II SKYRIUS
SKYRIAUS UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

6. Pagrindiniai Skyriaus uždaviniai yra šie:

6.1. pagal kompetenciją atlikti centralizuotai teikiamų informacinių technologijų paslaugų teikėjo (toliau – Paslaugų teikėjas) funkcijas;

6.2. įgyvendinti valstybės informacinių technologijų (toliau – IT) infrastruktūros, IT paslaugų ir bendro naudojimo IT sprendinių, kurie tiekiami kaip IT paslauga (toliau kartu – Paslaugos), teikimą valstybės institucijoms ir įstaigoms bei kitoms institucijoms, įstaigoms ir organizacijoms turinčioms teisę gauti paslaugas (toliau kartu – Paslaugų gavėjai) bei užtikrinti centralizuotą IT infrastruktūros konsolidavimą, Paslaugų valdymą, priežiūrą ir kokybės kontrolę;

6.3. užtikrinti centralizuotą Paslaugų gavėjų aptarnavimą;

7. Įgyvendindamas nuostatų 6 punkte nurodytus uždavinius, Skyrius atlieka šias funkcijas:

7.1. rengia centralizuotai teikiamų IT paslaugų katalogą, teikia pasiūlymus Ekonomikos ir inovacijų ministerijai dėl jo nustatymo ir tobulinimo;

7.2. renka subjektų poreikius ir teikia pasiūlymus Ekonomikos ir inovacijų ministerijai dėl naujų centralizuotai teikiamų IT paslaugų kūrimo ir įtraukimo į katalogą;

7.3. tvarko centralizuotą IT paslaugų katalogą;

7.4. pagal Skyriaus kompetenciją dalyvauja teikiant išvadas valstybės institucijoms ir įstaigoms dėl jų įsigyjamos informacinių technologijų infrastruktūros atitikties IT paslaugų teikėjo nustatytiems ir jo interneto svetainėje paskelbtiems IT architektūros reikalavimams;

7.5. tvirtina valstybės informacinių išteklių perkėlimo į valstybės informacinių technologijų infrastruktūrą rekomenduojamų veiksmų sąrašą;

7.6. atlieka paslaugų teikimo priežiūrą ir valdymą;

7.7. koordinuoja paslaugų teikimą bei jų užsakymus, pakeitimus, ir (ar) nutraukimus;

7.8. koordinuoja naujų paslaugų gavėjų valstybės informacinių išteklių (toliau – VII) perkėlimo į IT infrastruktūrą planavimo ir migravimo procesą;

7.9. renka naujų IT paslaugų poreikius, inicijuoja naujų IT paslaugų išleidimą ir (ar) teikiamų paslaugų panaikinimą;

7.10. atlieka centralizuotą paslaugų gavėjų valdymą ir jų aptarnavimą, analizuoja jų poreikius, teikia būtiną pagalbą bei konsultacijas, užtikrina komunikaciją, informavimą, instruktavimą ir mokymus;

7.11. tvarko IT paslaugų gavėjų informaciją Valstybės informacinių technologijų paslaugų valdymo informacinės sistemos (toliau – VIPVIS arba ITSM) Klientų valdymo posistemėje (toliau – KVP arba CRM);

7.12. tvarko valstybės institucijų ir įstaigų naudojimosi IT paslaugomis apskaitą;

7.13. bendradarbiauja su esamais ir būsimais IT paslaugų gavėjais bei kitomis suinteresuotomis šalimis (VII valdytojais), identifikuoja, analizuoja ir apibrėžia jų IT paslaugų poreikius, organizuoja nustatytų IT paslaugų teikimą ir jų valdymą;

7.14. rengia konsoliduojamų įstaigų perkėlimo į IT infrastruktūrą ir (ar) naujų IT paslaugų gavėjų prijungimo detaliuosius migravimo planus ir koordinuoja jų vykdymą;

7.15. sudaro sutartis su paslaugų gavėjais, koordinuoja sutarčių rengimo, derinimo ir pasirašymo procesą;

7.16. pagal Skyriaus kompetenciją užtikrina IT paslaugų gavėjų krepšelyje numatytų paslaugų teikimą vadovaujantis IT paslaugų teikimo sutartyse nustatytais reikalavimais;

7.17. pagal kompetenciją techninėmis ir organizacinėmis priemonėmis užtikrina kibernetinį saugumą, asmens duomenų apsaugą bei informacijos vientisumą, konfidencialumą ir prieinamumą;

7.18. organizuoja ir vykdo paslaugų gavėjų apklausas, analizuoja, atlieka šių apklausų rezultatų vertinimą, pristato juos ir prireikus, rengia bei įgyvendina atitinkamų veiksmų tobulinimo planus;

7.19. sprendžia trečio lygio užklausas, teikia konsultacijas ir (ar) pagalbą (techninę ir netechninę) paslaugų gavėjams;

7.20. laiku ir kokybiškai atlieka pranešimų ir užklausų valdymą: registravimą, pagal kompetenciją sprendimą ir (ar) priskyrimą kitiems specialistams, komentavimą, koordinavimą bei eskalavimą;

7.21. inicijuoja IT infrastruktūros ir paslaugų automatizavimą;

7.22. rengia, analizuoja, teikia ir pristato Skyriaus kompetencijai priskirtas ataskaitas bei informaciją.

8. Skyrius taip pat atlieka šias funkcijas:

8.1. pagal Skyriaus kompetenciją dalyvauja rengiant ir įgyvendinant Agentūros veiklos planavimo dokumentus bei teikia siūlymus dėl jų;

8.2. pagal Skyriaus kompetenciją vykdo viešuosius pirkimus, valdo tiekėjus, koordinuoja ir kontroliuoja Skyriaus kompetencijai priskirtų sutarčių vykdymą

8.3. pagal Skyriaus kompetenciją rengia ir dalyvauja rengiant teisės aktų projektus, sutarčių projektus, procesus, kitus dokumentus bei teikia pasiūlymus dėl jų tobulinimo;

8.4. pagal Skyriaus kompetenciją vykdo paslaugų ir informacijos saugumo valdymui reikalingo materialaus ir nematerialaus turto valdymą;

8.5. atstovauja Agentūrą Skyriaus kompetencijai priskirtais klausimais;

8.6. pagal Skyriaus kompetenciją dalyvauja projektų komandų, komisijų, darbo grupių veikloje;

8.7. pagal Skyriaus kompetenciją dalyvauja rengiant ir skleidžiant informaciją apie Agentūros veiklą;

8.8. tvarko Skyriui priskirtus dokumentus ir sudaro Skyriui pagal dokumentacijos planą priskirtas bylas;

8.9. pagal Skyriaus kompetenciją nagrinėja asmenų prašymus ir skundus, imasi priemonių, kad būtų atsakyta į juose keliamus klausimus;

8.10. pagal Skyriaus kompetenciją vykdo kitas teisės aktais Agentūrai nustatytas funkcijas, Agentūros direktoriaus ir Departamento direktoriaus pavedimus.