



IKT arhitektūras vadlīnijas -

Projekta IT pārvaldības procesu novērtējuma sagatave

1.0.0 versija

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM/2017/6

2017. gada 01. decembris

**Apstiprinājumi**

**Darba pakas „IKT arhitektūras pārvaldība” vadības grupa**

|  |  |
| --- | --- |
| Saskaņots:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / .......... ................ / | Saskaņots:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / .......... ................ / |
| Lauris Linabergs | Uģis Bisenieks |
| 2017. gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | 2017. gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| Saskaņots:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / .......... ................ / | Saskaņots:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / .......... ................ / |
| Gints Šakarnis | Renārs Felcis |
| 2017. gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | 2017. gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Darba pakas „IKT arhitektūras pārvaldība” darba pakas virziena “IKT arhitektūras vadlīniju izstrāde un ieviešana” komanda**

|  |  |
| --- | --- |
| Saskaņots:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / .......... ................ / | Saskaņots:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / .......... ................ / |
| Sergejs Ņesterovs | Dita Gabaliņa |
| 2017. gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | 2017. gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Izmaiņu** **lapa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datums | Versija | Apraksts |
| 2017.04.07 | 0.1.0 | Dokumenta sākotnējā versija |
| 2017.04.21 | 0.1.1 | Dokuments papildināts ar darba pakas virziena “IKT arhitektūras vadlīniju izstrāde un ieviešana” komandas precizējumiem un komentāriem |
| 2017.05.05 | 0.2.0 | Dokumentā iestrādāti labojumi atbilstoši darba pakas virziena “IKT arhitektūras vadlīniju izstrāde un ieviešana” komandas komentāriem |
| 2017.05.19 | 0.2.1 | Dokuments papildināts ar piesaistīto sadarbības partneru (VRAA un PMLP) speciālistu komentāriem |
| 2017.06.02 | 0.3.0 | Dokumentā iestrādāti labojumi atbilstoši sadarbības partneru speciālistu komentāriem |
| 2017.06.16 | 0.4.0 | Pārstrukturētas dokumenta sadaļas |
| 2017.06.30 | 0.4.1 | Dokumentā iekļautā informācija pielāgota pārstrukturētajām sadaļām  |
| 2017.07.14 | 0.4.2 | Dokumentā iekļautā informācija salāgota ar dokumentu “IKT arhitektūras vadlīnijas – Kopējo prasību vadlīnijas” |
| 2017.07.28 | 0.4.3 | Dokumentā iekļautā informācija salāgota ar dokumentu “IKT arhitektūras vadlīnijas - Projekta kvalitātes nodrošināšanas plāna sagatave” |
| 2017.08.04 | 0.4.4 | Dokumentā iekļautā informācija salāgota ar dokumentu “IKT arhitektūras vadlīnijas - IT risinājumu sadarbspējas specificēšanas vadlīnijas” |
| 2017.08.18 | 0.4.5 | Dokumentā iekļautā informācija salāgota ar dokumentu “IKT arhitektūras vadlīnijas - IT risinājumu sadarbspējas projektējuma vadlīnijas” |
| 2017.09.01 | 0.4.6 | Dokumentā iekļautā informācija salāgota ar dokumentu “IKT arhitektūras vadlīnijas - IT risinājumu sadarbspējas izstrādes vadlīnijas” |
| 2017.09.15 | 0.4.7 | Dokumentā iekļautā informācija salāgota ar dokumentu “IKT arhitektūras vadlīnijas - IT risinājumu ieviešanas vadlīnijas” |
| 2017.09.29 | 0.5.0 | Dokuments papildināts ar darba pakas virziena “IKT arhitektūras vadlīniju izstrāde un ieviešana” komandas otrās caurskates komentāriem |
| 2017.10.13 | 0.5.1 | Dokumentā veikti labojumi atbilstoši darba pakas virziena “IKT arhitektūras vadlīniju izstrāde un ieviešana” komandas otrās caurskates komentāriem |
| 2017.10.27 | 0.9.0 | Dokuments saskaņots darba pakas virziena “IKT arhitektūras vadlīniju izstrāde un ieviešana” komandā |
| 2017.11.09 | 0.9.1 | Dokuments papildināts ar precizējumiem, kas izriet no kontroljautājumu validācijas pret EIS izstrādes un attīstības projektu |
| 2017.11.23 | 0.9.2 | Dokuments papildināts ar precizējumiem, kas izriet no VRAA komentāriem |
| 2017.12.01 | 1.0.0 | Dokumenta apstiprinātā versija |

Saturs

[1. Ievads 3](#_Toc494868324)

[1.1. Dokumenta nolūks 3](#_Toc494868325)

[1.2. Dokumenta mērķauditorija 3](#_Toc494868326)

[1.3. Saīsinājumi 3](#_Toc494868327)

[1.4. Saistītie dokumenti 3](#_Toc494868328)

[2. Projekta un projekta atbalsta procesu karte 4](#_Toc494868329)

[2.1. Iestādes pārvaldības procesi 4](#_Toc494868330)

[2.2. IKT pārvaldības procesi 5](#_Toc494868331)

[3. Kontroljautājumi 7](#_Toc494868332)

# Ievads

## Dokumenta nolūks

Dokuments ir IKT attīstības projektu plānošanas palīgmateriāls, kas paredzēts IKT attīstības projektu plānošanas atbalstam un projekta norises kontrolei projekta realizācijas laikā, lai pārliecinātos:

1. vai ir iedibināti un darbojas IKT attīstības projektam nepieciešamie projekta vadības un projekta atbalsta procesi,
2. vai projekta izpildes gaitā ir sagatavoti un nodrošināti IKT risinājuma darbināšanai un uzturēšanai nepieciešamie atbalsta procesi.

Dokuments satur sarakstu rekomendējamo projekta vadības un IKT risinājumu atbalsta procesu sarakstu, ka arī sarakstu ar kontroljautājumiem, kas ļauj pārliecināties, ka projektā iedibinātie procesi sasniedz to mērķus.

## Dokumenta mērķauditorija

Personas, kas iesaistītas IKT attīstības projektu plānošanā un realizācijā, tai skaitā projektu īstenojošās iestādes darbinieki, piesaistītie konsultāciju pakalpojumu sniedzēju speciālisti un projekta aktivitāšu īstenošanai piesaistīto izpildītāju speciālisti.

## Saīsinājumi

Dokumentā lietotie saīsinājumi:

| **Saīsinājums** | **Skaidrojums** |
| --- | --- |
| ES | Eiropas savienība |
| IKT | Informācijas un komunikāciju tehnoloģija |
| IS | Informācijas sistēma |
| IT | Informācijas tehnoloģija |

## Saistītie dokumenti

| **Nr.** | **Nosaukums** |
| --- | --- |
| 1. | VARAM, IKT arhitektūras vadlīnijas, tai skaitā: |
| 1.1A. | Kopējo prasību vadlīnijas  |
| 1.1B. | Kopējo prasību novērtējuma sagatave |
| 1.2A. | IT risinājumu sadarbspējas specificēšanas vadlīnijas |
| 1.2B. | IT risinājumu sadarbspējas specifikāciju pārbaudes sagatave |
| 1.3A. | IT risinājumu sadarbspējas projektējuma vadlīnijas  |
| 1.3B. | IT risinājumu sadarbspējas projektējuma pārbaudes vadlīnijas |
| 1.4A. | IT risinājumu sadarbspējas izstrādes vadlīnijas |
| 1.4B. | IT risinājumu sadarbspējas izstrādes novērtējuma sagatave |
| 1.5A. | IT risinājumu ieviešanas vadlīnijas |
| 1.5B. | IT risinājumu ieviešanas pārbaudes novērtējuma sagatave |
| 1.6. | Projekta IT pārvaldības procesu novērtējuma sagatave (šis dokuments) |
| 1.7. | Projekta kvalitātes nodrošināšanas plāna sagatave |

# Projekta un projekta atbalsta procesu karte

Šajā sadaļā apkopoti procesi, kas nepieciešami sekmīgai IKT attīstības projekta realizācijai. Procesu saraksts sagatavots par pamatu ņemot standartus ISO 12207:2008 “Programmatūras dzīves cikla procesi”, ISO 15288:2015 “Sistēmas dzīves cikla procesi” un tos papildinot ar IKT attīstības projektam būtiskajiem IT pārvaldības ietvara COBIT 5 procesiem. Katram procesam norādīts procesa mērķis un nepieciešamība IKT attīstības projekta sekmīgai realizācijai, kā arī norādīts atbilstošais standarts, kur process aprakstīts detalizētāk.

## Iestādes pārvaldības procesi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Process** | **Mērķis** | **Piemērojamie normatīvi un standarti (angliskie nosaukumi)** |
| Iepirkuma process | Procesa mērķis ir nodrošināt iespēju veikt publiskos iepirkumus. Process nepieciešams, lai varētu pasūtīt IKT attīstības projektos paredzēto aktivitāšu izpildi ārpakalpojumu sniedzējiem. | 2017. gada 28. februāra Ministru kabineta noteikumi Nr. 107 “Iepirkuma procedūru un metu konkursu norises kārtība”ISO 12207 (*Acquisition Process*), 15288 (*Acquisition Process*) |
| Projektu portfeļa vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt iestādē realizējamo projektu un programmu koordinētu visu iestādes projektu pārvaldību, lai nodrošinātu optimālu resursu izmantošanu atbilstoši organizācijas darbības un finanšu mērķiem, vienlaikus ievērojot noteiktos ierobežojumus un ārējos faktorus.  | ISO 12207 (*Project Portfolio Management Process*), COBIT 5 (*AP005 – Manage Portfolio*) |
| Projektu un programmu vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt plānveidīgu, organizētu un kontrolētu projektu norisi, kā arī koordināciju starp vairākiem saistītiem projektiem. Ja IKT attīstības projekts sastāv no vairākiem apakšprojektiem, ir projektu programmas vadošais projekts vai kā savādāk cieši saistīts ar citiem projektiem, tad ir būtiski, lai IKT attīstības projekta gaita un rezultāti tiktu vērtēti un kontrolēti kontekstā ar saistītajiem projektiem kā viens veselums. | LVS ISO 21500:2016 - Projektu vadības vadlīnijas, *PM² Project Management Methodology Guide - Open Edition*, ISO 15288 (*Technical Management Process*), COBIT 5 (*BAI01 – Manage Programmes and Projects*) |
| Materiāli tehnisko resursu vadības process | Procesa mērķis ir garantēt, ka iestāde uztur, attīsta un nodrošina pieejamību IKT infrastruktūrai gan IKT attīstības projekta, gan citām vajadzībām. IKT infrastruktūra var būt gan projekta realizētāja valdījumā, gan tikt ņemta no ārpakalpojumu sniedzējiem. | ISO 12207 (*Infrastructure Management Process*), COBIT 5 (BAI09 - *Manage Assets*) |
| Personāla vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt iestādei spēju piesaistīt nepieciešamos darbiniekus, tai skaitā piesaistīt IKT attīstības projekta realizācijai nepieciešamo personālu. | ISO 12207 (*Human Resource Management Process*), COBIT 5 (*AP007 – Managa Human Resources*) |
| Kvalitātes vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt iestādes spēju kontrolēt procesu, projektu un rezultātu kvalitāti, tai skaitā IKT attīstības projekta rezultātu kvalitāti. | ISO 12207 (*Quality Management Process*), 15288 (*Quality Management Process*), COBIT 5 (*AP011 – Manage Quality*) |
| Finanšu vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt iestādes spēju pārvaldīt finanses, tai skaitā pārvaldīt IKT attīstības projekta finanses. | COBIT 5 (AP006 – Manage Budget and Costs) |
| Izmaiņu vadības process | Process nodrošina iestādes spēju vadīt izmaiņas, tai skaitā spēju identificēt un aprakstīt izmaiņas, spēju saskaņot izmaņas, spēju realizēt un ieviest izmaiņas, kā arī spēju apziņot par plānotajām izmaiņām ietekmētās puses. Spēja nepieciešama gan IKT attīstības projektu vadībai mainīgu apstākļu vidē, gan IKT attīstības projektu rezultātu ieviešanai iestādes darbībā. | COBIT 5 (BAI06 – Manage Changes),  |

## IKT pārvaldības procesi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Process** | **Mērķis** | **Piemērojamie standarti (angliskie nosaukumi)** |
| Konfigurācijas vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt IKT resursu, tai skaitā attīstības projektu nodevumu uzskaiti, vadību, uzglabāšanu un pieejamību iesaistītajām personām. Procesam vajadzētu būt iedibinātam visiem iestādes IKT resursiem, kuru var pielāgot atsevišķi katra konkrētā IKT attīstības projekta vajadzībām . | ISO 12207 (*Configuration Management Process*), 15288 (*Configuration Management Process*), COBIT 5 (*BAI010 – Manage Configuration*) |
| Informācijas vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt elektroniskās informācijas uzskaiti, apriti, uzglabāšanu un pieejamību IKT ieinteresētajām personām.  | ISO 12207 (*Information Management Process*), 15288 (*Information Management Process*), COBIT 5 (*BAI08 –* *Manage Knowledge*) |
| Darbības nepārtrauktības vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt iestādes darbības nepārtrauktību, tai skaitā nodrošināt, ka ir plānota un kontrolēta IKT attīstības projektu ietvaros radīto risinājumu nepārtrauktība vai vismaz paredzēti scenāriji kā rīkoties šo risinājumu pieejamības pārtraukumu gadījumā. | COBIT 5 (*DSS04 – Manage Continuity*) |
| Drošības vadības process | Procesa mērķis ir kontrolēt informācijas drošības riskus, tai skaitā apzināt IKT attīstības projekta ietvaros radīto risinājumu drošības riskus un paredzēt nepieciešamos drošības aizsardzības pasākumus. | COBIT 5 (*AP013 – Manage Security*) |
| Kapacitātes un pieejamības vadības process | Procesa mērķis ir nodrošināt ka iestāde spēj paredzēt un sniegt IKT projekta ietvaros radīto risinājumu pieejamību un veiktspēju lietotājiem nepieciešamajā apjomā.  | COBIT 5 (*Manage Availability and Capacity*) |
| Uzturēšanas process | Procesa mērķis ir nodrošināt, ka tiek kontrolēta IKT attīstības projekta ietvaros izstrādāto risinājumu darbība, tiek veikta nepieciešamā regulārā apkope un tiek sniegts atbalsts risinājuma izmantotājiem. | ISO 12207 (*Mantenance Process*), 15288 (*Mantenance Process*) |
| Pieteikumu, Incidentu un Problēmu vadības procesi | Incidentu pārvaldības procesa mērķis ir nodrošināt IKT attīstības projekta ietvaros radīto risinājumu kļūdu, problēmu, konsultāciju un cita veida incidentu reģistrāciju un apstrādi. Būtiski, lai iespēja pieteikt kļūdas tiktu nodrošināta visiem risinājuma izmantotājiem, tai skaitā sabiedrībai un sadarbības partneru pārstāvjiem. | ISO 12207 (*Software Problem Resolution Process*), COBIT 5 (*DSS02 - Manage service requests and incidents*) |
| Risinājumu darbināšanas process | Procesa mērķis ir nodrošināt, ka tiek veiktas regulārās darbības, kas nepieciešamas sekmīgai IKT attīstības projekta ietvaros radīto risinājumu darbināšanai, tai skaitā tiek kontrolēta risinājuma darbināšanai nepieciešamo IT pakalpojumu un IKT infrastruktūras pieejamība. | COBIT 5 (*DSS01 - Manage Operations*) |

# Kontroljautājumi

Šajā sadaļā atrodami jautājumi, kas ļauj pārliecināties vai iestādē ir iedibināti IKT attīstības projektu sekmīgai realizācijai nepieciešamie procesi. Nav būtiski, lai šie procesi būtu formāli dokumentēti. Pietiek, ka iestādei ir šo procesu izpildei nepieciešamās kompetences, personāls, resursi un procesi faktiski tiek veikti.

Ja atbilde uz kontroljautājumu ir “Jā”, tas liecina ka nepieciešamie procesi ir iedibināti. Ja atbilde ir “Nē”, tas liecina, ka projektam nav iedibināti nepieciešamie procesi un nepieciešams izvērtēt vai projektu iespējams realizēt bez konkrētā procesa atbalsta vai nepieciešams veikt darbības procesa iedibināšanai.

| **Nr.** | **Process** | **Kontroljautājums** | **Atbilde** | **Komentārs[[1]](#footnote-1)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jā** | **Nē** | **Daļēji** | **NA[[2]](#footnote-2)** |
| 1. | Iepirkuma process | Vai IKT projektam ir nodrošināti nepieciešamie cilvēkresursi un kompetence publisko iepirkumu realizēšanai?  |  |  |  |  |  |
| 2. | Iepirkuma process | Vai IKT projektam ir nodrošināti cilvēkresursi un kompetences IKT iepirkumu tehnisko specifikāciju sagatavošanai? Ja nav, vai ir paredzēts piesaistīt ārējos konsultantus tehnisko specifikāciju sastādīšanai? |  |  |  |  |  |
| 3. | Projektu portfeļa vadības process | Ja iestādē tiek realizēti vairāki IKT vai ar tām saistīti projekti, vai iestādē ir noteikts atbildīgais par projektu portfeļa vadību un tiek kontrolētas projektu savstarpējās atkarības? |  |  |  |  |  |
| 4. | Projektu un programmu vadības process | Vai iestādē ir izstrādāts, ieviests un ievērots projektu un programmu vadības process? |  |  |  |  |  |
| 5. | Projektu un programmu vadības process | Vai iestādei ir nepieciešamie cilvēkresursi un kompetence projektu un programmu vadībai? |  |  |  |  |  |
| 6. | Infrastruktūras vadības process | Vai iestādei ir nepieciešamie resursi vai noslēgti atbilstoši ārpakalpojumu līgumi IKT attīstības projektam nepieciešamās infrastruktūras nodrošināšanai? |  |  |  |  |  |
| 7. | Personāla vadības process | Vai ir identificēti un ir pieejami IKT attīstības projektam nepieciešamie projekta īstenotāja cilvēkresursi? Ja tie nav esoši iestādes darbinieki, tad vai ir sagatavots plāns kā tos piesaistīt? |  |  |  |  |  |
| 8. | Personāla vadības process | Vai ir IKT attīstības projektā iesaistītajam personālam ir nepieciešamās kompetences? Ja tās nav pietiekamas, vai ir veiktas vai plānotas nepieciešamās apmācības? |  |  |  |  |  |
| 9. | Kvalitātes vadības process | Vai projektam ir noteikts kvalitātes pārvaldnieks? |  |  |  |  |  |
| 10. | Kvalitātes vadības process | Vai kvalitātes pārvaldniekam ir pieredze IKT projekta nodevumu kvalitātes kontroles plānošanā un veikšanā? Ja nē, vai ir plāns, kā nodrošināt nepieciešamās kompetences un cilvēkresursus kvalitātes vadības aktivitāšu plānošanai un veikšanai? |  |  |  |  |  |
| 11. | Finanšu vadības process | Vai ir noteikts atbildīgais un nozīmēti nepieciešamie cilvēkresursi IKT attīstības projekta finanšu plānošanai un uzskaitei? |  |  |  |  |  |
| 12. | Izmaiņu vadības process  | Vai ir definēta procedūra izmaiņu aprakstīšanai, saskaņošanai, izziņošanai un ieviešanai? Ja nav, tad vai šāda procedūra ir definēta atsevišķi IKT attīstības projektam? |  |  |  |  |  |
| 13. | Izmaiņu vadības process | Vai iestādei ir kompetences un cilvēkresursi, un tie ir pieejami IKT attīstības projekta ietekmēto biznesa procesu, programmatūras, infrastruktūras un normatīvo aktu izmaiņu ieviešanai? Ja nav – vai ir plāns, kā nodrošināt nepieciešamās izmaiņas? |  |  |  |  |  |
| 14. | Konfigurācijas vadības process | Vai visiem IKT attīstības projekta dalībniekiem ir zināms saraksts ar projekta nodevumiem, kur tie tiek glabāti un kā tiem piekļūt? |  |  |  |  |  |
| 15. | Konfigurācijas vadības process | Vai IKT attīstības projekta nodevumiem ir noteikta identifikācijas un izmaiņu izsekošanas pieeja? |  |  |  |  |  |
| 16. | Informācijas vadības process | Vai ir noteikts kāda informācija IKT attīstības projekta ietvaros tiks uzkrāta, kā tā tiks dokumentēta, kur tā tiks uzglabāta un kā tai varēs piekļūt? |  |  |  |  |  |
| 17. | Informācijas vadības process | Vai IKT attīstības projektam ir saskaņots komunikācijas plāns? |  |  |  |  |  |
| 18. | Informācijas vadības process | Vai ir nodrošināta savlaicīgas un pietiekamas informācijas pieejamība visām projekta ieinteresētajām pusēm, tai skaitā sabiedrībai saskaņā ar labo atvērtās valsts pārvaldes praksi? |  |  |  |  |  |
| 19. | Darbības nepārtrauktības vadības process | Vai IKT risinājumiem ir veikta riska analīze un noteikts maksimālais pieļaujamais risinājuma nepieejamības ilgums, maksimālais pieļaujamais datu nepieejamības ilgums un maksimālais pieļaujamais datu zudumu apjoms? |  |  |  |  |  |
| 20. | Darbības nepārtrauktības vadības process | Vai IKT risinājumam ir datu rezerves kopēšanas plāns un vai tas tiek ievērots? Ja IKT risinājums ir izstrādes stadijā vai tam IKT attīstības projekta ietvaros ir paredzēts izstrādāt datu rezerves kopēšanas plānu? |  |  |  |  |  |
| 21. | Darbības nepārtrauktības vadības process | Vai ir sagatavots scenārijs kā rīkoties sistēmas darbības traucējumu gadījumā dažādu scenāriju gadījumā? Ja IKT risinājums ir izstrādes stadijā vai IKT attīstības projekta ietvaros ir paredzēts šādu rīcības plānu izstrādāt? |  |  |  |  |  |
| 22. | Drošības vadības process | Vai iestādei ir noteikts drošības pārvaldnieks, kas atbild par informācijas sistēmu un informācijas resursu drošību?  |  |  |  |  |  |
| 23. | Drošības vadības process | Vai informācijas sistēmām un informācijas resursiem ir veikta risku analīze un sagatavots risku apstrādes plāns? |  |  |  |  |  |
| 24. | Kapacitātes un pieejamības vadības process | Vai iestādē tiek uzraudzīta resursu un pakalpojumu pieejamība, atdeve un kapacitāte, un atbilstoši iegūtiem mērījumiem tiek prognozētas nepieciešamās izmaiņas?  |  |  |  |  |  |
| 25. | Kapacitātes un pieejamības vadības process | Vai iestādē tiek reģistrēti resursu un procesu nepieejamības vai nepietiekamas kapacitātes incidenti?  |  |  |  |  |  |
| 26. | Kapacitātes un pieejamības vadības process | Vai iestādē tiek plānota resursu un procesu papildināšana, lai varētu nodrošināt nākotnē paredzamo pieprasījumu pēc resursiem un pakalpojumiem? |  |  |  |  |  |
| 27. | Uzturēšanas process | Vai iestāde ir izdalījusi vai paredz izdalīt resursus risinājuma darbības nodrošināšanai? |  |  |  |  |  |
| 28. | Uzturēšanas process | Vai ar programmatūras izstrādātājiem un infrastruktūras piegādātājiem ir noslēgts līgums par garantijas nodrošināšanu? |  |  |  |  |  |
| 29. | Pieteikumu, Incidentu un Problēmu vadības procesi | Vai iestādei ir iedibināta pieteikumu reģistrēšanas kārtība? |  |  |  |  |  |
| 30. | Pieteikumu, Incidentu un Problēmu vadības procesi | Vai iestādei ir norīkoti cilvēkresursi incidentu apstrādei? |  |  |  |  |  |
| 31. | Pieteikumu, Incidentu un Problēmu vadības procesi | Vai ir noteikta problēmu eskalācijas un risināšanas kārtība? |  |  |  |  |  |
| 32 | Risinājuma darbināšanas process | Vai ir sastādīts saraksts ar IKT attīstības projekta ietvaros radītā risinājuma sekmīgai darbināšanai nepieciešamām plānveida darbībām?  |  |  |  |  |  |
| 33. | Risinājuma darbināšanas process | Vai ir nodrošināts nepieciešamais personāls un kompetence, tai skaitā norīkoti katras darbības atbildīgie izpildītāji? |  |  |  |  |  |

1. - Komentārs jāpievieno obligāti, ja atbilde ir “Nē” vai “Daļēji” [↑](#footnote-ref-1)
2. - Nav attiecināms [↑](#footnote-ref-2)