

<i>Pakalpojuma nosaukums:</i>	<b><u>IT infrastruktūras nodrošināšana</u></b>		
<i>Pakalpojuma valdītājs:</i>	VRAA IS atbalsta departamenta Infrastruktūras nodaļas vadītājs		
Pakalpojumā ietilpst: <ul style="list-style-type: none"> <li>- iestāžu virtuālo serveru un uz tiem IS un citu digitālo datu izmitināšana DC, IT infrastruktūras izveide uz VRAA vai Padotības iestāžu īpašumā esošām iekārtām;</li> <li>- IS un virtuālo serveru rezerves kopēšana un atjaunošana;</li> <li>- DC izmitinātās IKT infrastruktūras administrēšana;</li> <li>- IT resursu operatīvais monitoring;</li> <li>- konsultācijas IKT infrastruktūras iegādes un uzturēšanas jautājumos.</li> </ul>			
<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>• darba vietas adrese,</li> <li>• IP adrese.</li> </ul>
<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu apstrādātājs:</i>	VRAA	<i>Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo personas datu apstrādes mērķis:</i>	VARAM un tās Padotības iestāžu IT infrastruktūras nodrošināšana.
<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. Virtuālās jaudas pakalpojums</i></b>
<i>Pakalpojuma pieejamības laiki:</i>	Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā. Pieteikto pakalpojumu apstrādi veic astoņu darba stundu laikā no tā pieteikšanas brīža. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika uzskaitē sākas no VRAA darba laika sākuma. Virtuālo mašīnu sagatavošana: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Līdz piecu virtuālo mašīnu sagatavošana veic piecu darba dienu laikā no brīža, kad iestāde nodefinējusi nepieciešamo virtuālo mašīnu parametrus, iesniegusi pieteikumu PAS, skaitot no pēdējā notikuma, pie nosacījuma, ka VRAA un iestāde savstarpēji saskaņojušas pieeju pieprasīto resursu finansēšanai (piem., līdzekļu pārdali).</li> <li>- Ja no iestādes saņemti pieteikumi par vairāk kā piecu virtuālo mašīnu sagatavošanu vienlaicīgi, tad VRAA un iestāde vienojas par saņemto pieteikumu izpildes termiņu.</li> </ul> Virtuālo mašīnu parametru izmaiņas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iestādes pieprasīto virtuālo mašīnu parametru izmaiņu novērtējumu (t.sk ietekme uz izmaksām) sagatavo piecu darba dienu laikā.</li> <li>- Ja izmaiņas iekļaujas VRAA un iestādes iepriekš saskaņotajā finansējumā un nav nepieciešama papildus IT infrastruktūras resursu iegāde, izmaiņas veic vienas darba dienas laikā no brīža, kad iestāde</li> </ul>

	<p>saskaņojusi VRAA sagatavoto novērtējumu. Iestāde un VRAA var vienoties par citu izmaiņu ieviešanas termiņu, ja tam ir objektīvi iemesli.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja izmaiņu veikšanai nepieciešams atkārtoti saskaņot (t.sk. pārdalīt) finansējumu vai veikt papildus IT infrastruktūras resursu iegādi, tad VRAA un iestāde vienojas par pieteikuma izpildes termiņu.</li> </ul>
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	Servispakalpojumu pieprasa iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS.
<i>Servispakalpojums ietver:</i>	<p>Servispakalpojuma ietvaros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- izveidota un sagatavota darbam virtuālā mašīna (vai virtuālo mašīnu kopa), kas izvietota centralizētā IKT infrastruktūrā darbināmā virtualizācijas platformā;</li> <li>- saskaņā ar operatīvo nepieciešamību (monitoringa dati), nodrošināta virtuālās mašīnas resursu un parametru korekcija;</li> <li>- saskaņā ar konkrētu iestādes pieprasījumu, nodrošināta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- virtuālās mašīnas resursu, standarta programmatūras un OS parametru sākotnējā konfigurācija;</li> <li>- esošas virtuālās mašīnas konfigurācijas papildināšana.</li> </ul> </li> </ul> <p>Servispakalpojumā apkalpotas šādas OS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Windows server;</li> <li>- Linux (Oracle Linux, Centos vai tās modifikācijas).</li> </ul>
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>	<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pakalpojuma saņemšanai iesniegt pieteikumu VRAA PAS.</li> <li>• Pakalpojuma pieteikumā norādīt virtuālās mašīnas darbībai nepieciešamos parametrus - nepieciešamās CPU jaudas, RAM apjoma, pieejamā datu glabāšanas (disku) apjoma, kā arī specifisko tīkla parametru konfigurāciju izbūvējamai mašīnai (ja tādi piemērojami).</li> <li>• Pakalpojuma pieteikumā norādīt citus specifiskos virtuālās mašīnas darbībai nepieciešamo parametrus, ja tādi nepieciešami.</li> <li>• Iegāžu un to tehnisko specifikāciju saskaņošana ar VRAA, ja iestādes īpašumā esošo serveru un datu glabāšanas iekārtas plānots uzstādīt VRAA DC.</li> <li>• Ja VRAA uztur iestādes valdījumā esošu IT infrastruktūru (iekārtas un/vai programmatūru), iestādei jānodrošina nepieciešamie finanšu resursi IT infrastruktūras darbības nodrošināšanai un attīstībai, IT infrastruktūras ražotāja garantiju un atbalsta pagarināšanai, kā arī iepirkumu realizēšanu minēto vajadzību nodrošināšanai.</li> <li>• Atbilstoši iestādes IKT risinājumu izmantotajam virtuālās jaudas apjomam un IKT risinājuma attīstības faktiskai un prognozētai dinamikai, iestāde nodrošina nepieciešamo finanšu resursu pārdali VRAA, VRAA valdījumā esošās infrastruktūras darbības nodrošināšanai un attīstībai, kā arī IT infrastruktūras ražotāja garantiju un atbalsta pagarināšanai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iestādes īpašumā esošo serveru un datu glabāšanas iekārtu uzstādīšana VRAA DC. Uzstādīto iekārtu darbības uzraudzība.</li> <li>• Virtuālās mašīnas resursu piešķiršana VMware vSphere virtualizācijas platformā.</li> <li>• Virtuālās mašīnas konfigurācijas izveide un darbības nodrošināšana atbilstoši iestādes nodefinētiem kritērijiem – nepieciešamās CPU jaudas, RAM apjoma, datu glabāšanas iekārtu veida un pieejamā datu glabāšanas apjoma, OS un tīkla parametru konfigurācija.</li> </ul>

<i>Servispakalpojums:</i>	<b>2. IT infrastruktūras izveide</b>
<i>Pakalpojuma pieejamības laiki:</i>	Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā. Pieteiktā pakalpojuma apstrādi uzsāk astoņu darba stundu laikā no tā pieteikšanas brīža. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika

	<p>uzskaite sākas no VRAA darba laika sākuma.</p> <p>Serveru sagatavošana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Līdz trīs serveru sagatavošanu veic piecu darba dienu laikā no brīža, kad iestāde nedefinējusi nepieciešamo standarta programmatūras sagatavošanas uzdevumu, iesniegusi pieteikumu PAS un VRAA ar iestādi savstarpēji saskaņojušas pieprasīto resursu finansēšanu (t.sk. pārdali), skaitot no pēdējā notikuma.</li> <li>- Ja no iestādes saņemti pieteikumi par vairāk kā trīs serveru sagatavošanu vienlaicīgi, tad VRAA un iestāde vienojas par saņemto pieteikumu izpildes termiņu.</li> </ul> <p>Serveru parametru izmaiņas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iestādes pieprasīto serveru parametru izmaiņu novērtējumu (t.sk. ietekme uz izmaksām) sagatavo piecu darba dienu laikā.</li> <li>- Ja izmaiņas iekļaujas VRAA un iestādes iepriekš saskaņotajā finansējumā un nav nepieciešama papildus IT infrastruktūras resursu iegāde, izmaiņas veic vienas darba dienas laikā no brīža, kad iestāde saskaņojusi VRAA sagatavoto novērtējumu. Iestāde un VRAA var vienoties par citu izmaiņu ieviešanas termiņu, ja tam ir objektīvi iemesli.</li> <li>- Ja izmaiņu veikšanai nepieciešams atkārtoti saskaņot (t.sk. pārdalīt) finansējumu vai veikt papildus IT infrastruktūras resursu iegādi, tad VRAA un Padotības iestāde vienojas par pieteikuma izpildes termiņu.</li> </ul>
<p><i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i></p>	<p>Servispakalpojumu pieprasīšana iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS.</p>
<p><i>Servispakalpojums ietver:</i></p>	<p>Servispakalpojuma ietvaros nodrošināta serveru standarta programmatūras sagatavošana darbam DC, virtuālajā mašīnā (vai virtuālo mašīnu kopā), kas izvietota centralizētā IKT infrastruktūrā darbināmā virtualizācijas platformā (t.sk. uz DC izvietotajām iestāžu īpašumā esošām iekārtām).</p> <p>Servispakalpojumā uzstādītas datu bāzu vadības sistēmas (Microsoft SQL, Oracle vai PostgreSQL).</p> <p>Saskaņā ar iestādes nepieciešamību, Padotības iestāde un VRAA var savstarpēji vienoties arī par cita veida vai ražotāja serveru programmatūras uzturēšanu.</p>
<p><i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iestādes pārvaldībā esošo IS: <ul style="list-style-type: none"> <li>- darbināšanai DC nepieciešamo programmatūras licenču nodrošināšana, t.sk. nepieciešamā finansējuma nodrošināšana šo licenču uzturēšanai, ražotāja garantiju un atbalsta pagarināšanai;</li> <li>- ietekmēto personu informēšana par plānotajiem pakalpojumu darbības traucējumiem;</li> <li>- izstrādātāju atbalsta nodrošināšana, t.sk. IS programmatūras konfigurācijas uzturēšana un aktuālās dokumentācijas nodrošināšana.</li> </ul> </li> <li>• Saskaņot ar IS izstrādātāju sistēmas darbību nodrošinošās programmatūras jaunināšanu.</li> <li>• Saskaņot ar VRAA iespējamās risinājuma dīkstāves laikus IS uzturēšanas darbu veikšanai.</li> <li>• Pieprasīt no VRAA Padotības iestādes pārvaldībā esošo IS datu kopijas.</li> </ul>	<p><i>VRAA pienākumi un tiesības:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveru programmatūras uzstādīšana, konfigurācija un sagatavošana darbam saskaņā ar Padotības iestādes nedefinētiem kritērijiem.</li> <li>• DC datu pārraides tīkla konfigurēšana saskaņā ar programmatūras specifikāciju un iestādes nedefinētiem kritērijiem.</li> <li>• Sniegt Padotības iestādei VRAA DC iekārtās iestādes pārvaldībā esošo IS izvietoto datu kopijas, iepriekš abpusēji saskaņojot datu izsniegšanas laiku un veidu.</li> </ul>

<i>Servispakalpojums:</i>	<b>3. Centralizēta IT infrastruktūras administrēšana</b>	
<i>Pakalpojuma pieejamības laiki:</i>	<p>Servispakalpojumu nodrošina VRAA darba laikā.</p> <p>Ja pakalpojuma izpildei nepieciešamās darbības veicamas ārpus VRAA darba laika, iestāde un VRAA savstarpēji vienojas par pieņemamu laiku tā veikšanai.</p> <p>Ja iestāde inicializē uzturamo serveru OS vai standarta programmatūras administrēšanas izmaiņas, tad novērtējumu sagatavo 15 darba dienu laikā no brīža, kad iestāde iesniegusi tās VRAA. Balstoties uz VRAA sagatavoto novērtējumu, VRAA un iestāde vienojas par noteiktu saņemtā pieteikuma izpildes termiņu un finansējumu.</p>	
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	<p>Servispakalpojumu VRAA infrastruktūrā izmitināto iestādes pārvaldībā esošo IS nodrošināšanu uzsāk vienlaikus ar iestāžu virtuālo serveru izmitināšanu.</p> <p>Objektīvi pamatotas, specifiskas izmaiņas VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu virtuālo serveru administrēšanā var pieprasīt iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS.</p>	
<i>Servispakalpojums ietver:</i>	<p>Servispakalpojuma ietvaros nodrošina serveru OS un standarta programmatūras ikdienas darbības nodrošināšanu un administrēšanu.</p> <p>Servispakalpojumā apkalpo šādas OS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Windows server;</li> <li>- Linux (Oracle Linux, Centos vai tās modifikācijas).</li> </ul> <p>Servispakalpojumā apkalpo šādu standarta programmatūru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VMware VSphere virtualizācijas platforma;</li> <li>- Veeam resursu rezerves kopēšanas risinājums;</li> <li>- datu bāzu vadības sistēmas platforma (Microsoft SQL, Oracle, PostgreSQL).</li> </ul> <p>Saskaņā ar Padotības iestādes nepieciešamību, iestāde un VRAA var savstarpēji vienoties par cita veida vai ražotāja serveru programmatūras uzturēšanu.</p>	
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>	<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iestādes pārvaldībā esošo IS uzturēšanas un attīstības nodrošināšana, t.sk. nepieciešamā finansējuma nodrošināšana.</li> <li>• IS pieejamības rādītāju definēšana.</li> <li>• IS serveru lietotāju kontu administrēšanas deleģēšana VRAA.</li> <li>• IS izstrādātāju atbalsta nodrošināšana, t.sk. IS programmatūras konfigurācijas uzturēšana un aktuālās dokumentācijas nodrošināšana.</li> <li>• Saskaņot ar IS izstrādātāju sistēmas darbību nodrošinošās programmatūras jaunināšanu.</li> <li>• Saskaņot ar VRAA iespējamās risinājuma dīkstāves laikus IS uzturēšanas darbu veikšanai.</li> <li>• Informēt ietekmētās personas par IS darbības plānotajiem pakalpojumu darbības traucējumiem saistībā ar izmaiņu uzstādīšanu (ja IS ir iestādes pārvaldībā).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveru OS programmatūras: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikdienas darbības nodrošināšana;</li> <li>- lietotāju kontu administrēšana (saskaņā ar iestādes deleģējumu);</li> <li>- atjauninājumu uzstādīšana.</li> </ul> </li> <li>• DC datu pārraides tīkla nodrošināšana un administrēšana.</li> <li>• Konfigurācijas izmaiņu ieviešana saskaņā ar iestādes pieprasījumu.</li> <li>• IT infrastruktūras attīstības plānošana un pilnveidošanas prasību definēšana.</li> <li>• Konsultācijas IT infrastruktūras elementu iegādei, ja IT infrastruktūras sadaļa nav VRAA pārvaldībā.</li> </ul>	
<i>Servispakalpojums:</i>	<b>4. IKT resursu operatīvais monitoring</b>	
<i>Pakalpojuma</i>	Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā.	

<i>pieejamības laiki:</i>	<p>Pieteiktā pakalpojuma apstrādi uzsāk astoņu darba stundu laikā no tā pieteikšanas brīža. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika uzskaitē sākas no VRAA darba laika sākuma.</p> <p>Pieteikuma apstrāde notiek piecu darba dienu laikā.</p> <p>Ja jāievieš specifiski/komplicēti monitoringa parametri, kuru realizācija prasa ilgāku laiku, vai identificēti citi objektīvi iemesli, tad VRAA un iestāde savstarpēji vienojas par pieteikuma izpildes termiņu un finansējumu.</p>
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	<p>Servispakalpojums VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu virtuālo serveru IT infrastruktūras (aparātūras, programmatūras, tīkla, u.c. IT resursu) uzraudzība uzsākta vienlaikus ar iestāžu virtuālo serveru izmitināšanu, nodrošinot standarta monitoringa profilu (specifiscē un uztur VRAA).</p> <p>Specifisku servispakalpojuma konfigurāciju VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu virtuālo serveru uzraudzībai var pieprasīt iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS .</p>
<i>Servispakalpojums ietver:</i>	<p>Pakalpojuma ietvaros nodrošināta VRAA pārvaldībā esošās IT infrastruktūras (aparātūras, programmatūras, tīkla, u.c. IT resursu) uzraudzību.</p>
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>	<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iesniegt specifiskus monitoringa sistēmas konfigurēšanas skriptus, ja jāveic VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu sistēmu specifisku/nestandarta parametru uzraudzība, nodrošinot sistēmas izstrādātāja atbalstu un nepieciešamo finansējumu attiecīgo pielāgojumu izstrādei un secīgai uzturēšanai.</li> <li>• Noteikt un precizēt monitoringa parametru sliekšņu vērtības.</li> <li>• Noteikt monitoringa sliekšņu vērtību apziņošanas paziņojumu saņēmējus un piegādes veidu (e-pasts, SMS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nodrošināt monitoringa sistēmu, tās darbību, t.sk. monitoringa plāna realizāciju konkrētai virtuālo serveru IT infrastruktūras sistēmai, datu atspoguļošanu tās lietotājiem un paziņojumu izsūtīšanu noteiktiem saņēmējiem.</li> <li>• Iestādes IT risinājumu pieslēgšana monitoringa sistēmai, nepieciešamo monitoringa parametru konfigurēšana un turpmāko ikdienas monitoringa sistēmas atgriezto paziņojumu izvērtēšana.</li> <li>• Monitoringa paziņojumu ikdienas analīze, proaktīvo un reaktīvo pasākumu veikšana - atkarībā no monitoringa sistēmas atgrieztiem paziņojumiem.</li> </ul>

<i>Servispakalpojums:</i>	<b>5. Datu un virtuālo resursu datu kopēšana un atjaunošana</b>
<i>Pakalpojuma pieejamības laiki:</i>	<p>Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā.</p> <p>Pieteiktā pakalpojuma uzsāk astoņu darba stundu laikā no tā pieteikšanas brīža. Ja pieteikums iesniegts ārpus VRAA darba laika, laika uzskaitē sākas no VRAA darba laika sākuma.</p> <p>Vienreizēja, specifisku VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu virtuālo serveru datu kopēšanu uzsāk astoņu darba stundu laikā no tā pieteikšanas brīža.</p> <p>Servispakalpojuma pielāgojumu ieviešana iestādes vajadzībām:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja no iestādes saņemti pieteikumi par datu rezerves kopēšanas pielāgojumu ieviešanu, tad VRAA un iestāde vienojas par pieteikuma izpildes termiņu, balstoties uz VRAA sagatavoto novērtējumu. Novērtējumu (t.sk ietekme uz izmaksām) sagatavo piecu darba dienu laikā no brīža, kad iestāde iesniegusi VRAA nepieciešamo pielāgojumu parametrus.</li> </ul>

	- Ja izmaiņu veikšanai nepieciešama papildus IT infrastruktūras resursu iegāde, tad VRAA un iestāde vienojas par pieteikuma izpildes termiņu un finansējumu.
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	Servispakalpojumu VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu produkcijas vižu virtuālo serveru rezerves kopēšanai uzsākt vienlaikus ar iestāžu produkcijas vižu virtuālo serveru izmitināšanu, nodrošinot standarta monitoringa profilu (specifificē un uztur VRAA). Specifisku (pielāgotu) konfigurāciju virtuālo serveru kopēšanai vai testa, izstrādes un citu ne produkcijas vižu vai vienreizēju, specifisku VRAA infrastruktūrā izmitināto iestāžu virtuālo serveru datu kopēšanu var pieprasīt iestādes IT pakalpojumu kontaktpersona, reģistrējot pieteikumu PAS.
<i>Servispakalpojums ietver:</i>	Servispakalpojums paredzēts iestādes IT sistēmu virtuālo serveru datu rezerves kopiju nodrošināšanai DC izvietotas IKT infrastruktūras datu glabātuvju disku masīvos ar mērķi radīt iespēju nodrošināt savlaicīgu iespēju atjaunot IS funkcionalitāti gadījumos, ja kādu iemeslu dēļ datņu kopa kļūst nepieejama vai bojāta IT drošības incidenta rezultāta radīta informācijas zuduma gadījumā. Servispakalpojums pieejams iestādēm, kuru virtuālie serveri izvietoti VRAA VMware vSphere virtualizācijas platformā. Uz lietotāju darba stacijām esošā informācija netiek kopēta. Servispakalpojuma piegādē izmantota programmatūra Veeam Backup & Replication. Servispakalpojumu īsteno saskaņā ar VRAA 2017. gada 7. februāra iekšējiem noteikumiem Nr. 1-2/17/4 "Informācijas tehnoloģiju resursu kopēšanas noteikumi".
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>	<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noteikt specifisku, pamatotu kopiju glabāšanas ilgumu (termiņu), ņemot vērā sistēmu klasifikācijas rezultātā noteiktos laika ierobežojumus un risku analīzes gaitā izvērtētos riskus.</li> <li>• Specifificēt pamatotu pielāgotu kopiju veidošanas regularitāti un uzglabāšanas ilgumu (kopējamās datņu kopas loģiskā atrašanās adrese, kopējamās datņu kopas nosaukums (ID), kopijas veidošanas regularitāte un laiks, iegūtās kopijas uzglabāšanas laiks).</li> <li>• Pieprasīt veikt vienreizēju specifisku datu kopēšanu, norādot kopējamo datu atrašanās vietu un kopēšanas nosacījumus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizēt datu kopēšanu veidā un laikā, kurš minimāli traucētu kopējamo IS lietotāju darbu.</li> <li>• Pēc pieprasījuma nodrošināt datu atjaunošanu no rezerves kopijām. Laiks, kādā iespējama resursa atjaunošana no rezerves kopijas, atkarīgs no resursa rezerves kopijas izmēra.</li> <li>• Sniegt Padotības iestādei VRAA saglabāto datu kopijas saņemot ar iestādi datu izsniegšanas laiku un veidu.</li> <li>• Ja iestāde nav specifificējusi savādāk, kopē: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ekspluatācijā esošās IS un to datus;</li> <li>- serveru OS;</li> <li>- lietotāju datus, kas saglabāti uz tīkla resursiem.</li> </ul> </li> <li>• Iegūtajām paaugstinātas drošības IS datņu kopijām nodrošināt automatizētu atjaunojamības testēšanu.</li> <li>• Nodrošina ekspluatācijā esošo IS kopiju, ja tādu veido, minimālos glabāšanas termiņus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ikdienas kopija – viena nedēļa;</li> <li>• iknedēļas kopija – četras nedēļas;</li> <li>• ikmēneša pēdējās darba dienas kopija – viens gads;</li> <li>• gada kopija – viens gads.</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieprasīt veikt virtuālo serveru datu atjaunošanu no rezerves kopijām.</li> <li>• Nodrošināt finansējumu, ja rezerves kopēšanas specifiskai nodrošināšanai nepieciešama papildus IT infrastruktūras resursu iegāde.</li> <li>• Pieprasīt no VRAA Padotības iestādes datu kopijas.</li> </ul>	
---	--

<i>Servispakalpojums:</i>	<b>6. IKT pakalpojumu monitorings</b>	
<i>Pakalpojuma pieejamības laiki:</i>	<p>Pieteiktā pakalpojuma apstrāde notiek VRAA darba laikā.</p> <p>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.</p> <p>Servispakalpojuma pielāgojumu ieviešana iestādes vajadzībām:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja no iestādes saņem pieteikumu izveidot un konfigurēt PAS iestādei specifisko pakalpojumu, tad VRAA un iestāde vienojas par pieteikuma izpildes termiņu, balstoties uz VRAA sagatavoto novērtējumu. Novērtējumu (t.sk ietekme uz izmaksām) sagatavo piecu darba dienu laikā no brīža, kad iestāde iesniegusi VRAA nepieciešamo pielāgojumu parametrus.</li> <li>- Ja izmaiņu veikšanai nepieciešama papildus IT infrastruktūras resursu iegāde, tad VRAA un iestāde vienojas par pieteikuma izpildes termiņu un finansējumu.</li> </ul>	
<i>Servispakalpojuma pieprasīšanas kārtība:</i>	Servispakalpojumu nodrošina VRAA visiem sniedzamajiem IKT pakalpojumiem.	
<i>Servispakalpojums ietver:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VRAA sniedzamo IKT pakalpojumu uzskaiti PAS un pieteikto pakalpojumu apstrādes uzraudzību ar centralizētu IKT monitoringa procesu.</li> <li>- IKT infrastruktūras pakalpojumu uzskaiti un uzraudzību no pieejamības, kvalitātes un veiktspējas viedokļa.</li> </ul>	
<i>Iestādes pienākumi un tiesības:</i>	<i>VRAA pienākumi un tiesības:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definēt iestādes specifisku pakalpojumu, kuru reģistrēt PAS. Šādu pakalpojumu pieteikumu apstrādi veic pati iestāde. VRAA nodrošina tikai PAS konfigurāciju.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izveidot un konfigurēt PAS iestādei specifisko pakalpojumu.</li> <li>• Nodrošināt iestādi ar pārskatu par šī pakalpojuma pieteikumiem.</li> </ul>	