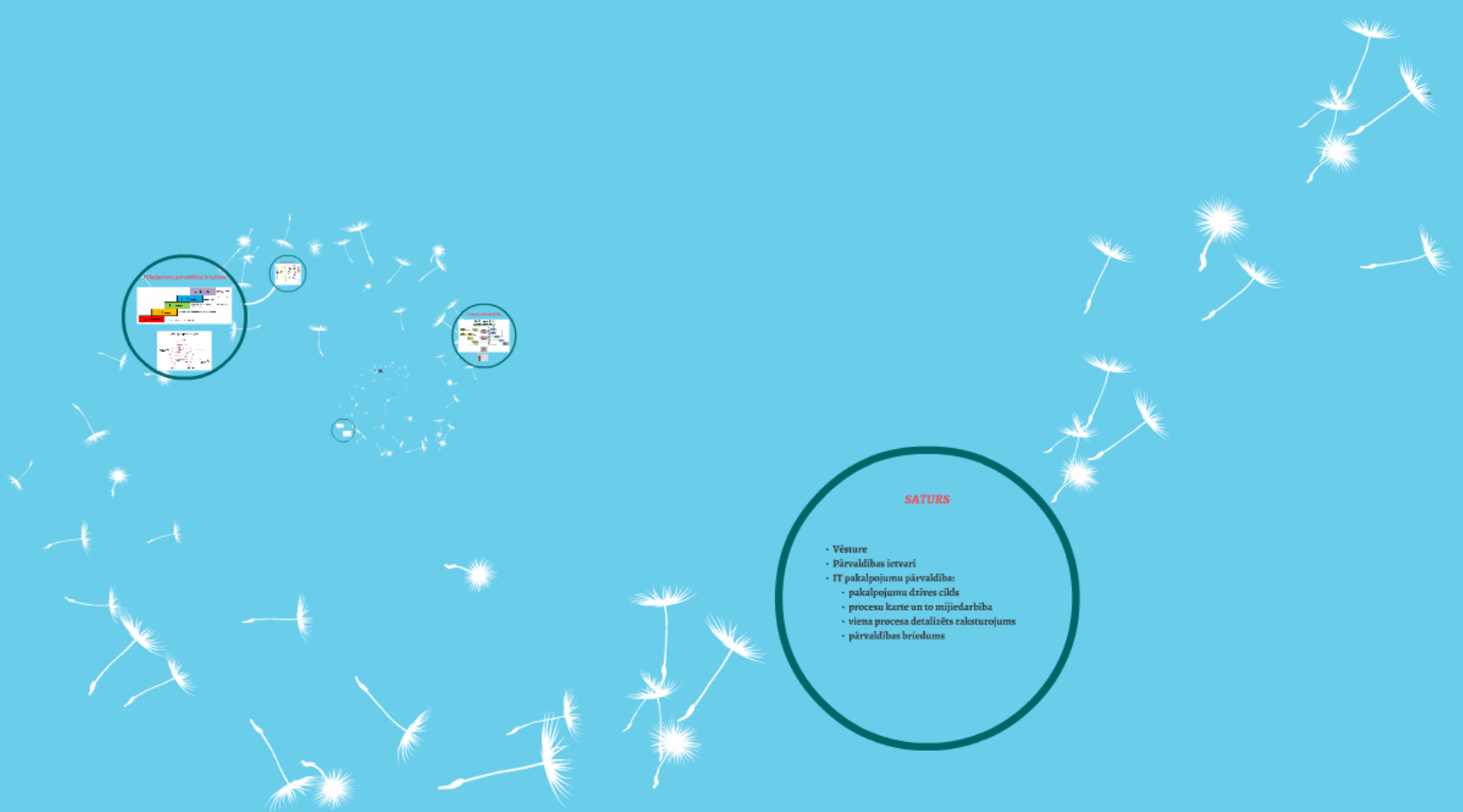


IKT pārvaldības labā prakse

Latvijas Republikas Valsts policijas ģenerāldirektorāts
Valsts policijas ģenerāldirektorāta ģenerālinspekcija
Valsts policijas ģenerālinspekcijas ģenerālinspektorāts

Valsts policijas ģenerāldirektorāta ģenerālinspekcijas ģenerālinspektorāts
Valsts policijas ģenerālinspekcijas ģenerālinspektorāts
Valsts policijas ģenerālinspekcijas ģenerālinspektorāts



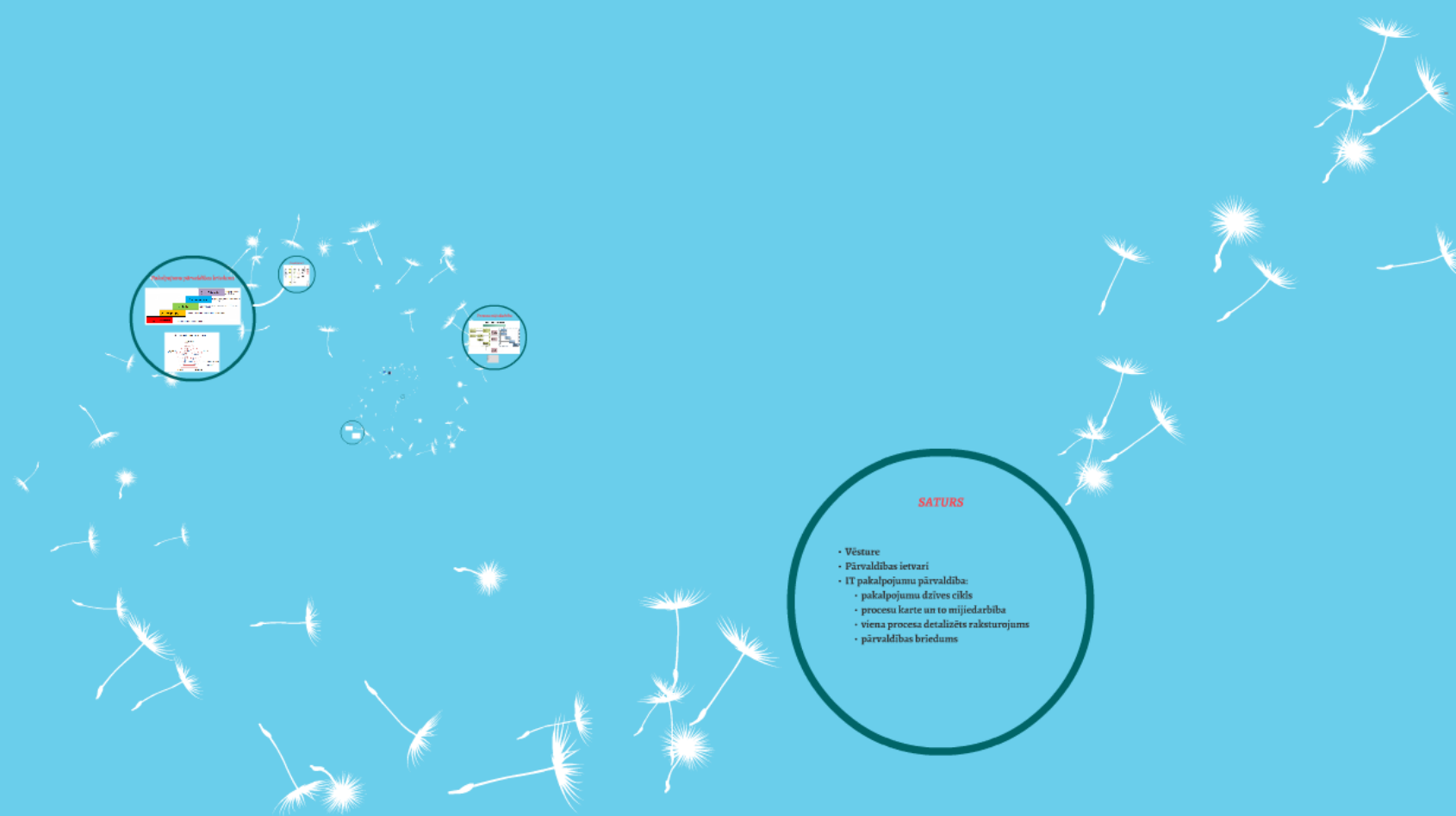
Deniss Kalāns, CISA

IKT pārvaldības labā prakse

Prezi, Inc. 2014. gada. Visas tiesības aizsargātas.
Prezi ir reģistrēta Prezi, Inc. un tās meitas uzņēmumu īpašība. Prezi ir reģistrēta Prezi, Inc. un tās meitas uzņēmumu īpašība.

Prezi ir reģistrēta Prezi, Inc. un tās meitas uzņēmumu īpašība. Prezi ir reģistrēta Prezi, Inc. un tās meitas uzņēmumu īpašība.

Prezi ir reģistrēta Prezi, Inc. un tās meitas uzņēmumu īpašība. Prezi ir reģistrēta Prezi, Inc. un tās meitas uzņēmumu īpašība.



SATURS

- Vēsture
- Pārvaldības ietvari
- IT pakalpojumu pārvaldība:
 - pakalpojumu dzīves cikls
 - procesu karte un to mijiedarbība
 - viena procesa detalizēts raksturojums
 - pārvaldības briedums

IKT p

Informācijas tehnoloģija (Information Technology – IT) ir zināšanu, metožu, paņēmieni un tehniskā aprīkojuma kopums, kas ar datoru un sakaru līdzekļu starpniecību nodrošina jebkuras informācijas iegūšanu, glabāšanu un izplatīšanu.

Komunikāciju (communication) tehnoloģijas, savukārt, ir saistītas ar informācijas apmaiņu, izmantojot speciālas sakaru ierīces

pārvaldības

Korporatīvās pārvaldības apakškopa, kas fokusējas uz informācijas tehnoloģijām, to izpildījumu un risku pārvaldību.

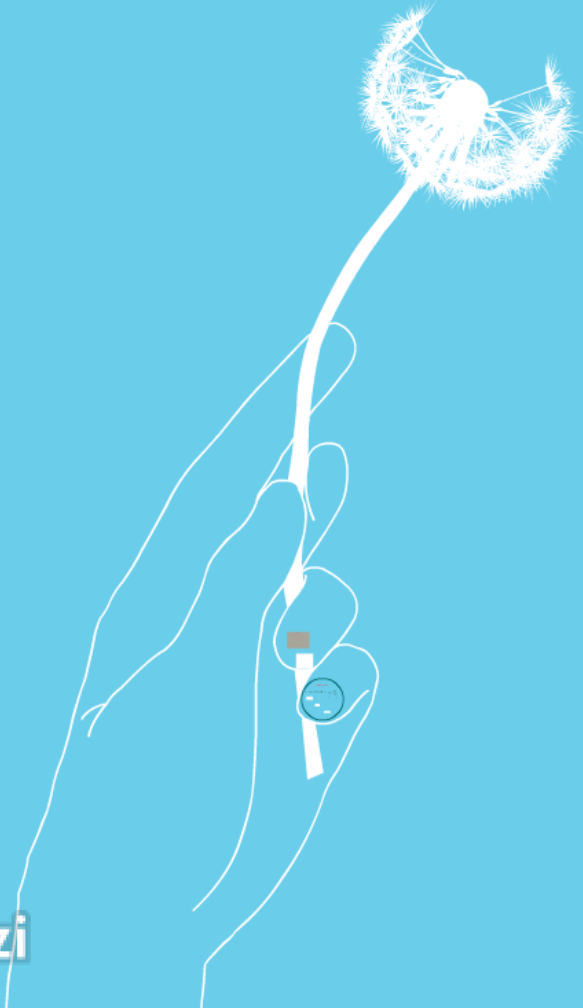
labā prakse

Standarti, grāmatas, publikācijas ...

SATURS

- **Vēsture**
- **Pārvaldības ietvari**
- **IT pakalpojumu pārvaldība:**
 - **pakalpojumu dzīves cikls**
 - **procesu karte un to mijiedarbība**
 - **viena procesa detalizēts raksturojums**
 - **pārvaldības briedums**





Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas

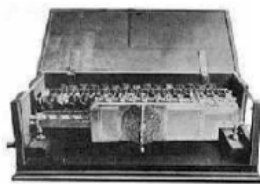
pirms mūsu ēras



1642



1673



1801



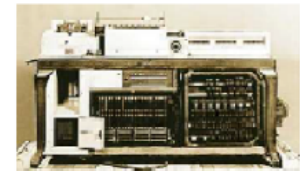
1820



1837



1884-1887



1941



1952



1964



1975



1977



1981



1984



Labā prakse

Informācijas tehnoloģiju korporatīvā pārvaldība



Korporatīvās pārvaldības principus nodefinēja 90-to gadu sākumā:

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (USA)
- Cadbury Report (UK)
- King Report (South Africa)



pamatā balstīts uz AS8015-2005



korporatīvā pārvaldība

Korporatīvas pārvaldības principus nodefinēja 90-to gadu sākumā:

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (USA)
- Cadbury Report (UK)
- King Report (South Africa).

Korporatīvas pārvaldības principus nodefinēja 90-to gadu sākumā:

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (USA)
- Cadbury Report (UK)
- King Report (South Africa).



AS8015-2005



ISO/IEC 38500:2008(en)

COBIT[®] 5

AN ISACA[®] FRAMEWORK

Pārvaldība

VĒRTĪBAS
RADĪŠANA

STRATĒĢISKĀ
PIESKAŅOŠANA

IT PĀRVALDĪBA

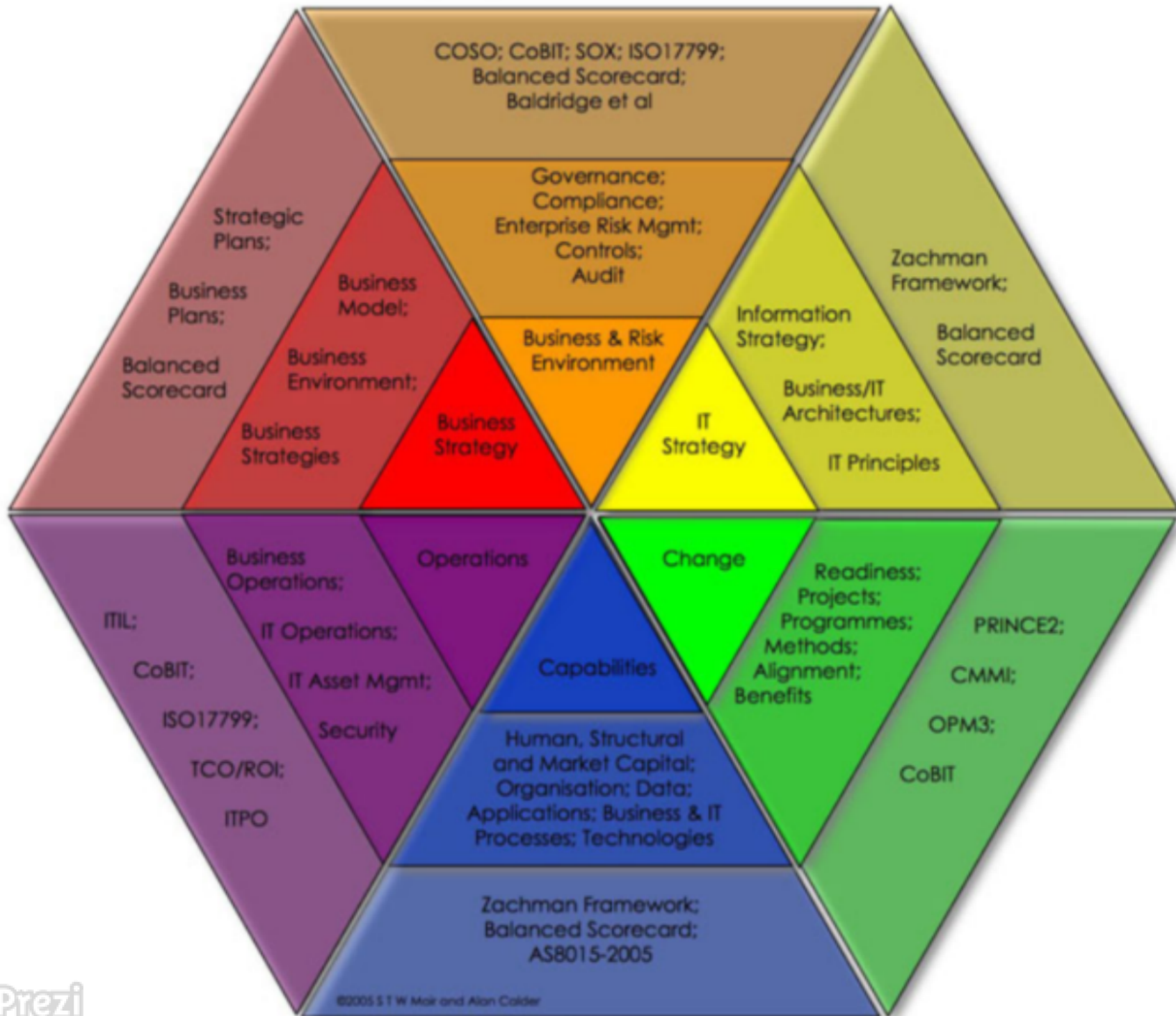
REZULTĀTU
MĒRĪŠANA

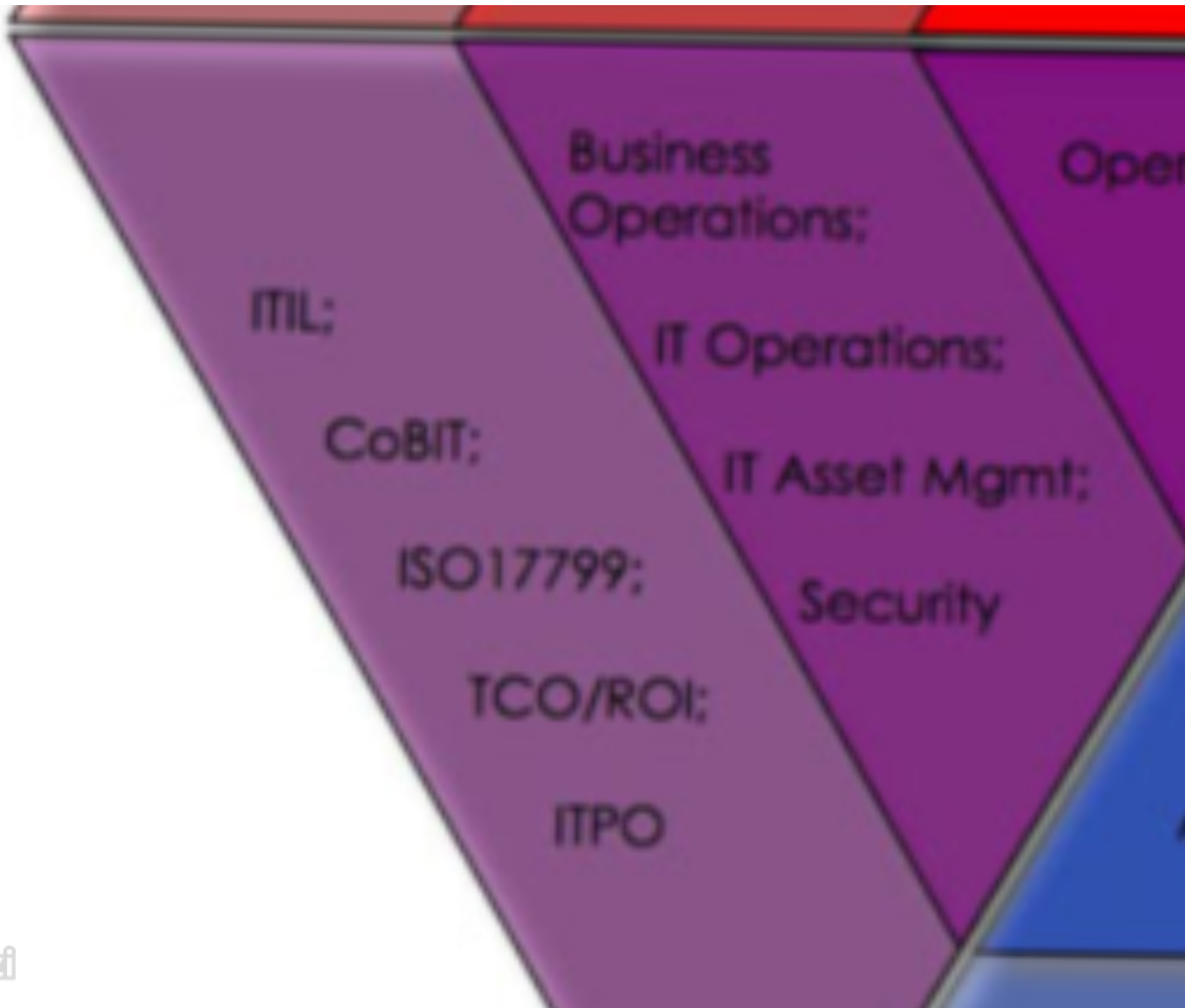
RĪSKU
PĀRVALDĪBA

RESURSV
PĀRVALDĪBA



IT pārvaldības ietvars







ITIL

ITIL ir patērētāju orientēta, lai uzlabotu pakalpojumu kvalitāti, nodrošinot, lai pakalpojumi būtu pieejami, izdevīgi un droši. ITIL ir pasaulē visplašāk izmantotā IT pakalpojumu vadības sistēma.

IT infrastruktūras bibliotēkas vēsture

ITIL v1 – pamatpublikācijas

Apvienotās Karalistes valdības aģentūra «Central Computer and Telecommunications Agency» (CCTA) 1989. gadā sāk izdot metodikas grāmatas, kuru skaits 1996. gadā pārsniedza 30.

ITIL v2 – konsolidācija

Pēc CCTA pievienošanas «Office of Government Commerce» (OGC) 2000. gadā tiek pieņemts lēmums konsolidēt iepriekš izdotās publikācijas 9 loģiskajos komplektos. Grāmatas tiek papildinātas un pēdējā no publikācijām ir 2006. gadā (ITIL vārdnīca).

ITIL v3 – atjaunošanas projekts

Sagatavotas 5 grāmas, kuru pirmā publikācija notika 2007. gadā, bet pēdējā atjaunošana 2011. gadā.

Terminoloģija

Pakalpojums

Veids, kā radīt vērtību klientiem (lietotājiem), veicinot gala rezultātu, taču vienlaicīgi nenododot klientiem (lietotājiem) konkrētus izmaksas un riskus. Terminu 'pakalpojums' dažkārt izmanto kā sinonīmu pamatpakalpojumiem, IT pakalpojumiem vai pakalpojumu paketei.

Process

Strukturēta pasākumu komplekss, kas paredzēts, lai veiktu kādu konkrētu uzdevumu. Process paredz vienu vai vairāku definēto ievades datu (input) pārveidošanu par noteiktiem rezultātiem (output). Process var ietvert jebkuru no lomām, atbildībām, rīkiem un pārvaldības kontroļēm, kas nepieciešamas, lai droši piegādātu rezultātu (produktu). Process var definēt politikas, standartus, vadīnijas, aktivitātes un darba instrukcijas, ja tie ir vajadzīgi.

Iemesli aizdomāties

- Organizatoriskā struktūra un tehnoloģiskā arhitektūra vēsturiski ir izveidojusies ļoti sadrumstalota
- IKT pārvaldības sasaiste ar iestāžu mērķiem un vajadzībām nav veikta
- Nav izstrādāta IKT stratēģijas un to īstenošanas darba plāni vai arī šie plānošanas dokumenti nav sasaistīti ar iestāžu stratēģijām un darba plāniem
- Nav apzinātas visas vajadzības iestādes darbības nodrošināšanai un mērķu sasniegšanai
- Iestāžu rīcībā esotais infrastruktūras vienību skaits pārsniedz faktisko nepieciešamību, piemēram, iegādātā datortehnika nav nodota ekspluatācijā vai iebārtu izmantošana ir 5-10%.

* ...

ITIL

IT pakalpojumu pārvaldības ietvars, kas ir attiecināms uz visām IT aktivitātēm, kas tiek vadītas ar politiku starpniecību, organizēts un strukturēts procesos un atbalsta procedūrās, ko realizē organizācija vai tā daļa, lai plānotu, piegādātu, darbinātu un kontrolētu IT pakalpojumus, kas tiek piedāvāti klientiem (lietotājiem).

ITIL v1 – pamatpublicācijas

Apvienotās Karalistes valdības aģentūra «Central Computer and Telecommunications Agency» (CCTA) 1989. gadā sāk izdod metodikas grāmatas, kuru skaits 1996.gadā pārsniedza 30

ITIL v2 – konsolidācija

Pēc CCTA pievienošanas «Office of Government Commerce» (OGC) 2000. gadā tiek pieņemts lēmums konsolidēt iepriekš izdotās publicācijas 9 loģiskajos komplektos. Grāmatas tiek papildinātas un pēdējā no publicācijām ir 2006.gadā (ITIL vārdnīca).

ITIL v3 – atjaunošanas projekts

Sagatavotas 5 grāmas, kuru pirmā publicācija notika 2007.gadā, bet pēdējā atjaunošana 2011.gadā

Terminoloģija

Pakalpojums

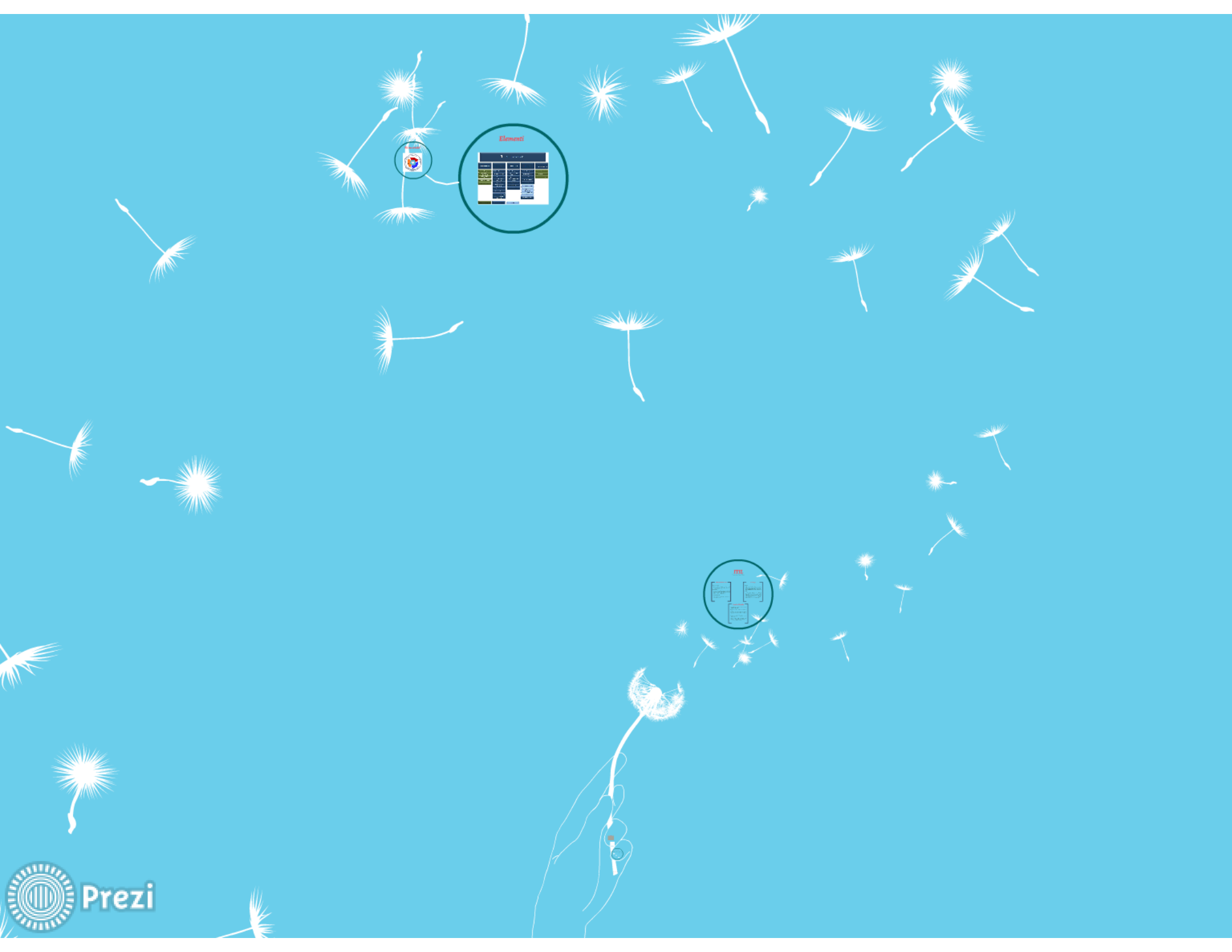
Veids, kā radīt vērtību klientiem (lietotājiem), veicinot gala rezultātu, taču vienlaicīgi nenododot klientiem (lietotājiem) konkrētas izmaksas un riskus. Terminu "pakalpojums" dažkārt izmanto kā sinonīmu pamatpakalpojumiem, IT pakalpojumiem vai pakalpojumu paketei.

Process

Strukturētu pasākumu komplekss, kas paredzēts, lai veiktu kādu konkrētu uzdevumu. Process paredz viena vai vairāku definēto ievades datu (input) pārveidošanu par noteiktiem rezultātiem (output). Process var ietvert jebkuru no lomām, atbildībām, rīkiem un pārvaldības kontrolēm, kas nepieciešamas, lai droši piegādātu rezultātu (produktu). Process var definēt politikas, standartus, vadlīnijas, aktivitātes un darba instrukcijas, ja tie ir vajadzīgi.

Iemesli aizdomaties

- *Organizatoriskā struktūra un tehnoloģiskā arhitektūra vēsturiski ir izveidojusies ļoti sadrumstalota*
- *IKT pārvaldības sasaiste ar iestāžu mērķiem un vajadzībām nav veikta*
- *Nav izstrādāta IKT stratēģijas un to īstenošanas darba plāni vai arī šie plānošanas dokumenti nav sasaistīti ar iestāžu stratēģijām un darba plāniem*
- *Nav apzinātas visas vajadzības iestādes darbības nodrošināšanai un mērķu sasniegšanai*
- *Iestāžu rīcībā esošais infrastruktūras vienību skaits pārsniedz faktisko nepieciešamību, piemēram, iegādātā datortehnika nav nodota ekspluatācijā vai iekārtu utilizācija 5-10%.*
- ...



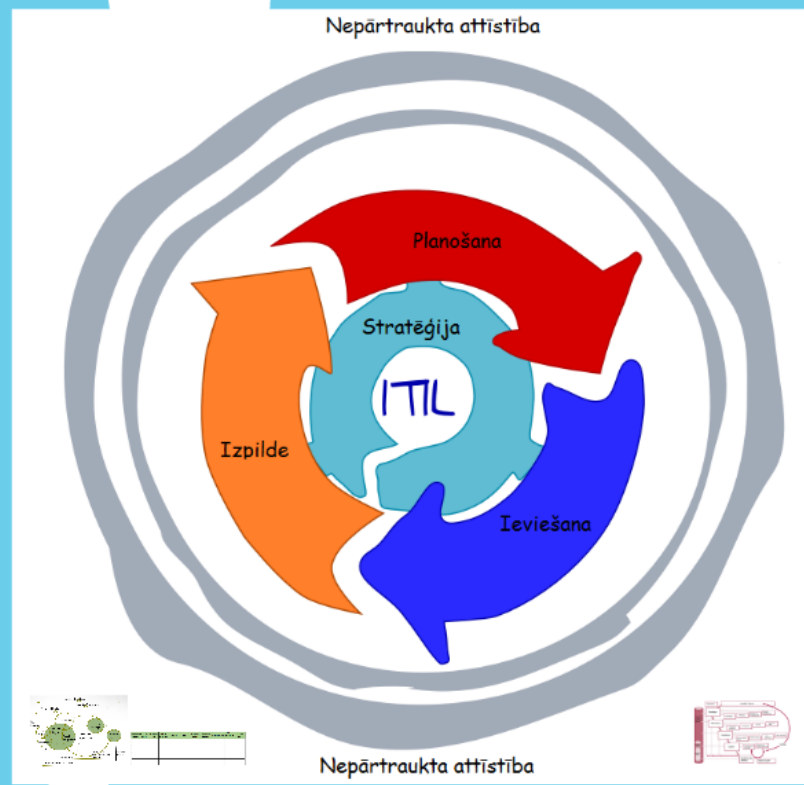
Kā tas strādā?

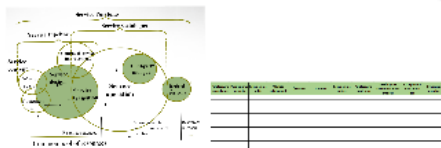
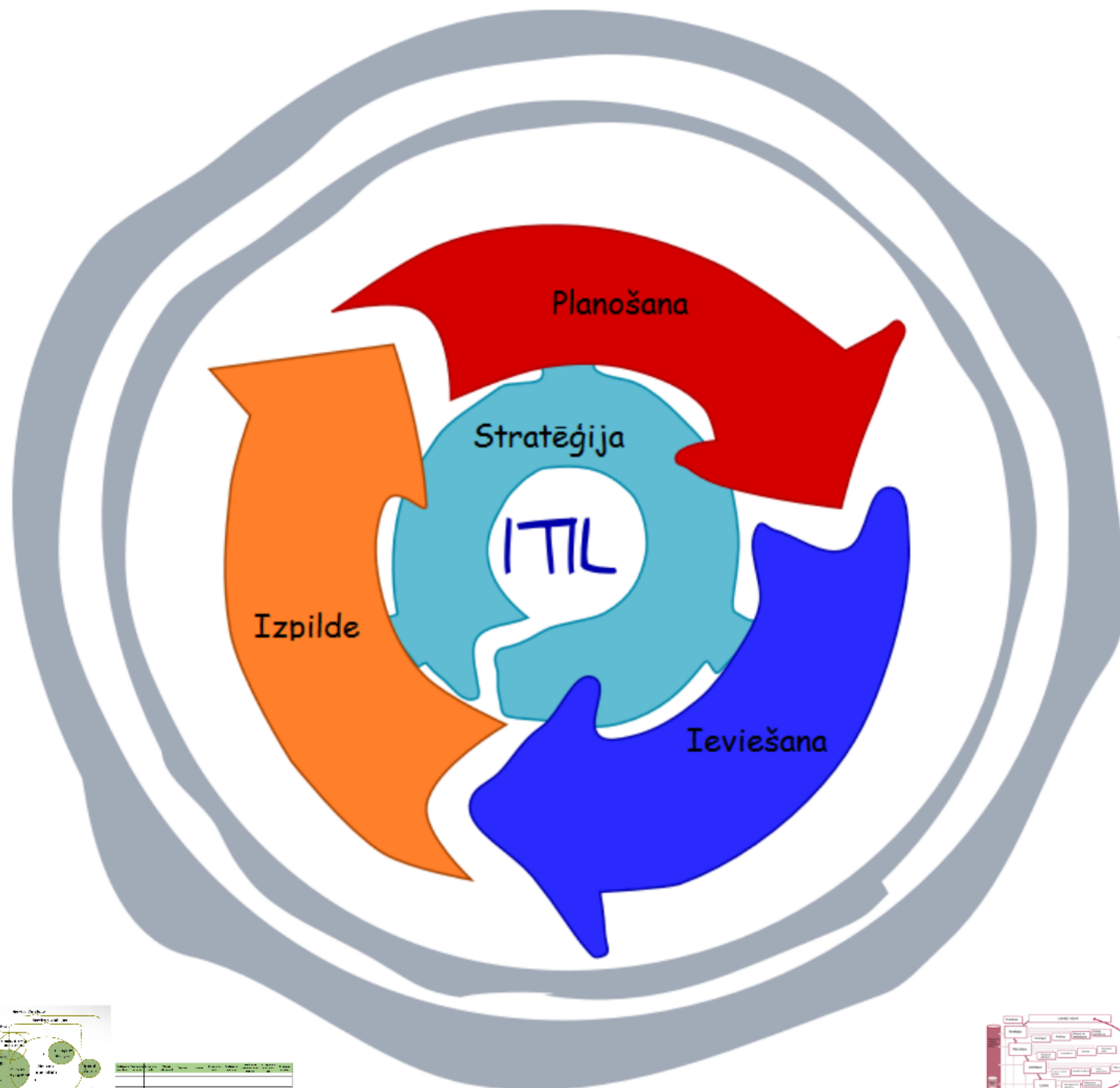


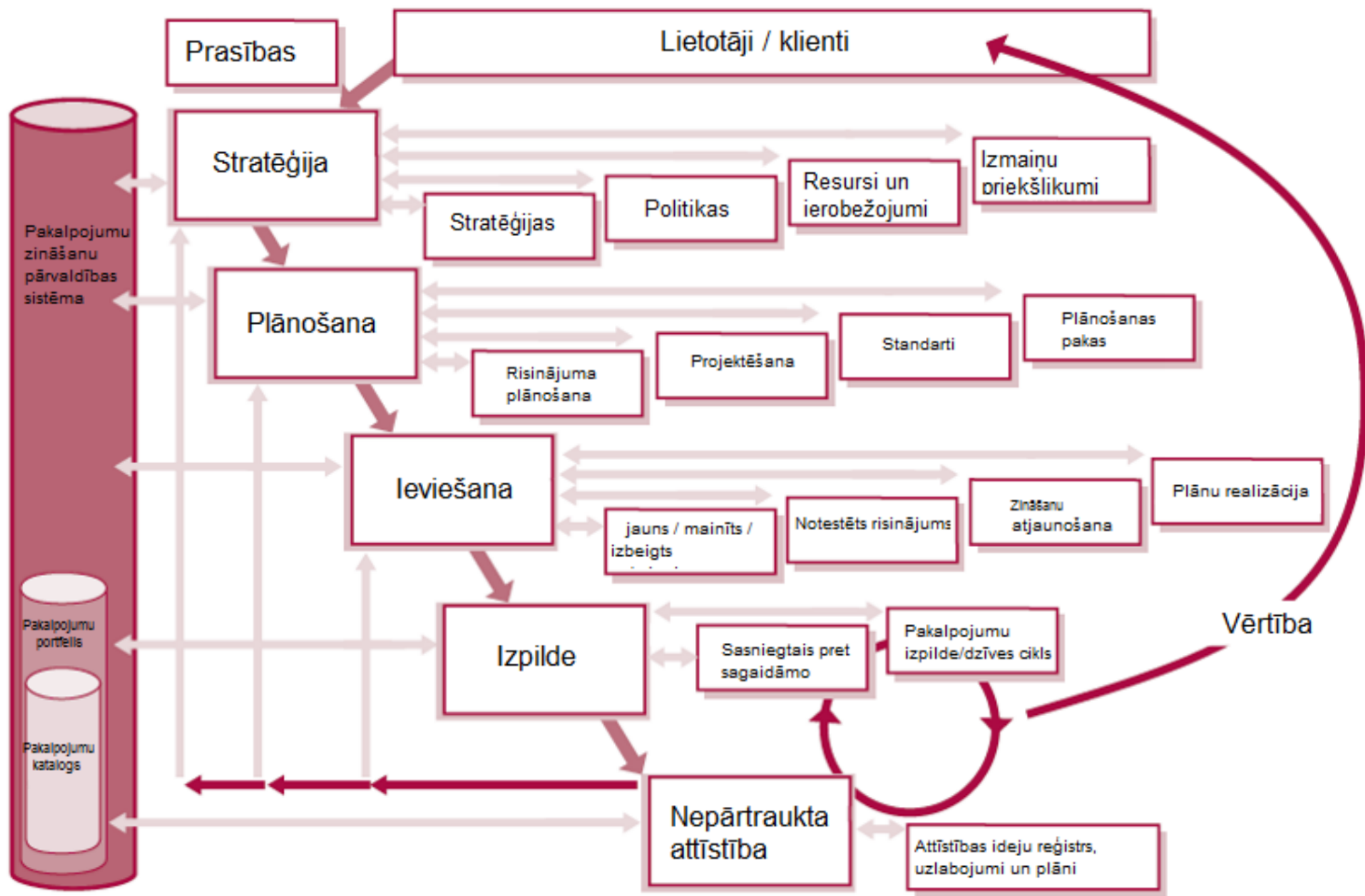
Elementi



Kā tas strādā?







Service Portfolio

Service Catalogue

Service Pipeline

Service concept

Continual service improvement

Market spaces

Service design

Third-party catalogue

Service operation

Retired services

Customers

Service transition

Return on assets earned from Service operation

Resources released

Resources engaged

Common pool of resources



Elementi



ITIL komponentes

Pakalpojumu stratēģija

Pakalpojumu plānošana

Pakalpojumu ieviešana

Pakalpojumu izpilde

Nepārtraukta attīstība

Financial Management

Service Portfolio Management

Business Relationship Management

Demand Management

Strategy Generation

Service Level Management

Availability Management

Capacity Management

IT Service Continuity Management

Service Catalog Management

Information Security Management

Supplier Management

Design Coordination

Requirements Engineering

Data & Information Management

Change Management

Service Asset & Config. Management

Release and Deployment Management

Transition Planning and Support

Service Validation and Testing

Change Evaluation

Knowledge Management

Incident Management

Problem Management

Request Fulfilment

Access Management

Event Management

Technical Management

IT Operations Management

Applications Management

Service Desk

Operational Activities in other Lifecycle Phases

Service Improvement

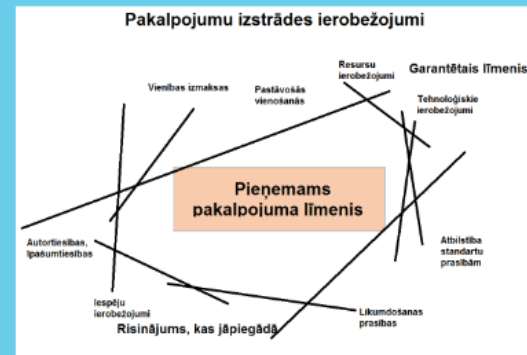
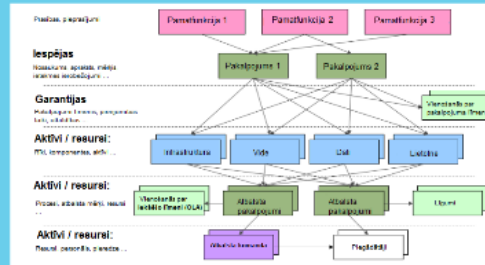
Service Measurement

Service Reporting

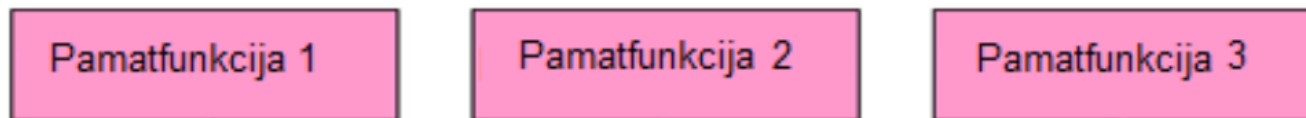
Operational Processes

Functions

Būtiski atcerēties



Prasības, pieprasījumi



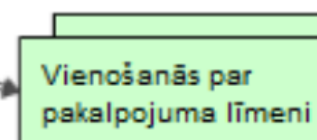
Iespējas

Nosaukums, apraksts, mērķis, ietekmes ierobežojumi ...



Garantijas

Pakalpojumi līmenis, pieejamības laiki, atbildības ...



Aktīvi / resursi:

Rīki, komponentes, aktīvi ...



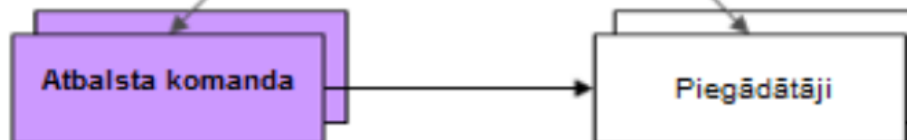
Aktīvi / resursi:

Procesi, atbalsta mērķi, resursi ...

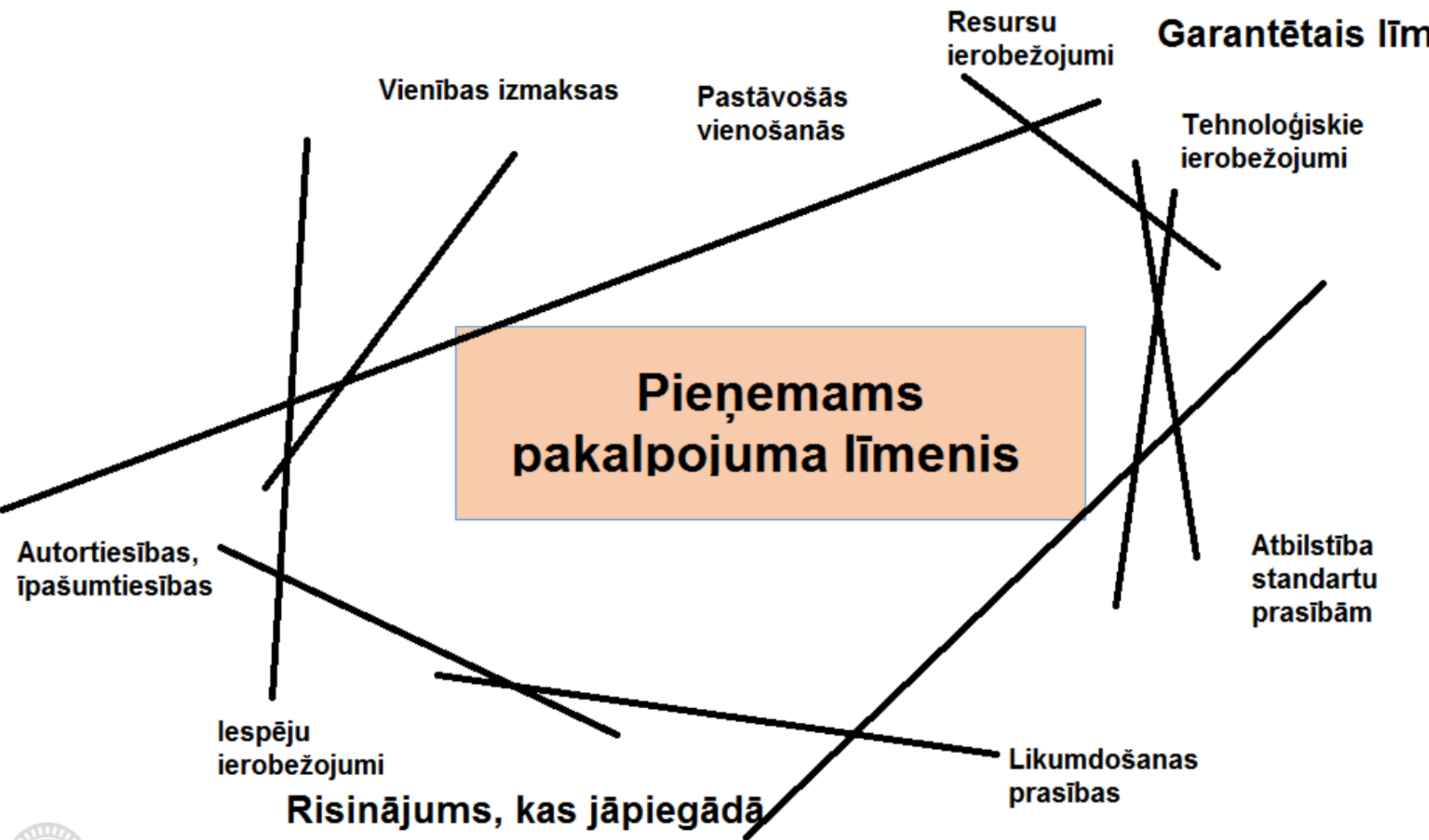


Aktīvi / resursi:

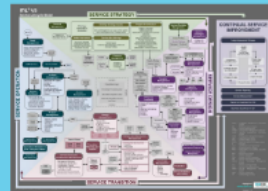
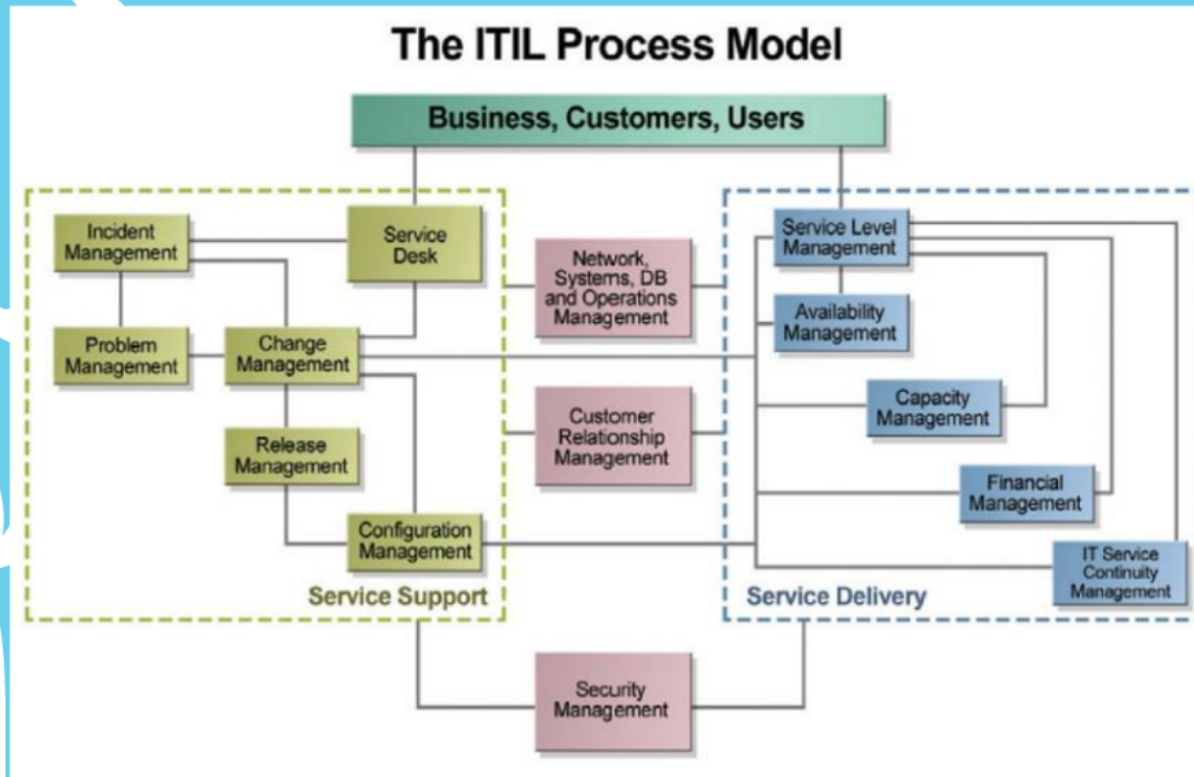
Resursi, personāls, pieredze ...



Pakalpojumu izstrādes ierobežojumi



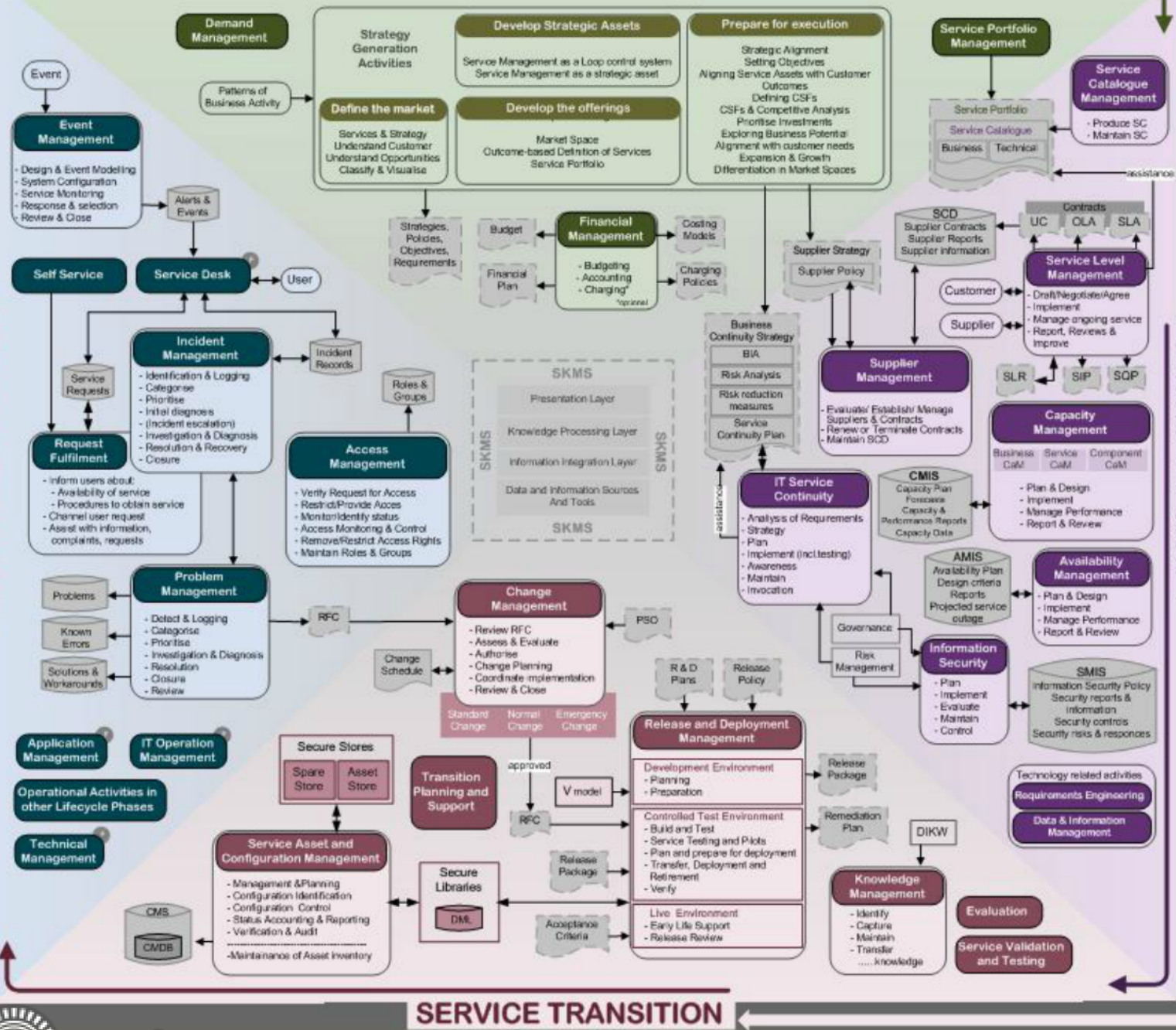
Prosesu mijedarbiba



SERVICE STRATEGY

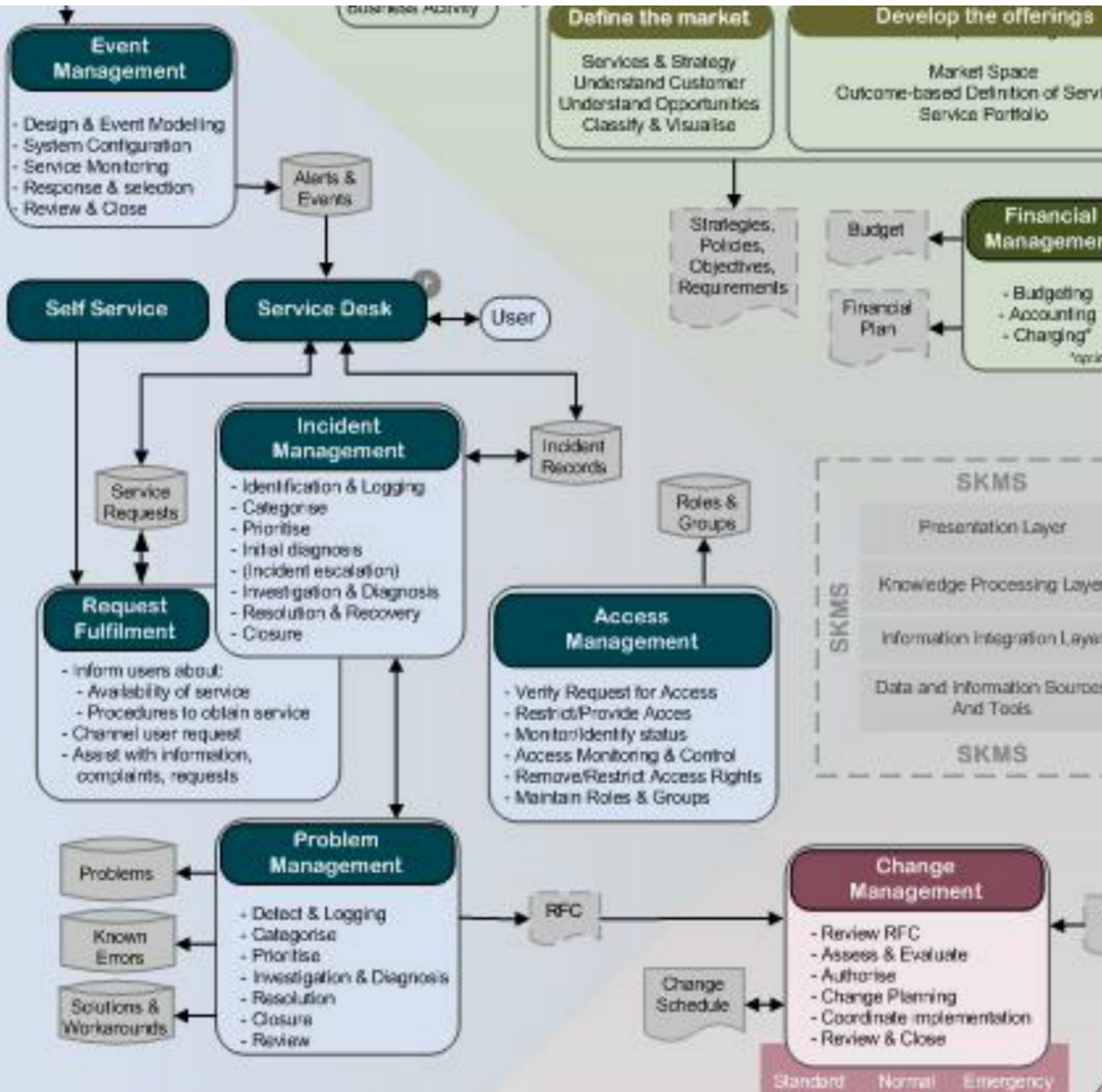
SERVICE OPERATION

SERVICE DESIGN

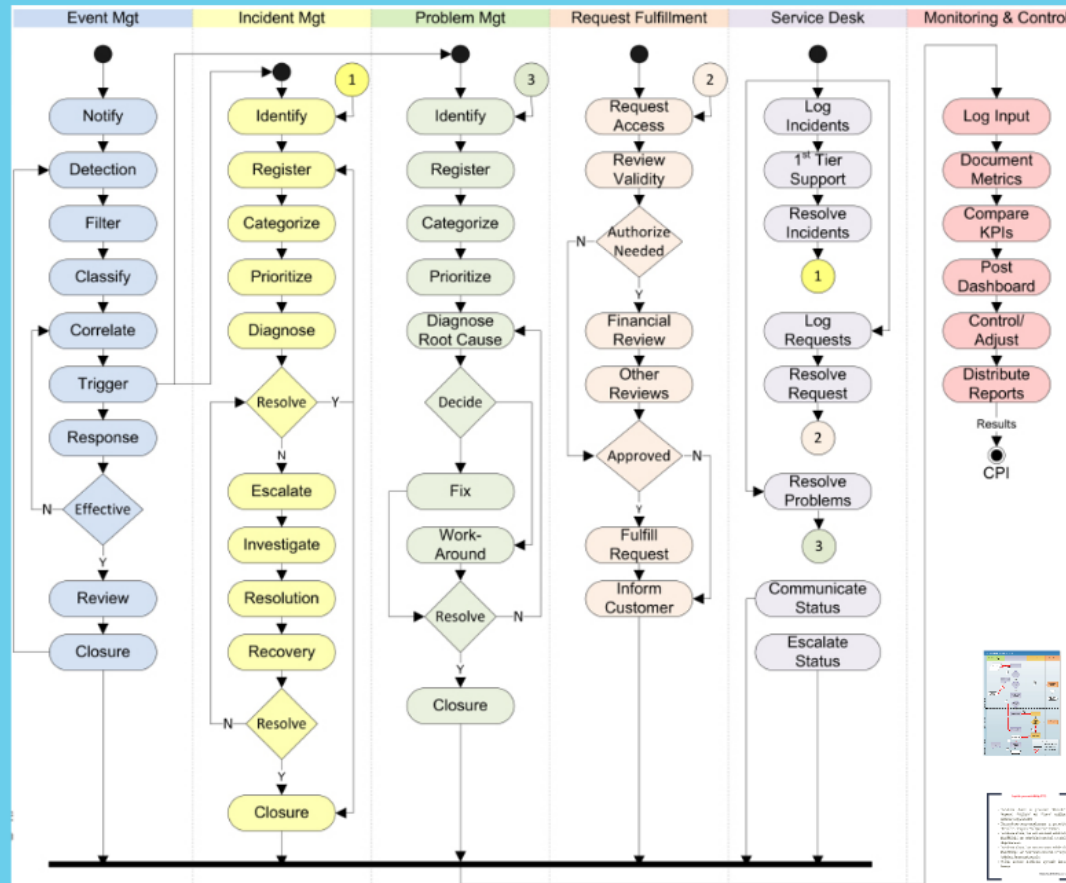


- AMIS – Availability Management Information System
- BIA – Business Impact Analysis
- CaM – Capacity Management
- CMDB – Configuration Management Database
- CMIS – Capacity Management Information System
- CMS – Configuration Management System
- CSF – Critical Success Factor
- DMIL – Definitive Media Library
- DIKW – Data, Information, Knowledge, Wisdom, F – Foundation
- OLA – Operational Level Agreement
- PSO – Projected Service Outage
- RACI – Responsible, Accountable, Consulted, Informed
- RFC – Request For Change
- SC – Service Catalogue
- SCD – Supplier Contract Database
- SIP – Service Improvement Program
- SKMS – Service Knowledge Management System
- SLA – Service Level Agreement
- SLR – Service Level Requirements
- SMIS – Security Management Information System
- SQP – Service Quality Plan
- UC – Underpinning Contract

SERVICE OPERATION



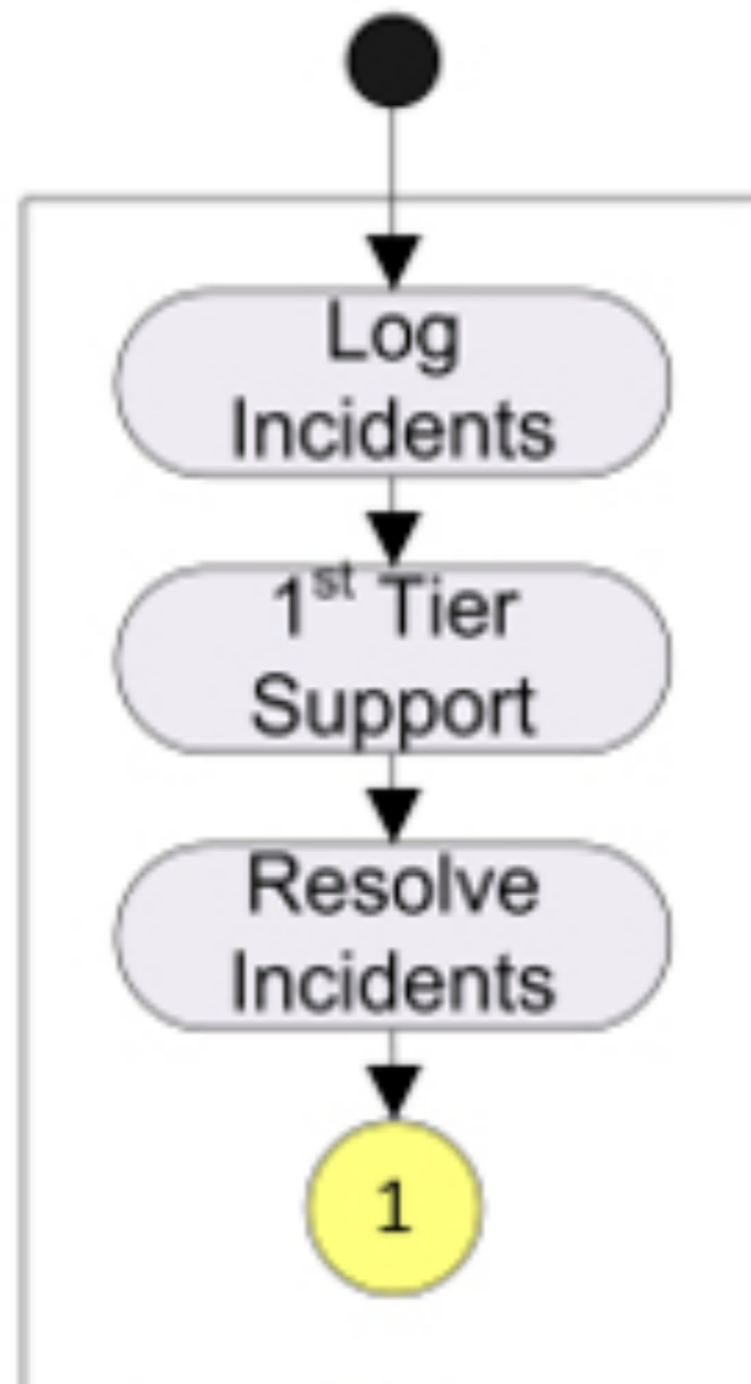
Procesu piemēri



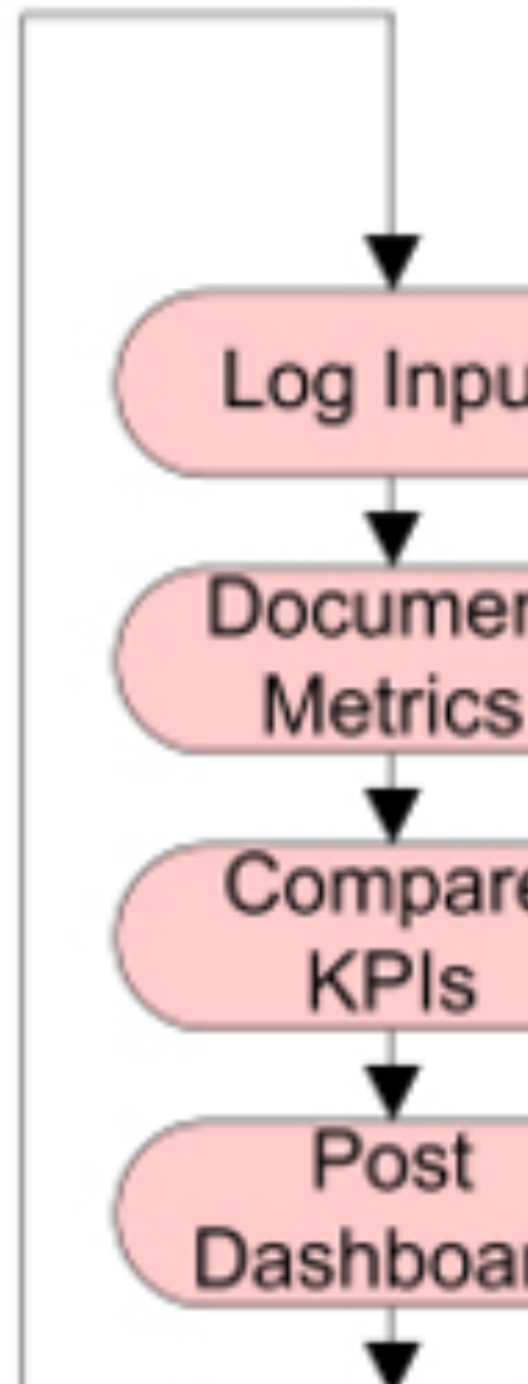
Request Fulfillment



Service Desk



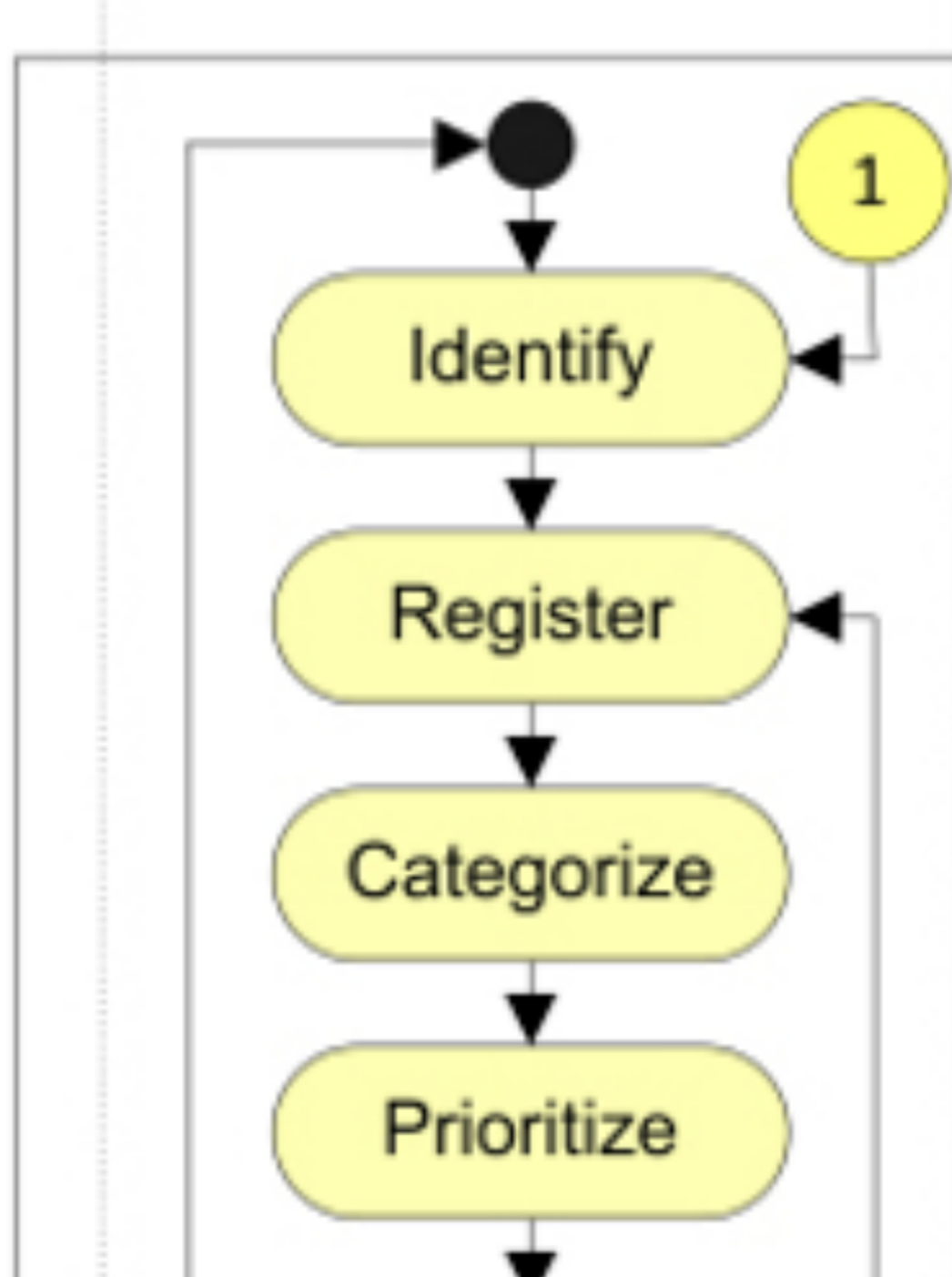
Monitoring & C

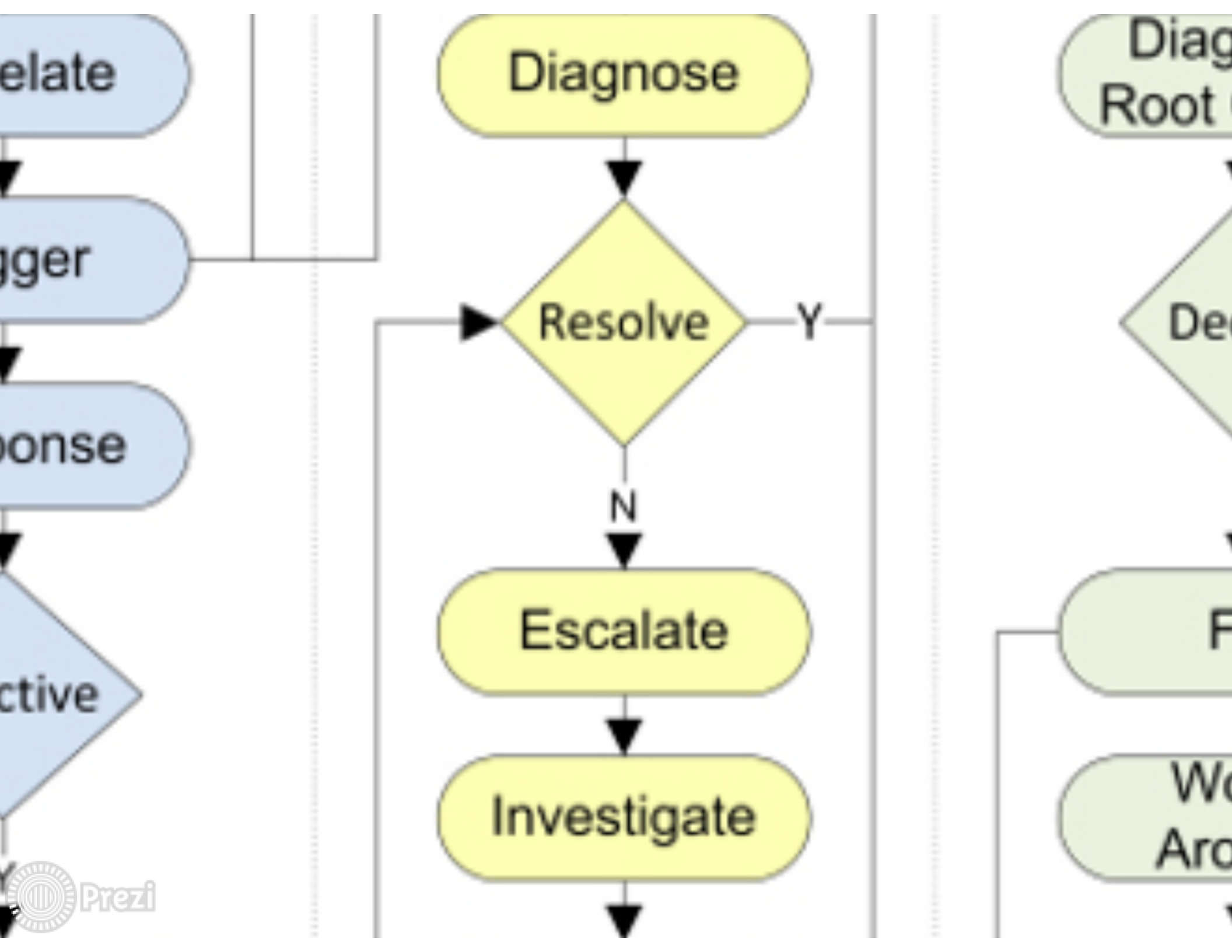


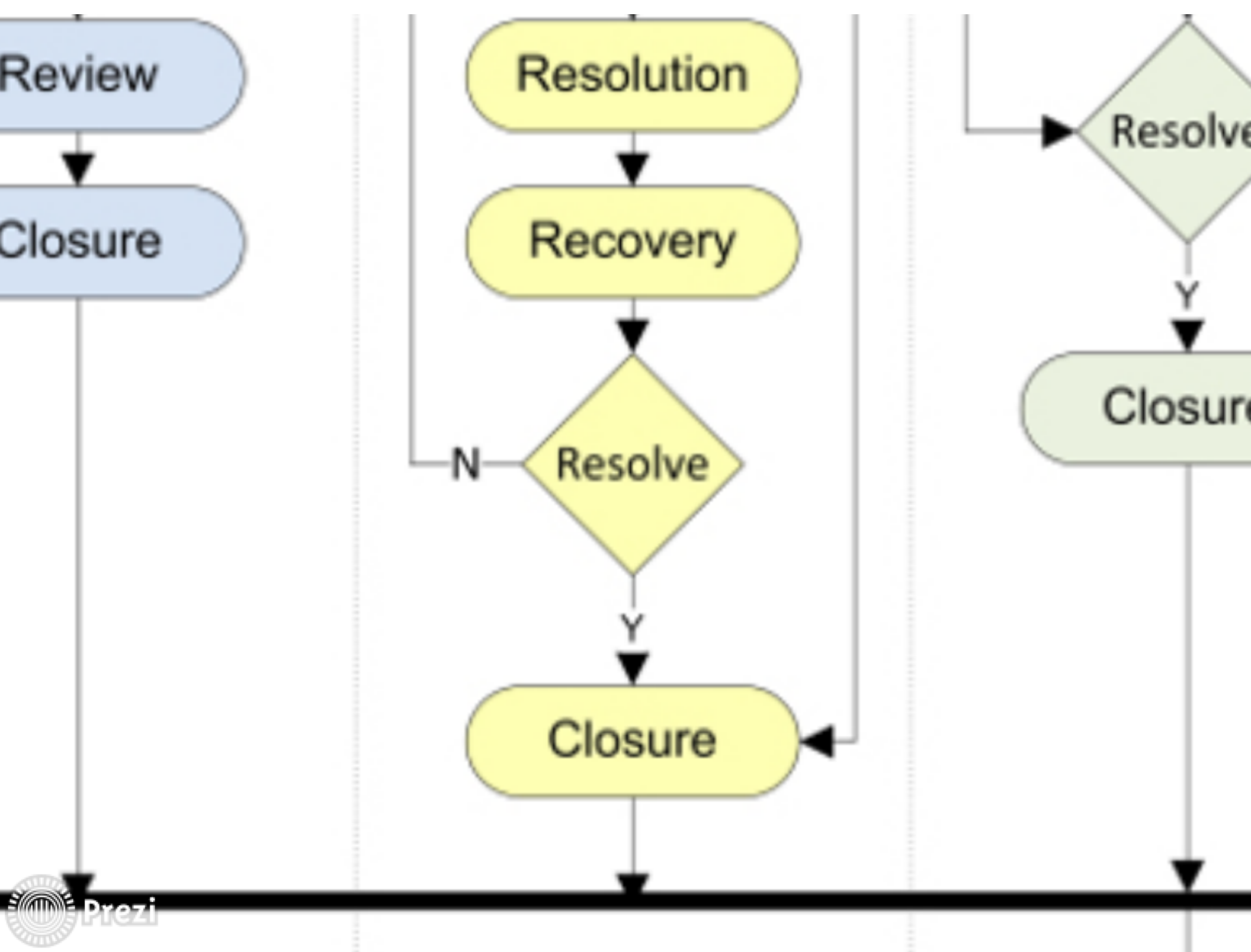
Event Mgt

Incident Mgt

Problem





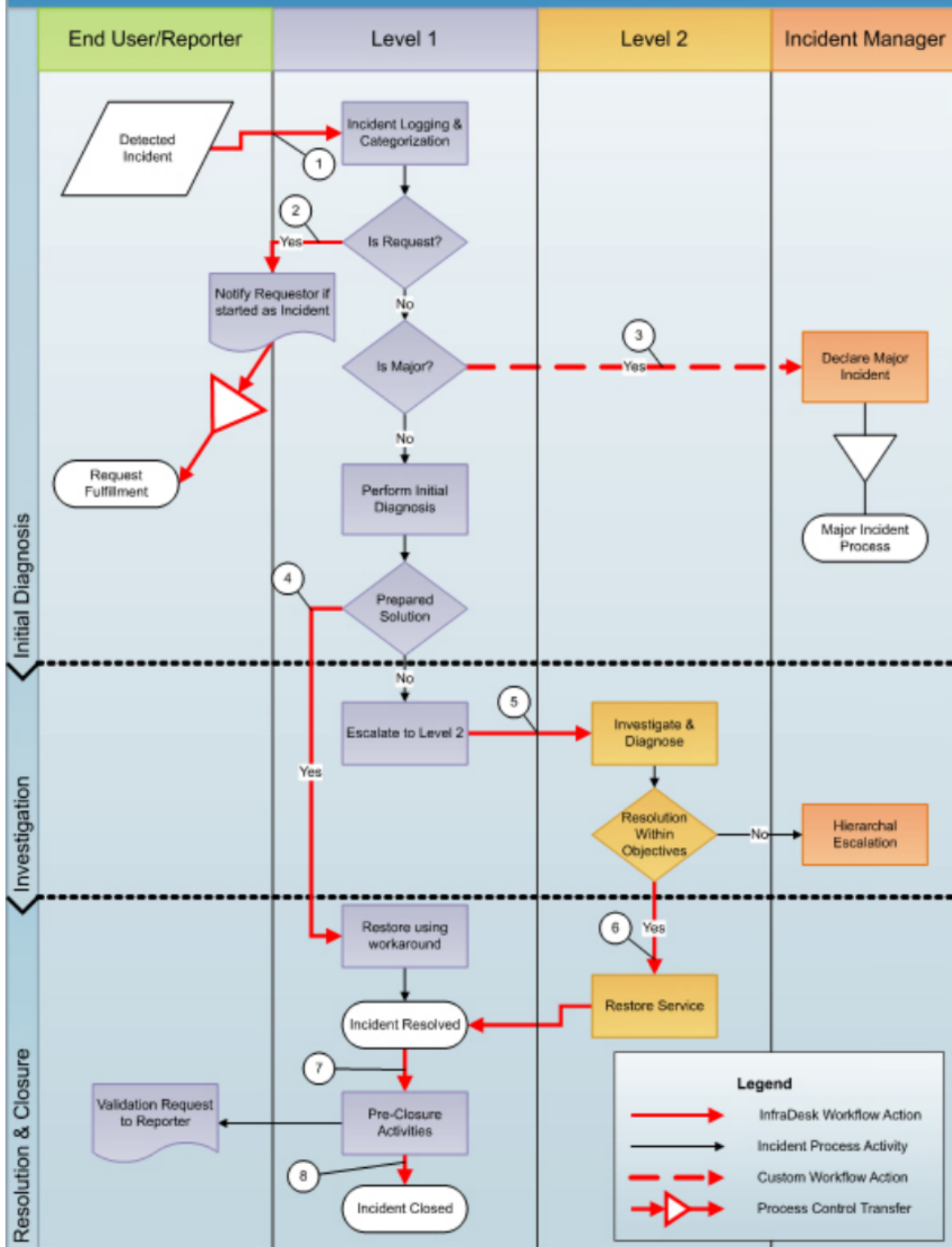




**Communicate
Status**

**Escalate
Status**

Incident Management Process

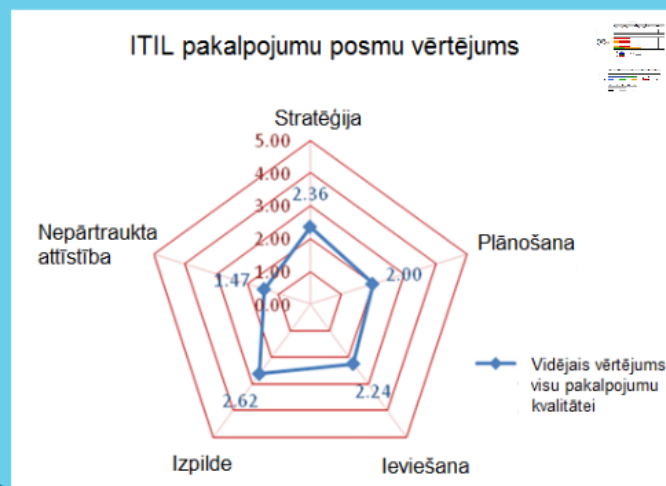
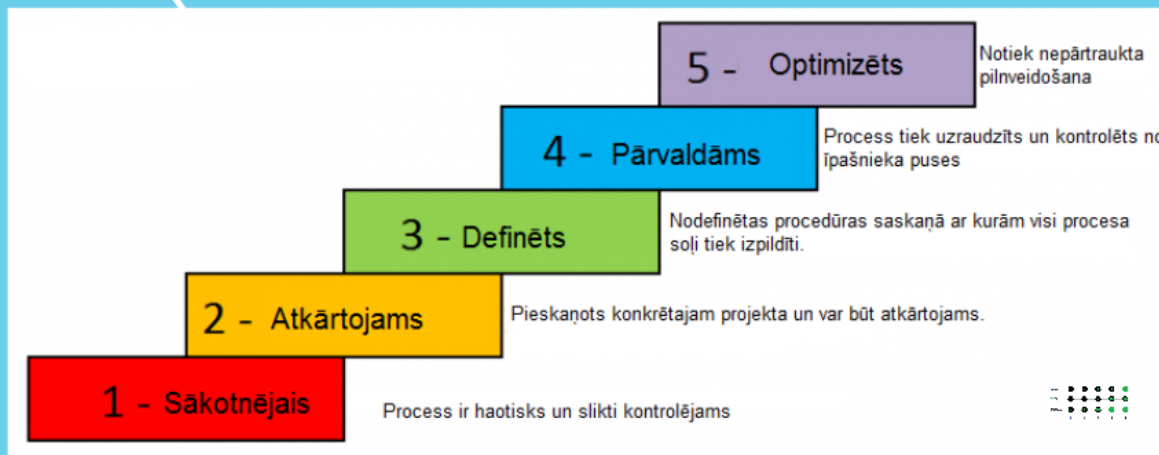


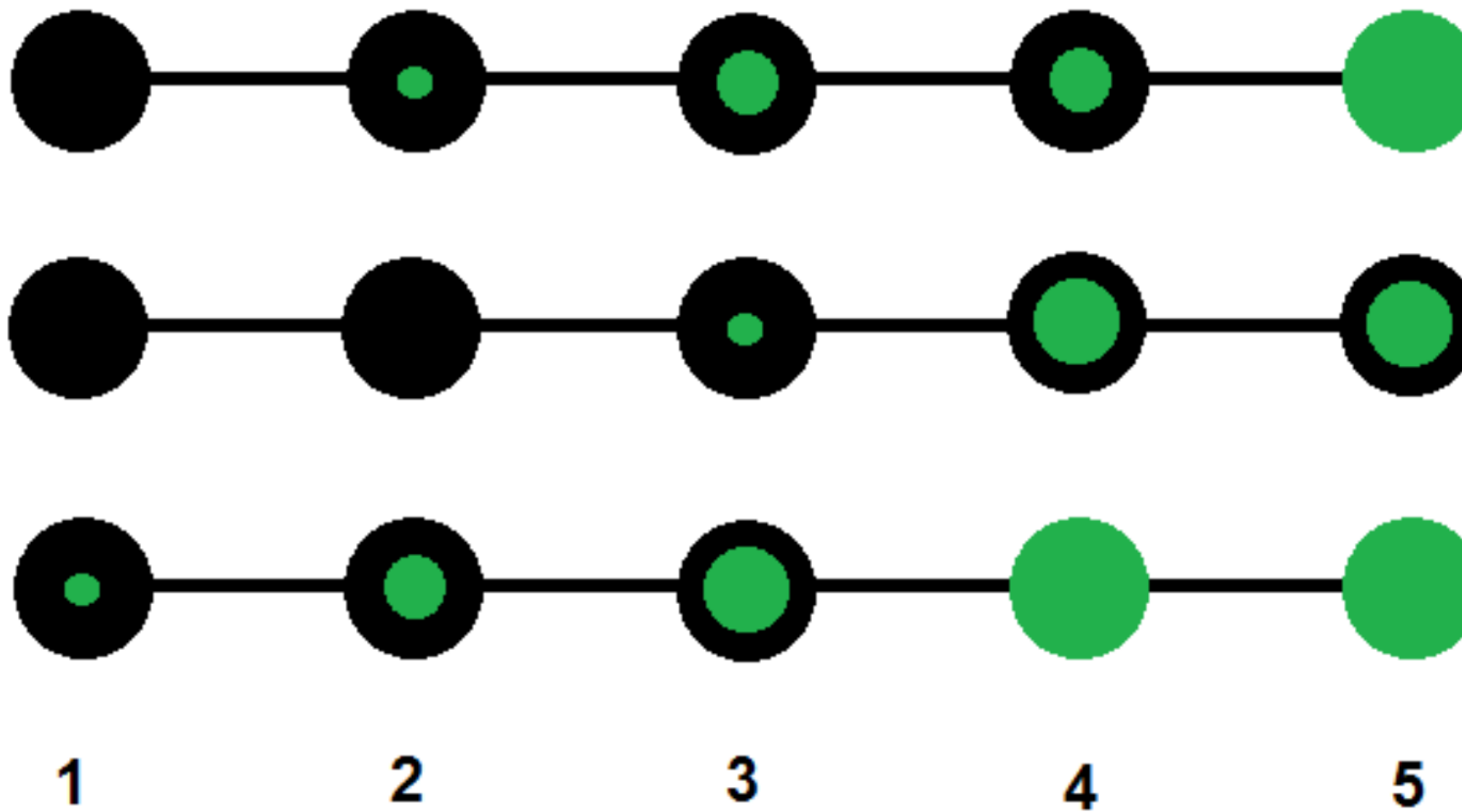
Izpildes pamatrādītāji (KPI)

- Incidentu skaits ar prioritāti “Kritisks”, “Augsts”, “Vidējais” vai “Zems” nedēļas, mēneša vai gada laikā;
- Dienu skaits starp incidentiem ar prioritāti “Kritisks”, “Augsts”, “Vidējais” vai “Zems”;
- Incidentu skaits, kas nav atrisināti atbilstoši klasifikācijai un prioritātei noteiktā termiņā (kopsummās);
- Incidentu skaits, kas nav atrisināti atbilstoši klasifikācijai un prioritātei noteiktā termiņā (atbalsta līmeņu griezumā);
- Vidēja novirze incidentu apstrādē katra līmeņa.

Incidentu pārvaldības process

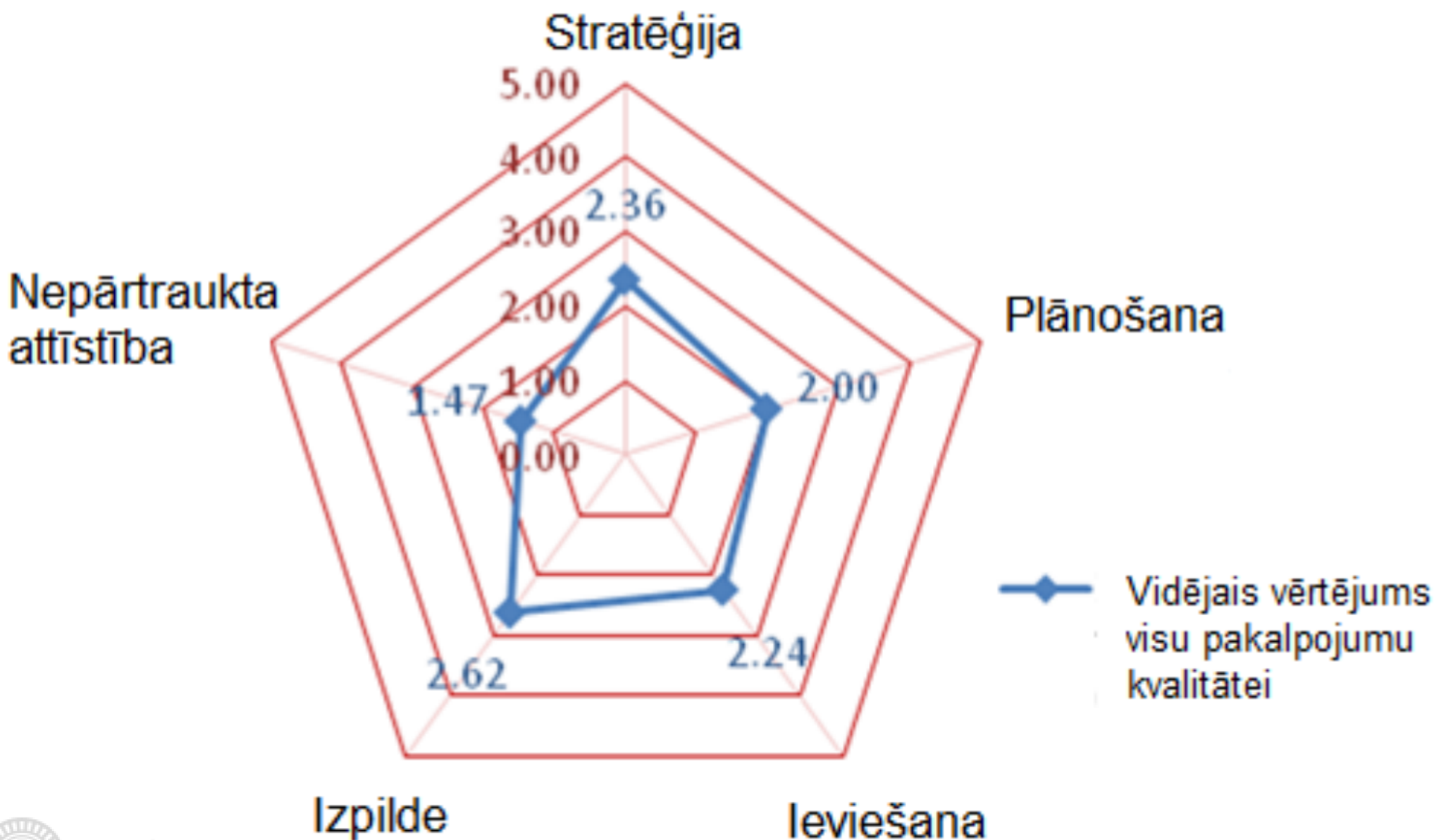
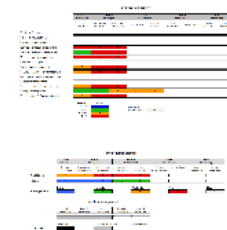
Pakalpojumu pārvaldības briedums





tiba

ITIL pakalpojumu posmu vērtējums



CORNELL UNIVERSITY

	Level 1 Performed	Level 2 Managed	Level 3 Established	Level 4 Predictable	Level 5 Optimized			
	Process Performance	Performance Management	Work Product Management	Process Definition	Process Deployment	Process Measurement	Process Control	Process Innovation
on								
ment								
ment								
Management	N	N	N					
e Management	L	N	N					
agement	N	N	N					
ment								
ement	P	N	N					
ity Management	P	N	N					
ity Management								
ment								
g and Support	P	N	N					
ment	L	L	P	P	P			
onfiguration Mgt	P	N	N					

Legend	Rates		
"Fully"	F	Not Assessed	
"Largely"	L	Non Applicable	N.A.
"Partially"	P		
"Not"	N		



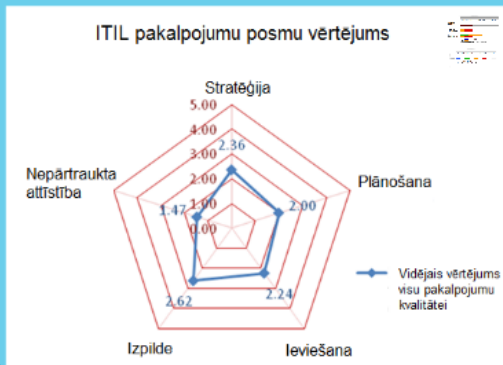
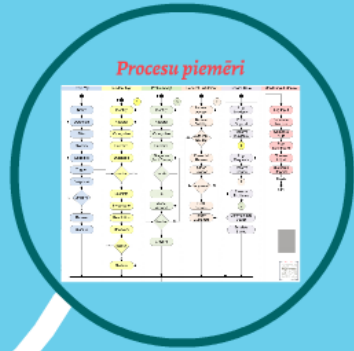
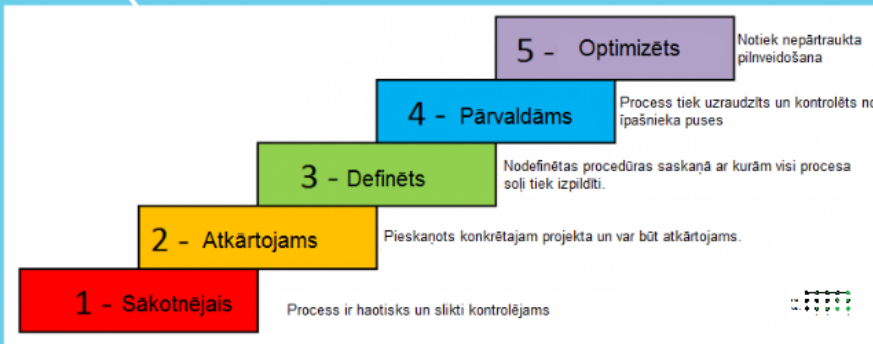
Incident Management

	Level 1 Performed	Level 2 Managed	Level 3 Established	Level 4 Predictable	Level 5 Optimizing				
	Process Performance	Performance Management	Work Product Management	Process Definition	Process Deployment	Process Measurement	Process Control	Process Innovation	Process Optimization
Assessed	P	P	N	N	N				
Target	F	F	F	L	L				
Rating scale	Fully F	Largely L		Partially P		Not N		N.A. N.A.	

Incident Management

Level 1 Performed	Level 2 Managed	Level 3 Established	Level 4 Predictable	Level 5 Optimizing
Level achieved	Level not achieved		Not Assessed	

Pakalpojumu pārvaldības briedums



Deniss Kalāns, CISA



Biznesa vadības tehnoloģiju grupa



CORPORATE
CONSULTING

Tehnoloģiju un biznesa
konsultācijas



CORPORATE
SYSTEMS

IT risinājumi un atbalsts



CORPORATE
SERVICES

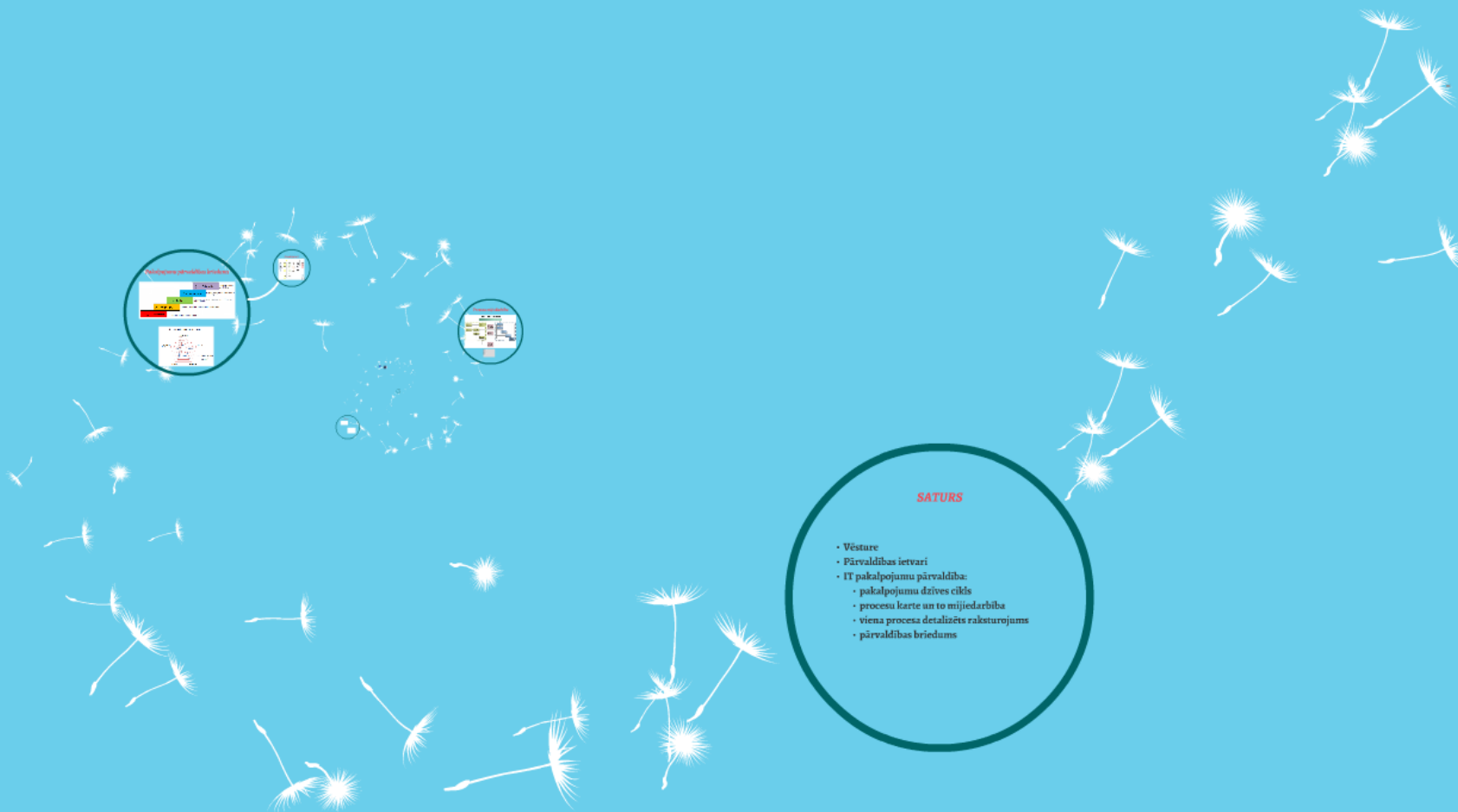
Biznesa ārpakalpojumi

IKT pārvaldības labā prakse

Prezi, Inc. 2014. gada. Visas tiesības aizsargātas.
Prezi ir reģistrēta zīmola nosaukums un Prezi ir reģistrēta zīmola nosaukums.

Prezi ir reģistrēta zīmola nosaukums un Prezi ir reģistrēta zīmola nosaukums.

Prezi ir reģistrēta zīmola nosaukums.



SATURS

- Vēsture
- Pārvaldības ietvari
- IT pakalpojumu pārvaldība:
 - pakalpojumu dzīves cikls
 - procesu karte un to mijiedarbība
 - viena procesa detalizēts raksturojums
 - pārvaldības briedums

Deniss Kalāns, CISA