

**Vienota kontaktu centra platforma
operatīvo dienestu darba atbalstam un
publisko pakalpojumu piegādei**

Detalizētais projekta apraksts

Latvijas Republikas Iekšlietu ministrija

2021 (7.versija)

Satura rādītājs

Satura rādītājs	2
Projekta apraksts (kopsavilkums).....	3
Termini un saīsinājumi.....	8
1. Problēmas apraksts.....	10
Projekta mērķi un sasniedzamie rezultāti	16
2.1. Projekta rezultāta rādītāji	20
3. Risinājuma apraksts	22
3.1. Publiskās pārvaldes procesi, pakalpojumi un to normatīvais regulējums	24
3.2. Dati	30
3.3. Programmatūra	32
3.4. Infrastruktūra	36
3.5. Mijiedarbība ar pašvaldībām	38
4. Projekta ieguldījums SAM rezultātu rādītājos un projekta sociālekonomiskā indikatīvā lietderība	38
4.1. Ieguldījums SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā	39
4.2. Sociālekonomiskais indikatīvais lietderīgums	39
5. Projekta darbības, laika plāns un izmaksas	42
5.1. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks.....	42
5.2. Projekta izmaksu sadalījums	43
6. Projekta pārvaldība	46

Projekta apraksts (kopsavilkums)

Projekta “Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei” (turpmāk – Projekts) virsmērķis ir uzlabot sabiedrībai sniedzamo operatīvo dienestu pakalpojumu pieejamību, pakalpojuma sniegšanas savlaicīgumu un to kvalitāti, kā arī nodrošināt vienota zvanu kontaktu centra funkcionalitāti valsts publiskās pārvaldes vajadzībām.

Projekta mērķi:

- M1. Paaugstināt 112 pakalpojuma efektivitāti un savlaicīgumu;
- M2. Dienestiem nodrošināt pilnas informācijas pieejamību par notikumu tiešsaistes režīmā;
- M3. Uzlabot 112 pakalpojuma pieejamību;
- M4. Izveidot ārkārtas ziņojumu (zvans, eZvans, SMS u.c.) saņemšanas vienotu tehnoloģisko vidi;
- M5. Ieviest 112 pakalpojuma kvalitātes kontroli;
- M6. Modernizēt operatīvo dienestu resursu vadības sistēmu.

Darbības projekta mērķu sasniegšanai:

Nr. p.k.	Darbības (apakšdarbības) nosaukums
1.1.	Projekta vadība
1.	veikt darbības procesu analīzi un Zvanu centra sistēmas un operatīvo dienestu resursu vadības sistēmas projektējuma tehnisko specifikāciju izstrādi
2.	veikt Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegādi, uzstādīšanu, programmēšanu, konfigurēšanu, integrēšanu, uzraudzību (ieviešanas kvalitātes kontroli) un ieviešanu ekspluatācijā
3.	nodrošināt Zvanu centra sistēmas administratoru un lietotāju apmācības;
4.	veikt Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskās platformas programnodrošinājuma izstrādi, uzraudzību (ieviešanas kvalitātes kontroli) un testēšanu
5.	veikt datu apmaiņas saskarņu un integrāciju izstrādi
6.	veikt Vienota kontaktu centra platformas operatīvo dienestu darba atbalstam testēšanu un ieviešanu ekspluatācijā
7.	organizēt projekta publicitātes pasākumus
8.	projekta noslēgumā veikt sasniegto rezultātu rādītāju kvantitatīvā salīdzināšanu un lietotāju apmierinātības mērījumu

Projekta rezultāta rādītāji:

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām
RR1	Ziņojuma apstrāde un lēmuma pieņemšana operatīvajā dienestā, neiesaistot citus operatīvos dienestus	Min.	2,5	≤ 1	≤ 1
RR2	Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana ārkārtas notikuma pārvaldībai	Min.	6	≤ 2	≤ 2
RR3	Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana, ja zvans ir saņemts ar cita operatīvā dienesta starpniecību	Min.	5	≤ 2	≤ 2
RR4	Dienestiem nodrošināta pilnas informācijas pieejamība par notikumu tiešsaistes režīmā	%	50	100	100
RR5	Uzlabota pakalpojuma pieejamība (jauni un esošie numura 112 ziņojumu saņemšanas veidi (eCall, 112 mobilā lietotne, SMS ziņojumi)	%	1	100	100
RR6	Ziņojumu saņemšanas vienota tehnoloģiskā vide	%	10	100	100
RR7	Ieviesta pakalpojuma kvalitātes kontrole	%	20	100	100
RR8	Resursu izsūtīšana uz ārkārtas notikumu	Min.	≤ 4	≤ 1	≤ 1
RR9	Pieejamo resursu pārvaldība un uzskaitē	%	0	85	100

Projekta iznākuma rādītāji:

	Iznākuma rādītājs	Mērvienība	Starpvērtība (2 gadi pēc projekta sākuma)	Sasniedzamā vērtība projekta beigās
IR1	Publicēto datu kopas	gab.	0	10
IR2	Pilnveidoto procesu skaits, t.sk.	gab.	0	15
	izveidoto procesu skaits	gab.	0	5

IR3	Ieviesta vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei	gab.	0	1
-----	--	------	---	---

Saistība ar iepriekšējā plānošanas perioda projektiem, projekta lietderība un ieguldījums SAM rezultāta rādītājos:

Pirms vienotā NMPD izveides un projekta “Vienotās neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas vadības informācijas sistēmas un dispečeru centru izveide” (turpmāk – NMPD projekts) ieviešanas NMP sniedzēju rīcībā bija tikai daži, ģeogrāfiski izklīdētu un atdalītu IKT sistēmu risinājumi, piemēram, zvanu saņemšanas risinājums, grāmatvedības un resursu vadības sistēma un izsaukumu apstrādes risinājums, kuru funkcionalitāte bija nepietiekama NMPD funkciju izpildei nepieciešamajā kvalitātē un apjomā, kā arī to izmantošana bija iespējama tikai atsevišķās NMPD struktūrvienībās, turklāt ar atšķirīgiem sistēmas atjauninājumiem. 2009.gadā NMPD pastāvošie IKT atbalsta risinājumi nespēja nodrošināt atbalstu vienotai vadībai visās NMPD struktūrvienībās visā Latvijas teritorijā.

Lai nodrošinātu atbilstošu atbalstu vienotā NMPD funkciju veikšanai, 2009.gada 1.aprīlī tika uzsākts ERAF projekts “Vienotās neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas vadības informācijas sistēmas un dispečeru centru izveide” saskaņā ar 2019.gada 6.aprīlī noslēgto Vienošanas Nr.3DP/3.1.5.2.0/09/IPIA/VSMTVA/001 par ES fonda projekta īstenošanu un turpmāk – ERAF līdzfinansējuma un valsts budžeta līdzfinansējuma piešķiršanu periodā no 01.04.2009.- 30.06.2015. Projekta ietvaros NMPD tika ieviesta vienota vadības IS, kura ietver:

- komunikāciju jeb zvanu saņemšanas un apstrādes risinājumu;
- brigāžu operatīvās vadības un dispečerizācijas risinājumu;
- resursu vadības sistēmu;
- datu analīzes risinājumu;
- defibrilatoru Lifepak datu apstrādes risinājuma paplašinājumu;
- dispečerizācijas risinājuma uzlabojumus – papildus funkcionalitātes nodrošinājumu;
- vienoto datu pārraides tīklu;
- tehniskās infrastruktūras platformu;
- rāciju iegādi;
- brigāžu personāla portatīvo un mobilo datu apstrādes iekārtu iegādi;

- brigāžu darbu nodrošinošā kompleksa piegādi un uzstādīšanu operatīvajā medicīniskajā transportā.

Atbilstoši 2015.gada 17.novembra MK noteikumu Nr.653 "Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" īstenošanas noteikumi" 7.1. un 7.2.apakšpunktā minētajiem iznākuma un rezultāta rādītājiem, realizējot Projektu tiks sasniegti sekojoši SAM rezultatīvie rādītāji:

- pilnveidoti darbības procesi – 15 (tajā skaitā – 5 izveidoti procesi);
- noslēgti līgumi par IS tehniskās specifikācijas izstrādi un autoruzraudzību, IS izstrādi un ieviešanu ekspluatācijā – 2;
- izveidota jauna centralizēta atvērtās platformas IS – 1;
- izveidota vienota zvanu kontaktu centra platforma – 1.

Projektā ir paredzēts izstrādāt Iekšlietu nozares operatīvo dienestu informācijas sistēmu (VP un VUGD) pamatdarbības procesu atbalstam, izmantojot NMPD ārkārtas palīdzības tālruņa 113 zvanu apstrādes sistēmu un, paplašinot tās funkcionalitāti, piemērot VP un VUGD operatīvo dienestu prasībām, kā arī nodrošināt datu apmaiņu starp visiem iesaistītajiem dienestiem ar sākotnējo vienoto elektronisko kartiņu.

Projekta ietvaros tiek paredzēts izveidot BAE - Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa. Projekts piedāvā citiem platformas lietotājiem izmantot Projektā radīto IS "Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa" un tajā pieejamos koplietošanas datus:

- notikuma vietas dati;
- ziņotāja tālruņa numurs;
- notikuma vietas adrese;
- notikumam piesaistīto sarunu ieraksti;
- iesaistītie dienesti un resursi;
- u.c.

Projektā izveidotajai IS "Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa" tiks radīta arī atgriezeniskā saite ar datiem par notikuma statusu, kas nodrošinās ārkārtas notikuma novēršanā un palīdzības sniegšanā iesaistīto operatīvo dienestu (VUGD, NMPD un VP) informētību par katra ziņojuma izpildes statusu.

Projekta realizācijā plānots izmantot citos "Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. SAM "Nodrošināt publisko datu

atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” projektos radītos BAE:

- īpaši augstas pieejamības datošanas jaudas ar IT slodzes automatizētām darbības atjaunošanas iespējām standartizētā rezerves datu centrā;
- datošanas jaudas standartizētā datu centrā;
- dokumentu integrācijas vide (D_DIV);
- Valsts IS, resursu un sadarbības reģistrs (S_VIRS);
- ģeoportāls (G_GPRT);
- atkalizmantojamo un atvērto datu publicēšana (A_ATVI).

Projekta īstenošanas ilgums 54 mēneši (2022.gada 27.novembris).

Projekta sociālekonomiskais ieguvums:

Projekta ieviešanas rezultātā tiks saīsināta operatīvo dienestu reaģēšanas laiks – ziņojumu apstrādei vidēji par 1 minūti, resursu piesaiste vidēji par 4 minūtēm, dienesta izbraukšana uz notikuma vietu vidēji par 3 minūtēm. Vidēji gada laikā dažādās situācijās bojā iet 1725 cilvēki. Ņemot vērā minētos rādītājus iespējams būtu glābt apmēram 0,5% cilvēku no kopējā gadā bojā gājušo cilvēku skaita, kas ir aptuveni 8 personas. Pamatojoties uz Valsts akciju sabiedrības “Ceļu satiksmes drošības direkcija” sadarbībā ar Rīgas Tehniskās universitāti izstrādāto "Ceļu satiksmes negadījumu rezultātā valstij radīto tautsaimniecības zaudējumu aprēķina metodiku", kura tiek izmantota izmaksu efektivitātes koeficienta noteikšanai, ņemot vērā tiešos zaudējumus (medicīnas izmaksas, zaudētās un bojātās mantas vērtību, administratīvās izmaksas) un netiešos zaudējumus (tā kopprodukta daļa, kura netiek saražota sakarā ar to, ka cilvēks ir gājis bojā, ieguvis invaliditāti vai smagu ievainojumu, kā rezultātā noteiktu laika sprīdi nav piedalījies ražošanā) tiek veikts vienas cietušās (bojā gājušās) personas vidējo izmaksu novērtējums. Vecot aprēķinus, izmantojot iepriekš minēto metodi, vienas bojā gājušās personas izmaksu novērtējums 2015.gadā ir 514 875 *euro*.

Ņemot vērā iepriekš minēto, pēc projekta ieviešanas, sasniedzot plānotos rezultātīvos rādītājus, tiktu saīsināts operatīvo dienestu reaģēšanas laiks un līdz ar to izglābti vairāk cilvēku, kuri nonākuši ārkārtas situācijā vai novērsta cilvēka kļūšana par invalīdu. Tādējādi sociālekonomiskie un finanšu ieguvumi pēc projekta ieviešanas, sākot ar 2023.gadu, pamatojoties uz datiem par izglābtajiem cilvēkiem un pieņemot, ka tiek izglābti vismaz 8 cilvēki, veido 4 119 000 *euro* gadā, 15 gados – 61 785 000 *euro*. Projekta uzturēšanas izmaksas gadā plānotas ne vairāk kā 580 750, tai skaitā 88 336 *euro* tiks segti no Iekšlietu ministrijas budžeta apakšprogrammas 02.03.00 *euro* “Vienotās sakaru un informācijas sistēmas uzturēšana un vadība” pieejamiem resursiem un 492 141 *euro* tiks pieprasīti papildus normatīvajos aktos noteiktā kārtībā. 15 gados projekta uzturēšanas izmaksas nepārsniegs 8 711 250 *euro*. Ieguvumu kopsумma būtiski

pārsniedz projekta investīcijas, kas liecina par projekta augstu pievienoto vērtību un īstenošanas lietderīgumu.

Termini un saīsinājumi

1.tabula. Termini un saīsinājumi.

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
API	Lietojumprogrammas interfeiss
Ārkārtas notikums	Notikums, uz kuru operatīvajam dienestam saskaņā ar normatīviem aktiem ir pienākums reaģēt, iesaistot savus resursus un (vai) piesaistot citus operatīvos dienestus un (vai) to resursus, piemēram, ugunsgrēks, ceļu satiksmes negadījums, zādzība, avārija u.tml.
BAE	Būtiskais arhitektūras elements
CTI	Integrētā datortelefonija
Datu centrs	Tehnisko resursu, tehnoloģiju un procedūru komplekss, kas izveidots informācijas apstrādes pakalpojumu sniegšanai
eCall	Automatic Emergency Call, sistēma, kas no transportlīdzekļa automātiski noraida informāciju vienotajam ārkārtas palīdzības izsaukuma numuram 112
EK	Eiropas Komisija
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
ES	Eiropas Savienība
GPS	Globālās pozicionēšanas sistēma
ĢIS	Ģeogrāfiskā informācijas sistēma
IeM	Iekšlietu ministrija
IeM IC	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
IIS	Integrētā iekšlietu informācijas sistēma
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
IP	Interneta tīkla protokols

IS	Informācijas sistēma
Izsaukums	Telefonsakaru seansa starp divām personām/gala iekārtām nodibināšanas mēģinājums
Īso kodu numuri	VP 110, VUGD 112, NMPD 113, LG 114
IRRV IS	Izbraukumu reģistrācijas un resursu vadības informācijas sistēma
LG	Akciju sabiedrība „Latvijas Gāze”
LVDC	Loģiski vienotais datu centrs
MK	Ministru kabinets
MRCC	Latvijas Republikas Nacionālo bruņoto spēku Jūras spēku flotiles Krasta apsardzes dienesta Jūras meklēšanas un glābšanas koordinācijas centrs
NMP	Neatliekamā medicīniskā palīdzība
NMPD	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests
Numurs 112	ES vienotais ārkārtas palīdzības izsaukuma numurs 112
Operatīvais dienests	VUGD, VP, NMPD, LG, MRCC
Operators	Persona, kura pieņem un apstrādā numura 112 un citu īso kodu numuru ziņojumus
PP	Pašvaldības policija
Resursi	Operatīvo dienestu cilvēkresursi un tehnika, kas tiek iesaistīti ārkārtas notikumu seku likvidēšanā
REST	Representational state transfer
Resursu pārvaldnieks	Operatīvā dienesta amatpersona, kura pieņem lēmumu par turpmāko rīcību saistībā ar saņemto ziņojumu, izsūta uz notikuma vietu operatīvā dienesta rīcībā esošos resursus, nepieciešamības gadījumā, organizē citu operatīvo dienestu resursu piesaisti.
Resursu vadība	Resursu piesaistīšana notikumu pārvaldīšanai
RVIS	Resursu vadības informācijas sistēma
Saskarne	Divu funkcionālu bloku kopīga robeža, kuru nosaka dažādi raksturojošie lielumi, kas attiecas uz darbību, fiziskiem starpsavienojumiem, signālu apmaiņu un citiem piemērotiem bloku raksturojošiem lielumiem

SAM	Specifiskais atbalsta mērķis
SMS	Īsziņu pakalpojums
TAPI	Telefonijas lietotājprogrammu saskarne
Universālā pakalpojuma Direktīva	Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
Vienota kontaktu centra platforma	Paplašināms tehnoloģisko risinājumu un biznesa procesu kopums, ko izmanto gan operatīvie dienesti, lai saņemtu un apstrādātu numura 112 ziņojumus, kā arī reaģētu uz ārkārtas notikumiem.
VNR	Vienotais notikumu reģistrs
VP	Valsts policija
VPN	Virtuālais privātais tīkls
VRS	Valsts robežsardze
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
VZD	Valsts zemes dienests
Ziņojums	Jebkurā veidā saņemta informācija, kas attiecas uz numura 112 darbības jomu
Ziņotājs	Fiziska persona, kas sniedz informāciju par ārkārtas notikumu
Zvanu centrs	Operatīvo dienestu struktūrvienība, kas nodrošina ziņojumu apstrādi pēc vienota algoritma
Zvanu centra tehnoloģiskā platforma	Tehnoloģiskais risinājums, kas nodrošina izsaukumu apstrādi pēc vienota algoritma, izmantojot rindu principu un automātisku izsaukumu sadalīšanu starp zvanu saņēmējiem

1. Problēmas apraksts

Saskaņā ar Universālā pakalpojuma Direktīvu numurs 112 ir universāls pakalpojums, kura mērķis ir nodrošināt visu Eiropas valstu iedzīvotājiem un viesiem vienādas iespējas paziņot par ārkārtas notikumu, izmantojot numuru 112, garantējot, ka pieteiktais ārkārtas notikums tiks nodots kompetentajiem

dienestiem problēmas risināšanai, un cietušajiem savlaicīgi tiks sniegta nepieciešamā palīdzība.

MK 2010.gada 27.aprīļa noteikumi Nr.398 “Valsts ugunsdzēsības un glabāšanas dienesta nolikums” nosaka, ka viena no VUGD funkcijām ir īstenot valsts politiku vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu numura 112 darbības jomā.

Elektronisko sakaru likuma 19.panta 1.daļas 9.punktā ir noteikts, ka elektronisko sakaru komersantiem, sniedzot balss telefonijas pakalpojumus, ir pienākums nodrošināt lietotājiem VUGD, VP, NMPD, LG avārijas dienesta, Jūras meklēšanas un glābšanas dienesta, kā arī vienotā ārkārtas palīdzības izsaukuma numura “112” bezmaksas izsaukumu.

Saskaņā ar MK 2015.gada 30.jūnija noteikumiem Nr.367 “Nacionālais numerācijas plāns” Latvijas teritorijā ārkārtas situāciju pārvaldīšanā:

- numurs 01 lietojams VUGD darbības nodrošināšanai;
- numurs 112 lietojams vienotas ārkārtas palīdzības izsaukumiem, kuru apstrādi saskaņā ar likumu nodrošina VUGD;
- numuri 02 un 110 lietojami VP darbības nodrošināšanai;
- numuri 03 un 113 lietojami NMPD darbības nodrošināšanai;
- numuri 04 un 114 lietojami LG avārijas dienesta darbības nodrošināšanai;
- numurs 115 lietojams MRCC darbības nodrošināšanai.

Numura 112 pakalpojumam ir jāatbilst šādiem trim galvenajiem pamatprincipiem, ko var attiecināt arī uz citiem operatīvo dienestu darbības nodrošināšanai piešķirtajiem numuriem:

- **Pieejamība.** Numurs 112 ir pieejams bez maksas ikvienai Latvijas teritorijā esošai personai jebkurā diennaktī laikā neatkarīgi no viņa ģeogrāfiskās atrašanās vietas, kā arī numuru 112 apkalpojošais dienests garantē, ka ārkārtas notikuma risināšanā var tikt iesaistīts jebkurš dienests.
- **Savlaicīgums.** Numura 112 zvani tiek apstrādāti nekavējoties, un nepieciešamā palīdzība tiek sniegta savlaicīgi.
- **Kvalitāte.** Numura 112 pakalpojums tiek sniegts kvalitatīvi, garantējot, ka ārkārtas notikuma risināšana tiks nodota tā atrašanās vietai tuvākajiem kompetentajiem dienestiem, kā arī, pārliecinoties par to, ka palīdzība tiek sniegta.

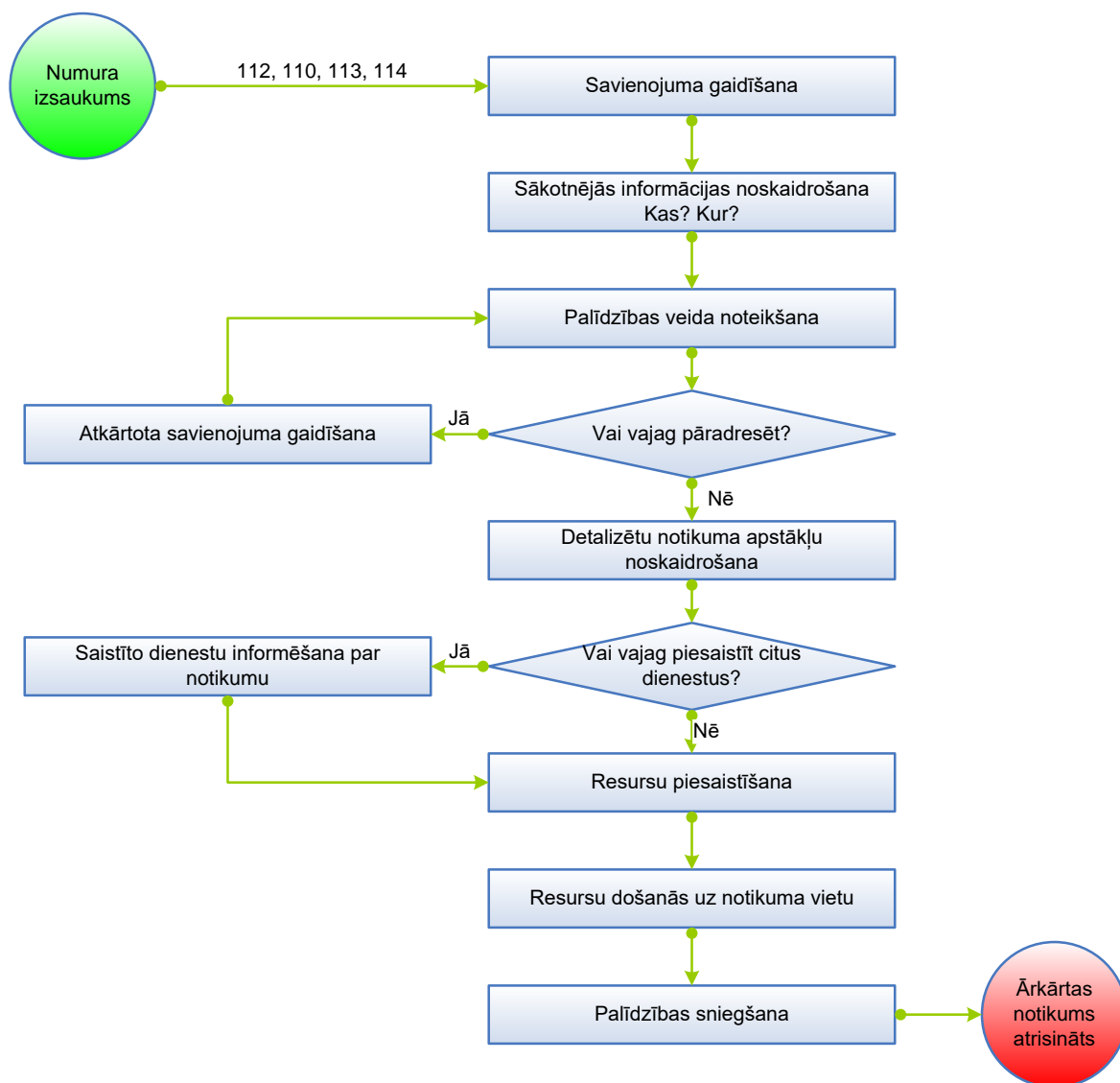
Jebkurai fiziskai personai ir tiesības ārkārtas notikumu pieteikt uz numuru 112 vai attiecīgā dienesta lietošanā piešķirto īso numuru. Visos operatīvos dienestos saņemto zvanu apstrāde pašlaik notiek analogi kā numura 112 zvanu apstrāde VUGD.

Izmantojot VUGD tehniskās iespējas, pieejamo kapacitāti, šobrīd numura 112 zvanu apstrāde notiek šādi:

- VUGD Zvanu centrā, saņemot numura 112 ziņojumu par notikumu, kas ir dienesta kompetencē, VUGD amatpersona, kuras dienesta pienākumi saistās ar numura 112 darbību, saņem pilnu informāciju un izsūta resursus uz ārkārtas notikuma vietu;
- ja uz numuru 112 saņemtais ziņojums ir piekritīgs citam dienestam, VUGD amatpersona, kuras dienesta pienākumi saistās ar numura 112 darbību, zvanu pāradresē atbilstošajam dienestam un tā tālāko virzību nepārvalda.

Pakalpojuma nodrošināšana šādā kvalitātē sabiedrībai nav pieņemama, jo, veicot zvana pāradresāciju, ziņotājam atkārtoti jāinformē cita dienesta operators par notikuma vietu un apstākļiem. Līdz ar to tiek zaudēts laiks, kas ārkārtas notikumos ir būtiskākais no faktoriem. Vēl pastāv varbūtība, ka tehnisku vai citu iemeslu dēļ zvana savienojums ar citu operatīvo dienestu var nenotikt vai tas var pārtrūkt sarunas laikā. Tādejādi pāradresācijas gadījumā cita operatīvā dienesta operators var nesaņemt būtisku informāciju, kas nepieciešama, lai operatīvi un pienācīgi varētu reaģēt uz notikumu.

Efektīva ārkārtas notikuma vadība jau no pirmajām sekundēm var būtiski samazināt iespējamo negatīvo seku apjomus un smaguma pakāpi. Savlaicīgai dienestu reaģēšanai, nosūtot uz notikuma vietu nepieciešamos resursus, var būt izšķiroša nozīme ārkārtas notikuma veiksmīgai atrisināšanai. Resursu izsūtīšana uz notikuma vietu, kā arī to vadība katrā dienestā tiek realizēta atsevišķi, izmantojot savām vajadzībām pielāgotas IS.



1.attēls. Ārkārtas notikuma palīdzības sniegšanas procesa soļi.

Kā redzams, VUGD, tāpat kā jebkura cita operatīvā dienesta, Zvanu centrs spēlē būtisku lomu kopējā ārkārtas notikumu pārvaldības procesā. Tādējādi šī dienesta darba efektivitātes un kvalitātes paaugstināšana varētu sniegt būtisku ieguldījumu visa ārkārtas notikumu pārvaldības procesa uzlabošanā.

Vispārīgā gadījumā operatīvo dienestu Zvanu centrs veic starpnieka funkciju starp ārkārtas notikuma ziņotāju un vienu vai vairākiem kompetentajiem dienestiem, kas jāiesaista notikuma pārvaldībai.

Operatīvo dienestu Zvanu centra pamatuzdevumi:

- **Problēmas apzināšana.** Numurs 112 tāpat kā citi speciālie operatīvo dienestu numuri ir visiem jebkurā diennakts laikā pieejami tālruņa numuri, uz kuriem zvanot ikviens iedzīvotājs paļaujas, ka pieteikums tiks pieņemts, situācija tiks izprasta, kā arī tiks noteikts un saņemts nepieciešamās palīdzības veids.

- **Problēmas risināšana.** Saņemot ziņojumu, Zvanu centra operators ir atbildīgs par pamatinformācijas, kas nepieciešama, lai reaģētu uz pieteikumu, pieņemšanu, kompetentā operatīvā dienesta noteikšanu, pieteikuma risināšanas operatīvu nodošanu atbildīgajiem dienestiem, jo īpaši gadījumā, ja ir identificēts ārkārtas notikums, bet saruna ar ziņotāju pārtrūkst pirms zvana pāradresēšanas atbildīgajam dienestam.
- **Problēmas risināšanas savlaicīgums.** No Zvanu centra operatora rīcības ātruma un tehniskā nodrošinājuma ir atkarīgs, cik ātri un cik pilnīga informācija par ārkārtas notikumu, tā būtību un notikuma vietu tiks nodota kompetentajam operatīvajam dienestam vai iesaistītiem dienestiem, lai reaģētu uz to.
- **Problēmas risināšanas kvalitāte.** No Zvanu centra operatora ir atkarīgs, vai problēmas risināšanā tiks iesaistīti visi kompetentie dienesti, kas situāciju spēj pietiekami kvalitatīvi un operatīvi atrisināt.

Valstī eksistējošo īso kodu numuru zvanu apstrādes procesā šobrīd ir identificētas šādas problēmas:

Ilgs zvana apstrādes laiks.

Operators, saņemot zvanu, noskaidro ārkārtas notikuma apstākļus, nosaka atbildīgo dienestu un veic zvana pāradresāciju. Operators, kurš saņem pārdresēto zvanu, uzsāk pilnas informācijas par notikumu noskaidrošanu. Ja šis operators secina, ka šī informācija ir nepieciešama vēl citam dienestam, zvans papildus tiek pāradresēts, savukārt ziņotājs ir spiests gaidīt savienojumus, kā arī atkārtoti skaidrot notikuma apstākļus.

IS „Atrašanās vietas datu bāze” ir nepietiekama funkcionalitāte.

Ziņotāja atrašanās vietas noteikšanai tiek izmantota IeM IC uzturētā „Atrašanās vietas datu bāze”, kura nenodrošina informācijas pieejamību par ziņotāja atrašanās vietu sarunas laikā. Turklāt informācija par ziņotāja atrašanās vietu ir pieejama kā atsevišķa tīmekļa aplikācija tikai pēc atsevišķa pieprasījuma, kad konkrētā saruna ir pabeigta (1-5 minūtes). Šai datu bāzei nav sasaistes ar operatīvo dienestu IS, kā rezultātā ziņotāja atrašanās vietas datu nodošana citiem dienestiem nav iespējama. Jāatzīmē, ka mobilo sakaru gala iekārtas ziņotāja atrašanās vietas koordināšu informācija, ko nodrošina mobilo sakaru operatori, netiek noteikta pietiekami precīzi, tādēļ bieži šo informāciju ir praktiski neiespējami izmantot operatīvo dienestu darbā.

Netiek nodrošināta vienota kartogrāfiskā sistēma.

Operatīvie dienesti izmanto dažādu veidu kartogrāfisko materiālu, kuram nav sasaistes ar izmantojamām IS. Nav vienotas ģeogrāfiskās IS notikumu vietu, resursu dislokāciju, ziņotāju atrašanās vietu attēlošanai koordinātu sistēmā, nav iespējams veikt maršrutizāciju, kā arī attēlot citu dienestiem nepieciešamo informāciju kartē.

Nav iespējams veikt uz numuru 112 un citiem īso kodu numuriem ienākošo ziņojumu analīzi (grupēšana, statistika) un pakalpojuma kvalitātes kontroli.

Nav pilnas informācijas par visiem uz numuru 112 un operatīvo dienestu saņemtajiem zvaniem, to tālāko virzību un ziņojumu izskatīšanas rezultātiem. Nav iespējama turpmāka zvanu analīze (zvanu skaits, sarunu ilgums, pieņemtie lēmumi, reaģēšanas laiks u.tml.) un kontrole, tajā skaitā statistika, kuru pieprasa ES.

Nav iespējas nodot sākotnējo un papildu informāciju par notikumu citiem dienestiem.

Esošā tehnoloģiskā risinājuma ierobežojumi ļauj tikai un vienīgi pāradresēt zvanu citam operatīvajam dienestam, tādējādi zaudējot būtisku daļu no sākotnējās informācijas par ārkārtas notikumu (ziņotāja telefona numurs, ģeogrāfiskā atrašanās vieta, kā arī informācija par notikuma apstākļiem). Operatīvajiem dienestiem, kuriem zvans tiek pāradresēts, nav pieejams pilns sarunas audioieraksts, bet tikai tā daļa no zvana pāradresācijas brīža, kas ierakstīta attiecīgā dienesta sarunu ierakstu sistēmā. Papildu informācija par notikumiem, kas tiek uzkrāta katra dienesta ietvaros un kas var ietekmēt arī citu dienestu darbību ārkārtas notikumā, nav pieejama. Operators no citiem iesaistītiem operatīviem dienestiem nesaņem un neregistrē informāciju par notikuma risināšanas statusu un nevar nodrošināt citu ar šo pašu notikumu saistīto ziņojumu filtrēšanu un attiecīgu apstrādi.

Nav nodrošināta sakaru rezervēšana augstākajā līmenī.

Pašlaik dienestiem nav vienota homogēna sakaru tehnoloģiskā risinājuma. Netiek nodrošināta saziņas kanālu un zvanu apstrādes un resursu vadības sistēmu pilna rezervēšana.

Nav vienotas operatīvo dienestu resursu uzskaites un vadības sistēmas.

Esošie risinājumi nav savstarpēji integrēti un nenodrošina ātru savstarpējo informācijas apmaiņu par ārkārtas notikumu un resursu vadību. Nav pieejama kopaina par operatīvajam dienestam pieejamiem un atsevišķa notikuma pārvaldībai piesaistītajiem resursiem un to atrašanās vietu.

Operatīvajiem dienestiem nav vienotas sarunu ierakstu pārvaldības sistēmas.

VUGD, VP un NMPD nav vienota sarunu ierakstu vide, katrs operatīvais dienests izmanto citu tehnoloģisko risinājumu.

Lai noklausītos ierakstus, VUGD un VP tiek izmantota atsevišķa tīmekļa lietotne, kura nenodrošina iespēju operatīvi atkārtoti noklausīties sarunas ierakstu, ja tas ir nepieciešams, piemēram, sarunas pārtrūkšanas ar pieteicēju gadījumā, notikuma vietas vai būtības precizēšanai, ērtu un ātru nepieciešamā ar notikumu saistītā sarunu ieraksta meklēšanu utt.. Gadījumos, kad kāds notikums jāizmeklē vai par to ir jāsniedz paplašināta informācija, piemēram, citam iesaistītam

operatīvajam dienestam, sarunu ierakstu meklēšana pieejamības nodrošināšana ir ļoti apgrūtināta.

Netiek nodrošināta sarunas ieraksta pieejamība operatoram sarunas ar pieteicēju laikā. Operatoram tas ir pieejams IS tikai pēc vairākām minūtēm, bet zvana pāradresācijas gadījumā citam operatīvā dienesta operatoram, viss sarunas ieraksts ir pieejams tikai tad, ja pirmais operators to pārsūta otram elektroniski.

Sarunu ierakstu IS nenodrošina iespēju atlasīt zvanus pēc to satura, jo sarunu ieraksti nepiesaistās notikumiem (nav sasaistes ar citām IS).

Projekta mērķi un sasniedzamie rezultāti

Projekts ir Iekšlietu ministrijas prioritāte Nr.1 un atbilst Latvijas Nacionālā attīstības plāna 2014-2020 prioritātei "Izaugsmi atbalstošas teritorijas", kā arī rīcības virziena „Pakalpojumu pieejamība līdzvērtīgāku darba iespēju un dzīves apstākļu radīšanai” darbībai „112 izsaukuma platformas modernizēšana un integrēšana e-pakalpojumu vidē”.

Projekta virsmērķis – uzlabot sabiedrībai sniedzamo operatīvo dienestu pakalpojumu pieejamību, pakalpojuma sniegšanas savlaicīgumu un to kvalitāti, kā arī nodrošināt vienota zvanu centra funkcionalitāti valsts publiskās pārvaldes vajadzībām, izveidojot atbilstošu un mūsdienīgu tehnoloģisko risinājumu, kas:

- nodrošinās zvanu apstrādi operatīvajiem dienestiem;
- paaugstinās pakalpojuma efektivitāti un pakalpojuma sniegšanas savlaicīgumu;
- nodrošinās daudz ciešāku un efektīvāku automatizētu sadarbību starp dienestiem;
- uzlabos pakalpojuma pieejamību, ieviešot jaunus ziņojumu par notikumiem saņemšanas veidus;
- nodrošinās ziņojumu saņemšanas un apstrādes procedūru standartizāciju;
- nodrošinās valsts sniedzamo pakalpojumu ārkārtas situācijā pieejamības un kvalitātes kontroli;
- nodrošinās iespēju veikt operatīvo dienestu darbības operativitātes analīzi, nodrošinot statistisko un analītisko pārskatu sagatavošanu;
- izveidos vienotu Iekšlietu nozares operatīvo dienestu (VP un VUGD) resursu vadības sistēmu un sasaisti ar VRS resursiem..

M1. Paaugstināta 112 pakalpojuma efektivitāte un savlaicīgums

Projekta realizācijas rezultātā tiks paaugstināta pakalpojuma efektivitāte iedzīvotājiem:

- tiks noteikts, ka numura 112 operatoram 1 minūtes laikā jāpieņem lēmums par saņemtā ziņojuma klasificēšanu kā ārkārtas notikumu un par tajā iesaistāmajiem dienestiem;

uzsākot darbu Vienota kontaktu centra platformā, samazināsies dienestu resursu piesaistīšanas laiks; informācijas nodošana tiem notiks automatizēti, tādējādi ir sagaidāms, ka šis rādītājs tiks samazināts, apmēram, trīs reizes.

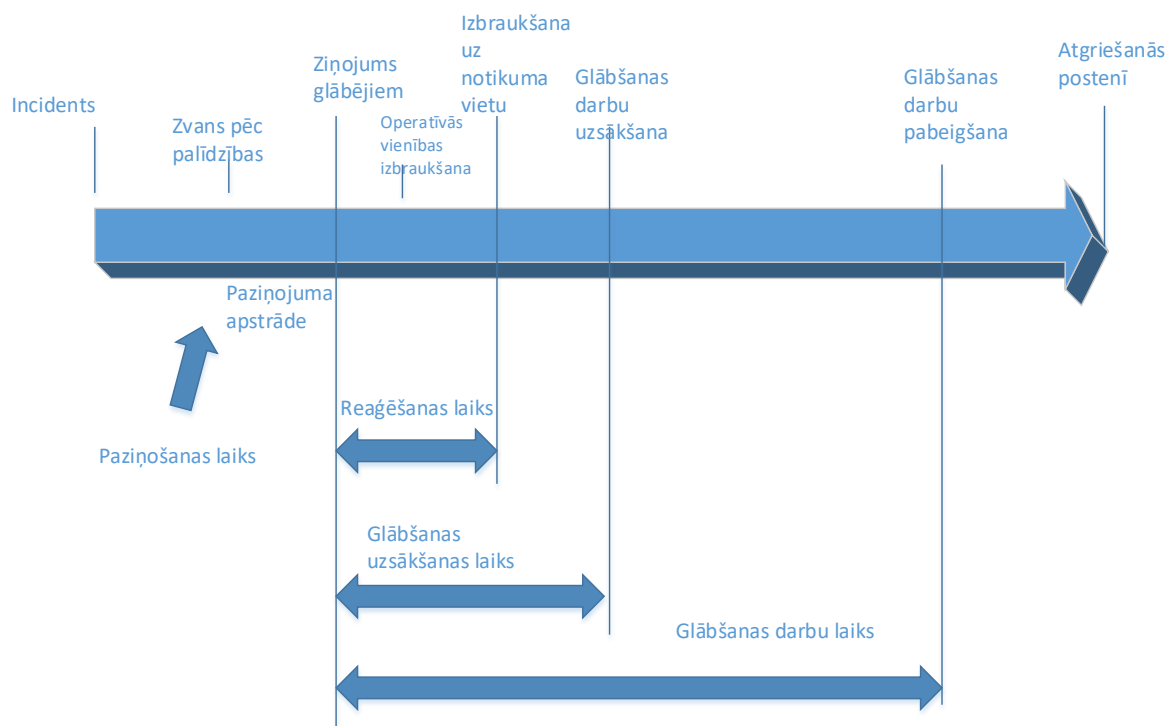
2.tabula. Pakalpojuma efektivitātes rādījumi.

Kopējais ārkārtas notikuma apstrādes laiks sastāv no vairākām

#	Rādītājs	2021	2022	2023	2024	2025
1.1.	Ziņojuma apstrāde un lēmuma pieņemšana operatīvajā dienestā, neiesaistot citus operatīvos dienestus	≈2.5 min.	≈2.5 min.	≤1 min.	≤1 min.	≤1 min.
1.2.	Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana ārkārtas notikuma pārvaldībai	≈6 min.	≈6 min.	≤2 min.	≤2 min.	≤2 min.
1.3.	Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana, ja zvans ir saņemts ar cita operatīvā dienesta starpniecību	≈5 min.	≈5 min.	≤2 min.	≤2 min.	≤2 min.

komponentēm: gan tādi laika momenti, kurus var ietekmēt operatīvā dienesta darba organizācija un procesu automatizācija, gan tādi, kuri nav atkarīgi no dienestu darbības. Laiks no ārkārtas notikuma iestāšanās brīža līdz ziņojumam operatīvajam dienestam ir laika sprādis, kas nav ietekmējams no dienesta puses, bet vairāk atkarīgs no ārējiem faktoriem. Šeit gan jāmin, ka ir ārkārtas notikumi (piemēram, plūdi, ugunsgrēks), kuriem var samazināt tā iestāšanās identificēšanas laiku, izmantojot sensoru sistēmas, kuras automātiski ziņo par to. Pārvaldāmā laika posms, kuru var optimizēt, ir laika posms no ziņojuma saņemšanas brīža līdz informācijas nodošanas atbildīgajam dienestam brīdim. Šo laiku projekta ietvaros plānots samazināt, pilnveidojot un automatizējot ziņojuma apstrādes procesu operatora darba plūsmas vidē. Reaģēšanas laiks ir laiks no ziņojuma par ārkārtas notikumu reģistrēšanas brīža operatīvajā dienestā līdz resursu izsūtīšanas brīdim, ko plānots samazināt, ieviešot operatīvā dienesta resursu vadības un kontroles funkcionalitāti.

Laiku no dienesta resursu izbraukšanas brīža no dislokācijas vietas līdz ierašanās brīdim ārkārtas notikuma vietā plānots samazināt, izstrādājot un ieviešot maršrutēšanas un navigācijas sistēmu operatīvo dienestu transportlīdzekļos automātiskas optimālā ierašanās maršruta notikuma vietā plānošanai.



2.attēls. Kopējais ārkārtas notikuma risināšanas laika grafiks.

M2. Dienestiem nodrošināta pilnas informācijas pieejamība par notikumu tiešsaistes režīmā

Projekta realizācijas rezultātā tiks nodrošināta daudz ciešāka un efektīvāka sadarbība starp operatīvajiem dienestiem:

- fiksēta visa zvana gaita un nodrošināts pilns sarunas ieraksts, kas būs pieejams uzreiz visiem notikumā iesaistītajiem operatīvajiem dienestiem;
- nodrošināta konferences zvana veidošana gadījumā, ja ziņotājs ziņo par citam operatīvajam dienestam piekritīgu ārkārtas notikumu;
- nodrošināts vienots operatoru skats – tiks saņemta vienota informācija par notikumu atkarībā no piešķirtajām tiesībām; nododot zvanu no viena operatīvā dienesta otram, iepriekš ievadītā informācija automātiski tiks nodota notikuma pārvaldniekam;
- nodrošināta pārredzama resursu vadība un uzraudzība, kas operatīvajam dienestam ļaus ne tikai pārvaldīt savus resursus, bet arī redzēt, kādus resursus notikumam ir piesaistījuši citi operatīvie dienesti un to statusu;
- nodrošināta visa notikuma gaitas efektīva uzraudzība reālā laika režīmā neatkarīgi no tajā iesaistīto operatīvo dienestu skaita;
- nodrošināts vienots kartogrāfiskais materiāls visiem operatīvajiem dienestiem ar iespēju uz vienas kartes attēlot notikuma vietu, resursu

dislokāciju, ziņotāja atrašanas vietu, veikt maršrutizāciju, kā arī attēlot citu dienestiem nepieciešamo informāciju.

Rādītājs: mērķis tiks sasniegts 100% apmērā, uzsākot sistēmas darbību produkcijas vidē.

M3. Uzlabot 112 pakalpojuma pieejamību

Projekta realizācijas rezultātā tiks uzlabota pakalpojuma pieejamība iedzīvotājiem, ieviešot jaunus un uzlabojot esošos numura 112 ziņojumu saņemšanas veidus (eCall, 112 mobilā lietotne, e-pasta un SMS ziņojumi).

Rādītājs: mērķis tiks sasniegts 100% apmērā, uzsākot sistēmas darbību produkcijas vidē.

M4. Izveidot ārkārtas ziņojumu (zvans, eZvans, SMS u.c.) saņemšanas vienotu tehnoloģisku vidi

Īstenojot projektu, tiks nodrošināta īso kodu numuru zvanu un ziņojumu saņemšanas un apstrādes procedūru standartizācija starp projektā iesaistītajiem dienestiem:

- noteikta vienota kārtība ziņojumu apstrādē;
- nodrošināta īso kodu numuru zvanu un ziņojumu uzskaitē un kontroles sistēma.

3.tabula. Ziņojumu apstrādes rādītāji.

Rādītājs: mērķis tiks sasniegts 100% apmērā, uzsākot sistēmas darbību produkcijas vidē.

M5. Ieviest 112 pakalpojuma kvalitātes kontroli

Īstenojot projektu, būs iespējama sniegtā pakalpojuma kvalitātes mērīšana

#	Rādītājs	2021	2022	2023	2024	2025
1.1.	Ziņojumu saņemšanas un apstrādes procedūru standartizācija	0%	0%	100%	100%	100%
1.2.	Zvanu un ziņojumu uzskaitē un kontrole	0%	0%	100%	100%	100%

un kontrole visos pakalpojuma sniegšanas posmos.

M6. Modernizēt operatīvo dienestu resursu vadības sistēmu

Īstenojot projektu, tiks izveidota un ieviesta vienota operatīvo dienestu resursu uzskaites un vadības sistēma:

- uzskaitīti visi operatīvajiem dienestiem pieejamie resursi, to pieejamības statuss un atrašanās vietas;
- automatizēti piesaistīti notikuma pārvaldībai nepieciešamie resursi, to izsūtīšanas uz notikumu laiks samazināsies vidēji līdz 30 sekundēm pēc projekta ieviešanas, t.i., šajā laikā resursu pārvaldnieks pieņems lēmumu par nepieciešamo resursu izsūtīšanu, bet visas tālākās darbības jau notiks nekavējoties, t.i., automātiski.

4.tabula. Resursu vadības rādītāji.

2.1. Projekta rezultāta rādītāji

Pēc projekta pabeigšanas tiek plānots sasniegt:

5.tabula. Projekta rezultāta rādītāji.

#	Rādītājs	2021	2022	2023	2024	2025
1.1.	Resursu izsūtīšanas laiks uz ārkārtas notikumu pēc ziņojuma apstrādes	0.5-4 min.	0.5-4 min.	0.5 min.	0.5 min.	0.5 min.
1.2.	Pieejamo resursu pārvaldība un uzskaitē	0%	0%	60%	100%	100%
	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām	
RR1	Ziņojuma apstrāde un lēmuma pieņemšana operatīvajā dienestā, neiesaistot citus operatīvos dienestus	Min.	2,5	≤ 1	≤ 1	
RR2	Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana ārkārtas notikuma pārvaldībai	Min.	6	≤ 2	≤ 2	
RR3	Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana, ja zvans ir saņemts ar cita	Min.	5	≤ 2	≤ 2	

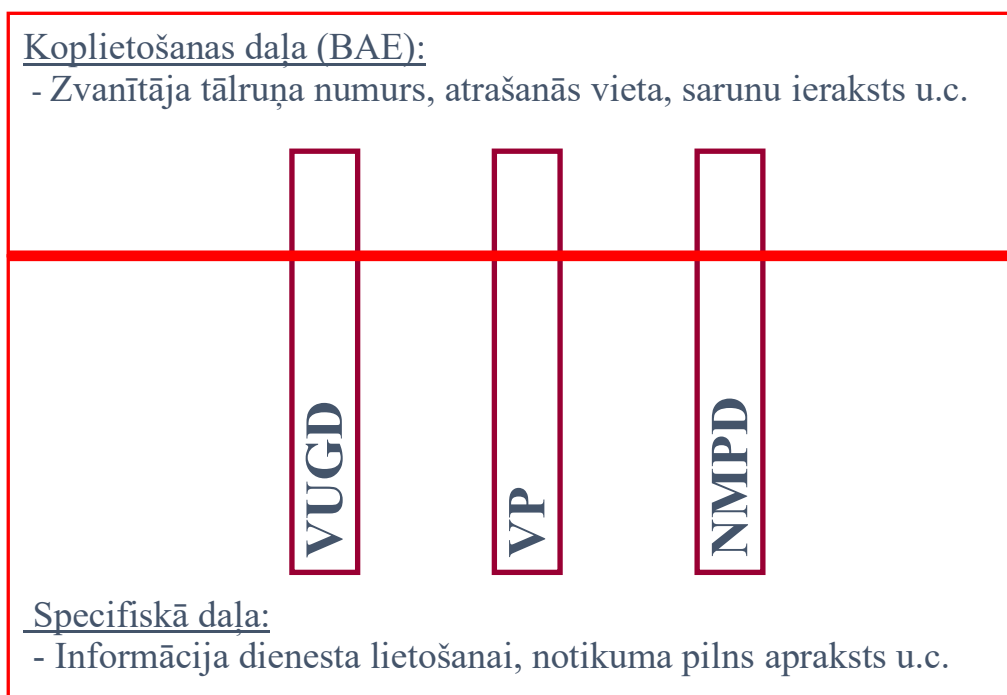
	operatīvā dienesta starpniecību				
RR4	Dienestiem nodrošināta pilnas informācijas pieejamība par notikumu tiešsaistes režīmā	%	50	100	100
RR5	Uzlabota pakalpojuma pieejamība (jauni un esošie numura 112 ziņojumu saņemšanas veidi (eCall, 112 mobilā lietotne, e-pasts un SMS ziņojumi)	%	1	100	100
RR6	Ziņojumu saņemšanas vienota tehnoloģiskā vide	%	10	100	100
RR7	Ieviesta pakalpojuma kvalitātes kontrole	%	20	100	100
RR8	Resursu izsūtīšana uz ārkārtas notikumu	Min.	≤ 4	≤ 1	≤ 1
RR9	Pieejamo resursu pārvaldība un uzskaitē	%	0	85	100

3. Risinājuma apraksts

Projekta risinājums paredz gan jaunu komponentu ieviešanu, gan esošo pilnveidošanu vai izmantošanu Projekta mērķa sasniegšanā. Projektā ir paredzēts izstrādāt Iekšlietu nozares operatīvo dienestu informācijas sistēmu (VP un VUGD) pamatdarbības procesu atbalstam, izmantojot NMPD ārkārtas palīdzības tālruņa 113 zvanu apstrādes sistēmu, kura izveidota Eiropas Reģionālā attīstības fonda (ERAF) finansēts projekta „Vienotas neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas vadības informācijas sistēmas un dispečeru centru izveide” ietvaros, un, paplašinot tās funkcionalitāti, piemērot to VP, NMPD un VUGD operatīvo dienestu prasībām, kā arī nodrošināt datu apmaiņu starp visiem iesaistītajiem dienestiem ar sākotnējo vienoto elektronisko kartiņu.

Projekta ietvaros tiek paredzēts izveidot BAE – Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa. Projekts nodrošinās VUGD, VP un NMPD un citiem platformas lietotājiem, piemēram, pašvaldību policijai izmantot Projektā radīto IS “Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa” un tajā pieejamos koplietošanas datus:

- notikuma vietas dati;
- ziņotāja tālruņa numurs;
- notikuma vietas adrese;
- notikumam piesaistīto sarunu ieraksti;
- u.c.



3.attēls. Programmatūras koplietošanas un specifiskās daļas diagramma.

Projektā izveidotajā IS “Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa” tiks radīta arī atgriezeniskā saite ar datiem par notikuma statusu, kas nodrošinās ārkārtas notikuma novēršanā un palīdzības sniegšanā iesaistīto operatīvo dienestu (VUGD, NMPD un VP) informētību par katra ziņojuma apstrādes statusu.

Veicot priekšizpēti tiks noskaidrota arī, piem. Rīgas pašvaldības policijas struktūrvienību gatavība un ieinteresētība izmantot (saņemt) IS “Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa” un izmantot vienoto 112 kontaktu centra platformu ārkārtas palīdzības sniegšanas nodrošināšanai.

Projekta realizācijā plānots izmantot citos Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. SAM “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” projektos radītos BAE:

- īpaši augstas pieejamības datošanas jaudas ar IT slodzes automatizētām darbības atjaunošanas iespējām standartizētā rezerves datu centrā;
- datošanas jaudas standartizētā datu centrā;
- dokumentu integrācijas vide (D_DIV);
- Valsts IS, resursu un sadarbības reģistrs (S_VIRS);
- ģeoportāls (G_GPRT);
- atkalizmantojamo un atvērto datu publicēšana (A_ATVI).

3.1. *Publiskās pārvaldes procesi, pakalpojumi un to normatīvais regulējums*

Projekta ietvaros tiks pilnveidots pakalpojums “Vienotais ārkārtas palīdzības izsaukums 112”. Pakalpojuma mērķis ir nodrošināt palīdzību dzīvības, veselības vai drošības briesmās. Kā arī pilnveidoti pakalpojumi “Pieejas nodrošināšana aktualizētām Vienotās kontaktu centra platformas datu kopām” un “Ārkārtas palīdzības resursu pārvaldība”.

Plānots uzlabot (tai skaitā automatizēt) ar pakalpojumu īstenošanu saistītos procesus, nodrošinot efektīvu sākotnējo datu par ārkārtas notikumu apmaiņu un operatīvo dienestu savstarpēju iekšējo koordināciju, kā arī operatīvu atgriezenisko saiti par 112 ziņojuma apstrādes statusu, tādā veidā paātrinot kopējo pakalpojuma sniegšanu un uzlabojot tā kvalitāti.



4.attēls. Pakalpojumu ietvaros izveidotie un attīstītie procesi.

Ziņojuma pirmsapstrāde.

Ziņojumus saņems, izmantojot dažādus informācijas kanālus. Papildus tradicionālajiem saziņas kanāliem (tālruņa balss zvans un SMS) jaunais risinājums sniegs iespēju saņemt informāciju arī no mūsdienīgiem, sabiedrībā plaši izmantotiem saziņas kanāliem. Saziņas kanālu skaits nav ierobežots un var tikt papildināts pēc nepieciešamības. Sākotnēji ir paredzēts ieviest tādas saziņas kanālus kā mobilā lietotne viedtālruņiem (foto, video, audio, teksta informācija, kas papildināta ar GPS datiem). IS nodrošinās ziņojumu saņemšanu automātiskā veidā, piemēram, izmantojot eCall.

Notikuma prioritizēšana.

IS veiks automātisku ienākošo ziņojumu filtrēšanu pēc iepriekš definētiem nosacījumiem. Tālruņa zvanus būs iespējams šķirot pēc tālruņu numuriem, nosakot augstas prioritātes zvanus (piemēram, no stratēģiskas nozīmes objektiem), zemas prioritātes zvanus (no melnajā sarakstā iekļautiem ziņotājiem) un sniedzot automātisku informāciju par iepriekš saņemtu masveida ziņojumu (ja zvans ienāk no reģiona, kurā fiksēts sabiedrībā īpaši nozīmīgs ārkārtas notikums). Līdzīgā veidā IS veiks arī no citiem informācijas kanāliem ienākošo ziņojumu filtrēšanu, tai skaitā teksta informācijas filtrēšanu pēc atslēgvārdiem, ziņotāju melno sarakstu definēšanu u.tml., pilnībā aptverot visus informācijas kanālus.

Ziņojuma par ārkārtas notikumu apstrāde.

Esošais process tiks uzlabots, samazinot ārkārtas notikuma ziņojuma apstrādes laiku, ja notikuma pārvaldībā iesaistīti divi vai vairāki operatīvie dienesti. Pilnveide tiks panākta, automatizējot procesa soļus.

- Numura 112 operators IS reģistrēs iespējami plašu un visaptverošu informāciju par ārkārtas notikumu, turklāt visa IS reģistrētā informācija par attiecīgo notikumu nekavējoties būs pieejama atbildīgajiem dienestiem.
- Nepieciešamības gadījumā atbildīgais dienests, saņemot elektroniski reģistrēto informāciju, vienlaikus saņems arī tiešu piekļuvi saziņas kanālam ar ziņotāju. Atkarībā no konteksta un izmantotā saziņas kanāla, numura 112 operators vai nu pāradresēs tālruņa zvanu, vai pieslēgs papildu adresārus konferences zvanam, vai pielietos cita veida komunikācijas metodi, ko nodrošinās platforma.
- Pēc nepieciešamības IS būs iespējams pieslēgt papildu dienestus, tādējādi nodrošinot visaptverošu palīdzības sniegšanu dažādos ārkārtas notikumos.
- Atkarībā no saziņas kanāla, Vienota kontaktu centra platformā tiks paredzēta iespēja nošķirt dažādas ziņojumu plūsmas, kas var tikt adresētas atšķirīgiem Zvanu centriem. Ar šīs funkcionalitātes palīdzību būs iespējams nodrošināt centralizētu risinājumu gan īso kodu numuru

operatoriem, gan nākotnē arī sabiedrisko pakalpojumu dienesta operatoriem. Lai arī tehnoloģiski šie risinājumi tiks balstīti uz kopīgas platformas, operatīvā dienesta funkcionalitāte būs pilnībā nodalīta, un tās darbība netiks ietekmēta. Papildus – operatīvajam dienestam būs iespēja veikt kļūdaino ziņojumu pāradresēšanu publiskās pārvaldes pakalpojumu sniedzēja zvanu operatoriem.

- IS nodrošinās reģistrētās informācijas analīzes funkcionalitāti. Ar šīs funkcionalitātes palīdzību būs iespējams ne tikai gatavot statistiskus pārskatus par numura 112 darbību, bet arī veikt paplašinātu informācijas meklēšanu un analīzi, piemēram, identificēt līdzīgus notikumus noteiktā laika intervālā, reģionā u.tml. Analīzes scenāriju skaits nav ierobežots – platformā tiks paredzēta iespēja pēc nepieciešamības papildināt iepriekš definētos analīzes kritērijus un to scenārijus.

Atbildīgo dienestu informēšana par notikumu (ziņojuma nodošana citam dienestam).

Esošais process tiks pilnveidots, paātrinot informācijas pieejamību visiem atbildīgajiem dienestiem, nekavējoties pēc tā reģistrācijas.

Saziņas kanāla kopīgošana ar atbildīgajiem dienestiem (konferences zvans vai kartiņa + zvans).

Esošais saziņas kanāla pāradresācijas process tiks uzlabots, nodrošinot saziņas kanāla vienlaicīgu lietošanu (kopīgošanu) vairākiem atbildīgajiem dienestiem.

Operatīvo dienestu reaģēšanai nepieciešamo resursu piesaistīšana notikumam.

Esošais process tiks uzlabots, automatizēti atlasot dienesta pieejamos resursus notikuma risināšanai.

Ārkārtas notikuma pārvaldībai nepieciešamo ārējo resursu piesaistīšana.

Tiks izveidots process papildus ārējo resursu, kas nepieciešami un pieejami operatīvajam dienestam ārkārtas notikuma un tā seku novēršanai, piesaistīšanai (lietotāju saskarne, pie kuras būs iespēja pieslēgties no valsts vai pašvaldību institūciju IS).

Operatīvā dienesta informēšana par ārkārtas notikuma pārvaldībā iesaistītiem citiem resursiem (atgriezeniskā saite ar notikumā iesaistītajiem dienestiem).

Tiks izveidots jauns process, lai visi operatīvie dienesti būtu informēti par notikuma pārvaldībā iesaistītiem resursiem un to statusu.

Klasifikatoru uzturēšana.

Esošais process tiks uzlabots ar automātisku datu publicēšanu.

Statistikas sniegšana par Vienotā kontaktu centra platformas datiem.

Esošais process tiks uzlabots ar automatisku un atkalizmantojamu statistikas datu publicēšanu Atvērto datu portālā apkopotā veidā. Statistikas datu sagatavošana ES institūcijām.

Sarunu ierakstu pārvaldība.

Sarunas ieraksts būs pieejams uzreiz un tiks sasaistīts ar notikumu, visiem dienestiem kopīgots.

Ģeotelpisko datu nodrošināšana.

Tiks nodrošināta vienota ģeotelpisko datu izmantošana resursu vadībā, resursu monitoringā un notikuma pārvaldībā, process tiks izveidots no jauna.

Automātiskā informācijas nosūtīšana norīkotajam resursam (darba uzdevums).

Tiks nodrošināta resursu piesaiste notikumam ar automatisku darba uzdevumu nodošanu resursam.

Operatīvo dienestu resursu monitoringa process.

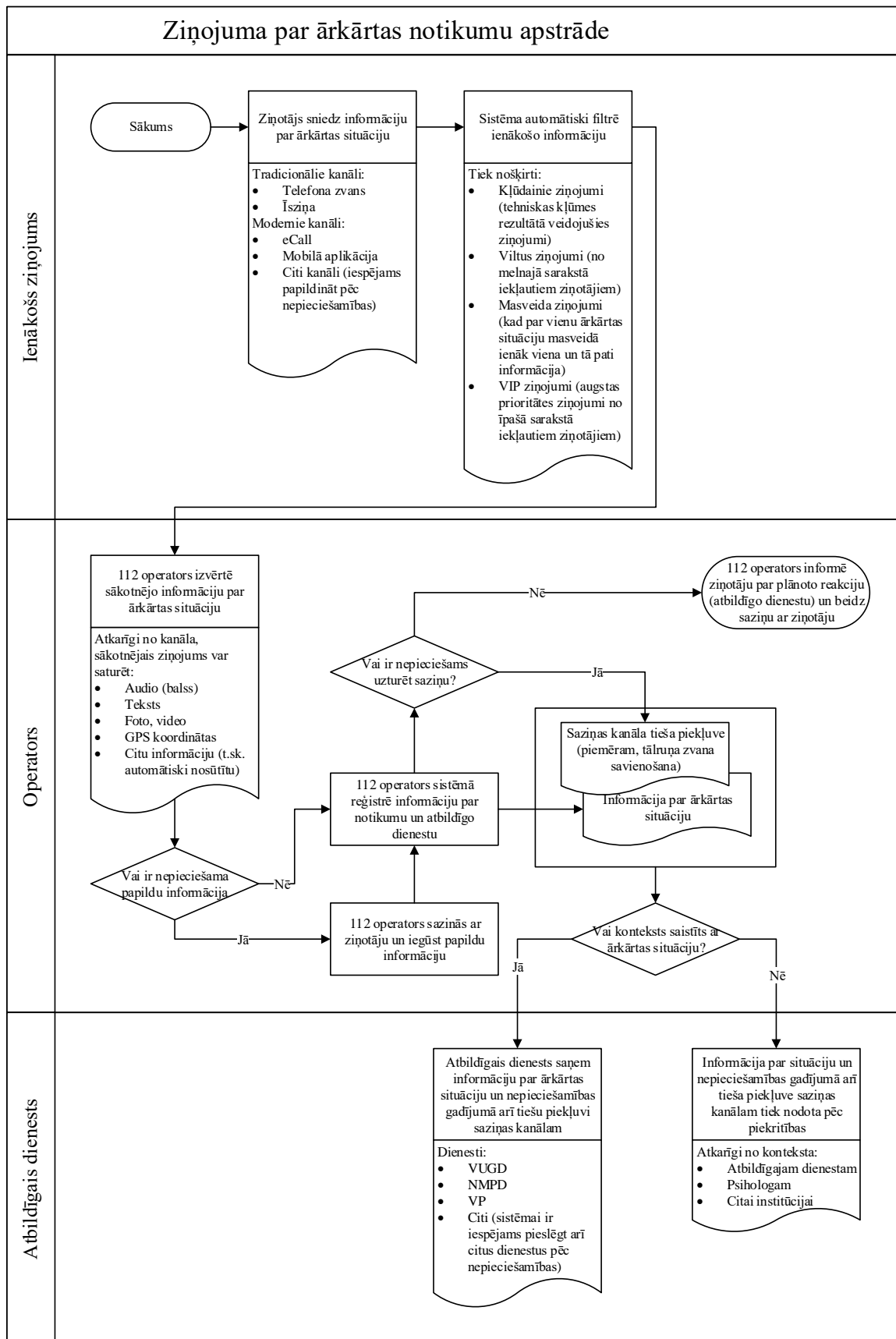
Tiks kopīgots un atspoguļots ĢIS visu dienestu resursu izvietojums un statuss. Tiks nodrošināta automatizēta maršrutu definēšana efektīvākai resursu nokļūšanai notikuma vietā.

Sabiedrības informēšana par ārkārtas situāciju, apdraudošu iedzīvotāju veselību vai tml.

Tiks izveidots automatizēts process (mobilā lietotne, tīmekļa vietne) paziņošanai par noteikta rakstura ārkārtas notikumiem, piemēram, piesaistot pie ģeogrāfiskās atrašanās vietas.

112 tīmekļa vietnē (mājas lapa) tiks sniegta informācija par rīcību ārkārtas situācijās, kā arī aktuālā informācija par notikumiem, piemēram, kūlas dedzināšanas sezonas sākumu vai paugstinātas ugunsbīstamības sezonas sākumu utt.

Veidojot 112 tīmekļa vietni notiks sadarbība ar Valsts kanceleju konsultāciju līmenī, saistībā ar projektu "Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma".



5.attēls. Ziņojuma par ārkārtas notikumu apstrāde.

Plānotajā ziņojumu saņemšanas un apstrādes procesā galvenās izmaiņas tiek vērstas uz numura 112 pakalpojuma kvalitātes paaugstināšanu, mainot kārtību no ziņotājiem saņemtās informācijas nodošanā atbildīgajiem dienestiem. Ar jauniem tehnoloģiskiem risinājumiem tiks saīsināts ziņojuma apstrādes laiks, atbrīvojot ziņotāju no vairākkārtīgas informācijas atkārtošanas katram dienestam atsevišķi. IS tiks reģistrēti, saglabāti un grupēti visi uz numuru 112 ienākošie zvani, arī gadījumos, ja uz saņemto ziņojumu nebūs nepieciešama operatīvo dienestu reaģēšana.

Operatīvajos dienestos strukturālas izmaiņas netiek plānotas, tomēr, ņemot vērā plānotās izmaiņas zvanu apstrādes procesā, kā arī kārtībā, kādā no ziņotājiem saņemtā informācija tiks nodota atbildīgajiem dienestiem, numura 112 operatoriem palielināsies darba slodze.

Saņemot ziņojumu par jebkuru notikumu, numura 112 operatoram būs jāfiksē visa sākotnējā informācija (notikuma adrese, informācija par ziņotāju, notikuma klasificēšana) un jānosaka ārkārtas notikumā iesaistāmie dienesti, lai automatizēti tiem nodotu informāciju ātrākai resursu izsūtīšanai.

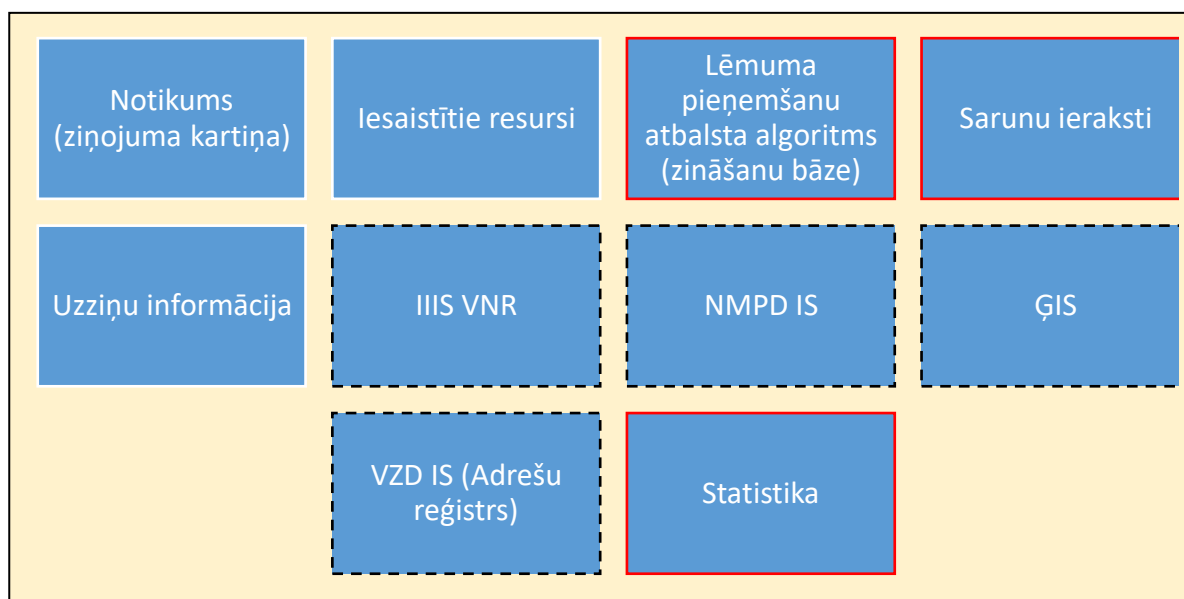
Tādējādi numura 112 pieejamības nodrošināšanai operatoru skaita izmaiņas tiks plānotas proporcionāli slodzes palielināšanai, savukārt pārējo operatīvo dienestu operatoru noslodze ziņojumu apstrādē samazināsies.

Numura 112 pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai operatīvo dienestu operatoriem tiks nodrošināta apmācība kvalifikācijas paaugstināšanai, papildinot izglītības programmas.

Esošais normatīvais regulējums ir atrunāts iepriekš (Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem. 2002.gada 07.marts; MK 2010.gada 27.aprīļa noteikumi Nr.398 “Valsts ugunsdzēsības un glabāšanas dienesta nolikums”, 2005.gada 18.janvāra Ministru kabineta noteikumi Nr.46” Valsts policijas nolikums”, Likums “Par policiju” un 2012.gada 20.marta Ministru kabineta noteikumi “Noteikumi par notikumu reģistrēšanas kārtību un policijas reaģēšanas laiku”). Tomēr nepieciešams papildu izvērtējums.

Ja, veicot papildu izvērtējumu, tiks konstatēts, ka projektā izveidojamo pakalpojumu tiesiskajā pamatā būs nepieciešami grozījumi, tos iniciēs IeM IC, kā arī atbildīgā iestāde būs IeM IC. Visi grozījumi tiks izstrādāti termiņā, kas nepārsniedz projekta īstenošanas laiku. Konkrēti normatīvie akti un grozījumu saturs tiks identificēts pētījuma laikā un projekta ietvaros par to būs atbildīga projekta vadības grupas Juridisko jautājumu apakšgrupa (III).

3.2. Dati



6.attēls. Vienota kontaktu centra platformas informācijas arhitektūra.

Projekta ietvaros tiks izmantotas vairākas datu kopas.

Notikums (ziņojuma kartiņa):

- saņemtā ziņojuma informācija (sākotnējā kartiņa);
- ziņas par notikumu;
- ziņotāja atrašanās vietas dati;
- cita informācija.

Iesaistītie resursi:

- ziņas par pieejamajiem resursiem (personāls, transports, aprīkojums);
- ziņas par iesaistītajiem resursiem (personāls, transports, aprīkojums);
- ziņas par resursu kustību un statusu (personāls, transports, aprīkojums);

Lēmuma pieņemšanu atbalsta algoritms (zināšanu bāze):

- zvanu operatora rīcības algoritms atkarībā no notikuma datiem (parametriem).

Sarunu ieraksti:

- ar notikumu saistītie audiodati (saruna ar ziņotāju, resursu vadības informācija).

Uzziņu informācija:

- pašvaldību sniegtā informācija;
- uzziņu informācija (piemēram: durvju, liftu piekļuves kodu saraksti, video vai foto materiāli utt.)
- kontaktinformācija;

- pašvaldību ugunsdzēsēju formējumi;
- vides dati;
- klasifikatori;

Saistītās informācijas sistēmas:

- IIS VNR;
- NMPD IS;
- VZD IS (Adrešu reģistrs);
- RVIS Horizon.

ĢIS:

- ĢIS kartogrāfiskā informācija un tematiskie slāņi.

Statistika:

- statistiskā informācija par reģistrētajiem notikumiem.

Publicēt paredzēts sekojošas datu kopas:

- klasifikatori;
- statistikas dati par ārkārtas notikumiem (kopskaits);
- ugunsdzēsības hidrantu atrašanās vietas;
- atklātās ūdens ņemšanas vietas;
- VP iecirkņu adreses;
- NMPD brigāžu adreses;
- ārstniecības iestāžu adreses;
- VUGD depo adreses;
- PP vienību adreses;
- informācija par satiksmes ierobežojumiem saistībā ar ārkārtas notikumu.

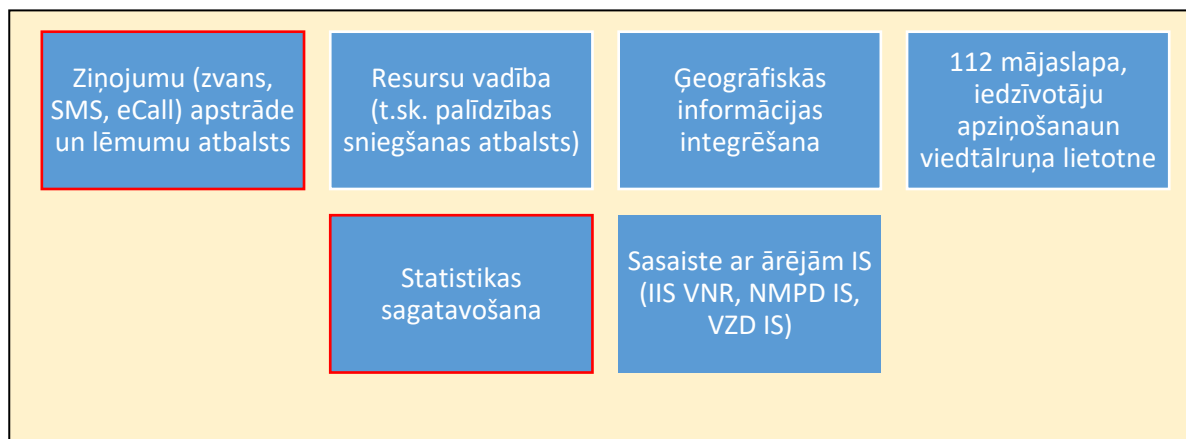


7.attēls. Publicējamās datu kopas.

Datu publicēšana paredzēta izmantojot REST standartu, taču attiecīgais tehniskais risinājums tiks precizēts tehniskā projekta izstrādes un saskaņošanas laikā, provizoriski izmantotajam tehniskajam risinājumam vajadzētu nodrošināt visu populārāku tehnoloģiju atbalstu.

Datu publicēšana paredzēta, izmantojot gan projekta ietvaros izstrādājamās rīkus, gan atvērto datu portālu (atvērto datu kopu publicēšanai).

3.3. *Programmatūra*



8.attēls. Programmatūra.

Programmatūras izstrāde veicama, ņemot vērā aktuālo informāciju un programmatūras drošas izstrādes labo praksi, t.sk., analizējot un izvērtējot visu radīto pirmkodu un izmantoto gatavo programmatūru, izvairoties no nedrošu funkciju izmantošanas, plānojot potenciālos pasākumus programmatūras drošai funkcionēšanai, kā arī veicot gatavās programmatūras drošības pārbaudi. 6.tabulā ir atspoguļotas IS izmaiņas, īstenojot šo Projektu.

6.tabula. IS izmaiņas.

Nr.p.k.	Sistēma	Lietotājs	Uzturētājs	Sistēma tiks likvidēta	Sistēma tiks integrēta	Sistēmai tiks veiktas funkcionālās izmaiņas	Sistēma tiks uzturēta paralēli	Piezīmes
1.	IRRV IS	VUGD	IeM IC					Funkcionalitāti pārņems IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
2.	IS „Vienotā ārkārtējo notikumu tālruņa numura 112 īsziņu apstrāde”	VUGD	IeM IC					Funkcionalitāti pārņems IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
3.	Rāciju saziņas tīkls	VUGD, VP, NMPD, IeM	IeM IC					Tiks integrēts ar IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
4.	Zvanu ierakstu sistēma	VUGD, VP	IeM IC	VUGD		VP		Funkcionalitāte tiks paplašināta un iestrādāta IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
5.	IS „Atrašanās vietas datu bāze”	VUGD, VP, NMPD, LG, MRCC	IeM IC					Funkcionalitāte tiks paplašināta un iestrādāta IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
6.	RZCUS	VUGD	IeM IC, VUGD					Funkcionalitāti pārņems IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
7.	Telekomunikāciju risinājums	VUGD, VP	IeM IC	VUGD		VP		Funkcionalitāti pārņems IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
8.	RVIS	VP	IeM IC					Funkcionalitāti pārņems IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei".
9.	IIIS VNR	VUGD, VP	IeM IC					Tiks veiktas funkcionālās izmaiņas, lai nodrošinātu notikumu, uz kuriem ir jāreaģē operatīvajiem dienestiem, automatizētu reģistrēšanu
10.	Vienotā NMP un katastrofu medicīnas vadības IS	NMPD	NMPD					Šī projekta ietvaros tiks nodrošināta integrācijas funkcionalitātes izstrāde starp IS "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei" un Vienoto NMP un katastrofu medicīnas vadības IS

Ziņojumu (zvans, SMS, eCall) apstrāde un lēmumu atbalsts

- Integrācijas risinājums, kas nodrošina darba plūsmas vidi ziņojumu apstrādei, veidojot vienotu lietu par ārkārtas notikumu un nodrošinot informācijas un datu pievienošanu no dažāda veida informācijas un datu avotiem.
- Automātiska visu sarunu ierakstīšana no to sākuma līdz beigām, ieskaitot sarunas, zvanu pāradresējot.
- Sarunu meklēšanas, filtrēšanas un noklausīšanās iespēja IS autorizētiem lietotājiem.
- Izmaiņu veikšana (sistēmā autorizētās personas) jautājumu uzdošanas algoritmā (lēmumu kokā), nemainot jau aizpildītu informāciju (ieskaitot atbildes uz jautājumiem) par reģistrētiem notikumiem.
- Algoritma un iespējamo atbilžu scenāriju grafiskā atspoguļošana.
- Iespēja piesaistīt noteiktu IS reakciju vai operatoram piedāvātās aktivitātes jebkurai iespējamam atbilžu scenārijam.
- Integrācija ar Zvanu centru tehnoloģisko platformu, izmantojot, piemēram, standarta CTI vai API saskarnes.
- Zvanu centra atsevišķo parametru konfigurācijas izmaiņas nodrošināšana no IS, izmantojot standarta saskarnes.
- Prioritāro, aizliegto un filtrēto numuru funkcionalitātes vadība tieši no IS vai netieši caur notikuma kritiskuma kategorijām.

Resursu vadība (t.sk. palīdzības sniegšanas atbalsts)

- Integrācijas risinājums, kas nodrošina darba plūsmas vidi ziņojumu apstrādei, veidojot vienotu lietu par ārkārtas notikumu un nodrošinot informācijas un datu pievienošanu no dažāda veida informācijas un datu avotiem.
- Ziņojumu nodošana citam dienestam (dienestiem) sistēmā, norādot attiecīgo dienestu.
- Sarunas skaņu ieraksta pārsūtīšana atbildīgajam dienestam. Vairāku iesaistītu dienestu gadījumā dienestu savstarpējo komunikāciju nodrošina par notikumu atbildīgais dienests.
- Informācija par nodoto notikumu kļūst pieejama attiecīgajiem dienestiem.
- Citu dienestu un to pārstāvju piesaistīšana (piekļuves autorizācija) jebkurai notikumam jebkurā notikumu apstrādes posmā, pēc izvēles izmantojot dažādus informācijas kanālus un izvēloties nododamo datu apjomu.

Ģeogrāfiskās informācijas integrēšana

- Katram ienākošajam zvanam tiek automātiski pieprasīta informācija par ziņotāja atrašanās vietu.
- Ziņotāja atrašanās vietas koordināšu informācija tiek saglabāta kopā ar citiem ziņojuma parametriem (atsevišķi notikumu veidi, paredzot iespēju saglabāt informāciju par ziņotāja ģeogrāfiskās atrašanās vietas izmaiņām līdz brīdim, kad uz notikuma vietu ierodas operatīvā dienesta resursi, kas tiks atspoguļots notikuma statusā).
- Ziņotāja atrašanās vietas koordināšu informācija tiek atainota kartē.

112 mājaslapa, iedzīvotāju apziņošana un viedtālruņa lietotne

- Virtuālā vide ziņojumu apstrādei un publiskai apziņošanai par sabiedriski nozīmīgiem ārkārtas notikumiem un rīcības modeļiem.

Statistikas sagatavošana

- Pārskatu pieprasīšana un veidošana.
- Ziņojumu un notikumu analīze pēc definētiem rādītājiem.
- Statusa informācijas ģenerēšana par notikumiem.

Ļaus iestādēm veikt statistisko datu analīzi, izvērtējot veikto pasākumu rezultativitāti, kā arī prognozējot turpmāko attīstību.

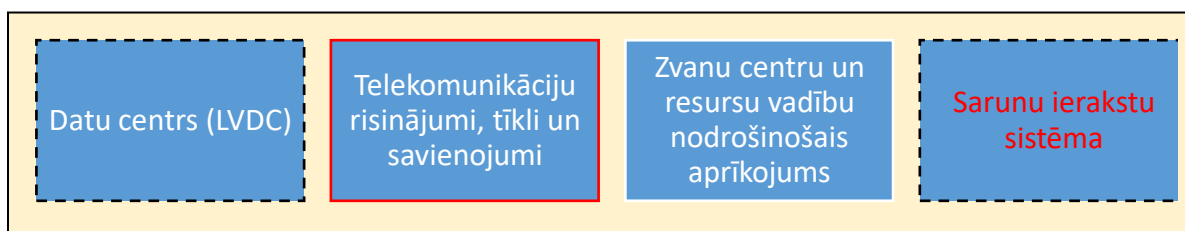
Iedzīvotājiem ļaus elektronisko pakalpojumu veidā iegūt statistiska rakstura informāciju par situāciju dažādos reģionos, veicinot viņu informētību par drošības stāvokli valstī.

Sasaiste ar ārējām IS (IIS VNR, NMPD IS, VZD IS)

- Programmatūra datu apmaiņai ar saistītajām sistēmām.

Ļaus valsts tiesībsargājošām iestādēm un glābšanas dienestiem par katru reģistrēto notikumu operatīvi iegūt visu informāciju, veicinot šo iestāžu sadarbību konkrēta notikuma ietvaros un palielinot šīs sadarbības efektivitāti.

3.4. *Infrastruktūra*



9.attēls. Infrastruktūra.

LVDC

Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskās platformas infrastruktūras risinājumu plānots izveidot un izvietot projekta “Loģiski vienotais datu centrs” ietvaros realizējamajā loģiski vienotā publiskās pārvaldes datu centrā. Risinājuma apraksts atspoguļots LVDC projekta aprakstā.

Ģeotelpisko datu nodošana

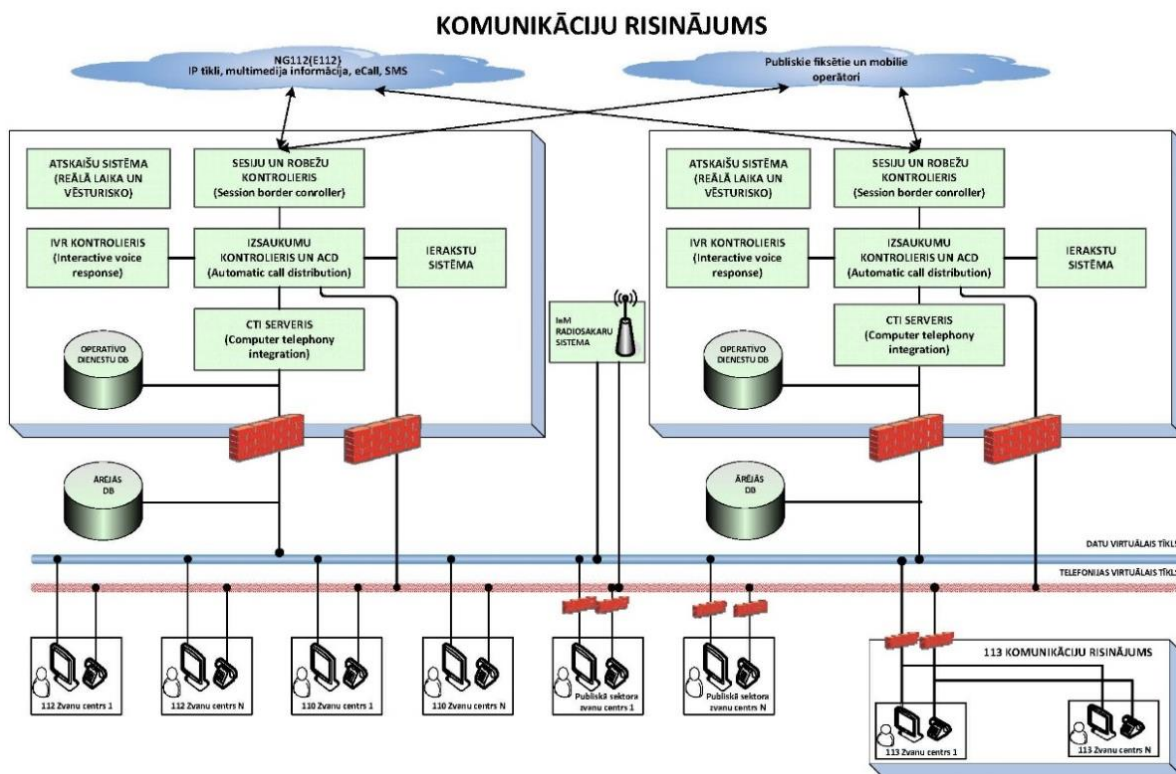
Projekta ietvaros tiks nodotas visas projekta ietvaros radītās datu kopas, tajā skaitā arī tās, kas atbilst Eiropas Padomes INSPIRE direktīvai, izmantojot VRAA nodrošināto Ģeotelpisko datu savietotāju (BAE ID: G_GDS).

Telekomunikāciju risinājumi, tīkli un savienojumi

Komunikāciju risinājums - Vienota kontaktu centra platforma nodrošinās ārkārtas izsaukumu no publiskajiem fiksētajiem un mobilajiem, kā arī privātajiem telekomunikāciju tīkliem pieņemšanu, maršrutēšanu, filtrēšanu, apstrādi un saņemšanu Zvanu centros, nodošanu atbildīgajiem dienestiem resursu vadībai, kā arī informācijas par ziņojumiem reģistrēšanu, analīzi un uzglabāšanu. Vienota kontaktu centra platformas komunikāciju risinājums ir daļa no kopējā ārkārtas palīdzības izsaukumu IP tīkla, platforma nodrošina dienestu Zvanu centriem rezervēšanas un sadarbības iespējas. Izmantojot Vienota kontaktu centra platformu, tiks nodrošināta iespēja kontaktu centra pakalpojumam valsts un pašvaldības iestādēm, izmantojot šifrētu VPN pieslēgumu, tiks nodrošināts drošs savienojums ar Vienota kontaktu centra platformas komunikāciju risinājumu. Pa šo savienojumu tiks piegādāts gan balss zvans, gan kontaktu centra operatora darbam nepieciešamā informācija. Publiskās pārvaldes operatorus loģiski būtu nodalīt, lai nodrošinātu datu aizsardzību. Katram Zvanu centra pakalpojuma saņēmējam būs iespējams nodrošināt piekļuvi atskaitēm par savu operatoru darba statistiku. Balss zvani tiks nodrošināti, izmantojot lietotni Pasūtītāja operatora datorā.

Izveidotais risinājums IeM pakļautībā esošajiem operatīvajiem dienestiem nodrošinās nākotnē iespēju lietot Vienotu kontaktu centra platformu, tādā veidā samazinot uzturēšanas izmaksas esošajiem, pirms pieciem un vairāk gadiem izveidotajiem komunikāciju risinājumiem, kuru modernizācijas izmaksas būtu

tuvas jauna risinājuma izveides izmaksām. Vienlaicīgi tehniskā projekta izstrādes procesā nepieciešams atrast pareizo pieeju izveidotā risinājuma ciešai integrācijai ar NMPD izmantoto komunikāciju risinājumu, tādējādi vienlaicīgi nodrošinot vienotu datu telpu un iespēju izveidot risinājumu, kur divi komunikāciju risinājumi (izveidotais vienotais komunikāciju risinājums un NMPD risinājums) dublē viens otru ārkārtas situācijās, nodrošinot pakalpojumam ievērojami augstāku pieejamību.



10.attēls. Komunikāciju risinājums.

Zvanu centru un resursu vadību nodrošinošais aprīkojums

Projekta ietvaros jānodrošina:

- dispečeru funkcionalitātes nodrošināšana;
- autotransporta monitoringa sistēma;
- katras VUGD daļas un posteņa aprīkošanu ar automātiskās izsūtīšana iekārtām.

3.5. Mijiedarbība ar pašvaldībām

Noslēdzoties projektam, Vienota kontaktu centra platformai varēs pieslēgties pašvaldību iestāžu IS, izmantojot projekta laikā izveidoto ārējo saskarni API (lietotāju un starpsistēmu saskarne).

Pēc projekta realizācijas tiks radīta iespēja datorizētās kartiņas ar numura 112 operatora reģistrēto sākotnējo informāciju nodošanai, piemēram, Rīgas PP par ārkārtas situācijām vai notikumiem, uz kuriem nepieciešama tikai pašvaldības policijas reaģēšanai vai uz kuriem nepieciešams piesaistīt arī pašvaldības policijas spēkus. Tādējādi pašvaldības policija īsā laikā saņems pilnvērtīgu informāciju par notikumu, par kuru saņemts zvans uz 112 tālruni.

Pašvaldību iestādēm tiks radīta iespēja piekļūt informācijai, kuru tās būs sniegušas sistēmai (platformai).

Projekts, kā arī tā ietvaros plānotā sadarbība ar pašvaldībām, tika prezentēta Latvijas Lielo pilsētu asociācijai 2016.gada septembrī un saņemts saskaņojums.

4. Projekta ieguldījums SAM rezultātu rādītājos un projekta sociālekonomiskā indikatīvā lietderība

4.1. Ieguldījums SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā

Atbilstoši 2015.gada 17.novembra MK noteikumu Nr.653 "Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. SAM "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" īstenošanas noteikumi" 7.1. un 7.2.apakšpunktā minētajiem iznākuma un rezultāta rādītājiem, realizējot Projektu tiks sasniegti sekojoši SAM rezultatīvie rādītāji:

- pilnveidoti darbības procesi – 15 (tajā skaitā – 5 izveidoti procesi);
- noslēgti līgumi par IS tehniskās specifikācijas izstrādi un autoruzraudzību, IS izstrādi un ieviešanu ekspluatācijā – 2;
- izveidota jauna centralizēta atvērtās platformas IS – 1;
- izveidota vienota kontaktu centra platforma – 1.

4.2. Sociālekonomiskais indikatīvais lietderīgums

Saskaņā ar EK pētījumu, kas veikts 2010.gadā projektā HEATCO ("Harmonised European APPROaches for Transport Costing and Project Assessment" – "Harmonizēta Eiropas pieeja transporta izmaksām un projektu izvērtēšanai"), Latvijā cilvēka "dzīvības cena" tiek novērtēta ar ~ 325 000 EUR. Citos neformāli veiktajos nacionālajos pētījumos ir secināts, ka viens nodarbinātais gadā rada iekšzemes kopproduktu ~ 25 900 EUR apmērā, bet visa sava produktīvā darba mūža garumā kopumā ~ 1 000 000 EUR.

Veselības ministrijas padotības iestāde - Slimību profilakses un kontroles centrs ik gadu apkopo un publicē veselības aprūpes statistiku (skatīt: <http://www.spkc.gov.lv/veselibas-aprupes-statistika/>), t.sk. statistikas datus par iedzīvotāju mirstību un mirstības cēloņiem. Kā liecina statistikas dati, tad 2015.gadā ārējo nāves cēloņu rezultātā mirušas 1725 personas, t.sk. 218 pēc transporta negadījumiem, 124 noslīkšanas un slīkšanas rezultātā, 108 dūmu, uguns un liesmu iedarbības rezultātā.

Projekta ietvaros tiek plānots būtiski uzlabot procesus, kas saistīti ar operatīvo dienestu reaģēšanas operativitāti: saīsinot ziņojuma apstrādes laiku par ~1min, saīsinot ārkārtas notikuma pārvaldībai nepieciešamo resursu piesaistīšanas laiku vidēji par ~ 4 min un to nosūtīšanu uz ārkārtas notikuma vietu ~ par 3 min. Tā rezultātā tiks nodrošināta ātrāka un precīzāka operatīvo dienestu ierašanās notikuma vietā, glābšanas darbu uzsākšana un palīdzības sniegšana personām, kas ne tikai uzlabos iedzīvotāju uzticību valsts spējām operatīvi reaģēt un palīdzēt personām kritiskās dzīves situācijās, bet arī, ātrāk uzsākot glābšanas darbus un palīdzības sniegšanu, ļaus izglābt daudzus kritiskā situācijā nokļuvušu cilvēku dzīvības. Tiek prognozēts, ka pēc projekta ieviešanas tiks izglābti ne mazāk kā 0,5% cilvēku, kuri nokļuvuši ārkārtas un kritiskās situācijās un pašlaik iet bojā ārējo nāves cēloņu rezultātā vai savlaicīgi nesaņemot NMP veselības straujas pasliktināšanās gadījumā, dzīvības.

Skaitliski tas ik gadu ir ne mazāk kā 8 līdz 9 personas (aprēķins: vidēji 1725 bojā gājušie gada laikā ārējo nāves cēloņu rezultātā x 0,5 % = 8,6).

Pamatojoties uz Valsts akciju sabiedrības "Ceļu satiksmes drošības direkcija" sadarbībā ar Rīgas Tehniskās universitāti izstrādāto "Ceļu satiksmes negadījumu rezultātā valstij radīto tautsaimniecības zaudējumu aprēķina metodiku", kura tiek izmantota izmaksu efektivitātes koeficienta noteikšanai, ņemot vērā tiešos zaudējumus (medicīnas izmaksas, zaudētās un bojātās mantas vērtību, administratīvās izmaksas) un netiešos zaudējumus (tā kopprodukta daļa, kura netiek saražota sakarā ar to, ka cilvēks ir gājis bojā, ieguvis invaliditāti vai smagu ievainojumu, kā rezultātā noteiktu laika sprīdi nav piedalījies ražošanā) tiek veikts vienas cietušās (bojā gājušās) personas vidējo izmaksu novērtējums. Vecot aprēķinus, izmantojot iepriekš minēto metodi, vienas bojā gājušās personas izmaksu novērtējums 2015.gadā ir 514 875 euro.

Ņemot vērā iepriekš minēto, pēc projekta ieviešanas, sasniedzot plānotos rezultātīvos rādītājus, tiktu saīsināts operatīvo dienestu reaģēšanas laiks un līdz ar to izglābti vairāk cilvēku, kuri nonākuši ārkārtas situācijā vai novērsta cilvēka kļūšana par invalīdu. Tādējādi sociālekonomiskie un finanšu ieguvumi pēc projekta ieviešanas, sākot ar 2023.gadu, pamatojoties uz datiem par izglābtajiem cilvēkiem un pieņemot, ka tiek izglābti vismaz 8 cilvēki, veido 4 119 000 euro gadā, 15 gados – 61 785 000 euro. Projekta uzturēšanas izmaksas gadā plānotas ne vairāk kā 580 750, tai skaitā 88 336 euro tiks segti no Iekšlietu ministrijas budžeta apakšprogrammas 02.03.00 euro "Vienotās sakaru un informācijas sistēmas uzturēšana un vadība" pieejamiem resursiem un 492 141 euro tiks pieprasīti papildus normatīvajos aktos noteiktā kārtībā. 15 gados projekta uzturēšanas izmaksas nepārsniegs 8 711 250 euro. Ieguvumu kopsumma būtiski pārsniedz projekta investīcijas, kas liecina par projekta augstu pievienoto vērtību un īstenošanas lietderīgumu.

7.tabula. Sociālekonomisko ieguvumu aprēķins.

Gads		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	Kopā						
1. Alternatīvu naudas plūsmas																										
1.1. Naudas plūsma "ar projektu"																										
1.1.1. Investīciju izmaksas	EUR	0	154 000	6 000	4 840 000															5 000 000						
1.1.2. Darbības izmaksas	EUR		0	0	290 375	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	580 750	8 420 875						
1.2. Naudas plūsma "bez projekta"																										
1.2.1. Investīciju izmaksas	EUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
1.2.2. Darbības izmaksas	EUR	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	88 336	1 590 048						
1.3. Alternatīvu salīdzinājums																										
1.3.1. Atlikusī vērtība	EUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
1.3.2. Sociālekonomiskie ieguvumi	EUR	0	0	0	0	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	4 119 000	57 666 000						
1.3.3. Ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-)	EUR	(88 336)	(88 336)	(88 336)	202 039	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	492 414	6 830 827						
1.3.4. Investīciju izmaksas	EUR	0	154 000	6 000	4 840 000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5 000 000						
1.3.5. Neto salīdzinājamā naudas plūsma	EUR	(88 336)	65 664	(82 336)	5 042 039	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	4 611 414	69 496 827						
2. Diskontēšana																										
2.1. Reālā sociālā diskonta likme	%	5.50%																								
2.2. Projekta dzīves cikls	gadi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17							
2.3. Diskonta faktors	faktors	1,000	0,948	0,898	0,852	0,807	0,765	0,725	0,687	0,652	0,618	0,585	0,555	0,526	0,499	0,473	0,448	0,425	0,402							
2.4. Atlikusī vērtība	EUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
2.5. Sociālekonomiskie ieguvumi	EUR	0	0	0	0	3 324 926	3 151 588	2 987 288	2 831 552	2 683 936	2 544 015	2 411 389	2 285 676	2 166 518	2 053 571	1 946 513	1 845 036	1 748 850	1 657 677	33 638 535						
2.6. Ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-)	EUR	(88 336)	(83 731)	(79 366)	172 059	397 485	376 763	357 121	338 504	320 856	304 129	288 274	273 246	259 001	245 498	232 700	220 569	209 070	198 170	492 141						
2.7. Investīciju izmaksas	EUR	0	145 972	5 391	4 121 810	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4 273 172						
2.8. Diskontētā neto salīdzinājamā naudas plūsma	EUR	(88 336)	62 241	(73 975)	4 293 869	3 722 411	3 528 351	3 344 409	3 170 056	3 004 792	2 848 144	2 699 663	2 558 922	2 425 519	2 299 070	2 179 213	2 065 605	1 957 919	1 855 848	41 853 719						
3. Diskontētās vērtības																										
		<i>Nediskontēti</i>										<i>Diskontēti</i>														
3.1. Atlikusī vērtība	EUR	0										0														
3.2. Sociālekonomiskie ieguvumi	EUR	57 666 000										33 638 535														
3.3. Ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-)	EUR	6 830 827										492 141														
3.4. Investīciju izmaksas	EUR	5 000 000										4 273 172														
4. B/C aprēķināšana																										
Ieguvumu un izmaksu attiecība (B/C)		7,99																								
		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;"> </td> <td>Dati jāievada projekta iesniedzējam</td> </tr> <tr> <td style="background-color: white;"> </td> <td>Dati tiek aprēķināti automātiski</td> </tr> <tr> <td style="background-color: lightgrey;"> </td> <td>Dati nav jāievada</td> </tr> </table>																				Dati jāievada projekta iesniedzējam		Dati tiek aprēķināti automātiski		Dati nav jāievada
	Dati jāievada projekta iesniedzējam																									
	Dati tiek aprēķināti automātiski																									
	Dati nav jāievada																									

5. Projekta darbības, laika plāns un izmaksas

5.1. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks

8.tabula. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks pa ceturkšņiem.

Nr.p .k.	Darbības nosaukums	Projekta īstenošanas laika grafiks (ceturkšņos)*																			
		2018				2019				2020				2021				2022			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
	Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei																				
1.1	Projekta vadība un administrēšana		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1.	Darbības procesu analīze, un Zvanu centra sistēmas un operatīvo dienestu resursu vadības sistēmas projektējuma tehnisko specifikāciju izstrāde		X	X	X	X															
1.1	Biznesa procesu un tehnoloģisko procesu analīze			X	X	X															
1.2	Tehnisko specifikāciju izstrāde			X	X	X															
2.	Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegāde, uzstādīšana, programmēšana, konfigurēšana, integrēšana, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole), un ieviešana ekspluatācijā								X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	
3.	Zvanu centra sistēmas administratoru un lietotāju apmācības								X	X	X				X				X	X	
4.	Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskās platformas programnodrošinājuma izstrāde,													X	X	X	X	X	X	X	

Nr.p .k.	Darbības nosaukums	Projekta īstenošanas laika grafiks (ceturkšņos)*																			
		2018				2019				2020				2021				2022			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
	uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un testēšana																				
5.	Datu apmaiņas saskarņu un integrāciju izstrāde																X	X	X	X	X
6.	Vienota kontaktu centra platformas operatīvo dienestu darba atbalstam testēšana un ieviešana ekspluatācijā																		X	X	X
7.	Projekta publicitātes pasākumu organizēšana		X	X	X	X	X	X		X		X		X		X		X		X	X
8.	Projekta noslēgumā sasniegto rezultātu rādītāju kvantitatīvā salīdzināšana un lietotāju apmierinātības mērījuma veikšana.																				X

5.2. Projekta izmaksu sadalījums

9.tabula. Projekta izmaksu sadalījums pēc finansējuma avota.

	Finansējuma avots	2018.gads, euro	2019.gads, euro	2020.gads, euro	2021.gads, euro	2022.gads, euro	KOPĀ, euro	%
1.	ERAF finansējums	206	592 677	86 414	720 581	2 850 123	4 250 000	85%
2.	Valsts budžeta finansējums	36	104 590	15 249	127 161	502 963	750 000	15%
3.	Pašvaldības budžets	0	0	0	0	0	0	0%
4.	Kopējās izmaksas	242,00	697 267	101 663	847 742	3 353 086	5 000 000	100%

10.tabula. Finansējuma sadalījums pa projekta darbībām.

	Projekta darbības	2018	2019	2020	2021	2022	Kopā
1.1.	Projekta vadība	0	0	0	0	0	0
1.	Darbības procesu analīze un Zvanu centra sistēmas un operatīvo dienestu resursu vadības sistēmas projektējuma tehnisko specifikāciju izstrāde		55 945	11 167	0	13 986	69 931
1.1	Biznesa procesu un tehnoloģisko procesu analīze		43 307	11 167	0	10 826	54 134
1.2	Tehnisko specifikāciju izstrāde		12 638	0	0	3 160	15 798
2.	Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegāde, uzstādīšana, programmēšana, konfigurēšana, integrēšana, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un ieviešana ekspluatācijā		621 357	2 662	689 485	542 370	1 903 212
3.	Zvanu centra sistēmas administratoru un lietotāju apmācības	0	19 965	1 513	0	10 515	45 000
4.	Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskās platformas programnodrošinājuma izstrāde, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un integrācija	0	0	86 32	158 257	2 598 395	2 793 737
5.	Datu apmaiņas saskarņu un integrāciju izstrāde	0	0	0	0	87 120	87 120
6.	Vienota kontaktu centra platformas operatīvo dienestu darba atbalstam testēšana un ieviešana ekspluatācijā	0	0	0	0	100 000	100 000

7.	Projekta publicitātes pasākumu organizēšana	300	0	0	0	700	1000
8.	Projekta noslēgumā sasniegto rezultātu rādītāju kvantitatīvā salīdzināšana un lietotāju apmierinātības mērījuma veikšana.						
	KOPĀ:	300	697 267	101 663	847 742	3 353	5 000 000

Projekta darbība “Projekta vadība” tiks realizēta projekta iesniedzēja un sadarbības partneru budžeta ietvaros.

Projekta ietvaros izstrādājamiem un ieviešamiem IKT risinājumiem būs nepieciešamas uzturēšanas izmaksas. Ņemot vērā to, ka projekta ietvaros tiks izstrādātas IS ar programmsaskarni, to uzturēšanai un izmaiņu vadībai tiek plānots finansējums, kas nepārsniegs 15% apmēru no programmatūras izstrādes izmaksām, savukārt IKT tehniskās infrastruktūras uzturēšanas izmaksas nepārsniegs 10% no infrastruktūras iegādes un ieviešanas ekspluatācijā izmaksām.

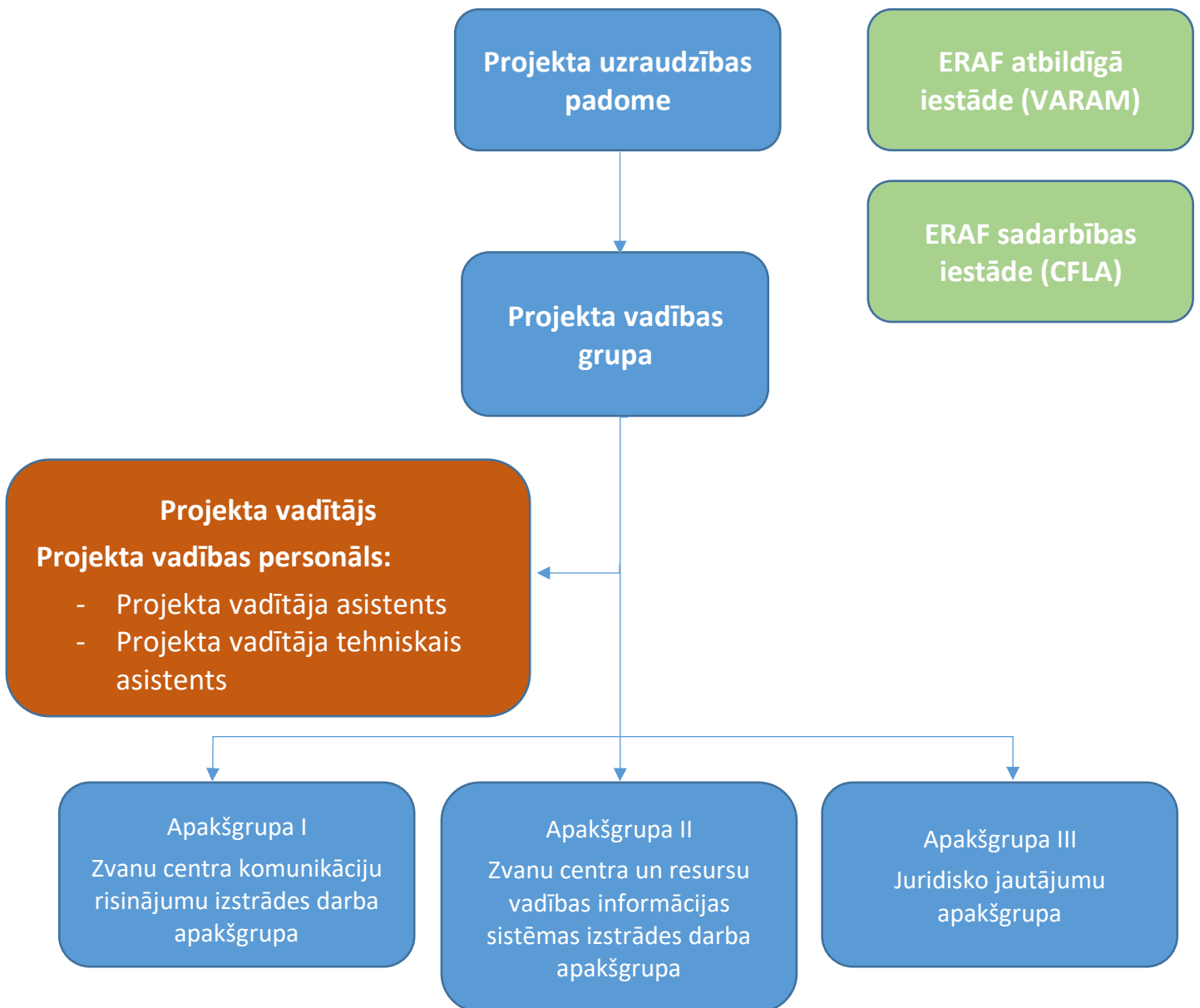
11.tabula. Projektā ieviesto IKT risinājumu uzturēšanas izmaksas.

Nr.p.k.	Nepieciešamās IKT risinājuma uzturēšanas izmaksas	2023.gads, euro	2024.gads, euro	2025.gads, euro	KOPĀ, euro
1.	Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei	580 750	580 750	580 750	580 750

6. Projekta pārvaldība

Projekta īstenošanai tiks izveidota strukturēta Projekta pārvaldības sistēma, kas ietver skaidru Projekta īstenošanā iesaistīto pušu lomu un atbildību, savstarpējās sadarbības un lēmumu pieņemšanas principu definējumu. Projekta pārvaldības ietvaros tiek definēta šāda organizatoriskā struktūra (skat 11.attēlu):

Projekta pārvaldību īstenos projekta uzraudzības padome un projekta vadības grupa, kurai ir trīs apakšgrupas: I Zvanu centra komunikāciju risinājumu izstrādes darba apakšgrupa; II Zvanu centra un resursu vadības informācijas sistēmas izstrādes darba apakšgrupa un III Juridisko jautājumu apakšgrupa, kā arī ERAF sadarbības iestāde un atbildīgā iestāde.



11.attels. Projekta pārvaldības shēma.

Projekta pārvaldību nodrošinās sekojoši dalībnieki:

- 1) **Projekta uzraudzības padome** - vadības līmeņa struktūra, kuras sastāvā ir IeM, VM, IeM IC, VUGD, VP, NMPD augstākā vadības līmeņa pārstāvji. Projekta uzraudzības padome nodrošinās projekta realizācijas kopējo uzraudzību, atbilstoši saņemtajai informācija par atsevišķo projekta daļu realizāciju. Tā pieņems vadības līmeņa un konceptuālos lēmumus par projekta īstenošanas nosacījumiem, kā arī risinās konflikta situācijas, nodrošinās projekta realizācijas kopējo uzraudzību, atbilstoši saņemtajai informācijai par atsevišķo projekta daļu realizāciju, uzraudzīs projekta mērķu sasniegšanu. Apstiprinās ārēju faktoru ietekmē radušos izmaiņu nepieciešamību projektā.
- 2) **Projekta vadības grupa** - vadības līmeņa struktūra, kuras sastāvā ir IeM, IeM IC, VUGD, VP, NMPD pārstāvji, kuri tiks iesaistīti projekta realizācijā un tieši saistīti ar projekta darbību. Grupa būs atbildīga par projekta kopējo realizāciju, veicot nepieciešamos organizatoriskos un tehniskos pasākumus, pārvaldīs projekta riskus un veidos sadarbību ar projektā iesaistītajām institūcijām un pusēm, nepieciešamības gadījumā šīs sadarbības koordinācijas izpildē piesaistot projekta uzraudzības padomes pārstāvjus, kā arī gatavos nepieciešamās atskaites un pārskatus par projekta virzību, informēs projekta uzraudzības padomi par iespējamiem riskiem vai novirzēm laikā un darbību izpildē. Projekta vadības grupai ir trīs apakšgrupas, kas nodrošina aktivitāšu realizēšanu, iesaistot nepieciešamos ekspertus. Apakšgrupas ziņos par darbu izpildi projekta vadības grupai. Projekta vadības grupas un apakšgrupu sastāvos darbosies visu sadarbības partneru pārstāvji, kuriem ir saistoša konkrētā darbība vai apakšgrupas darbība joma;
- 3) **Projekta vadītājs** – IeM IC noteikts vadītājs, kura atbildībā ir Projekta darbības norise saskaņā ar Projekta laika grafiku un finansējuma plānu, atbilstoši apstiprinātajam Projekta iesniegumam. Projekta vadītājs būs atbildīgs par projekta darbību norisi saskaņā ar projekta ieviešanas laika grafiku un finansējuma plānu atbilstoši apstiprinātajam projekta iesniegumam, veiks projekta koordinēšanu un vadošo administrēšanu. Attiecībā uz projekta vadības grupu un apakšgrupām veiks darbu plānošanu, nosakot atbildību, pienākumus, piešķirot nepieciešamās pilnvaras, nosakot darbības virzienu un kontrolējot darbu savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi. Projekta vadītājam atbalstu nodrošinās projekta vadītāja asistents un projekta vadītāja tehniskais asistents, jurists, grāmatvedis, iepirkumu nodaļas darbinieks, kas arī veidos projekta komandu.
- 4) **Apakšgrupa I - Zvanu centra risinājuma izstrādes darba apakšgrupas** uzdevums ir definēt prasības, izstrādāt risinājumu un ieviest tieši zvanu pieņemšanas un apstrādes procesa, noteikt sākotnējās informācijas apjomu, kas tiks ievadīts kartiņā, informācijas nodošanas plūsmas un veidus,

sadarbības plūsmas starp dienestiem un saikni ar resursu vadības sistēmu. Apakšgrupā darbosies sadarbības partneru pārstāvji;

- 5) **Apakšgrupa II- Operatīvo dienestu resursu vadības izstrādes darba apakšgrupas** uzdevums ir definēt prasības, izstrādāt risinājumu un ieviest resursu vadības informācijas sistēmu VP, VUGD un daļēju datu apmaiņu ar VRS;
- 6) **Apakšgrupa III - Juridisko jautājumu apakšgrupas** uzdevums ir identificēt normatīvos aktus, kuros nepieciešams veikt grozījumus, tos iniciēt vai arī ierosināt, ja nepieciešams, jauna normatīvā akta izstrādi, lai nodrošinātu visu sadarbības partneru iesaisti un projekta mērķu sasniegšanu no tiesiskā aspekta. Apakšgrupa risinās arī citus jautājumus, kas skar juridisko jomu;
- 7) ERAF sadarbības iestāde - darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” prioritārā virziena „IKT pieejamība, e-pārvalde un pakalpojumi” 2.2.1. SAM „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1.pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība” sadarbības iestāde Centrālā finanšu un līgumu aģentūra (CFLA);
- 8) ERAF atbildīgā iestāde - darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” prioritārā virziena „IKT pieejamība, e-pārvalde un pakalpojumi” 2.2.1. SAM „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1.pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība” atbildīgā iestāde VARAM;
- 9) projekta aktivitātēs tiks iesaistīti sadarbības partneri, nodrošinot projekta mērķu sasniegšanu.

12.tabula. Projekta darbības un iesaistītie partneri.

Nr. p.k.	Projekta darbības nosaukums	Iesaistītie partneri
1.1.	Projekta vadība (Projekta plānošana un vadība, iepirkuma dokumentācijas sagatavošana)	
1.	Darbības procesu analīze un Zvanu centra sistēmas un operatīvo dienestu resursu vadības sistēmas projektējuma tehnisko specifikāciju izstrāde	
1.1	Biznesa procesu un biznesa prasību specifikāciju izstrāde	IeM, VUGD, VP, NMPD VRS
1.2	Informācijas sistēmas izstrādes iepirkuma tehnisko specifikāciju izstrāde	
2.	Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegāde, uzstādīšana, programmēšana, konfigurēšana, integrēšana, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un ieviešana ekspluatācijā	--
3.	Zvanu centra sistēmas administratoru un lietotāju apmācības	VUGD, VP, NMPD
4.	Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskās platformas programnodrošinājuma izstrāde, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un testēšana	VUGD, VP, VRS
5.	Datu apmaiņas saskarņu un integrāciju izstrāde	NMPD
6.	Vienota kontaktu centra platformas operatīvo dienestu darba atbalstam testēšana un ieviešana ekspluatācijā	VUGD, VP, NMPD, VRS
7.	Projekta publicitātes pasākumu organizēšana	--

13.tabula. Projekta partneru lomas.

Partnera iestāde	Loma projektā	Loma pēc projekta
IeM	Dalība projekta uzraudzības padomē, projekta uzraudzība, koordinācija starp partneriem, pārstāvja dalība Juridisko jautājumu apakšgrupā.	--
VP	Ekspertu nodrošināšana: biznesa procesu analīze un sistēmas funkcionālo prasību definēšana, sistēmas testēšana	Sistēmas lietotājs
VUGD	Ekspertu nodrošināšana: biznesa procesu analīze un sistēmas funkcionālo prasību definēšana, sistēmas testēšana	Sistēmas lietotājs
NMPD	Ekspertu nodrošināšana: biznesa procesu analīze un sistēmas funkcionālo prasību definēšana, sistēmas testēšana	Sistēmas lietotājs

Partnera iestāde	Loma projektā	Loma pēc projekta
VRS	Ekspertu nodrošināšana: biznesa procesu analīze un sistēmas funkcionālo prasību definēšana	Sistēmas lietotājs

Iekšlietu ministrijas valsts sekretārs

D.Trofimovs

Rīgā,
2020.gada ____augustā

Detalizētais apraksts ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un apstiprināts ar laika zīmogu.