



LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERAS

ĮSAKYMAS DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS VALDOMŲ REGISTRŲ IR INFORMACINIŲ SISTEMŲ POKYČIŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2017 m. lapkričio 10 d. Nr. 1V-773
Vilnius

Vadovaudamasis Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, Saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir Elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašo patvirtinimo“, 39 punktu, įgyvendindamas Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2016 m. spalio 13 d. valstybinio audito ataskaitos Nr. VA-P-90-2-19 „Vidaus reikalų ministerijos informacinių išteklių valdymas“ 7 rekomendaciją, atsižvelgdamas į Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodiką, patvirtintą Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“, ir siekdamas užtikrinti efektyvų ir spartų Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valdomų registrų ir informacinių sistemų pokyčių valdymą:

1. T v i r t i n u Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valdomų registrų ir informacinių sistemų pokyčių valdymo tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. gruodžio 29 d. įsakymą Nr. 1V-453 „Dėl Vidaus reikalų informacinės sistemos pokyčių valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Vidaus reikalų ministras

Eimutis Misiūnas

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro
2017 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1V-773

LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS VALDOMŲ REGISTRŲ IR INFORMACINIŲ SISTEMŲ POKYČIŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valdomų registrų ir informacinių sistemų pokyčių valdymo tvarkos aprašo (toliau – Tvarkos aprašas) tikslas – standartizuotai valdyti ir kontroliuoti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Ministerija) valdomų registrų ir informacinių sistemų (toliau – IS) pokyčius (toliau – pokyčiai), kartu užtikrinant efektyvų, saugų ir kokybišką reikalingų pokyčių įgyvendinimą.

2. Pokyčius įgyvendina Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – IRD prie VRM) ir kiti IS tvarkytojai. Prireikus pokyčiams įgyvendinti būtinos prekės, paslaugos ir darbai perkami Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip apibrėžtos Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, Saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir Elektroninės informacijos, sudarančios valstybės informacinius išteklius, svarbos įvertinimo ir valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo gairių aprašo patvirtinimo“, bei Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikoje, patvirtintoje Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. T-83 „Dėl Informacinių technologijų paslaugų valdymo metodikos patvirtinimo“.

4. Tvarkos aprašas netaikomas naudotojų administravimo (slaptažodžių keitimas, naudotojų sukūrimas ir ištrynimasis, jų duomenų keitimas, prieigos teisių suteikimas), techninės infrastruktūros perkrovimo, kai nekeičiami techninės infrastruktūros sąrankos parametrai, pokyčiams. Ministerijos valdomų, tačiau IRD prie VRM netvarkomų IS pokyčių valdymui netaikomos Tvarkos aprašo nuostatos dėl IRD prie VRM Informacinių technologijų ir telekomunikacijų pagalbos sistemos (<https://ittpagalba.vrm.lt/MSMSelfService>) (toliau – ITT pagalbos sistema) priemonių naudojimo pokyčių valdymo procese.

II SKYRIUS POKYČIŲ VALDYMO PROCESO PASKIRTIS IR RYŠYS SU KITAIŠ INFORMACINIŲ TECHNOLIGIJŲ PASLAUGŲ VALDYMO PROCESAIŠ

5. Pagrindinė pokyčių valdymo proceso paskirtis yra užtikrinti, kad standartizuoti metodai ir procedūros būtų panaudoti efektyviam ir greitam IS pokyčių registravimui, apdorojimui, sprendimų priėmimui, įgyvendinimui ir tuo pačiu būtų sumažintas su pokyčiais galimai susijusių incidentų neigiamas poveikis.

6. Pokyčių valdymo procesui keliami šie pagrindiniai uždaviniai:

6.1. Sumažinti pokyčių realizavimo kaštus ir riziką.

6.2. Užtikrinti pokyčių valdymo proceso integralumą su kitais Ministerijos informacinių technologijų (toliau – IT) paslaugų valdymo procesais.

6.3. Užtikrinti standartizuotą būdą visiems Ministerijos IS infrastruktūros pokyčiams atlikti ir valdyti.

6.4. Apibrėžti pokyčių valdyme dalyvaujančių asmenų vaidmenis, jiems deleguojamas atsakomybes.

6.5. Įvardyti ir apibrėžti pokyčių būsenas (Tvarkos aprašo 2 priedas) bei jų kitimą pokyčių realizavimo eigoje.

7. Pokyčių valdymas taikomas IS techninės, sisteminės ir taikomosios programinės įrangos keitimams, IS dokumentacijos atnaujinimams.

8. Pokyčių valdymo procesas sąveikauja su šiais IT paslaugų valdymo procesais:

8.1. Incidentų valdymo procesu. Pasitelkiant pokyčių valdymo procesą yra sprendžiami incidentai. Tuo tarpu incidentų valdymo procesas įgalina aptikti incidentus, kylančius dėl klaidingai įgyvendintų pokyčių.

8.2. Problemų valdymo procesu. Pasitelkiant pokyčių valdymo procesą yra sprendžiamos problemos. Tuo tarpu problemų valdymo procesas teikia pokyčių valdymo procesui informaciją, įgalinančią detaliau įvertinti pokyčio apimtis ir riziką.

8.3. Sąrankos valdymo procesu. Sąrankos valdymo procesas teikia informaciją pokyčių valdymo procesui apie sąrankos vienetus, jų būklę, tarpusavio ryšius ir pan. Ši informacija leidžia pokyčių valdymo procesui tiksliau įvertinti galimą pokyčio riziką. Pasitelkiant pokyčių valdymo procesą yra valdomi pokyčiai, susiję su sąrankos vienetais.

8.4. IT paslaugų lygio valdymo procesu. IT paslaugų lygio valdymo procesas teikia pokyčių valdymo procesui informaciją apie IT paslaugų teikimo kokybinius tikslus (reakcijos laikus, sprendimo laikus, įtaką, skubumą ir pan.). Ši informacija leidžia planuoti ir vykdyti pokyčių valdymo proceso veiklas taip, kad jos kaip įmanoma mažiau trikdytų IS infrastruktūros darbą. Pasitelkiant pokyčių valdymo procesą yra keičiami IT paslaugų lygio valdymo procese apibrėžiami susitarimai.

9. Bendra pokyčių valdymo proceso schema pateikta Tvarkos aprašo 1 priede.

III SKYRIUS

POKYČIŲ VALDYMO PROCESO DALYVIAI IR JŲ ATSAKOMYBĖ

10. Pokyčių valdymo proceso dalyviai:

10.1. Pokyčio proceso savininkas – IS valdytojo ar tvarkytojo darbuotojas, užtikrinantis pokyčio proceso veikimą ir tobulinimą, atitinkantį Tvarkos aprašo 14 punkte nurodytus dokumentus, vertinantis pokyčio valdymo proceso dalyvių pateiktas pastabas ir pasiūlymus dėl pokyčio valdymo proceso tobulinimo, atsakantis už technologijas ir įrankius, naudojamus pokyčio valdymo procese, esant poreikiui inicijuojantis pokyčio valdymo proceso pokyčius ir jų įdiegimą, sprendžiantis pokyčio valdymo proceso metu iškilusias iš anksto nenumatytas problemas.

10.2. Pokyčio iniciatorius – IS duomenų valdymo įgaliotinis, saugos įgaliotinis ar administratorius, inicijavęs pokytį. Pokyčio iniciatorius užtikrina reikiamų duomenų, susijusių su inicijuojamu pokyčiu, teikimą pokyčių valdymo proceso dalyviams, vertina pokyčio rezultatų atitiktį planuotiems rezultatams. Pokyčio iniciatorius yra atsakingas už galutinių pokyčio rezultatų įvertinimą ir patvirtinimą.

10.3. Pokyčio koordinatorius – IS valdytojo ar tvarkytojo darbuotojas, koordinuojantis ir kontroliuojantis pokyčio įgyvendinimą nuo jo inicijavimo iki pabaigos arba atmetimo. Pokyčio koordinatorius užtikrina pokyčio valdymo proceso dalyvių, trečiosios šalies (paslaugų teikėjų) dalyvavimą, komunikaciją tarp jų, vertina duomenų, susijusių su inicijuojamu pokyčiu, išsamumą ir korektiškumą.

10.4. Sprendimą priimančio asmens – IS valdytojo ar tvarkytojo darbuotojas, kuris vertina vidutinio sudėtingumo vystymo arba plėtros pokyčių (toliau – vystymo pokytis) tikslumą, prioritetus, įtaką, pokyčių įgyvendinimui reikalingas priemones, būdus.

10.5. Pokyčių tvirtinimo komitetas (toliau – PTK) – IS valdytojo kiekvienai IS ar keletui IS sudarytas komitetas, kuris vertina šios ar šių IS aukšto sudėtingumo vystymo pokyčių tikslumą, prioritetus, įtaką, pokyčių įgyvendinimui reikalingas priemones, būdus.

10.6. Skubių pokyčių tvirtinimo komitetas (toliau – SPTK) – IS valdytojo kiekvienai IS ar keletui IS sudarytas komitetas, kuris vertina šios ar šių IS skubių arba kritinių pokyčių (toliau – skubus pokytis) tikslumą, prioritetus, įtaką, pokyčių įgyvendinimui reikalingas priemones, būdus.

10.7. Pokyčio kūrėjas – IS tvarkytojo darbuotojas (-ai) ar trečiosios šalies (paslaugų teikėjo) įgaliotas (-i) asmuo (-ys), įgyvendinantis (-ys) veiklas (kūrimo darbus), kad būtų užtikrintas pokyčio rezultatų pasiekimas.

10.8. Pokyčio diegėjas – IS tvarkytojo darbuotojas (-ai) ar trečiosios šalies (paslaugų teikėjo) įgaliotas (-i) asmuo (-ys), įgyvendinantis (-ys) veiklas (diegimo darbus), kad būtų užtikrintas pokyčio rezultatų pasiekimas.

IV SKYRIUS POKYČIO GYVAVIMO CIKLAS

11. Pokyčio gyvavimo ciklo etapai:

11.1. Pokyčio poreikio registravimas.

11.2. Pokyčio poreikio įvertinimas.

11.3. Pokyčio poreikio patvirtinimas.

11.4. Pokyčio įgyvendinimas.

11.5. Įgyvendinto pokyčio peržiūra.

11.6. Pokyčio poreikio uždarymas.

12. Siekiant užtikrinti efektyvų pokyčių valdymo proceso vykdymą, veiklos organizuojamos pagal Tvarkos aprašo 4 priede nurodytas schemas.

V SKYRIUS POKYČIŲ INICIJAVIMAS

13. Pokyčiai identifikuojami analizuojant IS veiklos poreikius, kuriuos formuoja socialiniai, teisiniai, ekonominiai, technologiniai aspektai ir tendencijos, esama IS būklė (sąranka, pažeidžiamumai, atitiktis teisės aktų ir standartų reikalavimams, pasikartojančios sistemos veikimo klaidos ir pan.). Pagal pokyčio tipą pokyčiai gali būti administraciniai, organizaciniai ar techniniai.

14. Identifikuoti pokyčiai turi atitikti Lietuvos Respublikos Seimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus planavimo dokumentus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės numatytas taikomų informacinių ir ryšių technologijų tobulinimo ir plėtros kryptis ir rekomenduojamus taikyti techninius reikalavimus (standartus), IS valdytojo strateginius veiklos planus, informacinių technologijų plėtros ir saugos strategijas ir kitus planavimo dokumentus.

15. Pokyčius inicijuoja pokyčio iniciatorius. IS tvarkytojai gali teikti pasiūlymus dėl reikalingų pokyčių IS duomenų valdymo įgaliotiniui.

16. Pokyčių inicijavimo pagrindai:

16.1. IS infrastruktūros tobulinimas ar jos plėtra.

16.2. IS reorganizavimas ar modernizavimas.

16.3. Elektroninių paslaugų fiziniams ir juridiniams asmenims teikimo tobulinimas ir (ar) plėtra.

- 16.4. IS tobulinimas ir (ar) plėtra atsižvelgiant į IS naudotojų ir administratorių poreikius.
- 16.5. IS rizikos įvertinimo metu nustatytos rizikos.
- 16.6. IS informacinių technologijų saugos reikalavimų atitikties vertinimo metu nustatyti trūkumai.
- 16.7. IS elektroninės informacijos saugos incidentas.

VI SKYRIUS POKYČIŲ VALDYMAS

- 17. Pokyčio valdymas ir įgyvendinimas organizuojamas atsižvelgiant į pokyčių kategorijas:
 - 17.1. Standartinis pokytis – pokytis, kuriam galima taikyti standartinės procedūras, nes jam atlikti būtini veiksmai yra žinomi, jie nekelia rizikos kokybiškam IS paslaugų teikimui arba IS infrastruktūros veikimui ir nereikalauja papildomų lėšų.
 - 17.2. Skubus pokytis – pokytis, skirtas aukščiausio prioriteto sutrikimams arba problemoms šalinti ir reikalauja ypatingos įvertinimo, patvirtinimo ir atlikimo skubos, taip pat avariniai pokyčiai (pvz., veiklos atkūrimas likviduojant elektroninės informacijos saugos incidento, stichinės nelaimės, avarijos ar kitų ekstremaliųjų situacijų padarinius).
 - 17.3. Vystymo pokytis – pokytis, kuriuo yra kuriamos arba modernizuojamos IS paslaugos ir su tuo susiję pokyčio atlikimo veiksmai nėra visiškai aiškūs, o pokyčio atlikimas yra susijęs su tam tikra rizika IS paslaugų teikimui arba visos IS infrastruktūros veikimui.
- 18. Pokyčiai pagal pokyčio rizikos, skubumo, poveikio ir reikiamų išteklių kriterijus, nurodytus Tvarkos aprašo 3 priede, klasifikuojami į: aukšto sudėtingumo, vidutinio sudėtingumo ir žemo sudėtingumo.
- 19. Vystymo, skubių ir standartinių pokyčių valdymo procesai nurodyti Tvarkos aprašo 4 priede.
- 20. Žemo sudėtingumo pokyčių valdymas nereikalauja tvirtinimo, jie gali būti registruojami ir įgyvendinami vadovaujantis standartinių pokyčių šablonų sąrašu, kurį rengia IRD prie VRM.
- 21. Pokyčių valdymo proceso dalyviai ITT pagalbos sistemoje registruoja pokyčių įgyvendinimo eigą.
- 22. Sprendimus priimančias asmuo, PTK, SPTK kontroliuoja pokyčio įgyvendinimą: svarsto pokyčių valdymo proceso dalyvių pasiūlymus, koordinuoja vystymo pokyčių įgyvendinančių dalyvių veiksmus, teikia pasiūlymus IS valdytojui, duomenų valdymo įgaliotiniui.

VII SKYRIUS POKYČIŲ ĮGYVENDINIMAS

- 23. Pokyčiai, galintys sutrikdyti ar sustabdyti IS darbą, daryti neigiamą įtaką elektroninės informacijos konfidencialumui, vientisumui ar prieinamumui, turi būti patikrinti testavimui skirtoje aplinkoje, kurioje nėra konfidencialių ir asmens duomenų ir kuri atskirta nuo IS darbinės aplinkos. Pokyčiai darbinėje aplinkoje gali būti vykdomi tik išimtiniais atvejais, kai dėl techninių, programinių ar kitų priežasčių (pvz., veiklos atkūrimas ir kitos avarinės situacijos ir pan.) pokyčių nėra galimybės patikrinti testavimui skirtoje IS aplinkoje.
- 24. Nustačius, kad pokyčių testavimo testavimui skirtoje aplinkoje rezultatas atitinka laukiamus rezultatus, pokyčiai gali būti atliekami darbinėje IS aplinkoje.
- 25. Pokyčio koordinatorius turi informuoti IS naudotojus, susijusius IS tvarkytojus, kitus suinteresuotus asmenis apie pokyčius, kurių įgyvendinimo metu galimi IS darbo sutrikimai. Apie pokyčius turi būti informuojama pokyčius įgyvendinančio subjekto interneto svetainėje, IS taikomuosiose programose ar kitomis priemonėmis (pvz., raštu, faksu, elektroniniu paštu ir pan.) ne

vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas iki planuojamo pokyčio įgyvendinimo pradžios. Šio punkto nuostatų gali būti nesilaikoma, jeigu įgyvendinami skubūs pokyčiai.

26. Įgyvendinus pokytį, pokyčio koordinatorius ir pokyčio iniciatorius turi patikrinti (peržiūrėti) IS sąranką ir IS būsenos rodiklius, palyginti ir pagal kompetenciją įvertinti, ar pokytis atitinka planuojamus rezultatus. Sudėtingiems ir specifinių pokyčių rezultatams įvertinti gali būti pasitelkti ir kiti IS valdytojo, IS tvarkytojo ar trečiosios šalies (paslaugų teikėjo) kompetentingi specialistai.

VIII SKYRIUS POKYČIŲ DOKUMENTAVIMAS

27. Pokyčio iniciatoriui įsitikinus, kad pokytis atitinka planuotus rezultatus, pokyčio koordinatorius turi atnaujinti IS sąrankos aprašus ir prireikus inicijuoti kitų, su pokyčiu susijusių, dokumentų atnaujinimą ir pateikimą derinti suinteresuotiems asmenims.

28. Jei siekiant įgyvendinti vystymo pokytį turi būti keičiami IS nuostatai ar kiti IS veiklą reglamentuojantys teisės aktai, jų pakeitimo projektą nustatyta tvarka rengia pokyčio iniciatorius ar kitas IS valdytojo ar tvarkytojo paskirtas asmuo. Vystymo pokyčiai taip pat turi būti dokumentuojami ir IS techniniuose aprašymuose (specifikacijose), kurie rengiami Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos, patvirtintos Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. T-29 „Dėl Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodikos patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Pokyčių valdymo proceso dalyviai apie pokyčių būsenas, sprendimus yra informuojami automatiškai ITT pagalbos sistemos priemonėmis.

30. Siekiant efektyvaus pokyčių valdymo analizuojami ir vertinami šie pokyčių valdymo proceso matavimo rodikliai:

30.1. Skaičius pokyčių, užregistruotų / uždarytų per savaitę / mėnesį ar kitą laiko tarpą:

30.1.1. pagal paslaugas;

30.1.2. pagal kategoriją ir informacinių išteklių tipą (techninė infrastruktūra, taikomoji programinė įranga);

30.1.3. pagal rizikos, skubumo, poveikio ir reikiamų išteklių kriterijus (aukšto sudėtingumo, vidutinio sudėtingumo ir žemo sudėtingumo);

30.1.4. pagal pokyčio būseną;

30.1.5. pagal pokyčio iniciatorių;

30.1.6. pagal pokyčio koordinatorių.

30.2. Sėkmingai įgyvendintų pokyčių procentinė išraiška.

30.3. Pokyčių, lėmusių incidentų atsiradimą, skaičius.

31. Pokyčių valdymo efektyvumo vertinimą atlieka IRD prie VRM Informacinių technologijų paslaugų skyrius.
