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 ir ryšio technologijų (toliau – IT) infrastruktūros bei teikiamų informacinių technologijų (toliau – IT) paslaugų priežiūrą bei užtikrinti valstybės informacinių išteklių IT infrastruktūros konsolidavimui ir IT paslaugų teikimui reikalingus techninius resursus;

6.3. užtikrinti IT infrastruktūros veikimą, paslaugų nepertraukiamą teikimą valstybės institucijoms ir įstaigoms bei kitoms institucijoms, įstaigoms ir organizacijoms turinčioms teisę gauti paslaugas (toliau kartu - Paslaugų gavėjai) ir rangovų (subrangovų) koordinavimą;

6.4. užtikrinti Agentūros ir centralizuotą Paslaugų gavėjų kompiuterinių darbo vietų (toliau – KDV) priežiūrą ir plėtrą (vystymą), diegiant ir administruojant KDV techninę ir programinę įrangą.

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

7.1. atlieka IT paslaugų (KDV) priežiūrą;

7.2. užtikrina ir nuolat tobulina IT paslaugų (KDV) kokybę;

7.3. pagal kompetenciją užtikrina Valstybės informacinių technologijų paslaugų valdymo informacinės (toliau – VIPVIS arba ITSM) sistemos veikimą;

7.4. dalyvauja planuojant IT paslaugų, įskaitant KDV priežiūrą ir plėtrą (vystymą);

7.5. diegia, administruoja, prižiūri ir plėtoja IT paslaugoms (KDV) teikti reikalingą techninę (kompiuteriai, telefonai, spausdintuvai, multifunkciniai įrenginiai ir kita), programinę (kompiuterinių operacinės sistemos, ofiso aplikacijos ir kita) ir saugumo (kompiuterių ugniasienės ir kita) įrangą;

7.6. pagal kompetenciją vykdo IT paslaugų (KDV) stebėseną – nuolat renka, apdoroja ir analizuoja informaciją, būtiną IT paslaugų (KDV) nepertraukiamo veikimo, administravimo bei saugos užtikrinimui, nedelsiant reaguoja į aptiktus incidentus, problemas bei grėsmes, nuolat vykdo IT paslaugų (KDV) efektyvumo bei informacijos saugumo gerinimo prevenciją;

7.7. pagal kompetenciją techninėmis ir organizacinėms priemonėmis užtikrina IT paslaugų (KDV) kibernetinį saugumą, asmens duomenų apsaugą bei informacijos vientisumą, konfidencialumą ir prieinamumą;

7.8. dalyvauja administruojant lokalius tinklus ir vykdo jų priežiūrą;

7.9. dalyvauja valdant IT paslaugas (KDV);

7.10. dalyvauja planuojant IT paslaugų (KDV) išteklius;

7.11. teikia trečio lygio konsultacijas ir (ar) pagalbą (techninę ir netechninę) paslaugų gavėjams;

7.12. laiku ir kokybiškai atlieka Skyriaus pranešimų bei užklausų valdymą: registravimą, komentavimą, pagal kompetenciją sprendimą ir (ar) priskyrimą kitiems Skyriaus specialistams, koordinavimą, kontroliavimą bei eskalavimą ITSM/ Paslaugų valdymo posistemėje (PVP arba Servicedesk), komunikuoja su Paslaugų gavėjų darbuotojais;

7.13. 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. atstovauja Agentūrą Skyriaus kompetencijai priskirtais klausimais;

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

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

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

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

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