

Informacinės visuomenės plėtros komiteto Valstybės informacinių technologijų paslaugų departamento (toliau - Departamentas) Pagalbos ir konsultavimo skyriaus uždaviniai ir funkcijos

Pagrindiniai skyriaus uždaviniai yra:

1. užtikrinti nuotolinės kompiuterijos paslaugų teikėjo funkcijas bei užtikrinti valstybės informacinių išteklių infrastruktūros konsolidavimą ir valstybės informaciniams ištekliams talpinti skirtų patalpų naudojimą, užtikrinti žmogiškuosius išteklius, kurių reikia informacinių technologijų paslaugoms (toliau – IT paslaugoms) teikti;
2. užtikrinti konsoliduotos valstybės informacinių išteklių infrastruktūros (toliau – IRT infrastruktūra) naudojimo apskaitos tvarkymą, valstybės informacinių išteklių infrastruktūros plėtros planavimą, valstybės institucijų ir įstaigų naudojimosi IT paslaugomis administravimą.

Skyrius, įgyvendindamas jam pavestus uždavinius ir siekdamas kokybiškai ir laiku centralizuotai teikti IT paslaugas (techninės įrangos talpinimo duomenų centro patalpose paslauga (angl. Data Centre as a Service – DCaaS), techninė įranga kaip paslauga (angl. Infrastructure as a Service – IaaS), programinės įrangos platforma kaip paslauga (angl. Platform as a Service – PaaS), programinė įranga kaip paslauga (angl. Software as a Service – SaaS), vietinis informacinių technologijų palaikymas kaip paslauga (angl. Local Support as a Service – LSaaS), konsultavimas kaip paslauga (angl. Competence as a Service – CaaS)), atlieka šias funkcijas:

1. pagal skyriaus kompetenciją užtikrina IT paslaugų nepertraukiamą teikimą ir palaikymą, vadovaujantis paslaugų teikimo sutartyse (angl. Service Level Agreement) nustatytais kriterijais, kiekybiniais bei kokybiniais rodikliais;
2. pagal skyriaus kompetenciją užtikrina IRT infrastruktūros ir teikiamų IT paslaugų stebėseną – nuolat renka, apdoroja ir analizuoja informaciją, būtiną teikiamų IT paslaugų ir IRT infrastruktūros nepertraukiamo veikimo, administravimo bei saugos užtikrinimui, nedelsiant reaguoja į aptiktus incidentus, problemas, trikdžius bei grėsmes, nuolat vykdo IT paslaugų ir IRT infrastruktūros efektyvumo bei saugumo gerinimo prevenciją;
3. užtikrina pirmo lygio pagalbos IT paslaugų gavėjams teikimą: visų skambučių ir elektroninių užklausų (incidentų, problemų, trikdžių, pokyčio prašymų ir pan.) priėmimas, valdymas, klasifikavimas, prioretizavimas, pagal kompetenciją sprendimas ir/arba nukreipimas antro lygio specialistams, informavimas apie užklausų sprendimo eigą, užklausų uždarymas;
4. užtikrina antro lygio pagalbos IT paslaugų gavėjams teikimą: iš pirmo lygio specialistų – konsultantų gautų užklausų (incidentų, problemų, trikdžių, pokyčio prašymų ir pan.) sprendimas/atsakymas ir/arba nukreipimas kitų lygių specialistams, informavimas apie priskirtų užklausų sprendimo eigą, priskirtų užklausų uždarymas;
5. pagal skyriaus kompetenciją teikia IT paslaugų gavėjams konsultacijas, prireikus organizuoja IT paslaugų gavėjų mokymus;
6. pagal skyriaus kompetenciją užtikrina IT paslaugų valdymo sistemos (angl. ITSM – IT service management) ir su ją susijusių veiklos procesų: analizavimą, planavimą, diegimą, administravimą, priežiūrą ir plėtrą;
7. pagal skyriaus kompetenciją nuolat renka ir analizuoja informaciją apie naujus poreikius ir teikia Departamento direktoriui siūlymus dėl IT paslaugų valdymo sistemos (angl. ITSM) plėtros, tobulinimo bei tam skirtų lėšų efektyvesnio panaudojimo;
8. pagal skyriaus kompetenciją užtikrina teikiamų IT paslaugų ir IRT infrastruktūros naudojimo apskaitos tvarkymą, rengia ataskaitas (paslaugų naudojimo pokyčių, reagavimo į užklausas bei jų sprendimo ir pan.), teikia pasiūlymus dėl gerinimo;

9. pagal skyriaus kompetenciją rengia IT paslaugoms teikti būtinos įrangos ir paslaugų pirkimo technines specifikacijas bei dalyvauja vykdant viešuosius pirkimus;
10. pagal skyriaus kompetenciją dalyvauja Ekonomikos ir inovacijų ministro tvirtinamų projektų komandų bei darbo grupių veikloje;
11. pagal skyriaus kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka rengia ir skleidžia informaciją apie Komiteto veiklą;
12. pagal skyriaus kompetenciją atstovauja Komitetui priskirtais klausimais;
13. tvarko skyriaus dokumentaciją;
14. pagal skyriaus kompetenciją vykdo kitas teisės aktais skyriui nustatytas funkcijas ir Komiteto direktoriaus ar Departamento direktoriaus pavedimus.