

PROJEKTO PLANAS

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos

2020-11-16

PLN201116VDO1_v1.0

Turinys

1.	Ivadas	3
2.	Terminai ir apibrėžimai	3
2.1	Projekto tikslai.....	4
2.2	Projekto valdymo planas	4
2.3	Kokybės valdymo planas	5
2.4	Projekto etapai	7
2.4.1	Projekto vykdymo alternatyvos.....	7
2.5	Projekto organizacija ir ekspertai.....	9
2.6	Projekto ekspertų komanda.....	11
2.7	Procesų diegimo metodologija, orientuota į projekto specifiką	12
2.8	Žmonių išteklių naudojimo optimizavimas	12
2.9	Planas - grafikas.....	14
2.9.1	I etapo planas	14
2.9.2	II etapo planas	15
2.9.3	III etapo planas	18
2.9.4	IV etapo planas.....	23
2.9.5	Priežiūra.....	28
2.10	Darbams atlikti reikalingi ištekliai	29

1. Įvadas

Šiame dokumente pateiktas Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos modernizavimo ir priežiūros paslaugų projekto įgyvendinimo plano aprašymas. Rengiant dokumentą buvo remiamasi:

- Konkurso dokumentais;
- „Techninių sąlygų“ dokumente 2.2 punkte pateiktais perkamų paslaugų tikslais;
- „Techninių sąlygų“ dokumento 3.12 punkte pateiktais Informacinių technologijų paslaugų valdymo aprašais ir metodika;
- ITIL geriausiomis praktikomis;
- UAB „Marval Baltic“ specialistų ilgamete patirtimi diegiant IT paslaugų vadybos sistemas Lietuvos valstybiniame sektoriuje, pvz. „Sodra“, Informacijos ir ryšių departamente prie Vidaus reikalų ministerijos, Muitinės departamente.

2. Terminai ir apibrėžimai

Terminas	Apibrėžimas
Incidentas	Neplanuotas paslaugos teikimo pertrūkis, jos kokybės sumažėjimas arba neigiamos įtakos galintis turėti įvykis, dar nepadaręs poveikio teikiamai paslaugai.
IT	Informacinės technologijos
ITIL	Paslaugų valdymo teorija, orientuota į darbo optimizavimą bei kokybės užtikrinimą informacinių technologijų paslaugas teikiančiose organizacijose (angl. Information Technology Infrastructure Library)
IT paslaugų valdymo sistema	Programinė įranga, naudojama IT paslaugų teikimo ir IT darbo organizavimui bei automatizavimui.
Keitimas	Tam tikro konfigūracijos elemento, galinčio įtakoti ar įtakojančio paslaugą, pridėjimas, keitimas ar panaikinimas.
Klasifikatorius	IT paslaugų valdymo sistemos laukas, naudojamas duomenų klasifikavimui, pvz. tipas, veikla, sprendimas, priežastis.
Kreipinys	Tam tikro tipo paslaugos naudotojo paklausimas, pvz., užklausa, incidentas, keitimas.
Konfigūracijos elementas	Elementas, kuris teikiant paslaugą ar paslaugas turi būti kontroliuojamas. Bet kuris infrastruktūros komponentas, reikalingas paslaugos teikimui.
Konfigūracijos valdymo duomenų bazė (angl. CMDB)	Duomenų saugykla konfigūracijos
VLK	Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos
MSM	„Marval Service Management“ IT paslaugų valdymo sistema.
NAT IS	Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinė sistema.
Paslauga	Priemonė suteikianti paslaugos naudotojui vertę, pateikiant paslaugos naudotojui pageidaujamus rezultatus.
Paslaugos lygio susitarimas (SLA)	Susitarimas tarp Paslaugos teikėjo ir Paslaugos naudotojo. Susitarime aprašoma paslauga, paslaugos lygio įsipareigojimai ir vidinių grupių paslaugų įsipareigojimai.
Paslaugų valdymas	Gebėjimų ir procesų visuma paslaugų teikėjo veikloms ir ištekliams nukreipti ir valdyti projektuojant, keičiant, teikiant ir gerinant paslaugas, siekiant įvykdyti reikalavimus paslaugai.

Paslaugų vadybos sistema	Vadybos sistema (procesų ir organizacinių priemonių rinkinys), skirta paslaugų teikėjo vykdomoms paslaugų valdymo veikloms nukreipti ir valdyti
Paslaugos komponentė	Atskiras paslaugos vienetas, kuris kartu su kitais vienetais sudaro pilną paslaugą, pvz. aparatinė įranga, programinė įranga, dokumentacija, procesai. PASTABA Paslaugos komponentas gali būti sudarytas iš vieno ar daugiau konfigūracijos elementų.
Procesas	Veiklų seka, kuri leidžia pasiekti užsibrėžtus tikslus.

2.1 Projekto tikslai

Siekdamas efektyvaus IT valdymo VLK numato įsigyti NAT IS modernizavimo ir priežiūros paslaugas. Orientuojantis į tai projektui keliama atitinkami tikslai:

- **Tikslas Nr.1** - patobulinti esamus IT paslaugų valdymo procesus pagal pateiktas jų tobulinimo rekomendacijas, įskaitant procesų žemėlapius ir jų tvarkų aprašus;
- **Tikslas Nr.2** - pagerinti teikiamų IT paslaugų kokybę įdiegtomis automatinėmis išorinių ir vidinių paslaugų lygio įsipareigojimų stebėjimo ir kontrolės priemonėmis
- **Tikslas Nr.3** - užtikrinti didesnę darbuotojų, prižiūrinių paslaugų teikimą, darbo su informacine sistema skaičių ir patenkinti jų darbo su informacine sistema lūkesčius, įskaitant patogias ir lengvai suvokiamas sąsajas, ataskaitas ir grafinį informacijos vaizdavimą;
- **Tikslas Nr.4** - turėti visas būtinas ISO 20000 ir saugos incidentų valdymo ataskaitas;
- **Tikslas Nr.5** - pagerinti VLK IT teikiamų paslaugų kokybę jų naudotojams, suteikiant galimybę dirbti su paslaugų valdymo informacine sistema įvairiuose įrenginiuose, įvairiose naršyklėse ir el. paštu;
- **Tikslas Nr.6** - užtikrinti patogią automatizuojamų procesų stebėjimo ir valdymo kontrolę, įskaitant ir grafinį veiklos kokybės rodiklių atvaizdavimą;
- **Tikslas Nr.7** - užsitikrinti stabilų sistemos ir sąsajų darbą; savalaikį klaidų taisymą ir reikiamą pagalbą sistemos naudojimo ir modernizavimo klausimais sutarties vykdymo metu;
- **Tikslas Nr.8** - palengvinti sutarčių su paslaugų teikėjais vykdymą, įdiegiant automatinę sutartyse numatytų paslaugų teikimo laikų stebėseną ir ataskaitų pagal nurodytus sutartyje laikus generavimą
- **Tikslas Nr.9** - aprašyti ir įdiegti procesus visai VLK naudojamai IT teikiamų paslaugų infrastruktūrai, sisteminei kompiuterinei (techninei) įrangai, identifikuoti paslaugas ir SLA.

2.2 Projekto valdymo planas

Category	Value
Category 1	Value 1
Category 2	Value 2
Category 3	Value 3

[illegible]

2.4 Projekto etapai

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

Category	Sub-category	Item	Value
Category 1	Sub-category 1	Item 1.1	Value 1.1
		Item 1.2	Value 1.2
Category 2	Sub-category 2	Item 2.1	Value 2.1
		Item 2.2	Value 2.2
		Item 2.3	Value 2.3
		Item 2.4	Value 2.4
Category 3	Sub-category 3	Item 3.1	Value 3.1
		Item 3.2	Value 3.2
		Item 3.3	Value 3.3
		Item 3.4	Value 3.4
		Item 3.5	Value 3.5
Category 4	Sub-category 4	Item 4.1	Value 4.1
		Item 4.2	Value 4.2
		Item 4.3	Value 4.3
		Item 4.4	Value 4.4
		Item 4.5	Value 4.5
Category 5	Sub-category 5	Item 5.1	Value 5.1
		Item 5.2	Value 5.2
		Item 5.3	Value 5.3
Category 6	Sub-category 6	Item 6.1	Value 6.1
		Item 6.2	Value 6.2
		Item 6.3	Value 6.3

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

[illegible]

A series of horizontal bars of varying lengths, some with small square markers at the start, representing data points or categories.

[REDACTED]		[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Category	Sub-category	Value
Category 1	Sub-category 1.1	Value 1.1.1
	Sub-category 1.2	Value 1.2.1
	Sub-category 1.3	Value 1.3.1
	Sub-category 1.4	Value 1.4.1
Category 2	Sub-category 2.1	Value 2.1.1
	Sub-category 2.2	Value 2.2.1
	Sub-category 2.3	Value 2.3.1
	Sub-category 2.4	Value 2.4.1
Category 3	Sub-category 3.1	Value 3.1.1
	Sub-category 3.2	Value 3.2.1
	Sub-category 3.3	Value 3.3.1
	Sub-category 3.4	Value 3.4.1
Category 4	Sub-category 4.1	Value 4.1.1
	Sub-category 4.2	Value 4.2.1
	Sub-category 4.3	Value 4.3.1
	Sub-category 4.4	Value 4.4.1

Responsibility	Percentage
Current government	85%
Previous government	10%
Neither	5%

2.5 Projekto organizacija ir ekspertai

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

[illegible]

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

10

Responsibility	Percentage
Current government	85%
Previous government	10%
Neither	5%

2.6 Projekto ekspertų komanda

2.7 Detalus ekspertų indėlis aprašomas detalizuojant projekto etapų darbus sk. 2.9 „Planas -
grafikas

[Redacted content]

2.8 Procesų diegimo metodologija, orientuota į projekto specifiką

[Redacted content]

[Redacted content]

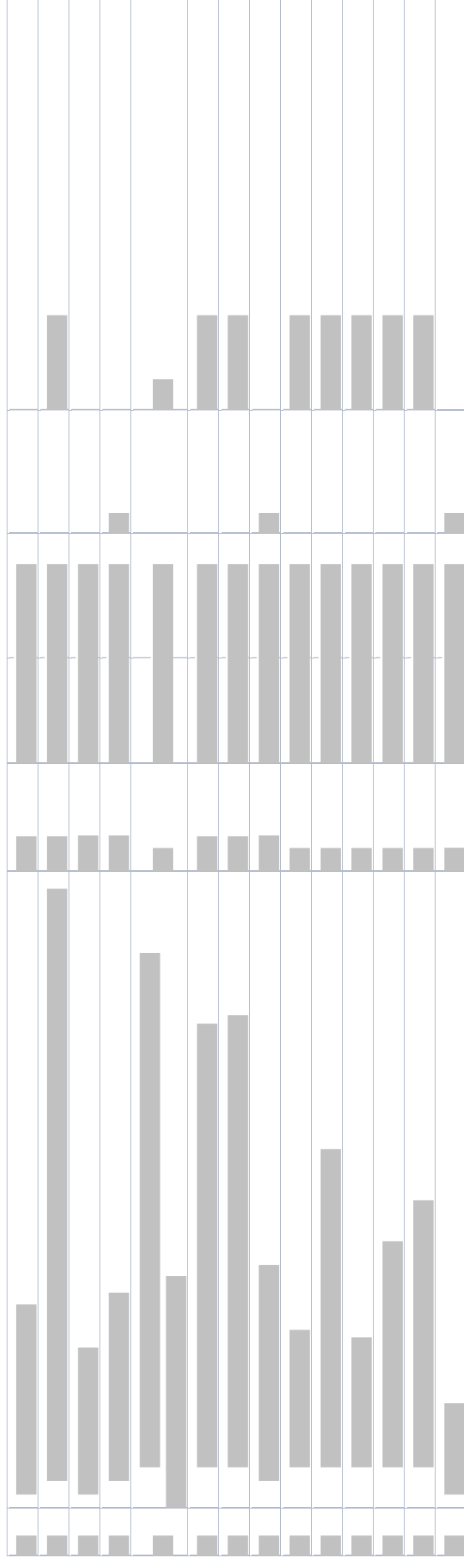
2.9 Žmonių išteklių naudojimo optimizavimas

[Redacted content]

- [Redacted content]
- [Redacted content]

- [Redacted]
 - [Redacted]
- [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
- [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
- [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]

2.10.1 | etapo planas



2.10.2 II etapo planas



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





2.10.3 III etapo planas



[Redacted text block]

[Large redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]







2.10.4 IV etapo planas



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]







2.10.5 Priežiūra

2.10.5.1 Alternatyvos dėl vėlavimo ar darbų persidengimo

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
 - [Redacted]
[Redacted]
 - [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
 - [Redacted]
[Redacted]

2.11 Darbams atlikti reikalingi ištekliai

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
[Redacted]
 - [Redacted]
[Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
[Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted text block]

PROJEKTO TIKSLAI IR VYKDYMO KONCEPCIJA

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos

2020-10-28

PLN201028VDO1_v1.0

Turinys

1.	Ivadas	3
2.	Terminai ir apibrėžimai	3
3.	Projekto tikslų analizė ir siūlomos priemonės.....	4
4.	Aplinkybės ir pokyčių įtaka viešajame sektoriuje.....	10
5.	Požiūris į IT paslaugų valdymo sistemų diegimą	11
5.1	Paslaugų teikimo apimtis	12
6.	Projekto įgyvendinimo koncepcija ir pagrindimas	13
6.1	Koncepcija ir projekto etapai	13
6.2	Pasirinkto diegimo metodo pagrindimas	15
6.3	Procesų diegimo metodologija, orientuota į projekto specifiką	17

1. Įvadas

Šiame dokumente pateiktas Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos modernizavimo ir priežiūros paslaugų projekto tikslų suvokimo bei projekto vykdymo koncepcijos aprašymas. Rengiant dokumentą buvo remiamasi:

- Konkurso dokumentais;
- „Techninių sąlygų“ dokumente 2.2 punkte pateiktais perkamų paslaugų tikslais;
- „Techninių sąlygų“ dokumento 3.12 punkte pateiktais Informacinių technologijų paslaugų valdymo aprašais ir metodika;
- ITIL geriausiomis praktikomis;
- UAB „Marval Baltic“ specialistų ilgamete patirtimi diegiant IT paslaugų vadybos sistemas Lietuvos valstybiniame sektoriuje, pvz. „Sodra“, Informacijos ir ryšių departamente prie Vidaus reikalų ministerijos, Muitinės departamente.

Esama situacija:

Šiuo metu Valstybinės ligonių kasos IT pagalbos tarnybos informacinę sistemą sudaro duomenų bazės ir juose kaupiami bei tvarkomi duomenys. Sistema pavadinta Naudotojų Aptarnavimo Tarnybos informacinė sistema (NAT IS) ir skirta centralizuotai valdyti visus VLK valdomų informacinių sistemų incidentus, problemas, pakeitimus, konfigūracijas ir versijas. Sistemos valdytoja yra VLK, o sistemos naudotojai yra VLK ir Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių bei Panevėžio teritorinės ligonių kasos (TLK) bei asmens sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojai. Esant techninei problemai Naudotojams yra sudaryta galimybė registruoti incidentą į vieną centralizuotą VLK pagalbos tarnybą. Sistema naudoja apie 1400 naudotojų. Sistemos licencija neriboja naudotojų skaičiaus ir prieinama visiems registruotiems vartotojams visą parą, 7 dienas per savaitę. Naudotojai identifikuojami taikant aktyvių katalogų sistemą (angl. active directory). Asmens sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojai prisijungia prie minėtos informacinės sistemos naudodami VPN technologijas. Sistemos funkcinę struktūrą sudaro paslaugų lygio valdymo, sąrankų valdymo ir pakeitimų bei diegimų valdymo moduliai. Tai vidaus administravimo sistema veikianti nuo 2012 metų, sukurta CA Service Desk Manager (CA SDM) programinės įrangos pagrindu, nebeturinti palaikymo (garantinio aptarnavimo), nebeatitinkanti IT sistemų plėtros poreikių ir reikalaujanti modernizavimo darbų.

2. Terminai ir apibrėžimai

Terminas	Apibrėžimas
Incidentas	Neplanuotas paslaugos teikimo pertrūkis, jos kokybės sumažėjimas arba neigiamos įtakos galintis turėti įvykis, dar nepadaręs poveikio teikiamai paslaugai.
IT	Informacinės technologijos
ITIL	Paslaugų valdymo teorija, orientuota į darbo optimizavimą bei kokybės užtikrinimą informacinių technologijų paslaugas teikiančiose organizacijose (angl. Information Technology Infrastructure Library)
IT paslaugų valdymo sistema	Programinė įranga, naudojama IT paslaugų teikimo ir IT darbo organizavimui bei automatizavimui.
Keitimas	Tam tikro konfigūracijos elemento, galinčio įtakoti ar įtakančio paslaugą, pridėjimas, keitimas ar panaikinimas.

Klasifikatorius	IT paslaugų valdymo sistemos laukas, naudojamas duomenų klasifikavimui, pvz. tipas, veikla, sprendimas, priežastis.
Kreipinys	Tam tikro tipo paslaugos naudotojo paklausimas, pvz., užklausa, incidentas, keitimas.
Konfigūracijos elementas	Elementas, kuris teikiant paslaugą ar paslaugas turi būti kontroliuojamas. Bet kuris infrastruktūros komponentas, reikalingas paslaugos teikimui.
Konfigūracijos valdymo duomenų bazė (angl. CMDB)	Duomenų saugykla konfigūracijos
VLK	Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos
MSM	„Marval Service Management“ IT paslaugų valdymo sistema.
NAT IS	Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinė sistema.
Paslauga	Priemonė suteikianti paslaugos naudotojui vertę, pateikiant paslaugos naudotojui pageidaujamus rezultatus.
Paslaugos lygio susitarimas (SLA)	Susitarimas tarp Paslaugos teikėjo ir Paslaugos naudotojo. Susitarime aprašoma paslauga, paslaugos lygio įsipareigojimai ir vidinių grupių paslaugų įsipareigojimai.
Paslaugų valdymas	Gebėjimų ir procesų visuma paslaugų teikėjo veikloms ir ištekliams nukreipti ir valdyti projektuojant, keičiant, teikiant ir gerinant paslaugas, siekiant įvykdyti reikalavimus paslaugai.
Paslaugų vadybos sistema	Vadybos sistema (procesų ir organizacinių priemonių rinkinys), skirta paslaugų teikėjo vykdomoms paslaugų valdymo veikloms nukreipti ir valdyti
Paslaugos komponentė	Atskiras paslaugos vienetas, kuris kartu su kitais vienetais sudaro pilną paslaugą, pvz. aparatinė įranga, programinė įranga, dokumentacija, procesai. PASTABA Paslaugos komponentas gali būti sudarytas iš vieno ar daugiau konfigūracijos elementų.
Procesas	Veiklų seka, kuri leidžia pasiekti užsibrėžtus tikslus.

3. Projekto tikslu analizē ir siūlomas priemonēs

[illegible]

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

4. Aplinkybės ir pokyčių įtaka viešajame sektoriuje

Response	Percentage
Yes	85%
No	15%
Don't know	0%

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

A horizontal bar chart titled "U.S. should take action to address climate change" showing the percentage of respondents who believe the U.S. should take action, broken down by age group. The x-axis represents the percentage from 0 to 100. The y-axis lists age groups. The bars are dark gray, and the chart includes a legend for "U.S. should take action to address climate change".

Age Group	Percentage
18-29	92%
30-49	95%
50-69	88%
70+	15%
18-29	89%
30-49	91%
50-69	28%
70+	97%
18-29	42%
30-49	58%
50-69	91%
70+	93%
18-29	44%
30-49	94%
50-69	87%
70+	48%

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 85% |
| Previous government | 15% |

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

-
- A horizontal bar chart showing the percentage of respondents who believe that the U.S. should take action to address climate change, broken down by age group. The x-axis represents the percentage, ranging from 0% to 100%. The y-axis lists the age groups. The bars are gray, and the chart includes a legend indicating that the bars represent 'U.S. should take action to address climate change'.
- | Age Group | Percentage |
|-----------|------------|
| 18-29 | 95% |
| 30-49 | 25% |
| 50-69 | 98% |
| 70+ | 30% |
| 18-29 | 60% |
| 30-49 | 65% |
| 50-69 | 95% |
| 70+ | 35% |
| 18-29 | 85% |
| 30-49 | 75% |
| 50-69 | 90% |
| 70+ | 90% |
| 18-29 | 15% |
| 30-49 | 60% |
| 50-69 | 50% |

5. Požiūris į IT paslaugų valdymo sistemų diegimą

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

[illegible]

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 80% |
| Previous government | 20% |

5.1 Paslaugų teikimo apimtis

Responsibility	Percentage
Current government	85%
Previous government	10%
Neither	5%

The diagram consists of a 3x3 grid. The top row has one cell with a small square icon. The middle row has two cells, each with a small square icon. The bottom row has two cells, each with a small square icon.

-
-
-

-
-

6. Projekto įgyvendinimo koncepcija ir pagrindimas

6.1 Koncepcija ir projekto etapai

-
-

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 80% |
| Previous government | 20% |

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

The diagram illustrates a hierarchical or flow structure composed of numerous grey rectangular blocks. These blocks are organized into a grid-like layout, with some blocks containing internal sub-structures. The diagram is divided into several horizontal sections by thin lines. The top section features a header row with two primary blocks. Subsequent rows show a series of blocks, some of which are interconnected by vertical lines, suggesting a flow or a hierarchy of components. The bottom section consists of a single row of blocks. The overall structure represents a complex system or process, possibly a network or a data flow diagram.



6.2 Pasirinkto diegimo metodo pagrindimas



[Redacted text block containing multiple paragraphs of information, all obscured by grey bars]



6.3 Procesų diegimo metodologija, orientuota į projekto specifiką

[Redacted text block containing several lines of information, likely describing the implementation methodology.]

[illegible]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion
1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion
1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion	1. Introduction 2. Background 3. Methodology 4. Results 5. Conclusion

		[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

		[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos

2020-11-17

PLN201117VDO1_v1.0

Turinys

1.	Įvadas	5
2.	Terminai ir apibrėžimai	5
3.	Paslaugų teikimo apimtis ir tvarka	6
4.	Marval MSM sistemos funkcinė architektūra ir savybės	8
4.1	Marval MSM funkcinės savybės	8
4.1.1	Užklausų valdymas	8
4.1.2	Incidentų valdymas	9
4.1.3	Paslaugų lygio valdymas	10
4.1.4	Tiekėjų valdymas	10
4.1.5	Paslaugų ataskaitos	10
4.1.6	Paslaugų turto ir konfigūracijos valdymas (CMDB)	11
4.1.7	Paslaugų portfelio valdymas	11
4.1.8	Paslaugų katalogo valdymas	12
4.1.9	Problemų valdymas	12
4.1.10	Keitimų valdymas	12
4.1.11	Pasikartojančių darbų valdymas	13
4.1.12	Diegimų valdymas	13
4.1.13	Finansų valdymas	13
4.1.14	Pajėgumų valdymas	14
4.1.15	IT paslaugų tęstinumo valdymas	14
4.1.16	Prieinamumo valdymas ir prastovų registravimas	14
4.1.17	Sandėlio valdymas (įskaitant išlaidas ir dedamąsias)	14
4.1.18	Savitarnos svetainė	14
4.1.19	MSM mobili aplikacija (iOS ir Android)	15
4.1.20	Žinių valdymas	15
4.1.21	Laiko apskaita	16
4.1.22	Veiksmų sekos (workflow)	16
4.1.23	Įgūdžių matrica (<i>Skills Matrix</i>)	16
4.1.24	Įvykių valdymas	16
4.1.25	Organizacinė struktūra	17
4.1.26	Teisės ir rolės	17

4.1.27	Klientų pasitenkinimo apklausos.....	18
4.1.28	Pokalbiai (<i>Chat</i>)	18
4.1.29	Skelbimų lenta.....	18
4.1.30	Priminimai/ Eskalacijos.....	18
4.1.31	Poveikio analizė	19
4.1.32	Pagalbinė informacija.....	19
4.1.33	Informavimas.....	19
4.1.34	Nebuvimas darbe (Out of office).....	20
5.	Marval MSM sistemos licencijavimo tvarka.....	20
6.	Paslaugų valdymo sistemos architektūra.....	21
6.1	Paslaugų valdymo sistemos infrastruktūra	21
6.1.1	Paslaugų valdymo sistemos aplinkos	21
6.1.2	Paslaugų valdymo sistemos techniniai reikalavimai	22
6.1.3	IT paslaugų valdymo sistemos reikalavimai programinei įrangai.....	23
6.1.4	Paslaugų valdymo sistemos kompiuterinio tinklo segmentavimas ir prieigų valdymas	24
6.1.5	Paslaugų valdymo sistemos infrastruktūrinio sprendimo rizikų analizė	25
6.2	Paslaugų valdymo sistemos aplikacijų lygio struktūra	27
6.2.1	Paslaugų valdymo sistemos aplikacijų lygio elementai ir ryšiai tarp jų.....	27
6.2.2	Paslaugų valdymo sistemos aplikacijų lygio struktūros rizikų analizė.....	31
6.3	Apibendrinta paslaugų valdymo sistemos architektūra.....	32
6.3.1	Darbinės aplinkos architektūros diagrama.....	32
6.3.2	Darbinės aplinkos tarnybinių stočių specifikacijos.....	32
6.3.3	Testavimo aplinkos architektūros diagrama	33
6.3.4	Testavimo aplinkos tarnybinių stočių specifikacija	33
7.	Paslaugų teikimo aprašymas.....	34
7.1	Diegimo paruošiamųjų darbų tvarka.....	34
7.2	MSM parengimo tvarka.....	34
7.3	Procesų analizės atlikimo tvarka	36
7.4	Sistemos testavimo darbų tvarka.....	37
7.5	Priežiūros paslaugos teikimo tvarka.....	38
7.5.1	Sutrikimų šalinimas (Incidentų valdymo procesas).....	38
7.5.2	Konsultacijų teikimas (Užklausų valdymo procesas).....	40
7.5.3	Sistemos modifikavimas (Keitimų valdymo procesas)	40
7.6	Sistemos atnaujinimo tvarka	41
7.7	Įtaka eksploatuojamoms sistemoms.....	42
7.8	Perėjimas nuo vienos prie kitos NAT IS.....	43

8. Paslaugų įvykdymo užtikrinimas	43
---	----

1. Įvadas

Šiame dokumente pateiktas Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos modernizavimo ir priežiūros paslaugų projekto paslaugų teikimo metodai. Rengiant dokumentą buvo remiamasi:

- Konkurso dokumentais;
- „Techninių sąlygų“ dokumente 2.2 punkte pateiktais perkamų paslaugų tikslais;
- „Techninių sąlygų“ dokumento 3.12 punkte pateiktais Informacinių technologijų paslaugų valdymo aprašais ir metodika;
- ITIL geriausiomis praktikomis;
- UAB „Marval Baltic“ specialistų ilgamete patirtimi diegiant IT paslaugų vadybos sistemas Lietuvos valstybiniame sektoriuje, pvz. „Sodra“, Informacijos ir ryšių departamente prie Vidaus reikalų ministerijos, Muitinės departamente.

2. Terminai ir apibrėžimai

Terminas	Apibrėžimas
Incidentas	Neplanuotas paslaugos teikimo pertrūkis, jos kokybės sumažėjimas arba neigiamos įtakos galintis turėti įvykis, dar nepadaręs poveikio teikiamai paslaugai.
IT	Informacinės technologijos
ITIL	Paslaugų valdymo teorija, orientuota į darbo optimizavimą bei kokybės užtikrinimą informacinių technologijų paslaugas teikiančiose organizacijose (angl. Information Technology Infrastructure Library)
IT paslaugų valdymo sistema	Programinė įranga, naudojama IT paslaugų teikimo ir IT darbo organizavimui bei automatizavimui.
Keitimas	Tam tikro konfigūracijos elemento, galinčio įtakoti ar įtakojančio paslaugą, pridėjimas, keitimas ar panaikinimas.
Klasifikatorius	IT paslaugų valdymo sistemos laukas, naudojamas duomenų klasifikavimui, pvz. tipas, veikla, sprendimas, priežastis.
Kreipinys	Tam tikro tipo paslaugos naudotojo paklausimas, pvz., užklausa, incidentas, keitimas.
Konfigūracijos elementas	Elementas, kuris teikiant paslaugą ar paslaugas turi būti kontroliuojamas. Bet kuris infrastruktūros komponentas, reikalingas paslaugos teikimui.
Konfigūracijos valdymo duomenų bazė (angl. CMDB)	Duomenų saugykla konfigūracijos
VLK	Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos
MSM	„Marval Service Management“ IT paslaugų valdymo sistema.
NAT IS	Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinė sistema.
Paslauga	Priemonė suteikianti paslaugos naudotojui vertę, pateikiant paslaugos naudotojui pageidaujamus rezultatus.
Paslaugos lygio susitarimas (SLA)	Susitarimas tarp Paslaugos teikėjo ir Paslaugos naudotojo. Susitarime aprašoma paslauga, paslaugos lygio įsipareigojimai ir vidinių grupių paslaugų įsipareigojimai.

Paslaugų valdymas	Gebėjimų ir procesų visuma paslaugų teikėjo veikloms ir ištekliams nukreipti ir valdyti projektuojant, keičiant, teikiant ir gerinant paslaugas, siekiant įvykdyti reikalavimus paslaugai.
Paslaugų vadybos sistema	Vadybos sistema (procesų ir organizacinių priemonių rinkinys), skirta paslaugų teikėjo vykdomoms paslaugų valdymo veikloms nukreipti ir valdyti
Paslaugos komponentas	Atskiras paslaugos vienetas, kuris kartu su kitais vienetais sudaro pilną paslaugą, pvz. aparatinė įranga, programinė įranga, dokumentacija, procesai. PASTABA Paslaugos komponentas gali būti sudarytas iš vieno ar daugiau konfigūracijos elementų.
Procesas	Veikly seka, kuri leidžia pasiekti užsibrėžtus tikslus.

3. Paslaugų teikimo apimtis ir tvarka

[illegible]

--	--

Government	Percentage
Current government	80%
Previous government	20%

[illegible]

4. Marval MSM sistemos funkcinė architektūra ir savybės

[Redacted text block]



4.1 Marval MSM funkcinės savybės

4.1.1 Užklausų valdymas

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

-
- | Category | Should Take Action (%) | Should Not Take Action (%) |
|----------------------|------------------------|----------------------------|
| All respondents | 85 | 15 |
| Gender | | |
| Male | 83 | 17 |
| Female | 87 | 13 |
| Age | | |
| 18-29 | 82 | 18 |
| 30-49 | 84 | 16 |
| 50-69 | 86 | 14 |
| 70+ | 88 | 12 |
| Education | | |
| High school or less | 81 | 19 |
| Some college | 83 | 17 |
| Bachelor's or higher | 87 | 13 |

4.1.2 Incidentų valdymas

- | Year | Percentage |
|------|------------|
| 2000 | 10% |
| 2001 | 15% |
| 2002 | 20% |
| 2003 | 25% |
| 2004 | 30% |
| 2005 | 35% |
| 2006 | 40% |
| 2007 | 45% |
| 2008 | 50% |

4.1.3 Paslaugų lygio valdymas

[Redacted text block for 4.1.3]

4.1.4 Tiekėjų valdymas

[Redacted text block for 4.1.4]

4.1.5 Paslaugų ataskaitos

[Redacted text block for 4.1.5]

4.1.6 Paslaugų turto ir konfigūracijos valdymas (CMDB)

[Redacted text block for 4.1.6]

4.1.7 Paslaugų portfelio valdymas

[Redacted text block for 4.1.7]

4.1.8 Paslaugų katalogo valdymas

[Redacted text block for 4.1.8]

4.1.9 Problemų valdymas

[Redacted text block for 4.1.9]

4.1.10 Keitimų valdymas

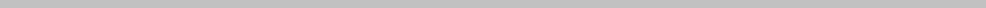
[Redacted text block for 4.1.10]

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 80% |
| Previous government | 20% |

4.1.11 Pasikartojančių darbų valdymas

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

4.1.12 Diegimų valdymas



Responsibility	Percentage
Current government	85%
Previous government	10%
Neither	5%

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 85% |
| Previous government | 15% |

4.1.13 Finansų valdymas

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 85% |
| Previous government | 15% |

4.1.14 Pajėgumų valdymas

[Redacted text block for 4.1.14]

4.1.15 IT paslaugų tęstinumo valdymas

[Redacted text block for 4.1.15]

4.1.16 Prieinamumo valdymas ir prastovų registravimas

[Redacted text block for 4.1.16]

4.1.17 Sandėlio valdymas (įskaitant išlaidas ir dedamąsias)

[Redacted text block for 4.1.17]

4.1.18 Savitarnos svetainė

[Redacted text block for 4.1.18]

- [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]

4.1.19 MSM mobili aplikacija (iOS ir Android)

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]

4.1.20 Žinių valdymas

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 70% |
| Previous government | 30% |

4.1.21 Laiko apskaita

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

4.1.22 Veiksmų sekos (workflow)

Response	Percentage
Yes, it is a crisis	95%
No, it is not a crisis	4%
I don't know	1%

Responsibility	Percentage
Current government	85%
Previous government	10%
No government	5%

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

4.1.23 Įgūdžių matrica (*Skills Matrix*)

Response	Percentage
Yes	85%
No	15%

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 85% |
| Previous government | 15% |

4.1.24 Įvykių valdymas

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.1.25 Organizacinė struktūra

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

4.1.26 Teisės ir rolės

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

-
- | Age Group | Should Take Action (%) | Should Not Take Action (%) |
|-----------|------------------------|----------------------------|
| 18-29 | 85 | 15 |
| 30-49 | 85 | 15 |
| 50-69 | 85 | 15 |
| 70+ | 85 | 15 |
| Total | 85 | 15 |

4.1.27 Klientų pasitenkinimo apklausa

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

4.1.28 Pokalbiai (*Chat*)

Service	Used (%)	Not used (%)
General practitioner	100	0
Pharmacist	95	5
Physiotherapist	90	10
Psychologist	85	15
Dietitian	80	20
Social worker	75	25
Counsellor	70	30
Mental health nurse	65	35
Community health worker	60	40
Health visitor	55	45
GP practice nurse	50	50
Mental health team	45	55
Self-help pack	40	60
Patient education pack	35	65
Patient support pack	30	70
Patient information pack	25	75
Patient leaflet	20	80
Patient booklet	15	85
Patient brochure	10	90
Patient flyer	5	95
Patient poster	0	100

4.1.29 Skelbimų lenta

Response	Percentage
Yes	75%
No	25%
Don't know	0%

4.1.30 Priminimai/ Eskalacijos

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.1.31 Poveikio analizė

[Redacted text block]

4.1.32 Pagalbinė informacija

[Redacted text block]

4.1.33 Informavimas

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

Response	Percentage
Yes	75%
No	25%

-
- | Government | Percentage |
|---------------------|------------|
| Current government | 85% |
| Previous government | 15% |

4.1.34 Nebuvimas darbe (Out of office)

Response	Percentage
Yes	85%
No	10%
Not sure	5%

5. Marval MSM sistemos licencijavimo tvarka

- | Category | Percentage |
|-----------|------------|
| Very good | 10% |
| Good | 20% |
| Fair | 30% |
| Poor | 40% |

[illegible]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

6. Paslaugų valdymo sistemos architektūra

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

6.1 Paslaugų valdymo sistemos infrastruktūra

6.1.1 Paslaugų valdymo sistemos aplinkos

[Redacted text block]



[Redacted text block consisting of five lines of horizontal bars]

6.1.2 Paslaugų valdymo sistemos techniniai reikalavimai

[Redacted text block consisting of three lines of horizontal bars]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

6.1.3 IT paslaugų valdymo sistemos reikalavimai programinei įrangai

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block consisting of several lines of obscured content]

6.1.4 Paslaugų valdymo sistemos kompiuterinio tinklo segmentavimas ir prieigų valdymas

[Redacted text block consisting of several lines of obscured content]

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

6.1.5 Paslaugų valdymo sistemos infrastruktūrinio sprendimo rizikų analizė

[Redacted content]

[Redacted content]





6.2 Paslaugų valdymo sistemos aplikacijų lygio struktūra

6.2.1 Paslaugų valdymo sistemos aplikacijų lygio elementai ir ryšiai tarp jų

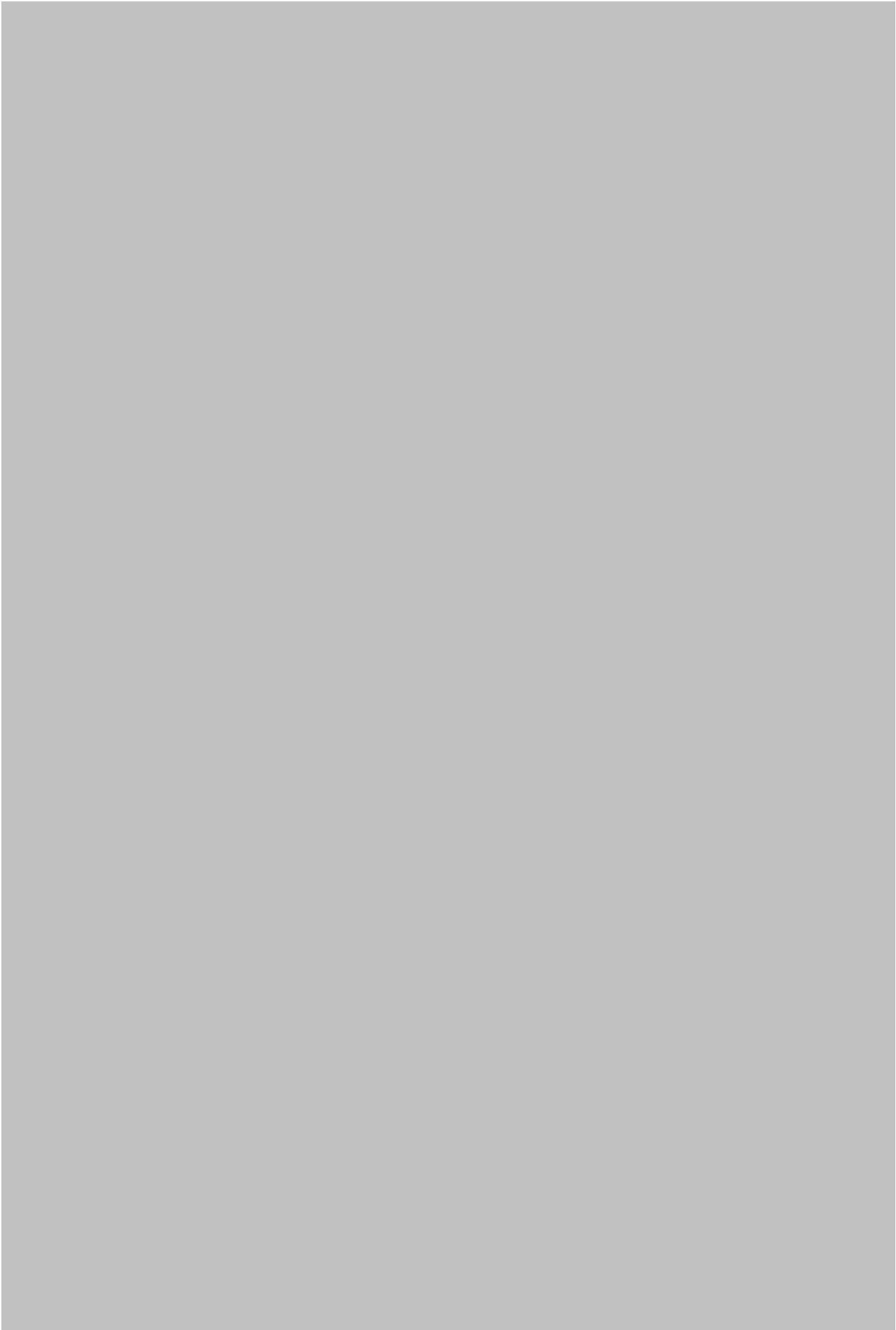


[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]





6.2.2 Paslaugų valdymo sistemos aplikacijų lygio struktūros rizikų analizė

</			

6.3 Apibendrinta paslaugų valdymo sistemos architektūra

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

6.3.1 Darbinės aplinkos architektūros diagrama

6.3.2 Darbinės aplinkos tarnybinių stočių specifikacijos

[illegible]

Category	Value
Category 1	Value 1.1
Category 2	Value 2.1
Category 3	Value 3.1
Category 4	Value 4.1
Category 5	Value 5.1
Category 6	Value 6.1
Category 7	Value 7.1
Category 8	Value 8.1
Category 9	Value 9.1
Category 10	Value 10.1
Category 11	Value 11.1
Category 12	Value 12.1
Category 13	Value 13.1
Category 14	Value 14.1
Category 15	Value 15.1
Category 16	Value 16.1
Category 17	Value 17.1
Category 18	Value 18.1
Category 19	Value 19.1
Category 20	Value 20.1
Category 21	Value 21.1
Category 22	Value 22.1
Category 23	Value 23.1
Category 24	Value 24.1
Category 25	Value 25.1
Category 26	Value 26.1
Category 27	Value 27.1
Category 28	Value 28.1
Category 29	Value 29.1
Category 30	Value 30.1
Category 31	Value 31.1
Category 32	Value 32.1
Category 33	Value 33.1
Category 34	Value 34.1
Category 35	Value 35.1
Category 36	Value 36.1
Category 37	Value 37.1
Category 38	Value 38.1
Category 39	Value 39.1
Category 40	Value 40.1
Category 41	Value 41.1
Category 42	Value 42.1
Category 43	Value 43.1
Category 44	Value 44.1
Category 45	Value 45.1
Category 46	Value 46.1
Category 47	Value 47.1
Category 48	Value 48.1
Category 49	Value 49.1
Category 50	Value 50.1
Category 51	Value 51.1
Category 52	Value 52.1
Category 53	Value 53.1
Category 54	Value 54.1
Category 55	Value 55.1
Category 56	Value 56.1
Category 57	Value 57.1
Category 58	Value 58.1
Category 59	Value 59.1
Category 60	Value 60.1
Category 61	Value 61.1
Category 62	Value 62.1
Category 63	Value 63.1
Category 64	Value 64.1
Category 65	Value 65.1
Category 66	Value 66.1
Category 67	Value 67.1
Category 68	Value 68.1
Category 69	Value 69.1
Category 70	Value 70.1
Category 71	Value 71.1
Category 72	Value 72.1
Category 73	Value 73.1
Category 74	Value 74.1
Category 75	Value 75.1
Category 76	Value 76.1
Category 77	Value 77.1
Category 78	Value 78.1
Category 79	Value 79.1
Category 80	Value 80.1
Category 81	Value 81.1
Category 82	Value 82.1
Category 83	Value 83.1
Category 84	Value 84.1
Category 85	Value 85.1
Category 86	Value 86.1
Category 87	Value 87.1
Category 88	Value 88.1
Category 89	Value 89.1
Category 90	Value 90.1
Category 91	Value 91.1
Category 92	Value 92.1
Category 93	Value 93.1
Category 94	Value 94.1
Category 95	Value 95.1
Category 96	Value 96.1
Category 97	Value 97.1
Category 98	Value 98.1
Category 99	Value 99.1
Category 100	Value 100.1

6.3.3 Testavimo aplinkos arhitektūros diagrama

6.3.4 Testavimo aplinkos tarnybinių stočių specifikacija



[Redacted text block]

[Redacted header]	
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
[Redacted cell]	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]
	[Redacted cell]

[illegible]

Response	Percentage
Yes	75%
No	25%

7.3 Procesų analizės atlikimo tvarka

Response	Percentage
Yes	85%
No	15%
Don't know	0%

Category	Percentage
Current government	100%
Opposition	100%

-
- | Response | Percentage |
|------------------------|------------|
| Yes, it is a crisis | 85% |
| No, it is not a crisis | 15% |

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

7.4 Sistemos testavimo darbų tvarka

[illegible]

7.5 Priežiūros paslaugos teikimo tvarka

-
-
-
-

-
-
-

7.5.1 Sutrikimų šalinimas (Incidentų valdymo procesas)

7.5.2 Konsultacijų teikimas (Užklausų valdymo procesas)

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

7.5.3 Sistemos modifikavimas (Keitimų valdymo procesas)

[Redacted text block]

[illegible]

7.6 Sistemos atnaujinimo tvarka

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

Response	Percentage
Yes	85%
No	15%
Don't know	0%

[illegible]

7.7 Ītaka eksploatuojamoms sistemoms

Government	Percentage
Current government	85%
Previous government	15%

[Redacted text block]

[Redacted text block]

7.8 Perėjimas nuo vienos prie kitos NAT IS

[Redacted text block]

8. Paslaugų įvykdymo užtikrinimas

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]