizāciju.
- 2.5. Nodevumā jāietver visu šī pielikuma 1. punktā minēto procesu apraksti.

3. Prasības procesu aprakstīšanai.

- 3.1. Vispārējās prasības.

Katra procesa aprakstam jāietver:

- 1) procesa ieviešanas mērķis;
- 2) procesa uzdevumi;
- 3) procesa darbības uzsākšanas nosacījumi un darbības rezultāti;
- 4) procesā iesaistīto lomas, atbildības un mijiedarbība procesa ietvaros:
 - vispārējās valsts pārvaldes IKT pārvaldības dalībnieku lomas;
 - speciālās katra procesa dalībnieku lomas;
- 5) procesa uzdevumu veikšanas apraksti (procedūras, instrukcijas);
- 6) procesa darbībai nepieciešamās formas un sagataves;
- 7) procesa sasaiste ar citiem procesiem un mijiedarbība;

- 8) procesa procedūru un instrukciju kopējā mijiedarbības shēma;
- 9) ar procesu saistīto normatīvo aktu uzskaitījums (ja tādi ir);
- 10) procesa darbināšanas plānoto ieguvumu uzskaitījums, katrai no iesaistīto grupām;
- 11) procesa galveno darbības rādītāju (KPI) uzskaitījums un mērīšanas metodikas apraksts;
- 12) ieteikumi procesa ieviešanai, ieviešanas kritisko veiksmes faktoru (CSF) uzskaitījums, risku analīze un ieteikumi risku varbūtības un ietekmes samazināšanai;
- 13) ārējās vides faktoru ietekmes novērtējums atbilstoši šādiem aspektiem: politiskajam, ekonomiskajam, sociālajam, tehnoloģiskajam, likumdošanas un vides (PESTLE);
- 14) katra procesa prasības tehnoloģiskajam nodrošinājumam (nepieciešamas iepirkuma 2. uzdevuma veikšanai), dalot tās “nepieciešama” vai “vēlama”, tajā skaitā:
 - funkcionalitātei;
 - uzkrājamai un apstrādājamai informācijai;
 - atkarībām, saitēm, mijiedarbībai.

3.2. Speciālās prasības.

3.2.1. Vispārēja pieteikumu pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

- 1) sākotnējā pieteikumu pieņemšanas procedūra, tajā skaitā:
 - pieteikuma sākotnējās informācijas reģistrēšana, norādot sākotnēji reģistrējamās informācijas saturu;
 - pieteikuma sākotnējā klasificēšana;
 - eskalāciju veikšana, tajā skaitā:
 - nākošā līmeņa speciālistiem (funkcionālā eskalācija);
 - administratīvai vadībai (hierarhiskā eskalācija);
 - pieteikuma izpildes kontrole;
 - pieteikuma pieteicēja informēšana;
- 2) pakalpojumu dienesta darbinieku ētikas kodekss.

3.2.2. Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

- 1) pakalpojumu pieprasījumu apstrādes procedūra, tajā skaitā:
 - pakalpojuma pieprasījuma klasificēšana un prioritātes noteikšana (prioritātes noteikšanas instrukcija);
 - pakalpojuma pieteicēju identifikācija un tiesību saņemt pieteikto pakalpojumu pārbaude;
 - pakalpojuma pieprasījuma akceptēšana vai noraidīšana;
 - pakalpojuma pieprasījuma izpildes koordinēšana, tajā skaitā:
 - pakalpojuma pieprasījuma piesaiste pakalpojuma sniedzējam;
 - uzdevumu pāradresācija;
 - funkcionālā eskalācija (nākošā līmeņa speciālistiem);
 - hierarhiskā eskalācija (administratīvai vadībai);
 - pakalpojuma pieprasījuma slēgšana;
- 2) procedūra tūlītējai pakalpojuma saņēmēju apmierinātības novērtēšanai pēc paveikta darba.

3.2.3. Incidentu pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

- 1) incidentu pieteikumu apstrādes procedūra, tajā skaitā:
 - incidenta identifikācija;
 - incidenta reģistrēšana, norādot reģistrējamās informācijas saturu;
 - incidenta pieteikuma klasificēšana un prioritātes noteikšana (instrukcija prioritātes noteikšanai vadoties no steidzamības un ietekmes);
 - sākotnējā atbalsta sniegšana “pirmajā līmenī”;
 - incidenta novēršanas koordinēšana, tajā skaitā:
 - incidenta piesaiste “otrā līmeņa” speciālistam;
 - uzdevumu pāradresācija;
 - atbalsta sniegšanai “otrajā līmenī”, tajā skaitā:
 - incidenta izmeklēšana, diagnostika, risinājuma izvēle;
 - incidenta novēršana un testēšana;
 - incidenta novēršanas kontrole;
 - incidenta novēršanas rezultāta novērtēšana un incidenta slēgšana;
 - incidentu apstrādes zināšanu uzkrāšana un uzturēšana;
 - incidentu pieteicēju informēšana;
- 2) procedūra tūlītējai incidentu pieteicēju apmierinātības novērtēšanai, pēc pabeigta darba.

3.2.4. Problēmu pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

- 1) problēmu apstrādes procedūra, tajā skaitā:
 - problēmas identifikācija;
 - problēmas reģistrēšana, norādot reģistrējamās informācijas saturu;
 - problēmas klasificēšana un prioritātes noteikšana (instrukcija prioritātes noteikšanai vadoties no steidzamības un ietekmes);
 - problēmas analīze (izpēte un diagnostika);
 - zināmās kļūdas risinājumu identifikācija un izvēle;
 - zināmās kļūdas novēršanas risinājuma izveide;
 - izmaiņu pieprasīšana un zināmās kļūdas novēršana;
 - problēmu apstrādes zināšanu uzkrāšana un uzturēšana;
 - problēmas novēršanas rezultāta novērtēšana;
 - problēmas slēgšana (problēmas slēgšanas forma);
 - problēmu un zināmo kļūdu monitorings;
- 2) procedūra proaktīvai problēmu novēršanai (incidentu monitoringam, tendenču analīzei un plānu izveide preventīvām darbībām).

3.2.5. Izmaiņu pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

- 1) vispārēju izmaiņu pieprasījumu ierosināšanas un apstrādes procedūra, tajā skaitā:
 - izmaiņu pieprasījuma reģistrēšana, norādot reģistrējamās informācijas saturu;
 - izmaiņu pieprasījuma sākotnējā novērtēšana, izmaiņu pieprasījuma akceptēšana vai noraidīšana un apelācijas kārtība;
 - izmaiņu pieprasījuma klasificēšana un prioritātes noteikšana (instrukcija prioritātes noteikšanai vadoties no steidzamības un ietekmes);

- izmaiņu konsultatīvās padomes (IKP) darba organizēšana (izmaiņu konsultatīvās padomes sapulces darba kārtības forma);
- izmaiņu pieprasījuma novērtēšana (tajā skaitā paredzamie ieguvumi, iespējamie zaudējumi, izmaksas, savstarpējā ietekme);
- lēmuma pieņemšana un ieviešanas apstiprināšana;
- ieviešanas koordinēšana;
- izmaiņas pēc-ieviešanas novērtēšana (izmaiņas novērtēšanas protokola forma un saturs);
- izmaiņas slēgšana;

2) standarta izmaiņu pieprasījumu apstrādes procedūru;

3) ārkārtas izmaiņu pieprasījumu apstrādes procedūru (darbību plānu ārkārtas izmaiņu gadījumos).

3.2.6. Konfigurāciju pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

1) vadlīnijas konfigurācijas vienību datu bāzes (KVDB) struktūras izveidei, tajā skaitā:

- klasifikatora izveide (tipu izvēle);
- optimālās detalizācijas izvēle;
- identifikācijas sistēmas izveide;
- konfigurācijas vienību savstarpējo saišu veidošana;
- KVDB struktūras paraugs IKT aparatūrai un programmatūrai;

2) procedūra konfigurācijas vienību (KV) identifikācijai, dokumentēšanai un aktualizēšanai, tajā skaitā:

- KV reģistrācijas formas paraugs;
- KV dzīves cikla pārvaldība un statusi;
- KV izmaiņu veikšana;
- KV marķēšana;

3) procedūra auditu veikšanai, tajā skaitā KVDB audita protokola forma;

3.2.7. Pakalpojumu sniegšanas nosacījumu (servisa līmeņu) pārvaldības procesa aprakstam jāietver:

1) vadlīnijas pakalpojumu sniegšanas nosacījumu pārvaldībai, tajā skaitā:

- pakalpojumu sniegšanas nosacījumu noteikšana (nosacījumu veidi, pielietojuma veidi un mērķi);
- pakalpojumu sniegšanas nosacījumu piemēri, kas izriet no dažādiem IKT pārvaldības procesiem (rādītāji, mērījumi, mērīšanas metodika);
- uz pakalpojumu sniegšanas nosacījumiem balstītas sadarbības vienošanās veidi un paraugi ar norādītām galvenajām sadaļām, sadarbībai starp:
 - IKT pakalpojuma turētāju un partneri – IKT pakalpojuma sniedzēju;
 - IKT pakalpojuma sniedzēju un IKT pakalpojuma saņēmēju;
- noteikto un saskaņoto pakalpojumu sniegšanas nosacījumu un faktiski sniegto pakalpojumu savstarpējas atbilstības mērīšana;
- korektīvu darbību ierosināšanas kārtība;
- pakalpojumu sniegšanas nosacījumu pārskatīšana;

2) pakalpojumu saņēmēju apmierinātības mērīšanas metodiku piemēri, tajā skaitā:

- regulāri (periodiski);
- neregulāri, pēc vajadzības;
- uzreiz pēc katra pabeigta darba;

3) partneru – pakalpojumu piegādātāju un partneru – pakalpojumu sniedzēju novērtēšanas kārtība.

3.2.8. Pakalpojumu un procesu nemitīgas pilnveidošanas procesa aprakstam jāietver:

1) septiņu soļu pilnveidošanas process, tajā skaitā:

- uzlabojumu stratēģijas noteikšana (vīzija, vajadzības, mērķi, galvenie uzdevumi);
- nepieciešamo mērījumu apzināšana un izvēle (galvenie darbības rādītāji, procesu mērījumi, pakalpojumu sniegšanas nosacījumi);
- datu ieguve (tajā skaitā mērījumi, metodikas, atbildīgie, atskaides, biežums);
- datu apstrāde (tajā skaitā uzkrāšana, uzglabāšana, pieejamības nodrošināšana, biežums, formāts, rīki un sistēmas, atbilstība un precizitāte);
- datu analīze (salīdzināšana ar mērķiem, nosacījumiem, noteiktajiem rādītājiem, tendenču vērtēšana);
- informācijas izmantošana (tajā skaitā informācijas apkopojumi, izmaiņu pieprasījumi, lēmumi, darbības plāni);
- korektīvu darbību (uzlabojumu) veikšana;

2) uzlabojumu pārvaldības kārtība, tajā skaitā:

- uzlabojuma reģistrācija (kategorija, prioritāte, statuss) un saraksta uzturēšana;
- uzlabojuma īstenošanas koordinēšana;
- uzlabojuma īstenošanas rezultāta novērtējums;

3) procesu darbības un pakalpojumu sniegšanas kritisko veiksmes faktoru (CSF) un galveno darbības rādītāju (KPI) noteikšanas kārtība, tajā skaitā:

- vadlīnijas mērķu sasniegšanas un uzdevumu izpildes kritisko veiksmes faktoru noteikšanai, tajā skaitā:
 - dimensijas (piem.: finanšu, juridiskā, organizatoriskā, tehniskā, sociālā);
 - iesaistītie un atbildīgie (lomas);
 - termiņi un citi nosacījumi;
 - riski (risku analīze);
- vadlīnijas galveno darbības rādītāju noteikšanai (tajā skaitā sasaiste ar kritiskajiem veiksmes faktoriem, mērāmie objekti, rezultējošie un virzošie mērījumi, rādītāji, atbildīgie, termiņi).

DETALIZĒTAS DARBA UZDEVUMA 2. DAĻAS PRASĪBAS IESPĒJAMO IKT PĀRVALDĪBAI IZMANTOJAMO TEHNOLOĢISKO RISINĀJUMU ANALĪZEI UN NOVĒRTĒJUMAM

1. Nosacījumi uzdevuma veikšanai un nodevumu sagatavošanai

- 1.1. Iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko rīku un tehnoloģiju (turpmāk – risinājumu) analīze un novērtējums jāveic ciešā sadarbībā ar pasūtītāju atbilstoši savstarpēji saskaņotam plānam.
- 1.2. Jāveic vismaz **7 IKT pārvaldībai nepieciešamo tehnoloģisko rīku (VIRSIS 2) vispārējas darbības aprakstam** līdzīgas funkcionalitātes **risinājumu salīdzinājums** (minimālais salīdzināmo risinājumu skaits).
- 1.3. Risinājumi jāapraksta un jāvērtē atbilstoši noteiktiem kritērijiem (šī pielikuma 2. punkts; kritēriju saraksts darbu izpildes gaitā, savstarpēji vienojoties, var tikt precizēts).
- 1.4. Risinājumi jāapraksta un jāvērtē vienveidīgi – savstarpēji salīdzināmi, izmantojot kā Darba uzdevuma 7.pielikumu pievienoto kopējo tabulu (Excel fails: Risinājumu analīze un novērtēšana.xlsx), un, paredzot savstarpējas skaitliskas salīdzināšanas iespēju:
 - obligāti aprakstāmie un vērtējamie kritēriji kopējā tabulā ir atzīmēti ar “OV”;
 - visiem risinājumiem kritērijs ir **jāapraksta savstarpēji salīdzināmi**:
 - ar līdzīgu detalizācijas pakāpi;
 - līdzīgā apjomā – pēc iespējas īsi un konkrēti (vēlams 1 – 2 rindkopas);
 - nav pieļaujams atstāt neaizpildītu (tukšu) kādu apraksta lauku;
 - ja konkrētam risinājumam informācija par kritēriju nav pieejama – aprakstā jāatzīmē “NP”;
 - pilni apraksti var tikt pievienoti kā pielikumi;
 - ja konkrētam risinājumam informācija **nav pieejama (NP)**:
 - par kādu no obligāti aprakstāmiem un vērtējamiem kritērijiem (OV);
 - vai par vairāk kā **25%** no visiem kritērijiem;
 risinājums netiek iekļauts minimālajā salīdzināmo risinājumu skaitā, un tas tabulā var tikt iekļauts tikai papildus noteiktajam minimālajam salīdzināmo risinājumu skaitam;
 - visiem risinājumiem visu kritēriju **vērtēšanai ir jāizmanto vienāda skaitliskā vērtējuma skala**:
 - **-3** – zems vērtējums (negatīvs vērtējums, risinājuma “vājā” puse, risinājums pilnībā neatbilst vajadzībām);
 - **-1** – drīzāk zems vērtējums;
 - **0** – informācija nav pieejama (NP) – kritērijs netiek vērtēts;
 - **1** – drīzāk augsts vērtējums;
 - **3** – augsts vērtējums (pozitīvs vērtējums, risinājuma “stiprā” puse, risinājums pilnībā atbilst vajadzībām).
- 1.5. Risinājumi jāapraksta latviešu valodā, papildus, kā pielikumi var tikt pievienoti materiāli angļu valodā.
- 1.6. Nodevumam jāietver:

- risinājumu analīzes saturiskā sadaļa (kopēja tabula – risinājumu apraksti un skaitliskie novērtējumi);
- risinājumu analīzes apkopojošā sadaļa (prezentācija – kopsavilkums, secinājumi).

1.7. Nodevums jā sagatavo un jā iesniedz elektroniskā formā:

- saturiskā sadaļa, izmantojot Microsoft Word un Excel;
- apkopojošā sadaļa, izmantojot Microsoft Powerpoint.

2. Risinājumu analīzes un novērtēšanas kritēriji

2.1. Funkcionalitāte – risinājuma atbilstība IKT pārvaldībai nepieciešamo tehnoloģisko rīku (VIRSI 2) vispārējam darbības aprakstam un IKT pārvaldības procesu prasībām:

2.1.1. Pieteikumu vadība (PVS):

- 1) lietotāju reģistrācija un identifikācija;
- 2) pakalpojumu katalogs – apskate, meklēšana (universāla, brīva teksta meklēšana), izvēle un pieprasīšana;
- 3) lietotāju tiesību saņemt pakalpojumus pārbaude;
- 4) pieteikumu apstrāde pašapkalpošanās portālā, tajā skaitā:
 - visu veidu pakalpojumu pieprasījumu apstrāde;
 - incidentu un problēmu pieteikumu apstrāde;
 - pakalpojumu un resursu izmaiņu pieprasījumu apstrāde;
 - tiesību saņemt pakalpojumus pieprasījumu apstrāde;
- 5) automatizēts “1. līmeņa” atbalsts incidentu pieteikumiem;
- 6) automatizēta darba plūsmu vadība un notifikācijas, tajā skaitā:
 - pakalpojumu pieprasījumu eskalācija pakalpojumu sniedzējiem;
 - incidentu un problēmu pieteikumu eskalācija;
 - izmaiņu pieprasījumu eskalācija;
 - tiesību pieprasījumu eskalācija pakalpojumu turētājiem;
 - uzdevumu veikšanas laiku kontrole;
 - administratīva eskalācija;
 - automatizēta iesaistīto informēšana;
- 7) atskaišu un apkopojumu nodrošināšana, informācijas analīze, tajā skaitā:
 - statistiska informācija (atskaides, apkopojumi);
 - statiska informācija (informācija par reģistrētām vienībām, savstarpējām saitēm);
 - dinamiska informācija (informācija par pieteikumiem);
 - procesu galvenie darbības rādītāji (KPI);
 - resursu lietošanas un pakalpojumu sniegšanas nosacījumu (PSN) izpildes rādītāji;
 - informācijas kombinēšanas un apstrādes iespējas;
 - rezultātu atainošanas formas (piem. dinamiska, interaktīva vizualizācija);
 - iespējas lietotājiem veidot un modificēt atskaites;
- 8) informācijas apmaiņa ar dažādiem pakalpojumu un resursu reģistriem;
- 9) funkcionalitāte, ko nodrošina integrācija ar dažādām saistītām koplietošanas komponentēm.

2.1.2. Pakalpojumu pieprasījumu tiesību pārvaldība (TPM):

- 1) lietotāju tiesību saņemt pakalpojumus piešķiršana (reģistrēšana tiesību reģistrā);

2) lietotāju tiesību saņemt pakalpojumus kontrole (akceptēšana vai noraidīšana).

2.1.3. Risinājuma atbilstība katra IKT pārvaldības procesa prasībām (kas noteiktas iepirkuma 1. uzdevumā):

- 1) Vispārēja pieteikumu pārvaldības procesa prasības;
- 2) Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldības procesa prasības;
- 3) Incidentu pārvaldības procesa prasības;
- 4) Problēmu pārvaldības procesa prasības;
- 5) Izmaiņu pārvaldības procesa prasības;
- 6) Konfigurāciju pārvaldības procesa prasības;
- 7) Pakalpojumu sniegšanas nosacījumu (servisa līmeņu) pārvaldības procesa prasības;
- 8) Pakalpojumu un procesu nemītīgas pilnveidošanas procesa prasības.

2.2. Tehniskais raksturojums:

2.2.1. Arhitektūra:

- 1) kopējā funkcionalitāte ir nodrošināta, izmantojot neatkarīgus moduļus, sadalītas datu bāzes – "mikroservisu" arhitektūra;
- 2) ir iespēja sistēmai pievienot jaunus funkcionālus moduļus – "mikroservisus";

2.2.2. Vispārējs tehniskais raksturojums:

- 1) iespēja sistēmu un tās moduļus (mikroservisus) ieviest un darbināt izmantojot "konteinerus" (atbilstība Dockers, Kubernetes);
- 2) mobilitāte, pieejamība;
- 3) sadarbība – automātiskas, dinamiskas datu apmaiņas iespējas, API;
- 4) datu imports / eksports (pieejamie formāti);
- 5) mākoņskaitļošanas iespējas;
- 6) iespēja automātiskai pieteikumu reģistrācijai – izmantojot e-pastu;
- 7) neatkarība no tehniskām iekārtām, īpašas prasības aparatūrai;
- 8) izmantotās tehnoloģiskās platformas – programmēšanas vides veids: atvērtā koda tehnoloģija.

2.2.3. Drošība:

- 1) lietotāju identifikācija, autentifikācija, iespējamie identifikācijas veidi;
- 2) personas datu aizsardzība (vai personas dati tiek apstrādāti un uzkrāti sistēmā);
- 3) lietotāju dalīšana līmeņos un grupās;
- 4) lietotāju tiesību pārvaldība, piekļuves ierobežojumi;
- 5) auditācija, monitorings un brīdinājumi.

3.2.4. Integrācija:

- 1) spēja iekļauties jau esošā arhitektūrā;
- 2) sadarbība ar citām koplietošanas komponentēm (moduļiem) un dažādiem reģistriem – datu bāzēm, citu iestāžu jau esošu palīdzības dienestu rīkiem.

3.2.5. Attīstība:

- 1) mērogojamība (apjoms - iespēja risinājumu pielietot valsts, resora, iestādes vai iestāžu grupas mērogā);
- 2) paplašināmība (funkcionalitāte – "mikroservisi");
- 3) iespēja pievienot dažādus citus reģistrus (datu bāzes);
- 4) iespēja pieņemt dažāda veida – tēmu pieteikumus (klasifikatoru paplašināšanas iespējas).

2.3. Lietojamība:

2.3.1. Atbilstība vispārpieņemtai un plaši izplatītai lietošanas praksei, kā piemēram:

- iespēja lietotājiem konfigurēt lietotāju ekrānus, rīkjoslas;
- profilu pārvaldība, iespēja lietotājiem saglabāt individuālus iestatījumus;
- “drag and drop” iespējas darbam ar failiem.

2.3.2. Vizuālais noformējums un grafiskā vide, kā piemēram:

- individuāli maināmas krāsas, burti;
- individuāli maināma lauku un bloku redzamība un izvietojums;
- individuāli maināms fona noformējums.

2.4. Izstrādātāja atbalsts – risinājuma partneri-piegādātāji:

2.4.1. partneru-piegādātāju skaits, atrašanās vietas un klātienes pieejamība Latvijā;

2.4.2. partneru-piegādātāju iespējamie sadarbības nosacījumi.

2.5. Finanšu nosacījumi:

2.5.1. Licencēšanas politika:

- 1). izstrāde;
- 2) lietošana;
- 3) atjaunošana, paplašināšana;

2.5.2. Iespējamās izmaksas:

- 1) sākotnējās izstrādes un ieviešanas izmaksas;
- 2) lietošanas pastāvīgās izmaksas;
- 3) lietošanas mainīgās izmaksas.

2.6. Iepirkumi, izmantojot EIS:

2.6.1. iepirkuma varianti (EIS sadaļas, līgumi);

2.6.2. iespējamie piegādātāji EIS (skaits un uzskaitījums).

2.7. Esošie pielietojumi, iepriekšējā prakse un pieredze:

2.7.1. pielietojumu piemēri (uzņēmumi, iestādes);

2.7.2. lietotāju atsauksmes;

2.7.3. iespēja apskatīt risinājumu darbībā.

2.8. Kompetences:

2.8.1. Risinājuma administratoriem nepieciešamās kompetences un apmācību iespējas;

2.8.2. Risinājuma lietotājiem nepieciešamās kompetences un apmācību iespējas.

2.9. Risinājuma izmantošanas veiksmes faktori un riski:

2.9.1. Kritiskie veiksmes faktori;

2.9.2. Iespējamie apdraudējumi un riski.

2.10. Risinājuma specifika:

2.10.1. Konkrētam risinājumam raksturīgas papildu priekšrocības;

2.10.2. Konkrētam risinājumam raksturīgi papildu trūkumi.

2.11. Galveno priekšrocību un trūkumu kopsavilkums (nav jāvērtē):

2.11.1. Risinājuma 3 galvenās priekšrocības;

2.11.2. Risinājuma 3 galvenie trūkumi.

DETALIZĒTAS DARBA UZDEVUMA 3. DAĻAS PRASĪBAS PIETEIKUMU VADĪBAS SISTĒMAS (VIRSIS 2) TEHNISKĀS SPECIFIKĀCIJAS IZSTRĀDEI

1. Veicamie darbi.

Darba uzdevuma 3. daļa sastāv no divām apakšsadaļām:

1. apakšsadaļa – pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) tehniskās specifikācijas (turpmāk – TS) izstrāde, tajā skaitā:

- 1) risinājuma arhitektūras apraksts;
- 2) biznesa procesu un lietotāju scenāriju apraksts pieteikumu vadības sistēmai un pakalpojumu pieprasījumu tiesību pārvaldības modulim (turpmāk – PVS), un ar tiem saistītajiem biznesa procesiem;
- 3) PVS funkcionālo prasību apraksts (aprakstot tehniskās specifikācijas mērķi, tvērumu);
- 4) PVS nefunkcionālo prasību apraksts, tajā skaitā - veiktspējas prasības, drošības prasības, piekļūstamības prasības, prasības nodevumiem, prasības piegādei, prasības testēšanai, u.c.;
- 5) PVS ieviešanas un apmācību prasību noteikšana;
- 6) PVS programmatūras uzturēšanas un garantijas prasību noteikšana;
- 7) PVS risinājuma izstrādes un dokumentēšanas prasību noteikšana;
- 8) PVS organizatoriskās prasības, piemēram, projekta izstrādes un pārvaldības metodoloģija;
- 9) Citas identificētās un ar Pasūtītāju saskaņotas sadaļas.

2. apakšsadaļa – PVS izstrādes iepirkuma atbalsts.

2. Vispārējās prasības un nosacījumi darbu veikšanai

- 2.1. Darbi jāveic ciešā sadarbībā ar Pasūtītāju un atbilstoši savstarpēji saskaņotam plānam.
- 2.2. Darbi jāveic saskaņā ar Darba uzdevuma 1. daļu – “Vispārīgu IKT pārvaldības procesu aprakstu izveide” un 2. daļu – “Iespējamo IKT pārvaldībai izmantojamo tehnoloģisko risinājumu analīze un novērtējums”.
- 2.3. Biznesa procesu apraksti jāveido, izmantojot grafisko biznesa procesu modelēšanas standartu *Business Process Model and Notation* (BPMN), papildinot tos ar atbilstošajiem teksta un prasību aprakstiem un lietotāju scenārijiem.
- 2.4. Esošās situācijas un dokumentu analīze jāveic tādā detalizācijas pakāpē, lai tās rezultāti kalpotu par pamatu PVS arhitektūras izstrādei un TS gatavošanai;
- 2.5. TS izstrādei jāizmanto Pasūtītāja nodrošinātā dokumentācija, Projekta iepirkuma dokumenti, saistošie normatīvie akti, kā arī jāveic intervijas ar Pasūtītāju un Pasūtītāja norādītajam kontaktpersonām (piemēram, sadarbības partneriem, citām iestādēm).
- 2.6. Izstrādājot TS, Izpildītājam ir jāņem vērā reglamentējošā normatīvā bāze un politikas plānošanas dokumenti, t.sk.:
 - Ministru kabineta 2015.gada 17.novembra noteikumi Nr.653 “Darbības 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” īstenošanas noteikumi”;

- Globāls standarts prasību specificēšanai – ISO/IEC/IEEE 29148:2011 “Systems and software engineering – Life cycle processes – Requirements engineering”;
- Standarts LVS 68:1996 „Informācijas tehnoloģija – Programminženierija – Programmatūras prasību specifikācijas ceļvedis”;
- Standarts J-STD-016-1995 „Standard for Information technology – Software life cycle processes – Software development – Acquirer-Supplier agreement”;
- Valsts informācijas sistēmu likums (pieņemts 02.05.2002., aktuālā redakcija uz 12.06.2014.) un uz tā pamata izdotie MK noteikumi;
- Fizisko personu datu aizsardzības likums (pieņemts 23.03.2000., aktuālā redakcija uz 21.02.2014) un uz tā pamata izdotie MK noteikumi;
- Ministru kabineta noteikumi Nr. 442 – Kārtība, kādā tiek nodrošināta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sistēmu atbilstība minimālajām drošības prasībām (pieņemti 28.07.2015., aktuālā redakcija uz 28.07.2015.);
- Jāņem vērā arī Eiropas Padomes Konvencija par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu automātisko apstrādi (parakstīta Strasbūrā 1981.gada 28.janvārī) un labākā prakse, kas apkopota ISO 20000 un ISO 17799 standartos,

kā arī vismaz šādi dokumenti:

- aprakstot biznesa procesus un lietotāju scenārijus, jāņem vērā nozares standarti, labā prakse un citi spēkā esoši vai arī projekta īstenošanas laikā ieviešanai paredzētie normatīvie akti tiktāl, cik tas iespējams, vadoties no publiskajā telpā pieejamās informācijas;
- Informācijas tehnoloģiju drošības likums;
- Eiropas Parlamenta un Padomes 2016.gada 27.aprīļa Regula (ES) 2016/679 “Par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula)”.

3. Nosacījumi nodevumu sagatavošanai

3.1. Pēc Pasūtītāja pieprasījuma Izpildītājs sagatavo un veic nodevumu prezentāciju.

3.2. PVS TS ietvertu prasību aprakstīšana:

- 3.2.1. Katrai prasībai ir unikāls identifikators;
- 3.2.2. Katrai prasībai ir nosaukums, kas raksturo prasībā ietvertu saturu;
- 3.2.3. Katrai prasībai ir apraksts, kas sastāv no ievaddaļas, lietojumscenārija un lietotājam pieejamo dialoga darbību apraksta;
- 3.2.4. Ja tas atbilst prasības saturam, prasībām ir ievadformu skices;
- 3.2.5. Funkcionālās prasības jāstrukturē apakšnodaļās;

3.3. TS ir jāizstrādā tā, lai risinājums nodrošinātu nepieciešamo funkcionalitāti un iespējas, kā arī integrāciju ar VIRSIS 1 un ar citām nepieciešamām koplietošanas komponentēm.

4. Detalizētas prasības PVS TS izstrādei (Darba uzdevuma 3. daļas 1. apakšsadaļa)

4.1. Izpildītāja pienākumi.

- 4.1.1. Izpildītājs veic intervijas ar projektā ieinteresētām pusēm;
- 4.1.2. Izveido detalizētu PVS konceptuālās arhitektūras shēmu;
- 4.1.3. Identificē un dokumentē biznesa procesus un lietotāju scenārijus;

- 4.1.4. Identificē un dokumentē datu objektus, to avotus, plūsmu un saistību ar arhitektūras elementiem un darbības procesiem;
- 4.1.5. Identificē esošās situācijas problēmas, dokumentē tās un sniedz priekšlikumus to minimizēšanai;
- 4.1.6. Izstrādā tehniskās, funkcionālās un nefunkcionālās prasības saskaņotajiem biznesa un lietotāju scenārijiem;
- 4.1.7. Veic identificēto biznesa procesu, lietotāju scenāriju, funkcionālo un nefunkcionālo prasību prioritizēšanu un programmatūras izstrādes un ar programmatūras izstrādi saistīto darbu darbietilpības novērtēšanu un saskaņo to ar Pasūtītāju;
- 4.1.8. Tehniskajai specifikācijai un biznesa prasībām jābūt saskaņā ar izstrādāto arhitektūru un tādā detalizācijā, lai nodrošinātu skaidru un precīzu darba uzdevumu risinājuma ieviešējiem un programmatūras izstrādātājiem;
- 4.1.9. Tehnisko specifikāciju dokumentos izteiktajām prasībām ir jāatbilst Publisko iepirkumu likuma prasībām un ir jāievēro Iepirkumu uzraudzības biroja vadlīnijas IT jomas publisko iepirkumu veikšanai;
- 4.1.10. TS jāsatur vismaz šāda informācija:
- 4.1.10.1. Ievads:
- 1) Dokumenta nolūks;
 - 2) Izmantotie apzīmējumi, termini un to skaidrojums;
 - 3) Dokumenta mērķauditorija;
 - 4) Dokumenta struktūra;
 - 5) Dokumenta sfēra;
 - 6) Izstrādes sfēras raksturojums;
 - 7) Sistēmas lietotāju raksturiezīmes;
 - 8) Saistītie normatīvie akti un dokumenti:
 - Ārējie normatīvie akti;
 - Iekšējie normatīvie akti;
 - 9) Esošās situācijas apraksts;
 - 10) Sistēmas procesu apraksts;
- 4.1.10.2. Vispārīgās prasības:
- 1) Sistēmas arhitektūras vispārīgs raksturojums;
 - 2) Sistēmas augsta līmeņa datu modelis;
 - 3) Apziņošanas pārvaldība;
 - 4) Integrācijas ar ārējiem reģistriem un datu avotiem:
 - Uzņēmumu reģistra reģistriem;
 - Latvijas Atvērto datu portālu;
 - VIRSIS 1;
 - Valsts informācijas sistēmu savietotājs (VISS);
 - DAGR (Ātrdarbīgu datu izplatīšanas risinājumu);
 - Citiem risinājumiem.
- 4.1.10.3. Sistēmas administrēšana;
- 4.1.10.4. Universālie Sistēmas notikumi;
- 4.1.10.5. Lietojuma scenāriji;

- 4.1.10.6. Funkcionālās prasības;
 - 1) Pieteikumu vadības sistēma (PVS);
 - 2) Pakalpojumu pieprasījumu tiesību pārvaldības modulis (TPM);
- 4.1.10.7. Vienota elektroniskas informācijas iesniegšana un datu analīzes risinājums;
- 4.1.10.8. Nefunkcionālās prasības;
- 4.1.10.9. Drošības prasības;
- 4.1.10.10. Organizatoriskas prasības;
- 4.1.10.11. Prasības projekta pārvaldībai un izstrādes metodoloģijai;
- 4.1.10.12. Garantijas prasības:
 - 1) garantijas periods;
 - 2) garantijas pakalpojuma sniedzēji;
 - 3) vides nodrošināšana garantijas periodā;
 - 4) atbilstība drošības politikai un lietošanas noteikumiem;
 - 5) tehniskais atbalsts;
 - 6) tehniskā atbalsta sniegšanas veids garantijas periodā;
 - 7) pārskats par garantijas pakalpojumiem;
 - 8) labojumu instalēšanas pakotnes;
 - 9) pēdējās bezklūdainās versija atjaunošana;
 - 10) prasības garantijas pieteikumu pārvaldībai;
 - 11) prasības pieteikumu pārvaldībai;
 - 12) pieteikumu apstrādes sistēma;
 - 13) pieteikumu reģistrēšana un pieņemšana;
 - 14) pieteikumu risināšana;
 - 15) pieteikuma risinājuma piegāde un testēšana;
 - 16) pieteikuma slēgšana;
 - 17) problēmu pieteikuma eskalācija trešo pušu programmatūras ražotājiem;
 - 18) pieteikumu kategoriju klasifikācija;
 - 19) izmaiņu pieprasījumi;
 - 20) izmaiņu pieprasījumu novērtēšanas apjoms;
 - 21) izmaiņu pieprasījumu izstrāde, testēšana un piegāde;
- 4.1.10.13. Uzturēšanas prasības;
- 4.1.10.14. IKT infrastruktūras prasības:
 - 4.1.10.14.1. Esošās situācijas apraksts;
 - 4.1.10.14.2. Risinājuma arhitektūra;
 - 4.1.10.14.3. Nefunkcionālās prasības;
 - 4.1.10.14.4. Drošības prasības;
 - 4.1.10.14.5. Sērijveida programmatūras prasības;
 - 4.1.10.14.6. Organizatoriskās prasības.
- 4.1.10.15. Citas identificētas un ar Pasūtītāju saskaņotas sadaļas
- 4.1.11. Sagatavo priekšlikumus programmatūras izstrādes iepirkuma kvalifikācijas prasībām;
- 4.1.12. Sagatavo priekšlikumus sadarbības modelim ar programmatūras izstrādātāju;
- 4.1.13. Sagatavo ziņojumu (prezentāciju) par posmā paveikto.

5. Detalizētas prasības PVS izstrādes iepirkuma atbalstam (Darba uzdevuma 3. daļas 2. apakšsadaļa)

5.1. Izpildītāja pienākumi.

- 5.1.1. Sniedz atbalstu iepirkumu procedūru īstenošanas gaitā saistībā ar TS noteikto, tajā skaitā:

- 1) sagatavo atbilžu projektus uz iepirkuma gaitā saņemtajiem ieinteresēto (trešo) pušu jautājumiem;
 - 2) sagatavo Pasūtītāja viedokli par projektu, atbildot uz Centrālās finanšu un līgumu aģentūras iepirkumu dokumentācijas pirmspārbaudes jautājumiem un iespējamiem iesniegumiem Iepirkumu uzraudzības birojā, ko iesniegušas ieinteresētās personas;
 - 3) konsultācijām piedāvājumu caurskatīšanā un izvērtēšanā.
- 5.1.2. Uzsākot darbus, Pasūtītājs sadarbībā ar Izpildītāju koplietošanas vidē izveido Pakalpojuma darbu un patērētā laika uzskaites tabulu (turpmāk – Tabula), kurai ir nodrošināta Pasūtītāja un Izpildītāja piekļuve un pieejamas vismaz šādas sadaļas:
- 1) datums, kurā saņemts pieprasījums;
 - 2) uzdevums vai pasākums;
 - 3) plānotais uzdevuma veikšanas vai pasākuma datums;
 - 4) darbietilpība stundās un minūtēs;
 - 5) faktiskais uzdevuma izpildes datums;
 - 6) uzdevuma izpildes rezultāts - sagatavotais dokuments, protokols (sanāksmēs izskatītie jautājumi, panāktās vienošanās, pieņemtie nolēmumi, ja uzdevums pildīts sēdes, sanāksmes vai sapulces ietvaros utt.) un citi dokumenti, kas fiksē darba rezultātu;
- 5.1.3. Izpildītājs veic tikai tos darbus, kurus Pasūtītājs ir pasūtījis, saskaņojis saturu un akceptējis darbietilpību;
- 5.1.4. Pasūtītājs vienojas ar Izpildītāju par plānoto darbu saturu, izpildes datumu un nepieciešamo darbietilpību konkrētajam mēnesim līdz mēneša piektajai darba dienai, ievietojot to Tabulā attiecīgajos laukos;
- 5.1.5. Pasūtītājs 3 darba dienu laikā akceptē vai noraida Izpildītāja piedāvāto darbietilpību, nosūtot rakstiski pamatotu akceptēšanas vai noraidīšanas iemeslu uz Izpildītāja līgumā norādīto kontaktpersonas elektroniskā pasta adresi. Noraidīšanas gadījumā Izpildītājs 3 darbdienu laikā iesniedz Pasūtītājam atkārtotu, precizētu darbietilpības novērtējumu, iepriekš minētajai Pasūtītāja kontaktpersonai. Akceptēšanas gadījumā Pasūtītājs nofiksē piedāvāto darbietilpību, ievadot to Tabulā;
- 5.1.6. Pēc attiecīgā uzdevuma izpildes Izpildītājs aizpilda Tabulas ailes:
- 1) faktiskais uzdevuma izpildes datums;
 - 2) uzdevuma izpildes rezultāts.
- 5.1.7. Pēc Pasūtītāja pieprasījuma Izpildītājs sagatavo un veic nodevumu prezentāciju;
- 5.1.8. Darbu kopējā darbietilpība nedrīkst pārsniegt maksimālo paredzēto darbietilpību un termiņu, ieskaitot nodevumu saskaņošanu.
- 5.2. PVS izstrādes iepirkuma atbalsta (Darba uzdevuma 3. daļas 2. apakšsadaļas) nodevumi.
- Saskaņā ar Pakalpojuma darba uzdevumā uzdoto nodevumi var būt:
- 1) dokumentu kvalitātes pārbaudes atskaite;
 - 2) maksājuma pamatojuma atskaite;

- 3) ziņojums par paveikto;
- 4) citi nodevumi, kas saistīti ar PVS izstrādes iepirkuma atbalstu.

PIETEIKUMU VADĪBAS SISTĒMAS (VIRSIS 2) VISPĀRĒJS APRAKSTS

1. Esošā situācija.

Ir uzsākta valsts informācijas resursu, sistēmu un sadarbības informācijas sistēmas VIRSIS funkcionalitātes izveide un ieviešana, ko paredzēts īstenot pakāpeniski pa posmiem.

1. posmā (VIRSIS 1):

jau ir izstrādāta un ieviesta informācijas sistēma, kas nodrošina:

- 1) valsts IKT resursu reģistrēšanu ([IKT resursu reģistrs](#));
- 2) starpiestāžu IKT pakalpojumu reģistrēšanu ([IKT pakalpojumu reģistrs](#));
- 3) valsts būtisko IKT arhitektūras elementu BAE reģistrēšanu ([BAE reģistrs](#));
- 4) valsts IKT resursu, starpiestāžu IKT pakalpojumu un valsts būtisko IKT arhitektūras elementu [savstarpējās saistes reģistrēšanu](#).

2. posmā (VIRSIS 2):

turpinot valsts IKT pārvaldības tehnoloģiskā nodrošinājuma attīstību, ir paredzēts izstrādāt un ieviest nozīmīgus VIRSIS funkcionalitātes papildinājumus (atbilstoši VIRSIS funkcionālajai shēmai):

- 1) [pieteikumu vadības sistēmu \(PVS\)](#);
- 2) [pakalpojumu pieprasījumu tiesību pārvaldības moduli \(TPM\)](#),

kas nodrošinās dažāda veida ar starpiestāžu IKT pakalpojumiem un valsts pārvaldes IKT resursiem saistītu pieteikumu pieņemšanu un apstrādi.

2. Plānotā attīstība.

2.1. Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) plānotā izstrāde paredz šādu galveno funkcionalitāti:

2.1.1. Pieteikumu vadības sistēma (PVS):

- 1) lietotāju reģistrācija un identifikācija (sistēma paredzēta tikai reģistrētiem lietotājiem);
- 2) starpiestāžu IKT pakalpojumu apskate, meklēšana (universāla, brīva teksta meklēšana), izvēle un pieprasīšana no starpiestāžu IKT pakalpojumu kataloga (informācija no VIRSIS 1);
- 3) lietotāju tiesību saņemt IKT pakalpojumus kontrole;
- 4) “on-line” (pašapkalpošanās) pieteikumu apstrāde:
 - visu veidu starpiestāžu IKT pakalpojumu pieprasījumu apstrāde (tajā skaitā informācijas pakalpojumiem – “fiksētu” datu kopu pieprasījumiem);
 - incidentu un problēmu pieteikumu apstrāde;
 - IKT pakalpojumu un IKT resursu izmaiņu pieprasījumu apstrāde;

- tiesību saņemt IKT pakalpojumus pieprasījumu (tajā skaitā datu atļauju) apstrāde;
- 5) automatizēts “1. līmeņa” atbalsts incidentu pieteikumiem;
 - 6) automatizēta darba plūsmu vadība un notifikācijas:
 - pakalpojumu pieprasījumu eskalācija pakalpojumu sniedzējiem;
 - incidentu un problēmu pieteikumu eskalācija;
 - izmaiņu pieprasījumu eskalācija;
 - tiesību pieprasījumu eskalācija pakalpojumu turētājiem;
 - uzdevumu veikšanas laiku kontrole;
 - administratīva eskalācija;
 - automatizēta iesaistīto informēšana;
 - 7) atskaišu un apkopojumu nodrošināšana, informācijas analīze;
 - 8) informācijas apmaiņa ar VIRSIS 1 (IKT pakalpojumu un IKT resursu reģistriem);
 - 9) funkcionalitāte, ko nodrošina integrācija ar saistītām koplietošanas komponentēm (precizējama, veidojot risinājuma arhitektūru).

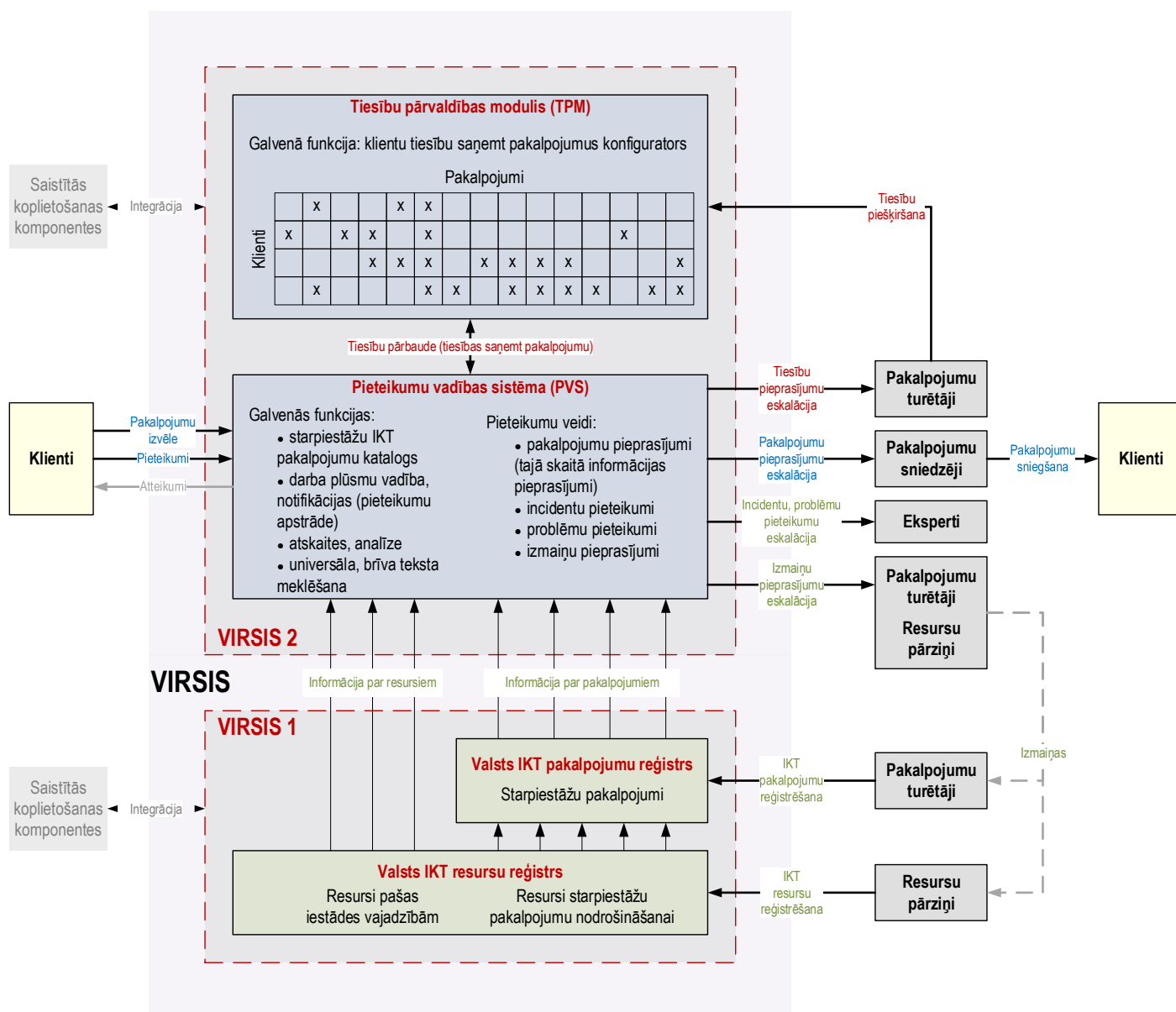
2.1.2. IKT pakalpojumu pieprasījumu tiesību pārvaldības modulis (TPM):

- 1) lietotāju tiesību saņemt pakalpojumus piešķiršana (reģistrēšana tiesību reģistrā);
- 2) lietotāju tiesību saņemt pakalpojumus pārbaude (akceptēšana vai noraidīšana).

2.2. Pieteikumu vadības sistēmas (VIRSIS 2) arhitektūra un tehnoloģijas.

VIRSIS 2 funkcionalitāti paredzēts nodrošināt izmantojot “mikroservisu” arhitektūru, un pielietojot “konteineru” tehnoloģijas atbilstoši VARAM informatīvajam ziņojumam “Par valsts pārvaldes informācijas sistēmu arhitektūras reformu”.

2.3. VIRSIS funkcionālā shēma.



VISPĀRĒJI SADARBĪBAS NOSACĪJUMI

1. Pasūtītāja un Izpildītāja savstarpējā komunikācija jānodrošina latviešu valodā.
2. Izpildītājam darbi jāveic un visi nodevumi jāpiegādā saskaņā ar šiem nosacījumiem, Latvijas Republikas normatīvo aktu un Eiropas Komisijas/Parlamenta/padomes direktīvu/regulu prasībām.
3. Darbu vadības sanāksmes:
 - 3.1. Lai nodrošinātu komunikāciju un lēmumu pieņemšanu, Izpildītājs un Pasūtītājs darbu īstenošanas laikā, ja nepieciešams, nodrošinās kopējas darbu vadības sanāksmes, kurās piedalīsies pilnvarotie pušu pārstāvji un kontaktpersonas.
 - 3.2. Pasūtītājs ir tiesīgs pieaicināt sanāksmēs projektā ieinteresētās puses – piemēram, projekta īstenotāju, projekta sadarbības partnerus.
 - 3.3. Darbu vadības sanāksmes notiks latviešu valodā.
 - 3.4. Darbu vadības sanāksmes notiks Pasūtītāja norādītajās telpās vai tiešsaistē.
 - 3.5. Izpildītājam jānodrošina sanāksmju protokolēšana un 2 darba dienu laikā pēc sanāksmes jāiesniedz protokoli Pasūtītājam saskaņošanai un apstiprināšanai.
 - 3.6. Sanāksmju protokolos ir jāiekļauj vismaz sanāksmes darba kārtības jautājumi, pieņemto lēmumu saraksts, atbildīgās personas, izpildes termiņi un pārskats par iepriekšējās sanāksmēs nolemtu jautājumu izpildi.
 - 3.7. Darbu vadības sanāksmes tiks organizētas pēc vajadzības, par to paziņojot vismaz trīs darba dienas iepriekš (pievienojot ierosināto sanāksmes darba kārtību), bet ne retāk kā 1 (vienu) reizi nedēļā un obligāti noturot pirmo darbu vadības sanāksmi 1 (vienas) nedēļas laikā pēc Darba uzdevuma parakstīšanas.

NODEVUMU SAGATAVOŠANAS UN PIENĒMŠANAS-NODOŠANAS KĀRTĪBA

1. Darbu izpildes nosacījumi

- 1.1. Izpildītāja pienākums ir 5 darba dienu laikā pēc darba uzdevuma parakstīšanas organizēt darbu izpildes uzsākšanas (*kick-off*) sanāksmi, kurā Izpildītājs prezentē darbu pieeju un saskaņo to ar Pasūtītāju.
- 1.2. Izpildītājs nodevumus sagatavo MS Word, MS Excel vai MS PowerPoint elektronisku dokumentu formā un nodevumos izmantotās shēmas piegādā MS Visio formātā.
- 1.3. Pēc Pasūtītāja norādījuma Darba uzdevuma izpildes gaitā Izpildītāja pienākums ir sadarboties ar Pasūtītāja norādītajām iestādēm (līdz 7 iestādēm), lai nodrošinātu iestāžu vajadzību un pieredzes apzināšanu, iesaistītu tās prasību definēšanā, kā arī veiktu darba rezultātu validēšanu.
- 1.4. Nodevumi jāapraksta latviešu valodā, papildus, kā pielikumi var tikt pievienoti materiāli angļu valodā.
- 1.5. Pirms katra nodevuma izveides uzsākšanas Izpildītājs veic nodevuma satura rādītāja un saturā iekļaujamās informācijas saskaņošanu ar Pasūtītāju.
- 1.6. Darbu izpilde jāveic saskaņā ar Darba uzdevuma nodevumu termiņiem, pirms nodevumu piegādes nodrošinot nodevumu iteratīvu saskaņošanu ar Pasūtītāju.
- 1.7. Nodevumus un to versijas Izpildītājs izvieto Pasūtītāja noteiktā tiešsaistes koplietošanas vidē (ziņas par atjaunošanu nosūtot e-pasta sūtījuma veidā).
- 1.8. Nodevumi, kas ir gan izstrādes posmā, gan saskaņoti, ir pieejami pasūtītājam Pasūtītāja noteiktā tiešsaistes koplietošanas vidē visā Darba uzdevuma izpildes laikā.

2. Nodevumu saskaņošana

- 2.1. Pēc nodevuma piegādes (saskaņā ar Darba uzdevumā 5. punktā noteiktajiem nodevumu piegādes termiņiem) un demonstrēšanas (prezentācijas) Pasūtītājs 10 (desmit) darba dienu laikā izskata iesniegto nodevumu un sniedz atzinumu par nodevuma saskaņošanu vai pieprasījumu labojumu veikšanai.
- 2.2. Saņemot pieprasījumu nodevuma labošanai, Izpildītājam 5 darba dienu laikā ir jāveic nepieciešamie labojumi un atkārtoti jāiesniedz nodevums izskatīšanai (aktivitātes izpildi atkārtoti, līdz no Pasūtītāja tiek saņemts atzinums par nodevuma akceptēšanu).
- 2.3. Pasūtītājs veic iesniegtās dokumentācijas izskatīšanu un nepieciešamības gadījumā fiksē identificētās nepilnības, izmantojot MS Word programmatūras komentāru funkcionalitāti un izmaiņu reģistrēšanas (angl. *track changes*) režīmu.
- 2.4. Ja darbu izpildes gaitā rodas apstākļi akceptēto nodevumu satura izmaiņām, Izpildītāja pienākums ir ziņot par šādu izmaiņu nepieciešamību, savukārt Pasūtītājs ir tiesīgs pieprasīt saskaņoto vai akceptēto nodevumu izmaiņas. Pasūtītājs un Izpildītājs abpusēji vienojas par saskaņoto vai akceptēto nodevumu izmaiņām un atkārtotas saskaņošanas kārtību.