

<i>Pakalpojuma nosaukums:</i>		<b><u>Datorizētās darba vietas nodrošināšana</u></b>	
<i>Pakalpojuma valdītājs:</i>		PN nodaļas vadītājs	
Pakalpojuma ietvaros nodrošina datorizētās darba vietas uzturēšanu, atbalstu datoru parka atjaunināšanas plānošanai, atbalstu datoru iegādei, datoru sagatavošanas darbus un uzstādīšanu lietotāja darba vietā, programmatūras uzstādīšanu uz datora un atjaunināšanu, atbalstu datoru norakstīšanā, lietotāju tiesību pārvaldību.			
<i>Personas datu apstrāde:</i>			
<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu pārzinis:</i>	VRAA	<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu veidi:</i>	Datu veidi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pieteicēja vārds, uzvārds;</li> <li>• struktūrvienība, amats;</li> <li>• tālruņa numurs;</li> <li>• e-pasta adrese;</li> <li>• darbavietas adrese un IP adrese.</li> </ul>
<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu apstrādātājs:</i>	VRAA	<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu apstrādes mērķis:</i>	Iestādes datorizētās darbavietas nodrošināšanas pakalpojuma sniegšana.
<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu apstrādes tiesiskais pamats:</i>	VARA M noteikumi Nr. 1-4/8	<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu glabāšanas ilgums:</i>	48 mēneši

<i>Servispakalpojums:</i>		<b><i>1. Datortehnikas iegāde, programmatūras iegāde vai noma</i></b>	
Servispakalpojuma ietvaros nodrošina atbalstu iestādes IT pakalpojumu kontaktpersonai datorizētās darba vietas nodrošināšanai nepieciešamās datortehnikas iegādē un programmatūras iegādē vai nomā.			
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	Servispakalpojumu pieprasa iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS.		
<i>Pakalpojuma pieejamība:</i>	Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā. Pieteikuma apstrāde konsultāciju gadījumā notiek piecu darba dienu laikā. Datortehnikas iegāde, programmatūras iegāde vai noma notiek saskaņā ar VARAM noteikumiem Nr. 1-4/7, MK 2020. gada 7. janvāra rīkojumu Nr. 1 "Datortehnikas iepirkumu organizēšana ministrijās un to iestādēs".		
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>		<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iesniegt pieteikumu PAS norādot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datora lietotāja vārdu, uzvārdu, struktūrvienību un amatu, darba vietas adresi;</li> <li>- nepieciešamās datortehnikas klasifikācijas tipu;</li> <li>- papildus nepieciešamos datora aksesuārus vai nestandarta aprīkojumu;</li> <li>- nepieciešamo programmatūru, tās licences veidu un informāciju par to, vai licencei nepieciešams iegādāties ražotāja atbalstu.</li> </ul> </li> <li>• Nodrošināt nepieciešamo finansējumu.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veikt datortehnikas iegādi saskaņā VARAM noteikumiem Nr. 1-4/7;</li> <li>• Sniegt atbalstu iestādei programmatūras iegādē un nomā, vai veikt tās iegādi.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informēt VRAA par iegādātām iekārtām un programmatūru, to inventāra numuriem un atrašanās vietu, kā arī iesniegt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datoru un programmatūras iegādes pavadzīmju kopijas;</li> <li>- licences esamību apstiprinošo dokumentu kopijas.</li> </ul> </li> </ul>	
<i>Servispakalpojums:</i>	<b>2. Datorizētās darba vietas sagatavošana</b>
<p>Servispakalpojuma ietvaros nodrošina sākotnējā lietotāja lietošanā nodotā datora sagatavošanu darbam un uzstādīšanu lietotāja darba vietā.</p>	
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	<p>Servispakalpojumu pieprasa iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS.</p>
<i>Pakalpojuma pieejamība:</i>	<p>Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā.  Pieteiktā pakalpojuma apstrādi uzsāk astoņu stundu laikā no tā pieteikšanas brīža. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika uzskaitē sākas no VRAA darba laika sākuma.  Datorizētās darba vietas sagatavošanu līdz trīs darba vietām veic trīs darba dienu laikā no brīža, kad iestāde nodevusi VRAA lietotājam izsniedzamo datoru un iesniegusi pieteikumu PAS, skaitot no pēdējā notikuma.  Ja no iestādes saņemti pieteikumi par vairāk kā trīs datorizēto darba vietu sagatavošanu vienlaicīgi, tad VRAA un iestāde vienojas par saņemto pieteikumu izpildes termiņu.  Par plānveida datoru nomaiņas termiņu iestāde ar VRAA vienojas atsevišķi.</p>
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>	<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iestāde nodrošina lietotājam sagatavojamā datora izsniegšanu VRAA vai VRAA norādītajam sadarbības partnerim, nogādājot to VRAA vai VRAA norādītā sadarbības partnera darbiniekam.</li> <li>• Iestādei nododot datortehniku VRAA darbiniekam vai VRAA norādītā sadarbības partnera darbiniekam, kā arī atgriežot datoru Iestādei paraksta PNA. PNA norāda kas nodevis, kam nodevis, ko nodevis, fiksē nodošanas laiku un datumu. Aktu paraksta iestādes materiāli atbildīgā persona un VRAA vai VRAA norādītā sadarbības partnera darbinieks. PNA nav nepieciešams, ja dators sagatavots iestādes telpās.</li> <li>• Iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona reģistrē pieteikumu PAS, norādot datus par lietotāju, kam jāveic datora sagatavošana: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vārds, uzvārds,</li> <li>- iestāde,</li> <li>- struktūrvienība,</li> <li>- amats,</li> <li>- lietotāja kontakttālrunis,</li> <li>- izsniedzamā datora inventāra numurs (ja izsniegta vairākas materiālo vērtību</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VRAA uz iestādes izsniegtā datora instalē: <ul style="list-style-type: none"> <li>- OS, atbilstoši iestādes iegādātajai licencei šim datoram;</li> <li>- draiveru (dziņu) vadības programmu;</li> <li>- standarta uzstādāmo programmatūru saskaņā ar VARAM noteikumiem Nr. 1-4/7;</li> <li>- MS Office programmatūru atbilstoši datora licencei vai lietotājam iestādes izsniegtai licencei;</li> <li>- citu iestādē licencētu programmatūru, saskaņā ar PAS iesniegto pieprasījumu.</li> </ul> </li> <li>• VRAA nodod iestādes lietotājam sagatavoto datoru kādā no šādiem veidiem: <ul style="list-style-type: none"> <li>- iestādes materiāli atbildīgajai personai;</li> <li>- lietotājam, tam personīgi ierodoties pie VRAA darbinieka;</li> <li>- datoru nogādājot un uzstādot lietotāja darba vietā.</li> </ul> </li> <li>• Ja konstatēts, ka iestādes izsniegto datoru nevar sagatavot atbilstoši izvirzītajām prasībām (dators bojāts, datora tehniskie</li> </ul>

<p>vienības, tad tās jāuzskaita norādot attiecīgos inventāra numurus),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lietotāja darba vietas adrese, kurā jāuzstāda dators,</li> <li>- papildus uzstādāmās programmatūras saraksts.</li> <li>• Iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona precizē PAS iesniegto informāciju, ja tā sākotnēji iesniegta nepilnvērtīgi vai datorizētās darba vietas sagatavošanas laikā VRAA radusies nepieciešamība pēc papildus informācijas.</li> <li>• Iestāde nodrošina VRAA darbiniekiem vai VRAA norādītajam sadarbības partnerim piekļuvi datorizētās darba vietas telpām.</li> </ul>	<p>parametri neatbilst uzstādāmās programmatūras prasībām, nav atbilstošas programmatūras licences u.tml.), VRAA atsaka datora sagatavošanu darbam, sniedzot attiecīgu skaidrojumu PAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VRAA var prasīt sniegt PAS iesniegtās informācijas papildināšanu un precizēšanu, ja tā sākotnēji iesniegta nepilnvērtīgi vai datorizētās darba vietas sagatavošanas laikā VRAA radusies nepieciešamība pēc papildus informācijas.</li> </ul>
---	---

<i>Servispakalpojums:</i>		<b>3. Datorizētās darba vietas uzturēšana</b>	
Servispakalpojuma ietvaros nodrošina atbalstu lietotājam par tam lietošanā nodota iestādes datora ekspluatāciju.			
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	Servispakalpojumu pieprasa iestādes lietotājs, reģistrējot pieteikumu PAS vai sazinoties ar LAD.		
<i>Pakalpojuma pieejamība:</i>	<p>Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā.</p> <p>Pieteiktā pakalpojuma apstrādi uzsāk divu stundu laikā no pieteikšanas brīža. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika uzskaitē sākas no VRAA darba laika sākuma.</p> <p>Klātienē palīdzību sniedz, ja pieteikumu nevar atrisināt attālināti.</p> <p>VRAA darbinieks ierodas klātienē uz lietotāja darba vietu astoņu darba stundu laikā, skaitot no brīža, kad konstatēts, ka pieteikto problēmu nevar atrisināt attālināti. VRAA darbiniekam un lietotājam vienojoties, ierašanās laiks var tikt mainīts.</p>		
<i>Iestādes pienākumi un tiesības</i>		<i>VRAA pienākumi un tiesības</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pakalpojuma pieteikums iestādes lietotājam jāiesniedz PAS. Ja tas tehniski nav iespējams, lietotājs to piesaka LAD, nosūtot e-pastu vai sazinoties telefoniski.</li> <li>• Jānodrošina VRAA darbiniekiem un VRAA sadarbības partneriem piekļuve telpām, kurās jāveic pakalpojuma izpilde.</li> <li>• Jānodrošina iestādes darbinieku, kuru klātbūtne var būt nepieciešama pieteikuma risināšanai, pieejamību atbilstoši saskaņotajam laikam un vietai.</li> <li>• Lietotājs precizē PAS iesniegto informāciju, ja tā sākotnēji iesniegta nepilnvērtīgi vai atbalsta sniegšanas laikā VRAA radusies nepieciešamība pēc papildus informācijas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nodrošina IT speciālistu klātienē un neklātienē atbalstu.</li> <li>• VRAA sniedz atbalstu tikai par iestādes īpašumā vai nomā esošajām iekārtām.</li> <li>• VRAA nav pienākuma sniegt atbalstu lietotājiem par viņu privātajām iekārtām.</li> <li>• Atbalsta ietvaros nodrošina: <ul style="list-style-type: none"> <li>- konsultācijas;</li> <li>- datoru darbības atjaunošanu;</li> <li>- licencētas programmatūras uzstādīšanu, programmatūras dzēšanu;</li> <li>- datora konfigurāciju drukas un skanēšanas iekārtu izmantošanai;</li> <li>- iestādes lokālā un bezvadu tīkla konfigurāciju;</li> <li>- iestādes datoru profilaktisko apkopi.</li> </ul> </li> </ul>		

<i>Servispakalpojums:</i>	<b>4. Lietotāju tiesību pārvaldība</b>
---------------------------	--

<p>Servispakalpojuma ietvaros nodrošina lietotāja tiesību pārvaldību (piešķiršanu, papildināšanu, anulēšanu).</p>	
<p><i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i></p>	<p>Servispakalpojumu pieprasa iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona vai par personāla vadības jautājumiem atbildīgie speciālisti, reģistrējot pieteikumu PAS.</p>
<p><i>Pakalpojuma pieejamība:</i></p>	<p>Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā. Pieteikuma apstrāde notiek astoņu darba stundu laikā. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika uzskaitē sākas no VRAA darba laika sākuma.</p>
<p><i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i></p>	<p><i>VRAA pienākumi un tiesības:</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona vai par personāla vadības jautājumiem atbildīgie speciālisti reģistrē pieteikumu PAS, norādot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- lietotāja vārdu, uzvārdu,</li> <li>- iestādi,</li> <li>- struktūrvienību,</li> <li>- amatu,</li> <li>- lietotāja kontakttālruni,</li> <li>- resursu, tiesību apjomu un veicamo darbību – tiesību piešķiršana, papildināšana, anulēšana,</li> <li>- darbības veikšanas datumu.</li> </ul> </li> <li>• Ja iestādei ir informācija, ka lietotājs veic, veica vai plāno veikt darbības, kas ietekmē datora/u, datorsistēmu, IS, datortīkla drošību, iestādei nekavējoties par to jāinformē VRAA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VRAA, pamatojoties uz PAS iesniegto pieteikumu piešķir, papildina vai anulē lietotāja tiesības.</li> <li>• Pēc noklusējuma lietotājam izveido lietotāja kontu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- iestādes aktīvajā direktoriājā;</li> <li>- elektroniskajā iestādes e-pastā;</li> <li>- iestādes datņu serverī;</li> <li>- VRAA PAS.</li> </ul> </li> <li>• Saņemot papildus pieteikumu PAS, lietotājam piešķir papildus tiesības: <ul style="list-style-type: none"> <li>- DVS Namejs;</li> <li>- piekļuvi pie iestādes iekšējā tīkla resursiem no interneta tīkla.</li> </ul> </li> <li>• Nepieciešamības gadījumā, VRAA lūdz precizēt iestādes sniegto informāciju.</li> <li>• Ja ir informācija vai aizdomas, ka iestādes lietotājs veica vai plāno veikt darbības, kas ietekmē datora/u, datorsistēmu, IS, datortīkla drošību, VRAA ir tiesības bez brīdinājuma bloķēt lietotāja tiesības. Pēc lietotāja tiesību bloķēšanas VRAA informē par veiktajām darbībām iestādes IT pakalpojumu kontaktpersonu.</li> </ul>