

INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS KOMITETO PRIE SUSISIEKIMO
MINISTERIJOS DIREKTORIAUS
Į S A K Y M A S

**DĖL INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMO METODIKOS
PATVIRTINIMO**

2013 m. birželio 19 d. Nr. T-83
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo (Žin., 2011, Nr. [163-7739](#)) 13 straipsniu,
t v i r t i n u Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodiką (pridedama).

DIREKTORIUS

RYTIS KALINAUSKAS

PATVIRTINTA

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie
Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m.
birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83

INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMO METODIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodika (toliau – Metodika) reglamentuoja informacinių technologijų paslaugų valdymo tikslą, uždavinius, rekomenduojamus informacinių technologijų paslaugų valdymo procesus ir siektiną jų brandos lygį, pagrindinius informacinių technologijų paslaugų tarnybos darbo organizavimo principus.

2. Metodika parengta remiantis tarptautiniu standartu ISO/IEC 20000 keliamais reikalavimais bei ITIL (angl. Information Technology Infrastructure Library) metodikomis, paremtomis geriausia pasauline patirtimi, kaip efektyviai valdyti ir teikti informacinių technologijų paslaugas.

3. Metodika rekomenduojama institucijoms, nurodytoms Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo (Žin., 2011, Nr. [163-7739](#)) 1 straipsnio 3 dalyje, organizuojant savo valdomų techninių ir programinių priemonių, kuriomis apdorojama institucijos valdoma informacija, tvarkomų valstybės ir žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų, vidaus administravimo informacinių sistemų stebėjimą, priežiūrą ir vystymą.

4. Metodikoje vartojamos sąvokos:

Informacinių technologijų paslauga – institucijos valdomų ir (arba) tvarkomų valstybės informacinių išteklių palaikymas ir priežiūra, informacinių technologijų priemonių, reikalingų institucijos valstybės tarnautojui arba darbuotojui, dirbančiam pagal darbo sutartį, vykdyti jam nustatytas funkcijas, teikimas ir priežiūra.

Informacinių technologijų paslaugos gavėjas – institucijos valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, arba kitas fizinis asmuo, kuris gauna institucijos informacinių technologijų paslaugas.

Informacinių technologijų paslaugos užsakovas – registro arba valstybės informacinės sistemos duomenų valdymo įgaliotinis arba institucijos struktūrinio padalinio,

kurio vykdomoms vidaus administravimo funkcijoms kompiuterizuoti sukurta ir įdiegta arba numatoma įdiegti informacinė sistema, vadovas arba, jeigu tokio struktūrinio padalinio nėra, institucijos valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, institucijos vadovo sprendimu paskirtas atsakingu už vidaus administravimo funkcijų, kurias kompiuterizuoja sukurta ir įdiegta arba numatoma įdiegti informacinė sistema, atlikimą.

Informacinių technologijų paslaugų teikėjas – institucijos informacinių technologijų struktūrinis padalinys arba teisės aktų nustatyta tvarka parinktas (paskirtas) asmuo.

Problema – vienas didelę įtaką informacinių technologijų paslaugų teikimui turintis sutrikimas arba keli sutrikimai, kuriems būdingi tokie pat požymiai, o priežastis, dėl kurios jie įvyko, nežinoma ir jai išsiaiškinti būtina išsami analizė.

Sąrankos vienetas – institucijos valdomų ir (arba) tvarkomų valstybės informacinių išteklių arba informacinių technologijų infrastruktūros komponentas.

Sąrankos vienetų duomenų bazė – tai metaduomenų apie sąrankos vienetus saugykla, kurioje aprašomi sąrankos vienetai ir jų tarpusavio ryšiai.

Sutrikimas – nenumatytas informacinių technologijų paslaugų sutrikimas, informacinių technologijų paslaugų kokybės pablogėjimas arba įvykis, kuris gali sutrikdyti informacinių technologijų paslaugų teikimą.

Užklausa – informacinių technologijų paslaugų gavėjo kreipimasis į informacinių technologijų paslaugų tarnybą.

5. Kitos Metodikoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip apibrėžtos Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II. INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMAS

6. Informacinės technologijos (toliau – IT) Metodikoje suprantamos kaip techninių ir programinių priemonių, kuriomis apdorojama institucijos valdoma informacija, bei IT infrastruktūros elementų visuma.

7. IT paslaugų valdymo tikslas – užtikrinti, kad institucijai teisės aktais nustatytiems veiklos procesams, vidaus administravimo funkcijoms automatizuoti sukurti valstybės ir žinybiniai registrai, valstybės informacinės sistemos, vidaus administravimo informacinės sistemos, kitos IT sistemos ar atskiros IT infrastruktūros priemonės (toliau – IT priemonės) būtų tinkamai prižiūrimos ir vystomos, kad jos atitiktų naudotojų poreikius ir institucijai teisės aktais nustatytus reikalavimus veiklos procesams. IT paslaugų valdymo bendroji schema pateikiama 1 priede.

8. IT paslaugų valdymui keliama šie pagrindiniai uždaviniai:

8.1. užtikrinti, kad visos esamos bei ateityje planuojamos IT paslaugos būtų teikiamos pagal IT paslaugų teikimo susitarimuose sutartus kriterijus (laiko, kokybės, prieinamumo ir pan.);

8.2. nuolat gerinti teikiamų IT paslaugų kokybę;

8.3. inventorizuoti institucijos valdomas IT priemones, nustatyti jų santykį su konkrečia IT paslauga.

9. IT paslaugos gyvavimo ciklas susideda iš planavimo, projektavimo, kūrimo ir teikimo etapų.

10. Planavimo etapo metu valstybės informacinių išteklių veikimo tinkamam stebėjimui, priežiūrai ir vystymui sudaromas IT paslaugų katalogas: nurodomas IT paslaugos užsakovas, kiekvienai IT paslaugai paskiriamas institucijos valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, atsakingas už IT paslaugos teikimo organizavimą bei priežiūrą (toliau – atsakingas už IT paslaugos teikimą asmuo).

11. Projektavimo etapo metu rengiamas sąrankos vienetų duomenų bazės (toliau – SVDB) projektas, derinami bei pasirašomi IT paslaugų teikimo susitarimai:

11.1. SVDB projekte aprašoma SVDB apimtis, sąrankos vienetai, jų būsenos, atributai ir sąryšiai;

11.2. rengiamas IT paslaugos teikimo susitarimo projektas, kuriame numatyti reikalavimai IT paslaugos teikimo lygiui: IT paslaugos atstatymo laikas įvykus IT paslaugos sutrikimui, reikalavimai duomenų archyvavimui, IT paslaugos prieinamumo ir teikimo priežiūros laikai, suplanuotos prastovos, kurių metu bus atliekami IT paslaugos tvarkymo ir keitimo darbai, nurodomi IT paslaugos gavėjai, IT paslaugos teikėjo darbuotojai, dalyvaujantys IT paslaugos teikime, IT paslaugos teikimo lygio matavimo rodikliai ir IT paslaugos teikimo lygio tikslai, kas ir kada turi būti informuojami apie sutrikimo arba užklausos būseną, kam ir koku periodiškumu pateikiamos ataskaitos apie IT paslaugos teikimo lygį;

11.3. institucijoje, kurioje veikia struktūrinis IT padalinys, IT paslaugos teikimo susitarimas pasirašomas IT paslaugos užsakovo ir IT struktūrinio padalinio vadovo, suderinus jį su atsakingu už IT paslaugos teikimą asmeniu ir pritarus institucijos vadovo sprendimu sudarytai atsakingų institucijos darbuotojų grupei, turinčiai įgaliojimus spręsti dėl IT paslaugos poreikio (toliau – Valdymo komitetas);

11.4. jeigu institucijoje nėra struktūrinio IT padalinio, IT paslaugos teikimo susitarimas pasirašomas su teisės aktų nustatyta tvarka parinktu (paskirtu) asmeniu;

11.5. pasirašius IT paslaugos teikimo susitarimą, papildomas IT paslaugų katalogas, nurodant IT paslaugos teikimo priežiūros valandas, IT paslaugos teikimo susitarimo numerį ir datą.

12. Kūrimo etapo metu, teisės aktų nustatyta tvarka įsteigus valstybės arba žinybinį registrą, valstybės informacinę sistemą, vidaus administravimo informacinę sistemą arba funkciškai savarankišką jų sudedamąją dalį, kuriami ir diegiami sąrankos vienetai bei teisinės ir organizacinės priemonės:

12.1. valstybės informacinių sistemų kūrimas ir diegimas vykdomas vadovaujantis Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos patvirtinta Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo metodika;

12.2. techninės priemonės įsigyjamos teisės aktų nustatyta tvarka (viešieji pirkimai);

12.3. įdiegiamos teisinės ir organizacinės priemonės: paskiriamos IT paslaugų sąrankos vienetus prižiūrinčios darbuotojų grupės, sudarytos iš institucijos valstybės tarnautojų arba darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, jei IT paslaugas teikia struktūrinis IT padalinys. Esant reikalui, sąrankos vienetais prižiūrėti gali būti teisės aktų nustatyta tvarka parinktas (paskirtas) asmuo arba asmenų grupė (toliau – išorinis teikėjas).

13. Teikimo etapo metu IT paslaugos teikiamos IT paslaugų gavėjams pagal IT paslaugų teikimo susitarimus. Šiame etape yra siekiama kokybiškai ir pagal sutartus reikalavimus teikti IT paslaugas; vykdyti IT paslaugoms teikti būtinų sąrankos vienetų priežiūrą ir valdymą; stebėti ir analizuoti IT paslaugų teikimo vertinimo kriterijus bei inicijuoti gerinimo sprendimus.

14. Pasikeitus institucijai teisės aktuose nustatytoms funkcijoms arba dėl kitų svarbių priežasčių IT paslaugos užsakovui iškilus poreikiui keisti IT paslaugą, kartojami visi pirmiau aprašyti etapai.

15. Institucija, įvertinusi savo poreikius, galimybes, prioritetus bei vykdomos veiklos ypatumus, pati pasirenka, kokius IT paslaugų valdymo procesus ir koku brandos lygiu ji įdiegs.

16. Institucijai, siekiančiai efektyviai teikti kokybiškas IT paslaugas, rekomenduojama sukurti bei aprūpinti reikiamaiais žmogiškaisiais ir techniniais ištekliais IT paslaugų tarnybą, kurios darbo organizavimo principai išdėstyti Metodikos III skyriuje, ir įdiegti šiuos IT paslaugų valdymo procesus:

16.1. IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesą. Įdiegiant šį procesą būtų identifikuojami IT paslaugos gavėjų keliama reikalavimai IT paslaugai. Šių reikalavimų pagrindu būtų kuriami, prižiūrimi ir vystomi sutrikimų, problemų bei keitimų valdymo procesai. Sutrikimų, problemų bei keitimų valdymo procesai teiktą informaciją IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesui apie tai, kaip sėkmingai yra įgyvendinami iškelti

reikalavimai;

16.2. sutrikimų valdymo procesą, kurį įdiegus pagal IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso iškelto reikalavimus būtų aptinkami, registruojami bei valdomi sutrikimai;

16.3. problemų valdymo procesą, skirtą nustatyti veiksmų seką, kai aptinkamos, registruojamos bei valdomos problemos, identifikuojamos pasikartojančių sutrikimų priežastys;

16.4. keitimų valdymo procesą, skirtą numatyti ir reglamentuoti veiksmų seką, kurios laikomasi keičiant bet kokią sąrankos vienetą, t. y. būtų registruojami bei valdomi visi keitimai, šalinantys sutrikimus bei jų priežastis, gerinantys IT paslaugas;

16.5. sąrankos valdymo procesą, kurio metu būtų kaupiama ir valdoma aktuali sąrankos vienetų informacija, skirta efektyviai įgyvendinti sutrikimų, problemų bei keitimų valdymo procesus.

17. Siekiant užtikrinti įdiegtų IT paslaugų valdymo procesų nuolatinį gerinimą, rekomenduojama periodiškai atlikti IT paslaugų valdymo procesų brandos įvertinimą. Tam galima naudoti klausimyną, parengtą pagal SEI (angl. Software Engineering Institute) sukurtą Integruotąjį brandos modelį CMMI (angl. Capability Maturity Model Integration), skelbiamą adresu www.itsmf.com/trans/sa.asp, arba kitus pasaulyje žinomus brandos modelius. IT paslaugų valdymo procesų brandos įvertinimo rezultatai turi parodyti esamą IT paslaugų valdymo procesų būklę, jų gerinimo ir vystymo kryptis. IT paslaugų valdymo procesų brandos įvertinimas gali būti atliekamas ir IT audito metu.

18. Rekomenduojama po kiekvieno IT paslaugų valdymo procesų brandos įvertinimo institucijoje parengti, patvirtinti ir įgyvendinti IT paslaugų valdymo procesų gerinimo planą. IT paslaugų valdymo procesų gerinimo planuose turi atsispindėti siektinas atitinkamo laikotarpio IT paslaugų valdymo procesų brandos lygis, priemonės nurodytam brandos lygiui pasiekti, asmenys, atsakingi už priemonių įgyvendinimą, terminai, per kuriuos atitinkamos priemonės turi būti įgyvendintos.

III. IT PASLAUGŲ TARNYBA

19. Priklausomai nuo institucijos ypatumų bei poreikių, gali būti nuspręsta IT paslaugų tarnybą formuoti iš:

19.1. aukštą IT kvalifikaciją turinčių darbuotojų. Tokiu atveju būtų siekiama, kad IT paslaugų tarnyba gebėtų savarankiškai vykdyti sutrikimų, problemų ir kitus IT paslaugų valdymo procesus;

19.2. vidutinę IT kvalifikaciją turinčių darbuotojų. Tokiu atveju būtų siekiama, kad IT paslaugų tarnyba gebėtų vykdyti didesnę užklausių dalį, nepasitelkdama kitų institucijos darbuotojų ar išorinių teikėjų;

19.3. žemą IT kvalifikaciją turinčių darbuotojų. Tokiu atveju būtų siekiama, kad IT paslaugų tarnyba gebėtų efektyviai perduoti užregistruotas užklausas kitiems institucijos darbuotojams arba išoriniams teikėjams.

20. Institucijos, kuriose nėra struktūrinio IT padalinio, IT paslaugų tarnybos paslaugas gali įsigyti iš teisės aktų nustatyta tvarka parinkto (paskirto) asmens.

21. IT paslaugų tarnybos veiklą prižiūri IT paslaugų tarnybos vadovas – institucijos vadovo sprendimu paskirtas institucijos darbuotojas.

22. IT paslaugų tarnybos veikla organizuojama pagal IT paslaugų tarnybos darbo reglamentą (toliau – Darbo reglamentas). Jeigu IT paslaugų tarnybos funkcijas vykdo struktūrinis IT padalinys, šios funkcijos nurodomos jo nuostatuose. Institucijos vadovo sprendimu, jeigu IT paslaugų tarnybos funkcijas vykdo keli savarankiški struktūriniai padaliniai, gali būti rengiamas ir tvirtinamas atskiras dokumentas. Darbo reglamente turi būti nurodomos IT paslaugų tarnybos funkcijos, darbo organizavimo tvarka ir kita institucijos sprendimu būtina informacija.

23. IT paslaugų tarnybai rekomenduojama priskirti šias funkcijas:

- 23.1. informacijos IT paslaugų gavėjams apie IT paslaugas teikimas;
- 23.2. užklausų (prašymų konsultuoti, pranešimų apie sutrikimą, keitimo užsakymų) iš IT paslaugų gavėjų priėmimas ir registravimas;
- 23.3. pirminis užklausų apdorojimas (peržiūra, klasifikavimas ir pan.);
- 23.4. užklausų perdavimas kitiems institucijos darbuotojams arba išoriniams teikėjams;
- 23.5. užklausų vykdymas;
- 23.6. informacijos apie vykdomą veiklą teikimas institucijos administracijai;
- 23.7. struktūrizuoto informacijos apie sutrikimams ar problemoms šalinti sėkmingai naudojamus sprendimus rinkinio (toliau – žinių bazė) pildymas.
- 24. IT paslaugų tarnybai, sudarytai iš vidutinę informacinių technologijų kvalifikaciją turinčių darbuotojų, be Metodikos 22 punkte nurodytų funkcijų, gali būti priskirtos šios papildomos funkcijos:
 - 24.1. IT paslaugų gavėjų konsultavimas pagal savo kompetenciją (pvz., dėl interneto naršyklės funkcijų arba dėl prisijungimo prie valstybės arba vidaus administravimo informacinių sistemų);
 - 24.2. sutrikimų registravimas, klasifikavimas, vykdytojo priskyrimas;
 - 24.3. automatinės IT stebėjimo sistemos pranešimų pirminė analizė;
 - 24.4. kitos užklausų vykdymo, sutrikimų šalinimo funkcijos pagal IT paslaugų tarnybos darbuotojų kompetenciją.
- 25. IT paslaugų tarnybai, sudarytai iš aukštą informacinių technologijų kvalifikaciją turinčių darbuotojų, be Metodikos 22–23 punkte nurodytų funkcijų, gali būti priskirtos šios papildomos funkcijos:
 - 25.1. savarankiškai vykdyti sutrikimų valdymo procesą;
 - 25.2. savarankiškai vykdyti sąrankos valdymo procesą;
 - 25.3. savarankiškai vykdyti pasikartojančius, standartizuotus (vykdomus pagal detaliai aprašytas procedūras, pvz., naujos kompiuterinės darbo vietos parengimas arba jos komponentų pakeitimas) keitimus (toliau – standartiniai keitimai);
 - 25.4. registruoti ir klasifikuoti problemas;
 - 25.5. kitos techninės IT paslaugų valdymo procesų veiklos pagal IT paslaugų tarnybos darbuotojų kompetenciją.
- 26. Priklausomai nuo diegiamų IT paslaugų valdymo procesų bei institucijos ypatumų, Darbo reglamente rekomenduojama nurodyti IT paslaugų tarnybos darbo organizavimo tvarką, aprašant:
 - 26.1. kreipimosi į IT paslaugų tarnybą būdus bei kontaktinius duomenis;
 - 26.2. IT paslaugų tarnybos darbo laiką, įsipareigojimus reaguoti į užklausas, jas perduoti ir spręsti;
 - 26.3. IT paslaugų tarnybos funkcijas;
 - 26.4. IT paslaugų tarnybos darbuotojų kvalifikacijos reikalavimus;
 - 26.5. numatytooms funkcijoms atlikti IT paslaugų tarnybos naudojamas IT priemonės bei darbo jomis tvarką;
 - 26.6. nuorodas į IT paslaugų tarnybos vykdomus IT paslaugų valdymo procesus;
 - 26.7. informacijos apie IT paslaugų tarnybos veiklą teikimo būdus, periodiškumą, atsakingus asmenis bei gavėjus.
- 27. Siekiant užtikrinti didelio užklausų kiekio valdymą bei efektyvų IT paslaugų tarnybos darbą, institucijoms rekomenduojama naudoti jau esamus arba įsidiegti specialius automatizuotus IT paslaugų valdymo įrankius, kurie yra viešai prieinami internete, arba įsigyti specialią programinę įrangą.
- 28. Priklausomai nuo diegiamų IT paslaugų valdymo procesų bei institucijos poreikių, speciali IT paslaugų valdymo programinė įranga turi atitikti šiuos minimalius reikalavimus:
 - 28.1. suteikti galimybę IT paslaugų gavėjams patiems registruoti užklausas;
 - 28.2. užtikrinti tik identifikuatą ir autorizuatą prieigą IT paslaugų gavėjams ir IT paslaugų teikėjo darbuotojams;

- 28.3. užtikrinti veiksmų ribojimą pagal jos naudotojams suteiktas funkcijas;
- 28.4. automatizuoti užklausų valdymo veiksmus (pvz., pranešimų siuntimą, būsenos keitimą ir pan.);
- 28.5. saugoti atliktų veiksmų įrašus;
- 28.6. užtikrinti automatinį ir neautomatinį žinių bazės pildymą bei paiešką joje;
- 28.7. suteikti galimybę kurti bei generuoti ataskaitas apie užregistruotas užklausas;
- 28.8. suteikti galimybę automatiškai gauti ir apdoroti duomenis iš kitų institucijoje įdiegtų IT sistemų (pvz., IT stebėjimo, personalo valdymo ir pan.).

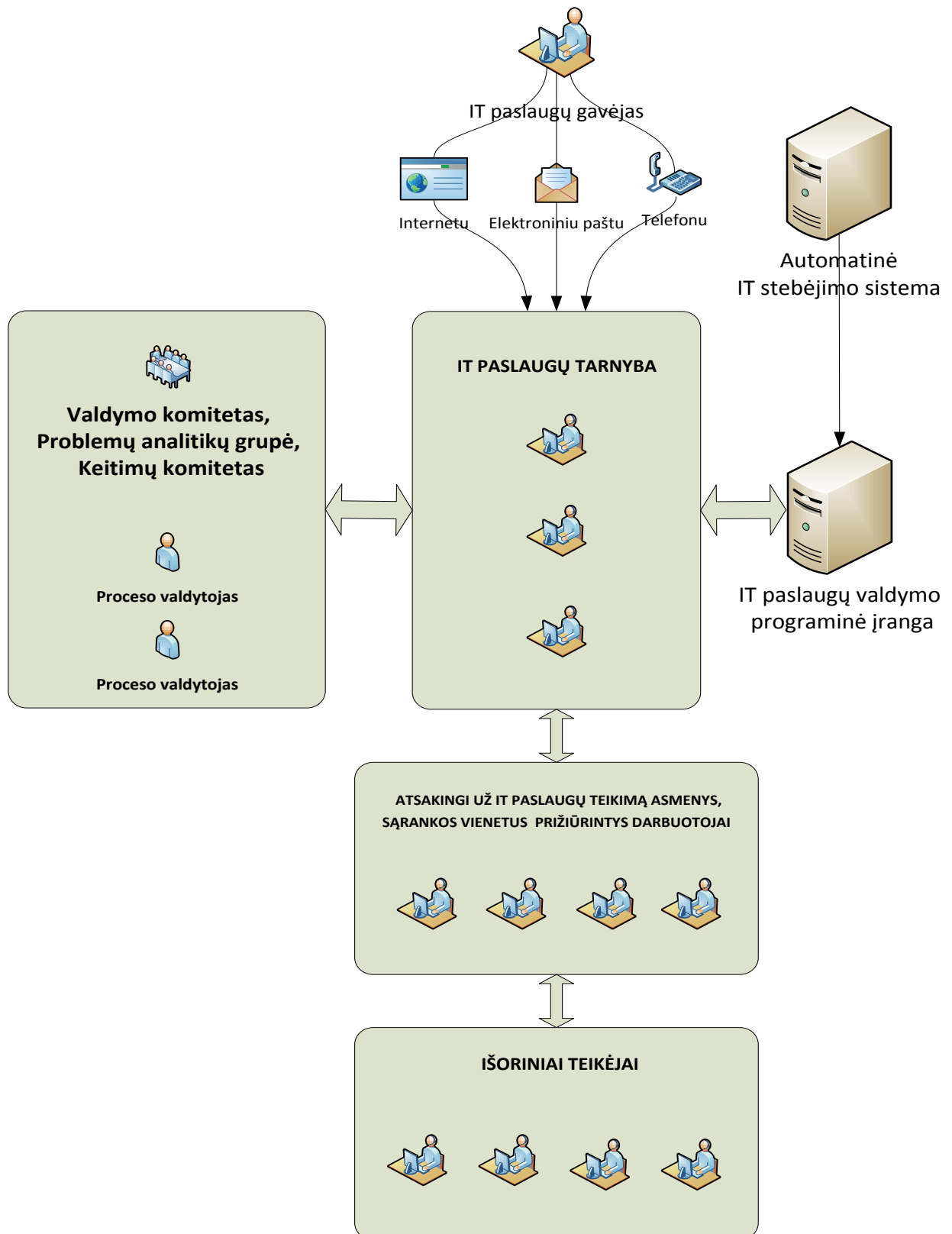
IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Institucijoms rekomenduojama parengti ir patvirtinti IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso, sutrikimų valdymo proceso, problemų valdymo proceso, keitimų valdymo proceso ir sąrankos valdymo proceso aprašus, paskirti šių procesų valdytojus, IT paslaugų tarnybos vadovą, atsakingus už IT paslaugų teikimą asmenis.

30. Rekomendacijos dėl IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso, sutrikimų valdymo proceso, problemų valdymo proceso, keitimų valdymo proceso ir sąrankos valdymo proceso aprašų turinio pateikiamos Metodikos 2–6 prieduose.

31. Institucijoms, siekiančioms efektyviai valdyti bei teikti kokybiškas IT paslaugas, rekomenduojama IT paslaugų valdymo procesus sertifikuoti pagal ISO/IEC 20000 standarto reikalavimus.

IT PASLAUGŲ VALDYMO BENDROJI SCHEMA



REKOMENDACIJOS DĖL IT PASLAUGŲ TEIKIMO LYGIO VALDYMO PROCESO APRAŠO

1. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso paskirtis. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso paskirtis – užtikrinti kokybišką IT paslaugų teikimą, nuolat stebint IT paslaugų teikimo lygį ir teikiant ataskaitas apie IT paslaugų teikimo susitarimų vykdymą.

2. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso ryšys su kitais IT paslaugų valdymo procesais. Siekiant užtikrinti bendrąją suvokimą apie IT paslaugų valdymo procesų tarpusavio ryšį, rekomenduojama detalizuoti, kokia informacija, sukaupta IT paslaugų valdymo proceso metu, turi būti pateikta sutrikimų, problemų, keitimų valdymo procesų dalyviams.

3. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso dalyviai. Rekomenduojama nurodyti IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso dalyvius, jiems paskirtas funkcijas ir pareigybės arba struktūrinius vienetus, galinčius atlikti tam tikras funkcijas. Esant reikalui, institucijos vadovo sprendimu paskiriami darbuotojai, atsakingi už atitinkamų funkcijų atlikimą. Rekomenduojama IT paslaugų teikimo lygio valdymo procese numatyti šiuos dalyvius:

3.1. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso valdytoją, kuris užtikrina IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso valdymą, teikia ataskaitas apie IT paslaugų teikimo susitarimų vykdymą IT paslaugų užsakovams ir institucijos vadovybei, koordinuoja IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso dalyvių veiksmus, derina IT paslaugų teikimo poreikius su IT paslaugų užsakovais, stebi pasirašytų IT paslaugų teikimo susitarimų vykdymą, analizuoja IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso efektyvumą bei inicijuoja veiksmus jam gerinti, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesui efektyviai įgyvendinti;

3.2. IT paslaugų užsakovus, kurie apibendrina IT paslaugų gavėjų poreikius IT paslaugų teikimui ir juos pateikia IT paslaugų teikimo lygio proceso valdytojui, derina su IT paslaugų teikimo lygio proceso valdytoju IT paslaugų teikimo susitarimų projektus, pristato šiuos projektus Valdymo komitetui;

3.3. atsakingus už IT paslaugų teikimą asmenis, kurie įvertina pateiktus IT paslaugų lygio susitarimų poreikius bei identifikuoja technines galimybes šiems poreikiams tenkinti;

3.4. Valdymo komitetą, kuris įvertina pateiktus IT paslaugų teikimo susitarimų projektus bei technines galimybes IT paslaugų teikimo poreikiams tenkinti ir pateikia savo išvadą dėl IT paslaugų teikimo susitarimų pasirašymo.

4. IT paslaugų teikimo susitarimų būsenos. Siekiant užtikrinti, kad informacija apie IT paslaugų teikimo susitarimų būsenas būtų prieinama atsakingiems asmenims, rekomenduojama IT paslaugų teikimo lygio valdymo procese išskirti ir aprašyti būsenas, kurios žymėtų esminius IT paslaugų teikimo susitarimų pasikeitimus. Įprastai išskiriamos šios IT paslaugų teikimo susitarimų būsenos:

4.1. „Aktyvus“ – ši būsena rodo, kad IT paslaugų teikimo susitarimas yra pasirašytas ir taikomas teikiant atitinkamą IT paslaugą;

4.2. „Neaktyvus“ – ši būsena rodo, kad IT paslaugų teikimo susitarimas yra panaikintas ir netaikomas teikiant atitinkamą IT paslaugą.

5. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso schema ir proceso įgyvendinimo metu atliekami veiksmai. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso vykdymą, rekomenduojama procesą pavaizduoti grafine schema, pateikti atliekamų veiksmų aprašymus bei nurodyti vykdytojus. Įprastai IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso apraše aprašomi šie veiksmai:

5.1. Kreipimasis dėl IT paslaugų teikimo susitarimo sudarymo arba jo keitimo.

Rekomenduojama nurodyti, kas, kaip, kokiais atvejais turi teikti užklausą dėl IT paslaugų teikimo susitarimo sudarymo arba keitimo, nurodyti, kokia informacija turi būti pateikiama užklausoje.

5.2. Poreikių derinimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip ir per kiek laiko bus vykdomas IT paslaugų teikimo poreikių derinimas tarp IT paslaugų teikimo lygio proceso valdytojo ir IT paslaugų užsakovo, nurodyti, kokie dokumentai turi būti parengti po šio veiksmo.

5.3. Galimybių analizė. Rekomenduojama nurodyti, kas, kaip ir per kiek laiko turės atlikti pateikto kreipimosi bei susijusių dokumentų įgyvendinimo analizę, nurodyti, kokie dokumentai turi būti parengti po šio veiksmo.

5.4. IT paslaugų teikimo susitarimo projekto teikimas Valdymo komitetui. Rekomenduojama nurodyti, kokiais būdais ir kas (IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso valdytojas arba IT paslaugų užsakovas) gali kreiptis į Valdymo komitetą ir kokią informaciją turi pateikti.

5.5. Sprendimo dėl IT paslaugų teikimo susitarimo priėmimas. Rekomenduojama nurodyti kriterijus, kuriais vadovaudamasis Valdymo komitetas pritaria arba atmeta IT paslaugų teikimo susitarimo projektą.

5.6. IT paslaugų teikimo susitarimo projekto derinimas ir pasirašymas. Rekomenduojama nurodyti, per kiek laiko ir su kuo projektas turi būti suderintas, nurodyti, kas jį pasirašo.

5.7. IT paslaugų katalogo atnaujinimas. Rekomenduojama nurodyti, kas, kaip ir per kiek laiko atnaujinama informaciją IT paslaugų kataloge.

6. IT paslaugų teikimo susitarimų priežiūros procedūra. Siekiant užtikrinti, kad IT paslaugos būtų teikiamos pagal pasirašytus IT paslaugų teikimo susitarimus, rekomenduojama IT paslaugų teikimo lygio valdymo procese nurodyti, kas, kaip ir koku periodiškumu turi vertinti IT paslaugų teikimo atitiktį pasirašytiems IT paslaugų teikimo susitarimams, kokių veiksmų reikia imtis, aptikus neatitikčių.

7. IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso matavimo rodikliai. Siekiant kaupti informaciją bei vertinti IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso efektyvumą, IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso apraše rekomenduojama nurodyti IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso efektyvumui matuoti naudojamus rodiklius; vykdytojus, atsakingus už matavimo rodiklių kaupimą ir teikimą; IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso matavimo rodiklių teikimo periodiškumą; vykdytojus, atsakingus už IT paslaugų teikimo lygio valdymo proceso matavimo rodiklių analizę bei reagavimo veiksmų vykdymą.

Informacinių technologijų paslaugų valdymo
metodikos
3 priedas

REKOMENDACIJOS DĖL SUTRIKIMŲ VALDYMO PROCESO APRAŠO

1. Sutrikimų valdymo proceso paskirtis. Sutrikimų valdymo proceso paskirtis – po įvykusio sutrikimo kiek įmanoma greičiau atnaujinti sutarto lygio IT paslaugų teikimą ir minimizuoti su sutrikimu susijusią neigiamą įtaką institucijos veiklai ir teikiamoms IT paslaugoms.

2. Sutrikimų valdymo proceso ryšys su kitais IT paslaugų valdymo procesais. Siekiant užtikrinti bendrąjį suvokimą apie IT paslaugų valdymo procesų tarpusavio ryšį, rekomenduojama detalizuoti, kokia informacija, sukaupta sutrikimų valdymo proceso metu, turi būti pateikta problemų, keitimų, sąrankos ir IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesų dalyviams.

3. Sutrikimų valdymo proceso dalyviai. Rekomenduojama nurodyti sutrikimų valdymo proceso dalyvius, jiems paskirtas funkcijas ir pareigybės arba struktūrinius vienetus, galinčius atlikti tam tikras funkcijas. Esant reikalui, institucijos vadovo sprendimu paskiriami darbuotojai, atsakingi už atitinkamų funkcijų atlikimą. Rekomenduojama sutrikimų valdymo procese numatyti šiuos dalyvius:

3.1. sutrikimų valdymo proceso valdytoją, kuris užtikrina sutrikimų valdymo proceso valdymą, teikia ataskaitas institucijos vadovybei bei siūlymus, įgyvendinant bei gerinant sutrikimų valdymo procesą, koordinuoja sutrikimų valdymo proceso dalyvių veiksmus, analizuoja sutrikimų valdymo proceso efektyvumą bei inicijuoja jo gerinimo veiksmus, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus sutrikimų valdymo procesui efektyviai įgyvendinti;

3.2. IT paslaugų tarnybos darbuotojus, kurie registruoja pagal jų kompetenciją aptiktus sutrikimus, priima IT paslaugų gavėjų skambučius ir registruoja jų aptiktus sutrikimus, atlieka pirminę sutrikimų analizę ir vertinimą, šalina sutrikimus, nepavykus pašalinti sutrikimų patiemis, perduoda informaciją apie sutrikimus atsakingiems už IT paslaugos teikimą asmenims, IT paslaugų sąrankos vienetus prižiūrinčioms darbuotojų grupėms arba išoriniams teikėjams, koordinuoja perduotų sutrikimų šalinimą, teikia informaciją apie sutrikimų šalinimą IT paslaugų gavėjams, užtikrina reikiamų duomenų apie atliktus veiksmus įvedimą IT paslaugų valdymo programine įranga, atlieka kitus veiksmus, būtinus sutrikimų valdymo procesui efektyviai įgyvendinti;

3.3. atsakingus už IT paslaugos teikimą asmenis, kurie registruoja pagal jų kompetenciją aptiktus sutrikimus, vertina ir šalina sutrikimus, nepavykus pašalinti sutrikimų patiemis, perduoda informaciją apie sutrikimus IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčioms darbuotojų grupėms arba išoriniams teikėjams, koordinuoja perduotų sutrikimų šalinimą, teikia informaciją apie sutrikimų šalinimą IT paslaugų tarnybos darbuotojams, užtikrina reikiamų duomenų apie atliktus veiksmus įvedimą IT paslaugų valdymo programine įranga, atlieka kitus veiksmus, būtinus sutrikimų valdymo procesui efektyviai įgyvendinti;

3.4. IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčius darbuotojus, kurie registruoja pagal jų kompetenciją aptiktus sutrikimus, vertina ir šalina sutrikimus, nepavykus pašalinti sutrikimų patiemis, perduoda informaciją apie sutrikimus kitoms IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčioms darbuotojų grupėms arba išoriniams teikėjams, koordinuoja perduotų sutrikimų šalinimą, teikia informaciją apie sutrikimų šalinimą IT paslaugų tarnybos darbuotojams, užtikrina reikiamų duomenų apie atliktus veiksmus įvedimą IT paslaugų valdymo programine įranga, atlieka kitus veiksmus, būtinus sutrikimų valdymo procesui efektyviai įgyvendinti. Siekiant užtikrinti efektyvų sutrikimų perdavimą tarp IT paslaugų tarnybos ir IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčių darbuotojų, rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše nurodyti IT paslaugos sąrankos vienetams prižiūrinčių darbuotojų grupes, jų atsakomybės ribas, darbo grafiką, narius bei vadovus;

3.5. išorinių teikėjų darbuotojus, kurie šalina jiems perduotus sutrikimus, informuoja apie jų pašalinimą IT paslaugų tarnybos darbuotojus arba atsakingus už IT paslaugų teikimą asmenis, teikia jiems kitą informaciją, susijusią su šalinamu sutrikimu. Siekiant užtikrinti efektyvų sutrikimų perdavimą išoriniams teikėjams, rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše nurodyti išorinius teikėjus, jų atsakomybės ribas, kontaktinę informaciją, darbo grafiką, darbuotojus bei vadovus;

3.6. IT paslaugų gavėjus, kuriems suteikta galimybė naudojantis IT paslaugų valdymo programine įranga registruoti užklausas (pranešimus apie aptiktus sutrikimus), teikti informaciją IT paslaugų tarnybos darbuotojams, stebėti užklausų vykdymo ir sutrikimų šalinimo procesą, gauti informaciją apie sutrikimo pašalinimą.

4. Sutrikimų būsenos. Rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše išskirti ir aprašyti būsenas, kurios žymėtų esminių etapų atlikimą. Įprastai sutrikimų valdymo proceso apraše išskiriamos šios sutrikimų būsenos:

4.1. „Užregistruotas“ – ši būsena rodo, kad sutrikimas buvo sėkmingai užregistruotas IT paslaugų valdymo programine įranga;

4.2. „Sprendžiamas“ – ši būseną rodo, kad paskirti vykdytojai pradėjo sutrikimo šalinimo veiksmus;

4.3. „Išspręstas“ – ši būseną rodo, kad sutrikimas buvo pašalintas;

4.4. „Pakartotinai atidarytas“ – ši būseną rodo, kad sutrikimas nebuvo reikiamai pašalintas ir jo šalinimo procedūra kartojama iš naujo;

4.5. „Uždarytas“ – ši būseną rodo, kad sutrikimo šalinimo procedūra yra užbaigta.

5. Sutrikimų valdymo proceso schema ir proceso įgyvendinimo metu atliekami veiksmai. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų sutrikimų valdymo proceso vykdymą, rekomenduojama sutrikimų valdymo procesą pavaizduoti grafine schema, pateikti atliekamų veiksmų aprašymus bei nurodyti vykdytojus. Įprastai sutrikimų valdymo proceso apraše aprašomi šie veiksmai:

5.1. Sutrikimo registravimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti sutrikimo registravimas IT paslaugų valdymo programine įranga po to, kai buvo užregistruotas pranešimas apie sutrikimą. Siekiant efektyvaus sutrikimų valdymo proceso įgyvendinimo, rekomenduojama kaip pagrindinį užklausų (pranešimų apie sutrikimą) registravimo būdą nurodyti specializuoto portalo naudojimą, o kaip alternatyvius pranešimų apie sutrikimą būdus rekomenduojama nurodyti elektroninį paštą bei telefoną.

5.2. Vykdytojo priskyrimas. Rekomenduojama nurodyti, koku atveju kokiam vykdytojui paskiriamas šalinti sutrikimas.

5.3. Klasifikavimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti atliekamas sutrikimo kategorijos ir prioriteto priskyrimas, aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti sutrikimo klasifikavimą, šių veiksmų atlikimo terminus, pateikti nuorodas į atitinkamus sąrašus (pvz., sutrikimų kategorijų sąrašą).

5.4. Pasiruošimas šalinti sutrikimą. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti pasiruošimas šalinti sutrikimą; nurodyti atitinkamo sutrikimo susiejimo su anksčiau užregistruotais analogiškais sutrikimais reikalavimus; nurodyti informacijos pakankamumo reikalavimus, galinčius paveikti sutrikimo šalinimą; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su pasiruošimu šalinti sutrikimą.

5.5. Sprendimo parengimas. Šio veiksmo apraše rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti sutrikimo šalinimo sprendimo parengimas; nurodyti reikalavimą kiek įmanoma skubiau pašalinti sutrikimą; nurodyti galimybę į sutrikimo šalinimo sprendimą įtraukti kitus IT paslaugų teikėjo darbuotojus arba išorinio teikėjo atstovus; nurodyti sutrikimui pašalinti būtinų problemų ar keitimų registravimo reikalavimus; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint parengti sutrikimo šalinimo sprendimą.

5.6. Sprendimo aprašymas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti aprašomas sutrikimo šalinimo sprendimas; nurodyti reikalavimus pateikti sutrikimo priežastis ir susijusį sąrankos vieneta, aprašyti tinkamą sutrikimo šalinimo sprendimą, įsitikinti pateiktos informacijos išsamumu; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint aprašyti sutrikimo šalinimo sprendimą.

5.7. Sprendimo patikrinimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti atliekamas sutrikimo šalinimo sprendimo patikrinimas; nurodyti terminus, per kuriuos atsakingi už IT paslaugų teikimą asmenys turi įvertinti sprendimo tinkamumą; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti valdymo programine įranga, norint priimti ar atmesti atitinkamą sutrikimo šalinimo sprendimą.

5.8. Pakartotinis atidarymas. Rekomenduojama nurodyti, kokiais atvejais gali iškilti poreikis pakartotinai atlikti sutrikimo šalinimo procedūrą ir kokie reikalavimai turi būti nustatomi tokiam atvejui; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint pakartotinai atlikti sutrikimo šalinimo procedūrą.

5.9. Uždarymas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti fiksuojama sutrikimo šalinimo procedūros pabaiga; nurodyti sutrikimo šalinimo sprendimo įvertinimo anketos užpildymo reikalavimus; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo

programine įranga užbaigiant sutrikimo šalinimo procedūrą.

6. Sutrikimų kategorijų sąrašas. Siekiant kaupti informaciją apie sutrikimų paveikiamas sritis ar IT paslaugas, rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše nurodyti galimas sutrikimų kategorijas ir jų aprašymus. Priklausomai nuo institucijos keliamų tikslų, sutrikimų kategorijos gali atspindėti teikiamas IT paslaugas (pvz., registrų, informacinių sistemų ar jų komponentų priežiūra, dokumentų, personalo ar finansų valdymas, spausdinimas, darbo vietų priežiūra ir pan.) arba IT infrastruktūros sritis (pvz., tarnybinės stotys, kompiuterių tinklas, duomenų bazės ir pan.). Sutrikimų kategorijų sudarymas pagal teikiamas IT paslaugas leidžia sutrikimus kategorizuoti IT paslaugų gavėjams, o sutrikimų kategorijos pagal IT infrastruktūros sritis sudaro sąlygas automatizuoti sutrikimų perdavimą iš anksto sudarytoms IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčioms darbuotojų grupėms. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie sutrikimų valdymo proceso vykdymą surinkimą, būtina užtikrinti, kad visi sutrikimai jų šalinimo procedūros pabaigoje turėtų priskirtą reikiamą kategoriją.

7. Sutrikimų prioriteto nurodymas. Siekiant užtikrinti, kad kritiniai ir didžiausią žalą darantys sutrikimai būtų sprendžiami nedelsiant, rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše nurodyti galimas sutrikimų šalinimo prioriteto reikšmes. Rekomenduojama užtikrinti, kad sutrikimo prioritetas būtų nustatomas vadovaujantis sutrikimo įtakos mastu, kuris nurodytų, kaip plačiai atitinkamas sutrikimas paveikia teikiamas IT paslaugas, bei sutrikimo skubumu, kuris nurodytų, kaip skubiai atitinkamas sutrikimas turi būti pašalintas. Įprastai įtakos mastui ir skubumui įvertinti naudojama trijų balų skalė su reikšmėmis „aukštas“, „vidutinis“, „žemas“. Tai leidžia sutrikimo prioritetui naudoti išvestinę penkių balų skalę, kurioje vienetą rodo didžiausią galimą sutrikimo prioritetą. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie sutrikimų valdymo proceso vykdymą surinkimą būtina užtikrinti, kad visi sutrikimai jų šalinimo procedūros pabaigoje turėtų priskirtą reikiamą įtakos mastą, skubumą ir prioritetą.

8. Sutrikimų šalinimo požymių sąrašas. Siekiant kaupti informaciją apie sutrikimų šalinimo rezultatus rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše nurodyti sutrikimų šalinimo požymius bei jų aprašymus. Sutrikimo šalinimo požymių sąrašas turi būti baigtinis, lengvai suprantamas, pvz., atmetas; sėkmingai pašalintas; nepašalintas dėl tam tikrų priežasčių; pašalintas su neesminėmis pataisomis. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie sutrikimų valdymo proceso vykdymą surinkimą būtina užtikrinti, kad visi sutrikimai jų šalinimo procedūros pabaigoje turėtų parinktą požymį.

9. Susijusių sąrankos vienetų nurodymas. Siekiant kaupti informaciją apie sutrikimų paveikiamus IT infrastruktūros komponentus, rekomenduojama sutrikimų valdymo proceso apraše nurodyti sąrankos vienetų priskyrimo prie sutrikimų reikalavimus. Kol nėra įgyvendintas sąrankos valdymo procesas, sutrikimų valdymo procese gali būti nurodomi bendriniai sąrankos vienetai (pvz., darbo vieta 1, tarnybinė stotis 1, dokumentų valdymo sistema ir pan.). Bendrinių sąrankos vienetų naudojimas leidžia kaupti informaciją apie sutrikimų paveikiamus IT infrastruktūros komponentus ir drauge nereikalauja didelių pastangų, susijusių su sąrankos vienetų informacijos atnaujinimu. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie sutrikimų valdymo proceso vykdymą surinkimą būtina užtikrinti, kad visi sutrikimai jų šalinimo procedūros pabaigoje turėtų priskirtą susijusį sąrankos vienetą.

10. Sutrikimų valdymo proceso matavimo rodikliai. Siekiant kaupti informaciją bei vertinti sutrikimų valdymo proceso efektyvumą, sutrikimų valdymo proceso apraše rekomenduojama nurodyti sutrikimų valdymo proceso efektyvumui matuoti naudojamus rodiklius; vykdytojus, atsakingus už matavimo rodiklių kaupimą ir teikimą; sutrikimų valdymo proceso matavimo rodiklių teikimo periodiškumą; vykdytojus, atsakingus už sutrikimų valdymo proceso matavimo rodiklių analizę bei reagavimo veiksmų vykdymą.

REKOMENDACIJOS DĖL PROBLEMŲ VALDYMO PROCESO APRAŠO

1. Problemų valdymo proceso paskirtis. Problemų valdymo proceso paskirtis – išvengti kylančių problemų ir su jomis susijusių sutrikimų, eliminuoti pasikartojančius sutrikimus ir minimizuoti galimų sutrikimų įtaką institucijos veiklai ir teikiamoms IT paslaugoms.

2. Problemų valdymo proceso ryšys su kitais IT paslaugų valdymo procesais. Siekiant užtikrinti bendrą suvokimą apie IT paslaugų valdymo procesų tarpusavio ryšį, rekomenduojama detalizuoti, kokia informacija, sukaupta problemų valdymo proceso metu, turi būti pateikta sutrikimų, keitimų, sąrankos, IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesų dalyviams.

3. Problemų valdymo proceso dalyviai. Rekomenduojama nurodyti problemų valdymo proceso dalyvius, jiems paskirtas funkcijas, pareigybės ar struktūrinius vienetus, galinčius atlikti tam tikras funkcijas. Esant reikalui, institucijos vadovo sprendimu paskiriami darbuotojai, atsakingi už atitinkamų funkcijų atlikimą. Rekomenduojama problemų valdymo procese numatyti šiuos dalyvius:

3.1. problemų valdymo proceso valdytoją, kuris užtikrina problemų valdymo proceso valdymą, teikia ataskaitas institucijos vadovybei bei siūlymus, įgyvendinant bei gerinant problemų valdymo procesą, koordinuoja problemų valdymo proceso dalyvių veiksmus, analizuoja problemų valdymo proceso efektyvumą bei inicijuoja veiksmus jam gerinti, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus problemų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.2. IT paslaugų tarnybos darbuotojus, kurie registruoja ir klasifikuoja problemas, perduoda problemas atsakingiems už IT paslaugos teikimą asmenims, IT paslaugų sąrankos vienetus prižiūrinčioms darbuotojų grupėms, teikia reikiamą informaciją problemoms spręsti, atlieka kitus veiksmus, būtinus problemų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.3. atsakingus už IT paslaugos teikimą asmenis, kurie registruoja ir klasifikuoja problemas, jas analizuoja ir sprendžia, perduoda problemas IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčioms darbuotojų grupėms arba išoriniams teikėjams, koordinuoja jiems perduotų problemų sprendimą, esant reikalui, derina problemos sprendimą su institucijos vadovo sprendimu sudaryta atsakingų už problemų sprendimą darbuotojų grupe (toliau – Problemų analitikų grupė), užtikrina reikiamų duomenų įvedimą IT paslaugų valdymo programine įranga, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus problemų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.4. IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčius darbuotojus, kurie registruoja ir klasifikuoja problemas, jas analizuoja ir sprendžia, nepavykus išspręsti perduoda problemas kitoms IT paslaugų sąrankos vienetams prižiūrinčioms darbuotojų grupėms arba išoriniams teikėjams, koordinuoja jiems perduotų problemų sprendimą, užtikrina reikiamų duomenų įvedimą IT paslaugų valdymo programine įranga, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus problemų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.5. išorinių teikėjų darbuotojus, kurie sprendžia jiems perduotas problemas, informuoja apie jų išsprendimą IT paslaugų tarnybos darbuotojus arba atsakingus už IT paslaugų teikimą asmenis, teikia jiems kitą informaciją, susijusią su sprendžiama problema;

3.6. Problemų analitikų grupę, kuri svarsto problemos sprendimo tinkamumą, nutaria, esant reikalui, problemai spręsti sudaryti laikinas grupes iš su problema susijusių veiklos sričių darbuotojų, teikia išvadas institucijos vadovybei.

4. Problemų būsenos. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų problemų valdymo proceso vykdymą, rekomenduojama problemų valdymo procese išskirti ir aprašyti būsenas, kurios žymėtų esminių etapų atlikimą. Įprastai problemų valdymo proceso apraše išskiriamos šios problemų būsenos:

4.1. „Užregistruota“ – ši būseną rodo, kad problema buvo sėkmingai užregistruota IT paslaugų valdymo programine įranga;

4.2. „Sprendžiama“ – ši būseną rodo, kad paskirti vykdytojai pradėjo problemos tyrimo veiksmus;

4.3. „Žinoma klaida“ – ši būseną rodo, kad buvo nustatyta problemos priežastis;

4.4. „Išspręsta“ – ši būseną rodo, kad problema buvo išspręsta;

4.5. „Pakartotinai atidaryta“ – ši būseną rodo, kad problema nebuvo reikiamai išspręsta ir jos sprendimo procedūra kartojama iš naujo;

4.6. „Uždaryta“ – ši būseną rodo, kad problemos sprendimo procedūra yra užbaigta.

5. Problemų valdymo proceso schema ir proceso įgyvendinimo metu atliekami veiksmai. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų problemų valdymo proceso vykdymą, rekomenduojama problemų valdymo procesą pavaizduoti grafine schema, pateikti atliekamų veiksmų aprašymus bei nurodyti vykdytojus. Įprastai problemų valdymo proceso apraše aprašomi šie veiksmai:

5.1. Problemos registravimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti problemų registravimas IT paslaugų valdymo programine įranga.

5.2. Klasifikavimas. Šio veiksmo aprašyme rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti atliekamas problemos kategorijos ir prioriteto priskyrimas; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti problemos klasifikavimą, šių veiksmų atlikimo terminus; pateikti nuorodas į atitinkamus sąrašus (pvz., problemų kategorijų sąrašą).

5.3. IT paslaugų sąrankos vienetų prižiūrinių darbuotojų grupės paskyrimas. Šio veiksmo apraše rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti problemos paskyrimas atitinkamai IT paslaugų sąrankos vienetų prižiūrinių darbuotojų grupei; įtraukti reikalavimą, kiek įmanoma skubiau paskirti IT paslaugų sąrankos vienetų prižiūrinių darbuotojų grupę; numatyti galimybę ir veiksmus laikinos problemos sprendimo grupei sudaryti; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint problemą priskirti IT paslaugų sąrankos vienetų prižiūrinių darbuotojų grupei.

5.4. Peržiūra. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti pasiruošimas spręsti problemą; nurodyti informacijos pakankamumo reikalavimus, galinčius paveikti problemos sprendimą; nurodyti reikalavimus dėl problemos perdavimo kitai IT paslaugų sąrankos vienetų prižiūrinių darbuotojų grupei arba problemos grąžinimo IT paslaugų tarnybai; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su problemos peržiūra.

5.5. Tyrimas. Šio veiksmo aprašyme rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti problemos tyrimas; nurodyti reikalavimus kiek įmanoma skubiau įvertinti problemą, nustatyti priežastį, identifikuoti galimus sprendimo būdus ir dokumentuoti; nurodyti galimybę į problemos sprendimą įtraukti kitus IT paslaugų sąrankos vienetų prižiūrinius darbuotojus arba išorinio teikėjo darbuotojus; nurodyti reikalavimus identifikuoti ir aprašyti laikiną sprendimą bei žinomą klaidą; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti problemos tyrimą.

5.6. Sprendimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti sprendžiama ištirta problema; nurodyti reikalavimus dėl problemos sprendimo atsisakymo, problemai išspręsti būtinų keitimų inicijavimo, problemos priežasties ir susijusio sąrankos vieneto identifikavimo; pateikti nuorodas į atitinkamus sąrašus (pvz., problemų priežasčių sąrašą); aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint aprašyti problemos sprendimą.

5.7. Sprendimo patikrinimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti atliekamas problemos sprendimo patikrinimas; nurodyti terminus, per kuriuos atsakingi už IT paslaugų teikimą asmenys ir (arba) Problemų analitikų grupė turi įvertinti sprendimo tinkamumą; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint priimti arba atmesti atitinkamą sprendimą.

5.8. Pakartotinis atidarymas. Rekomenduojama nurodyti, kokiais atvejais gali iškilti poreikis pakartotinai atlikti problemos sprendimo procedūrą ir kokie reikalavimai turi būti nustatomi tokiam atvejui; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint pakartoti problemos sprendimą.

5.9. Uždarymas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti fiksuojama problemos išsprendimo procedūros pabaiga; nurodyti reikalavimus dėl informacijos apie problemą išsamumo užtikrinimo, gerinimo galimybių identifikavimo, susietų su problema sutrikimų šalinimo procedūros užbaigimo; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint užbaigti problemos sprendimo procedūrą.

6. Problemų kategorijų sąrašas. Siekiant kaupti informaciją apie problemų paveikiamas sritis arba IT paslaugas, rekomenduojama problemų valdymo proceso apraše nurodyti galimas problemų kategorijas ir jų aprašymus. Priklausomai nuo institucijos keliamų tikslų, problemų kategorijos gali atspindėti teikiamas IT paslaugas arba IT infrastruktūros sritis. Siekiant užtikrinti sutrikimų ir problemų valdymo procesų tarpusavio integravimą, rekomenduojama naudoti tą patį kategorijų sąrašą, kaip ir sutrikimų valdymo proceso atveju. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie problemų valdymo proceso vykdymą surinkimą, būtina užtikrinti, kad visos problemos, užbaigus jų išsprendimo procedūrą, turėtų priskirtą reikiamą kategoriją.

7. Problemų prioriteto nurodymas. Siekiant užtikrinti, kad kritinės ir didžiausią žalą darančios problemos būtų sprendžiamos nedelsiant, rekomenduojama problemų valdymo proceso apraše nurodyti galimas problemų sprendimo prioriteto reikšmes. Siekiant užtikrinti sutrikimų ir problemų valdymo procesų tarpusavio integravimą, rekomenduojama naudoti tas pačias prioritetų reikšmes kaip ir sutrikimų valdymo proceso atveju. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie problemų valdymo proceso vykdymą surinkimą, būtina užtikrinti, kad visos problemos jų sprendimo procedūros pabaigoje turėtų priskirtą reikiamą įtakos mastą, skubumą ir prioritetą.

8. Problemų sprendimo požymių sąrašas. Siekiant kaupti informaciją apie problemų sprendimą, rekomenduojama problemų valdymo proceso apraše nurodyti problemų sprendimo požymius bei jų aprašymus. Problemų sprendimo požymių sąrašas turi būti baigtinis, lengvai suprantamas. Siekiant užtikrinti sutrikimų ir problemų valdymo procesų tarpusavio integravimą, rekomenduojama naudoti tą patį požymių sąrašą kaip ir sutrikimų valdymo proceso atveju. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie problemų valdymo proceso vykdymą surinkimą, būtina užtikrinti, kad visos problemos jų sprendimo procedūros pabaigoje turėtų parinktą požymį.

9. Susijusių sąrankos vienetų nurodymas. Siekiant kaupti informaciją apie problemų paveikiamus IT infrastruktūros komponentus, rekomenduojama problemų valdymo proceso apraše nurodyti sąrankos vienetų priskyrimo prie problemų reikalavimus. Siekiant užtikrinti sutrikimų ir problemų valdymo procesų tarpusavio integravimą, rekomenduojama naudoti tą patį sąrankos valdymo modelį kaip ir sutrikimų valdymo proceso atveju. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie problemų valdymo proceso vykdymą surinkimą, būtina užtikrinti, kad visos problemos jų sprendimo procedūros pabaigoje turėtų priskirtą susijusį sąrankos vienetą.

10. Problemų valdymo proceso matavimo rodikliai. Siekiant kaupti informaciją bei vertinti problemų valdymo proceso efektyvumą, problemų valdymo proceso apraše rekomenduojama nurodyti problemų valdymo proceso efektyvumui matuoti naudojamus rodiklius; vykdytojus, atsakingus už matavimo rodiklių kaupimą ir teikimą; problemų valdymo proceso matavimo rodiklių teikimo periodiškumą; vykdytojus, atsakingus už problemų valdymo proceso matavimo rodiklių analizę bei reagavimo veiksmų vykdymą.

REKOMENDACIJOS DĖL KEITIMŲ VALDYMO PROCESO APRAŠO

1. Keitimų valdymo proceso paskirtis. Keitimų valdymo proceso paskirtis – užtikrinti, kad standartizuoti metodai ir procedūros būtų panaudoti efektyviai ir greitai apdoroti IT paslaugose arba IT infrastruktūroje atliekamus keitimus ir tuo pačiu būtų sumažintas su keitimais galimai susijusių sutrikimų neigiamas poveikis.

2. Keitimų valdymo proceso ryšys su kitais IT paslaugų valdymo procesais. Siekiant užtikrinti bendrą suvokimą apie IT paslaugų valdymo procesų tarpusavio ryšį, rekomenduojama detalizuoti, kokia informacija, sukaupta keitimų valdymo proceso metu, turi būti pateikta sutrikimų, problemų, sąrankos ir IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesų dalyviams.

3. Keitimų valdymo proceso dalyviai. Rekomenduojama nurodyti keitimų valdymo proceso dalyvius, jiems paskirtas funkcijas ir pareigybės arba struktūrinius vienetus, galinčius atlikti tam tikras funkcijas. Esant reikalui, institucijos vadovo sprendimu paskiriami darbuotojai, atsakingi už atitinkamų funkcijų atlikimą. Rekomenduojama keitimų valdymo procese numatyti šiuos dalyvius:

3.1. keitimų valdymo proceso valdytoją, kuris užtikrina keitimų valdymo proceso valdymą, teikia ataskaitas institucijos vadovybei bei siūlymus, įgyvendinant bei gerinant keitimų valdymo procesą, koordinuoja keitimų valdymo proceso dalyvių veiksmus, analizuoja keitimų valdymo proceso efektyvumą bei inicijuoja veiksmus jam gerinti, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus keitimų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.2. IT paslaugų tarnybos darbuotojus, kurie registruoja ir klasifikuoja keitimų užsakymus, perduoda keitimų užsakymus atsakingiems už IT paslaugos teikimą asmenims, IT paslaugų sąrankos vienetus prižiūrinčioms darbuotojų grupėms arba išoriniams teikėjams, teikia reikiamą informaciją keitimų užsakymams įgyvendinti, fiksuoja keitimų užsakymų įvykdymą IT paslaugų valdymo programine įranga, atlieka kitus veiksmus, būtinus keitimų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.3. atsakingus už IT paslaugos teikimą asmenis, kurie registruoja ir klasifikuoja keitimų užsakymus, juos detalčiai analizuoja ir įvertina, perduoda keitimų užsakymus institucijos vadovo sprendimu sudarytai atsakingų institucijos darbuotojų grupei, turinčiai įgaliojimus spręsti dėl IT paslaugų vystymo keitimų (toliau – Keitimų komitetas) tvirtinti, perduoda keitimo užsakymą keitimo diegėjui, prižiūri įvykdymą, fiksuoja keitimų užsakymų įvykdymą IT paslaugų valdymo programine įranga, užtikrina reikiamų duomenų IT paslaugų valdymo programine įranga įvedimą, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus keitimų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.4. paskirtus keitimų diegėjus, kurie patys kuria ir diegia keitimus arba perduoda keitimų užsakymus išoriniams teikėjams, teikia reikiamą informaciją keitimų užsakymams įgyvendinti, fiksuoja keitimų užsakymų įvykdymą IT paslaugų valdymo programine įranga, užtikrina informacijos apie pakeitimus IT infrastruktūroje pateikimą IT paslaugų tarnybos darbuotojams, atlieka kitus veiksmus, būtinus keitimų valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.5. Keitimų komitetą (IT paslaugų vystymo keitimų atveju), kuris įvertina pateiktus keitimų projektus ir jiems pritaria arba atmeta, teikia išvadą institucijos vadovybei;

3.6. IT paslaugų gavėjus, kurie inicijuoja keitimų užsakymus, teikia informaciją IT paslaugų tarnybai arba keitimų diegėjams, atlieka kitus veiksmus, būtinus keitimų užsakymams sėkmingai įgyvendinti.

4. Keitimų būsenos. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų keitimų valdymo proceso įgyvendinimą, rekomenduojama keitimų valdymo procese išskirti ir aprašyti būsenas, kurios žymėtų esminių etapų atlikimą. Įprastai keitimų valdymo proceso apraše išskiriamos šios keitimų užsakymo būsenos:

4.1. „Užregistruotas“ – ši būsena rodo, kad keitimo užsakymas buvo sėkmingai

užregistruotas IT paslaugų valdymo programine įranga;

4.2. „Priimtas“ – ši būseną rodo, kad pateiktas keitimo užsakymas yra tinkamai suformuotas ir bus vykdomi tolesni jo apdorojimo veiksmai;

4.3. „Patvirtintas“ – ši būseną rodo, kad pateiktas keitimo užsakymas buvo patvirtintas atsakingų už IT paslaugų teikimą asmenų ir (arba) Keitimų komiteto;

4.4. „Atmestas“ – ši būseną rodo, kad pateiktas keitimo užsakymas buvo atmestas atsakingų už IT paslaugų teikimą asmenų ir (arba) Keitimų komiteto;

4.5. „Atliktas“ – ši būseną rodo, kad pateiktas keitimo užsakymas buvo sėkmingai atliktas;

4.6. „Neatliktas“ – ši būseną rodo, kad pateikto keitimo užsakymo įgyvendinimas nebuvo sėkmingas;

4.7. „Uždarytas“ – ši būseną rodo, kad keitimo užsakymo atlikimo procedūra yra sėkmingai užbaigta.

5. Keitimų valdymo proceso schema ir proceso įgyvendinimo metu atliekami veiksmai. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų keitimų valdymo proceso vykdymą, rekomenduojama keitimų valdymo procesą pavaizduoti grafine schema, pateikti atliekamų veiksmų aprašymus bei nurodyti vykdytojus. Įprastai keitimų valdymo proceso apraše aprašomi šie veiksmai:

5.1. Keitimo registravimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti keitimų užsakymų registravimas IT paslaugų valdymo programine įranga, keitimų užsakymų registravimo metu pateikiamos informacijos reikalavimus; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint užregistruoti keitimo užsakymą. Siekiant efektyvaus keitimų valdymo proceso vykdymo rekomenduojama kaip pagrindinį keitimų užsakymų inicijavimo būdą nurodyti specializuoto portalo naudojimą, o kaip alternatyvius keitimų užsakymų inicijavimo būdus rekomenduojama nurodyti elektroninį paštą bei telefoną.

5.2. Pirminė peržiūra. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti inicijuoto keitimo užsakymo pirminė peržiūra; nurodyti keitimo atmetimo atvejus, keitimo užsakymo informacijos tikslinimo procedūras; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga norint atlikti keitimo užsakymo pirminę peržiūrą.

5.3. Klasifikavimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti atliekamas keitimo užsakymo kategorijos ir prioriteto priskyrimas; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga norint atlikti keitimo užsakymo klasifikavimą, šių veiksmų atlikimo terminus; pateikti nuorodas į atitinkamus sąrašus (pvz., keitimų kategorijų sąrašą).

5.4. Keitimo diegėjo paskyrimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti keitimo diegėjo paskyrimas IT paslaugų valdymo programine įranga; įtraukti reikalavimą, kiek įmanoma skubiau paskirti keitimo diegėją; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga paskiriant keitimo diegėją.

5.5. Detali peržiūra. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti detali keitimo užsakymo peržiūra; nurodyti informacijos pakankamumo reikalavimus, galinčius paveikti keitimo užsakymo įgyvendinimą; nurodyti keitimo užsakymo atmetimo atvejus; nurodyti keitimo įvertinimo ir keitimo rizikos dokumentavimo reikalavimus; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint fiksuoti keitimo užsakymo detalios peržiūros rezultatus.

5.6. Keitimo kūrimas ir įdiegimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti keitimo užsakymo atlikimas; nurodyti reikalavimus, kiek įmanoma skubiau atlikti keitimo užsakymą, galimybę į keitimo atlikimą įtraukti kitus IT paslaugų sąrankos vienetus prižiūrinčius darbuotojus arba išorinio teikėjo darbuotojus; pateikti nuorodas į procedūras, aprašančias keitimo užsakymo diegimo planavimą, realizavimą testinėje ir gamybinėje aplinkose, testavimą; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint fiksuoti keitimo užsakymo sukūrimą ir įdiegimą.

5.7. Sąrankos vienetų informacijos atnaujinimas. rekomenduojama pateikti nuorodas į procedūras, apibrėžiančias sąrankos vienetų informacijos atnaujinimą po keitimo užsakymo sėkmingo arba nesėkmingo atlikimo; pateikti nuorodas į procedūras, aprašančias sąrankos vienetų ir jų klasifikatorių kūrimą bei keitimą; nurodyti atitinkamo keitimo užsakymo susiejimo su paveikiamu sąrankos vienetu reikalavimą; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atnaujinti sąrankos vienetų informaciją.

5.8. Keitimo atlikimo tvirtinimas. Rekomenduojama nurodyti gaires, kuriomis vadovaudamiesi atsakingi už IT paslaugų teikimą asmenys galėtų priimti arba atmesti skubius arba vystymo keitimo užsakymus, deleguoti tvirtinimo veiksmus Keitimų komitetui (IT paslaugų vystymo keitimų atveju); aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint patvirtinti arba atmesti keitimo užsakymą.

5.9. Keitimo atlikimo tvirtinimas IT paslaugų vystymo keitimų atveju. Rekomenduojama nurodyti gaires, kuriomis vadovaudamasis Keitimų komitetas galėtų priimti arba atmesti vystymo keitimo užsakymus; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint patvirtinti arba atmesti keitimo užsakymą.

5.10. Uždarymas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi būti atliekamas keitimo užsakymo atlikimo procedūros užbaigimas; nurodyti informacijos apie keitimo užsakymą išsamumo užtikrinimo, susietų su keitimo užsakytu sutrikimų šalinimo ir problemų išsprendimo procedūrų užbaigimo reikalavimus; pateikti nuorodas į atitinkamus sąrašus (pvz., keitimų uždarymo priežasčių sąrašą), aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint fiksuoti keitimo užsakymo atlikimo procedūros pabaigą.

6. Keitimų kategorijų sąrašas. Siekiant užtikrinti efektyvų keitimų įgyvendinimą rekomenduojama keitimų valdymo proceso apraše nurodyti galimas keitimų kategorijas bei kriterijus, pagal kuriuos turi būti pasirinkta atitinkama keitimo kategorija. Rekomenduojama išskirti šias keitimų kategorijas:

6.1. standartiniai keitimai. Šiems keitimams galima taikyti jau patvirtintas standartines procedūras, nes jiems atlikti būtini veiksmai yra žinomi, jie nekelia rizikos kokybiškam IT paslaugų teikimui arba visos IT infrastruktūros veikimui;

6.2. skubūs keitimai. Tai keitimai, kurie skirti aukščiausio prioriteto sutrikimams arba problemoms šalinti ir reikalauja ypatingos įvertinimo, patvirtinimo ir atlikimo skubos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad skubūs keitimai savo apimtimi gali prilygti vystymo keitimams, tačiau dėl jiems keliamų skubos reikalavimų skubių keitimų atveju gali būti nuspręsta sutrumpinti arba išvis atsisakyti tam tikrų keitimų proceso žingsnių;

6.3. vystymo keitimai. Tai keitimai, kurių metu yra kuriamos arba modernizuojamos IT paslaugos ir su tuo susiję keitimo atlikimo veiksmai nėra visiškai aiškūs, o keitimo atlikimas yra susijęs su tam tikra rizika IT paslaugų teikimui arba visos IT infrastruktūros veikimui.

7. Keitimų prioriteto nurodymas. Siekiant užtikrinti efektyvų keitimų įgyvendinimą rekomenduojama keitimų valdymo proceso apraše nurodyti galimas keitimų prioriteto reikšmes. Rekomenduojama keitimų prioritetą nustatyti, atsižvelgiant į keitimo skubumo bei keitimo įtakos lygius. Siekiant užtikrinti kokybiškos informacijos apie keitimų valdymo proceso įgyvendinimą surinkimą, būtina užtikrinti, kad visiems keitimų užsakymams jų atlikimo procedūros pabaigoje būtų nurodytas reikiamas įtakos mastas, atlikimo skubumas ir prioritetas.

8. Keitimų atlikimo požymių sąrašas. Siekiant kaupti informaciją apie keitimų atlikimo požymius bei atsižvelgiant į šią informaciją imtis veiksmų keitimų valdymo procesui gerinti, rekomenduojama keitimų valdymo proceso apraše nurodyti keitimų atlikimo požymius bei jų aprašymus. Keitimų atlikimo požymių sąrašas turi būti baigtinis ir lengvai suprantamas. Įprastai keitimų užsakymai turi tokius požymius: keitimas atmestas; sėkmingai atliktas; neatliktas dėl tam tikrų priežasčių; atliktas su neesminėmis pataisomis.

9. Susijusių sąrankos vienetų nurodymas. Siekiant kaupti informaciją apie paveikiamus IT infrastruktūros komponentus, rekomenduojama keitimų valdymo proceso apraše nurodyti sąrankos vienetų priskyrimo prie keitimų užsakymų reikalavimus. Siekiant užtikrinti

kokybiškos informacijos apie keitimų valdymo proceso vykdymą surinkimą būtina užtikrinti, kad visi keitimų užsakymai jų atlikimo procedūros pabaigoje turėtų nurodytą susijusį sąrankos vienetą.

10. Keitimų valdymo proceso matavimo rodikliai. Siekiant kaupti informaciją bei vertinti keitimų valdymo proceso efektyvumą, keitimų valdymo proceso apraše rekomenduojama nurodyti keitimų valdymo proceso efektyvumui matuoti naudojamus rodiklius; vykdytojus, atsakingus už matavimo rodiklių kaupimą ir teikimą; keitimų valdymo proceso matavimo rodiklių teikimo periodiškumą; vykdytojus, atsakingus už keitimų valdymo proceso matavimo rodiklių analizę bei reagavimo veiksmų vykdymą.

Informacinių technologijų paslaugų valdymo
metodikos
6 priedas

REKOMENDACIJOS DĖL SĄRANKOS VALDymo PROCESO APRAŠO

1. Sąrankos valdymo proceso paskirtis. Sąrankos valdymo proceso paskirtis – užtikrinti teisingos informacijos apie ankstesnę, esamą bei planuojamą IT infrastruktūrą kaupimą bei šios informacijos pateikimą laiku IT paslaugų valdymo procesams.

2. Sąrankos valdymo proceso ryšys su kitais IT paslaugų valdymo procesais. Siekiant užtikrinti bendrą suvokimą apie IT paslaugų valdymo procesų tarpusavio ryšį, rekomenduojama detalizuoti, kokia informacija, sukaupta sąrankos valdymo proceso metu, turi būti pateikta sutrikimų, problemų, keitimų ir IT paslaugų teikimo lygio valdymo procesų dalyviams.

3. Sąrankos valdymo proceso dalyviai. Rekomenduojama nurodyti sąrankos valdymo proceso dalyvius, jiems paskirtas funkcijas ir pareigybės arba struktūrinius vienetus, galinčius atlikti tam tikras funkcijas. Esant reikalui, institucijos vadovo sprendimu paskiriami darbuotojai, atsakingi už atitinkamų funkcijų atlikimą. Rekomenduojama sąrankos valdymo procese numatyti šiuos dalyvius:

3.1. sąrankos valdymo proceso valdytoją, kuris užtikrina sąrankos valdymo proceso valdymą, teikia ataskaitas institucijos vadovybei bei siūlymus, įgyvendinant bei gerinant sąrankos valdymo procesą, koordinuoja sąrankos valdymo proceso dalyvių veiksmus, analizuoja sąrankos valdymo proceso efektyvumą bei inicijuoja jo gerinimo veiksmus, inicijuoja sąrankos vienetų duomenų bazės (toliau – SVDB) auditą, paskiria už audito darbus atsakingus asmenis, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus efektyviam sąrankos valdymo procesui efektyviai vykdyti;

3.2. sąrankos analitikus, kurie vykdo naujų sąrankos vienetų įvedimą ar jų keitimą SVDB, atlieka SVDB analizę, vykdo SVDB auditą, dokumentuoja jo rezultatus, inicijuoja neatitiktį šalinimą, atlieka kitus numatytus veiksmus, būtinus sąrankos valdymo procesui efektyviai vykdyti.

4. Sąrankos vienetų būsenos. Siekiant užtikrinti, kad informacija apie sąrankos vienetų būseną būtų prieinama atsakingiems asmenims, rekomenduojama sąrankos valdymo procese išskirti ir aprašyti būsenas, kurios žymėtų esminius sąrankos vienetų pasikeitimus. Įprastai sąrankos valdymo proceso apraše išskiriamos šios sąrankos vienetų būsenos:

4.1. „Aktyvus“ – ši būsena rodo, kad sąrankos vienetas yra įdiegtas IT infrastruktūroje ir yra naudojamas teikiant IT paslaugas;

4.2. „Neaktyvus“ – ši būsena rodo, kad sąrankos vienetas yra išimtas iš IT infrastruktūros ir nenaudojamas teikiant IT paslaugas.

5. Sąrankos valdymo proceso schema ir proceso įgyvendinimo metu atliekami veiksmai. Siekiant užtikrinti standartizuotą ir efektyvų sąrankos valdymo proceso vykdymą,

rekomenduojama sąrankos valdymo procesą pavaizduoti grafine schema, pateikti atliekamų veiksmų aprašymus bei nurodyti vykdytojus. Įprastai sąrankos valdymo proceso apraše aprašomi šie veiksmai:

5.1. Keitimo inicijavimo peržiūra. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti keitimo inicijavimo peržiūra, kokia informacija turi būti analizuojama, kaip gaunama trūkstama informacija; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su keitimo inicijavimo peržiūra.

5.2. Sąrankos vieneto sukūrimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti sąrankos vieneto sukūrimas SVDB; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su sąrankos vieneto sukūrimu.

5.3. Esamo sąrankos vieneto versijos registravimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti esamo sąrankos vieneto versijos registravimas; pateikti sąrankos vienetų versijų sudarymo gaires; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su sąrankos vieneto versijos registravimu.

5.4. Sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablono sukūrimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablono sukūrimas; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablono sukūrimu.

5.5. Sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablono keitimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablono keitimas; pateikti nuorodas į reikiamas gaires (pvz., klasifikatoriaus šablono nurodymo gaires); aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablono keitimu.

5.6. Sąrankos vienetų informacijos atnaujinimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti sąrankos vienetų informacijos atnaujinimas po atitinkamo keitimo, klasifikatoriaus šablono sukūrimo arba pakeitimo; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su sąrankos vienetų informacijos atnaujinimu.

5.7. SVDB analizė. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti SVDB analizė, kuriose keitimo įgyvendinimo stadijose SVDB analizė turi būti atliekama, kokia SVDB informacija turi būti analizuojama; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su SVDB analize.

5.8. SVDB audito inicijavimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti SVDB audito inicijavimas; nurodyti kriterijus, pagal kuriuos inicijuojamas SVDB auditas; nurodyti SVDB audito apimties nustatymo reikalavimus; pateikti nuorodas į atitinkamas institucijoje egzistuojančias procedūras arba gaires (pvz., audito vykdymo tvarką); aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su SVDB audito inicijavimu.

5.9. SVDB audito vykdymas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti SVDB auditas, kokia informacija turi būti tikrinama; nurodyti kriterijus, pagal kuriuos nustatoma SVDB kokybė; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su SVDB audito vykdymu.

5.10. Rezultatų fiksavimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti SVDB audito rezultatų fiksavimas ir dokumentavimas; iškelti neatitikties dokumentavimo detalumo reikalavimus; nurodyti teigiamų ir neigiamų rezultatų kriterijus; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su SVDB audito rezultatų fiksavimu.

5.11. Neatitikties fiksavimas. Rekomenduojama nurodyti, kaip turi vykti aptiktų neatitiktį fiksavimas; iškelti susijusių sutrikimų registravimo reikalavimą; pateikti nuorodas į institucijoje egzistuojančias neatitiktį šalinimo procedūras; aprašyti veiksmus, kurie turi būti atlikti IT paslaugų valdymo programine įranga, norint atlikti veiksmus, susijusius su SVDB neatitikties fiksavimu.

6. Sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablonas ir tarpusavio ryšių nurodymo gairės. Siekiant palengvinti sąrankos vienetų naudojimą IT paslaugų valdymui, struktūrizuoti informaciją apie IT infrastruktūrą bei jos komponentų ryšius, rekomenduojama sąrankos valdymo proceso apraše nurodyti sąrankos vienetų klasifikavimo bei tarpusavio ryšių nurodymo gaires. Naudotini sąrankos vienetų klasifikatoriaus šablonas ir ryšiai priklauso nuo institucijos poreikių bei galimybių. Prieš parengiant šias gaires turi būti nuspręsta, kokie IT infrastruktūros komponentai bus registruojami kaip sąrankos vienetai ir kokio detalumo apie juos bus saugoma informacija SVDB. Priklausomai nuo šių sprendimų, gali skirtis sąrankos vienetų klasifikavimas ir ryšiai.

7. Sąrankos valdymo proceso matavimo rodikliai. Siekiant kaupti informaciją bei vertinti sąrankos valdymo proceso efektyvumą, sąrankos valdymo proceso apraše rekomenduojama nurodyti sąrankos valdymo proceso efektyvumui matuoti naudojamus rodiklius; vykdytojus, atsakingus už matavimo rodiklių kaupimą ir teikimą; sąrankos valdymo proceso matavimo rodiklių teikimo periodiškumą; vykdytojus, atsakingus už sąrankos valdymo proceso matavimo rodiklių analizę bei reagavimo veiksmų vykdymą.
