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 kontaktų ir tiesioginės komunikacijos valdymą.

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

7.1. atlieka kontaktų su paslaugų gavėjais per portalą, el. paštu, telefonu ir kitomis ryšio priemonėmis (12/5) valdymą;

7.2. dalyvauja atliekant centralizuotą paslaugų gavėjų valdymą ir jų aptarnavimą Valstybės informacinių technologijų paslaugų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – VIPVIS arba ITSM) ir Klientų valdymo posistemėje (KVP arba CRM);

7.3. dalyvauja rengiant ir derinant sutartis su paslaugų gavėjais;

7.4. atlieka užklausų reakcijos laikų valdymą ir kontrolę;

7.5. teikia pirmo lygio konsultacijas ir (ar) pagalbą (techninę ir netechninę) paslaugų gavėjams;

7.6. laiku ir kokybiškai atlieka Skyriaus pranešimų bei užklausų valdymą: registravimą, komentavimą, sprendimą ir (ar) priskyrimą kitiems Skyriaus specialistams, koordinavimą, kontroliavimą bei eskalavimą ITSM Servicedesk sistemoje, komunikuoja su Paslaugų gavėjų darbuotojais;

7.7. valdo skambučių valdymo sistemą (SVS arba IVR);

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

7.9. 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.