

TIESU NAMU AĢENTŪRA



SANDIS VULIS
Toms Baltacis

IT INFRASTRUKTŪRAS UZTURĒŠANA
INFORMĀCIJAS DROŠĪBA
PERSONU DATU AIZSARDZĪBA
NEKUSTAMO ĪPAŠUMU APSAIMNIEKOŠANA
JURIDISKĀS LITERATŪRA

<https://tna.lv/>

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



ISO 20000

BUREAU VERITAS
Certification



ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification



ISO 50001

BUREAU VERITAS
Certification



KO MĒS DARAM?

- Datorizēto darba vietu apkalpošana
- Lietotāju atbalsts (attālināts un klātienē)
- Informācijas sistēmu darbības uzraudzība un atbalsts
- Izmaiņu ieviešana informācijas sistēmās
- Rezerves kopiju izveides un atjaunošanas pakalpojumi
- Serveru platformu *Virtual: VMware, OS: MS Windows, Linux; DBVS: MS SQL, MySQL, PostgreSQL* uzraudzība un darbības nodrošināšana
- Tieslietu ministrijas un padotības iestāžu infrastruktūras darbības nodrošināšana:
 - *MS Active Directory* domēns
 - E-pasta pakalpojums – O365/Exchange hybrid
 - Finanšu uzskaites sistēma - Horizon
 - Dokumentu vadības sistēma - Doclogix
 - Drukas iekārtu serveri
 - Datu pārraides tīkla infrastruktūra
- Informācijas sistēmu (VVDZ, Horizon, ILR, E-izsoles, TIS, JPA IS, Lietvedības sistēmas, interneta vietnes u.c.) darbības nodrošināšana, monitorēšana, izmaiņu ieviešana un rezerves kopiju izveide, kā arī administrēšana.
- Informācijas drošības pakalpojumi



Kādas pārvaldības sistēmas ir ieviestas?

- Kvalitātes vadības sistēma atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001:2015 prasībām (kopš 2007. gada);
- Informācijas drošības pārvaldības sistēma atbilstoši starptautiskā standarta ISO/IEC 27001:2022 prasībām (kopš 2015. gada);
- Informācijas tehnoloģiju pakalpojumu pārvaldības sistēma atbilstoši starptautiskā standarta ISO/IEC 20000-1:2018 prasībām (kopš 2015. gada);
- Energopārvaldības sistēma atbilstoši ISO 50001:2018 (kopš 2018.gada).

KĀ IZSKATĀS ŠODIEN?

- Pieteikumu apstrādes sistēmā iekļautie procesi:

- Izmaiņu pieprasījumu apstrāde
- Pakalpojumu incidentu apstrāde
- Problēmu pārvaldība
- Servisa pieprasījumi
- Drošības incidentu pārvaldība
- Piekļuves tiesību pārvaldība
- Konfigurācijas vienumu pārvaldība
- Laika uzskaites vadība
- Programatūras katalogs
- Klientu atsauksmes f-ja

The screenshot displays a complex dashboard interface for a service management system. At the top, there is a navigation menu with tabs for HOME, INCIDENT, SERVICE REQUEST, TASK, PROBLEM, CHANGE, APPROVAL VOTE TRACKING, EMAIL, EVENT, CONTACT GROUP, SECURITY INCIDENT, and MORE... The user profile 'Sandis Vulis, Analyst' is visible in the top right corner. Below the navigation, there are several dashboard widgets:

- MY TEAM'S UNASSIGNED INCIDENTS (0)**: A table with columns for Incident, Summary, Customer, Org, Team, Department, and Status. It shows 'No data to display'.
- INCIDENTS REQUIRING CUSTOMER/3RD PARTY INPUT (0)**: A table with columns for Incident, Summary, Customer, Org, Team, Department, and Status. It shows 'No data to display'.
- INCIDENTS REQUIRING MY INPUT (0)**: A table with columns for Incident, Summary, Customer, Org, Team, Department, and Status. It shows 'No data to display'.
- MY TEAM'S OPEN CHANGE TASKS (81)**: A table with columns for Task, Summary, Subject, and Change Sub-type. It lists several tasks with owners like 'Owner: 1', 'Owner: 2', 'Owner: 5', and 'Owner: 1'.
- MY TEAM'S OPEN REQUEST TASKS (0)**: A table with columns for Task, Delivery Date, Subject, Customer, Org, and Dept. It shows 'No data to display'.
- MY TEAM'S OPEN SECURITY INCIDENT TASKS (0)**: A table with columns for Task, Subject, Customer N., Org, Created On, and Modified On. It shows 'No data to display'.
- MY TEAM'S OPEN PROBLEM TASKS (0)**: A table with columns for Task, Details, Problem description, and Org Team. It shows 'No data to display'.

Each widget includes a 'Page Size' dropdown set to 50 and navigation controls for 'Page 1 of 1'.

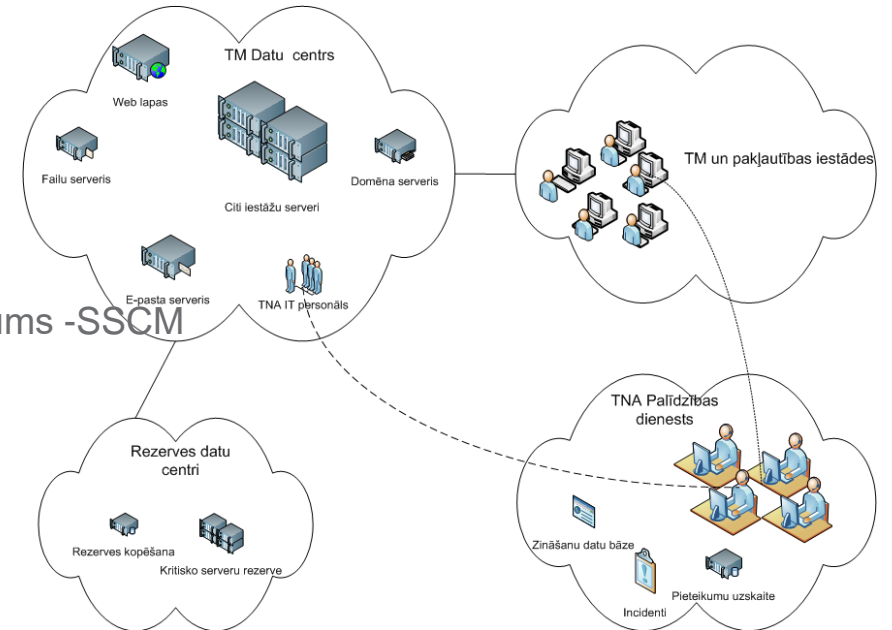
KĀ IZSKATĀS ŠODIEN?

- IT pakalpojumu līgumi ar 16 iestādēm un uzņēmumiem
- Mēnesī vidēji
 - Zvani – 754
 - Incidenti – 499
 - Pieprasījumi – 44
 - Problēmas/ izmaiņas – 2045
 - Kopā – 2588 pieteikumi (123 pieteikumi dienā)

KĀ IZSKATĀS ŠODIEN?

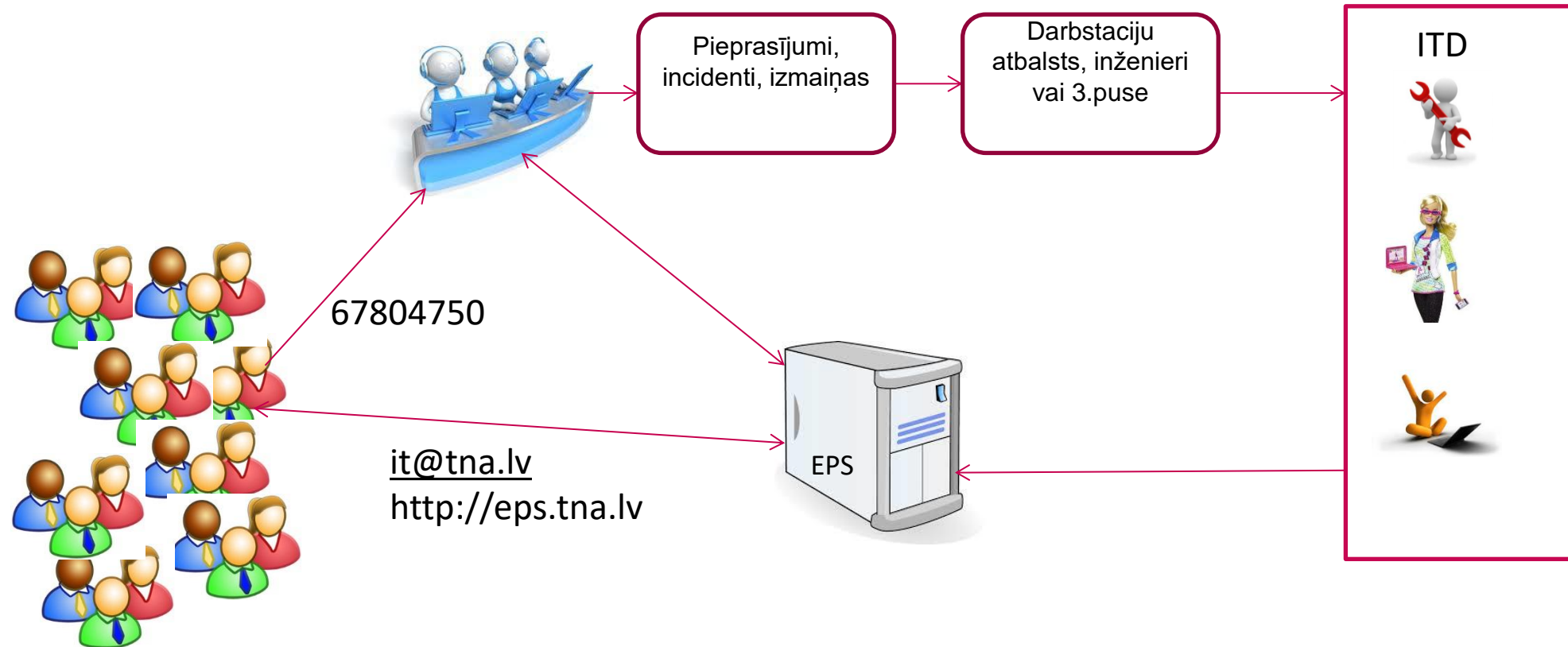
- Vairāk kā 20 gadi tieslietu resorā:

- Korporatīvais datu pārraides tīkls
- Centrālais datu centrs
- Lietotāju atbalsta punkts
- Pieteikumu apstrādes sistēma - Ivanti
- Viens konfigurācijas un programmatūras jauninājumu izplatīšanas risinājums -SSCM
- Centralizēts e-pasta pakalpojums – O365
- Vienota finanšu uzskaites sistēma - Horizon
- Vienota dokumentu vadības sistēmas platforma - Doclogix
- Vienots attālinātā atbalsta risinājums - BeyondTrust



KĀ IZSKATĀS ŠODIEN?

- Incidentu / pieprasījumu / izmaiņu apstrāde



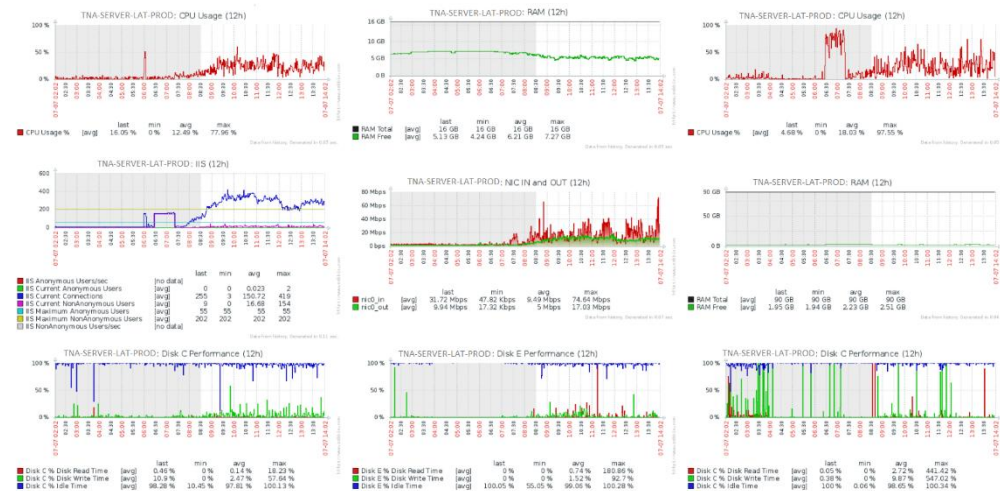
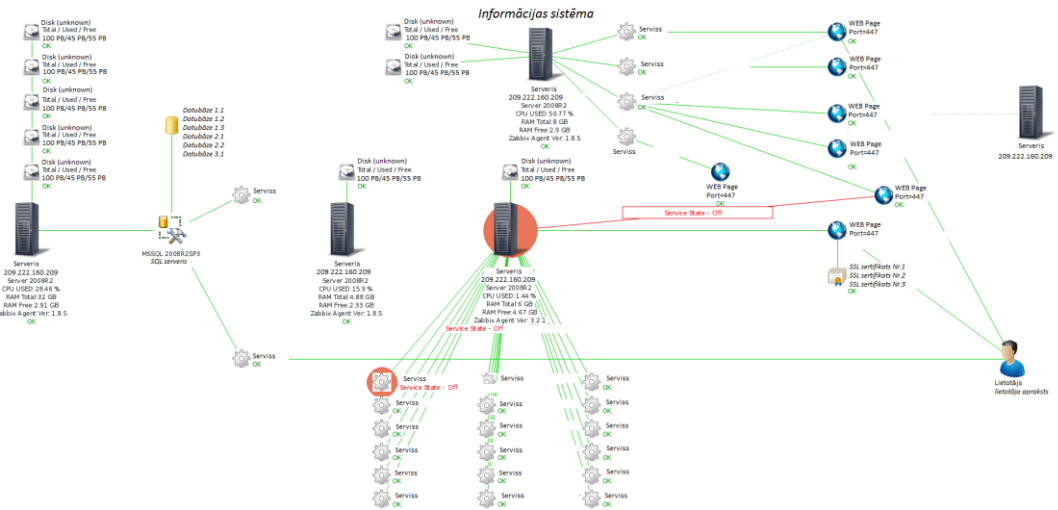
KĀ IZSKATĀS ŠODIEN?

Kāpēc elektroniskā pieteikumu apstrādes sistēma ir svarīga?

- Klientiem pieteikumi vienmēr ir pārredzami un viegli atrodamami;
- IT atbalsta personāls var plānot ikdienas darbus un operatīvi apstrādāt pakalpojuma pieprasījumus;
- Apstrādāto pieteikumu uzskaitē un vispārējs pārskats par šiem pieteikumiem;
- Uzlabotas nodrošināto pakalpojumu kontroles;
- Atgriezeniskās saites nodrošināšana lietotājiem;
- Tiek nodrošināta iespēja sekot līdz darbinieku noslodzei;
- Analīzes rīku integrācija efektīvākam problēmu pārvaldības procesam;

KĀ IZSKATĀS ŠODIEN?

Pieteikumu apstrādes risinājuma integrācija:
Zabbix, SCCM, BeoyndTrust, Active Directory, Zvanu kontaktcentrs, SIEM, XDR



KAS MĒS ESAM

- TIESU NAMU AĢENTŪRA ir dibināta 1997. gadā
 - 100% akcijas – Tieslietu ministrijai
 - Darbības virzieni:
 - Nekustamā īpašuma apsaimniekošana
 - Informācijas tehnoloģiju infrastruktūras darbības atbalsts
 - Juridiskās literatūras publicēšana



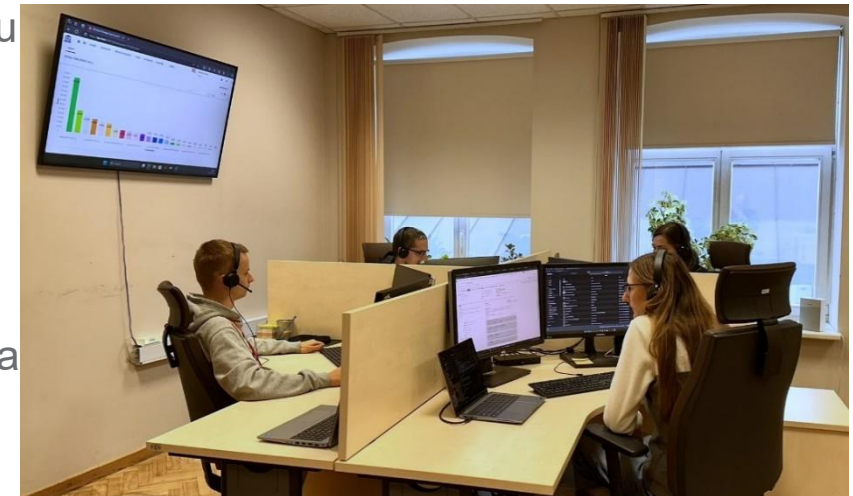
KAS MĒS ESAM

- TNA IT pakalpojumi tiek sniegti visā Latvijā
- >5000 darbstacijas un >250serveri
- Mūsu klienti:
 - Tieslietu ministrija
 - Tiesas
 - Tiesu administrācija
 - Uzņēmumu reģistrs
 - Valsts probācijas dienests
 - Patentu valde
 - Juridiskās palīdzības administrācija
 - Uzturlīdzekļu garantijas fonds
 - Valsts valodas centrs
 - Datu valsts inspekcija
 - Maksātspējas administrācija
 - Ieslodzījumu vietu pārvalde
 - Latvijas valsts ceļi, SIF, VAS
 - Privātais sektors



KAS MĒS ESAM?

- TNA IT nodaļa
 - Serveru uzturēšanas grupa – informācijas sistēmu, to platformu, serveru operētājsistēmu un tīkla pakalpojumu uzraudzība un darbības atbalsts
 - Darbstaciju uzturēšanas grupa – datorizētu darba vietu un perifērijas iekārtu atbalsts, nodrošināšana un izvietošana - uz vietas
 - Lietotāju atbalsta grupa– incidentu, galalietotāju pieprasījumu pārvaldība lietotāju kontu administrēšana; 1.līmeņa lietotāju atbalsts videokonferenču sistēmai; sūtīt lietotāju atbalstu, audio protokola risinājumu – attālināti
- Informācijas drošības komanda



Jautājumi?

