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 IT infrastruktūros ir paslaugų stebėseną bei techninę pagalbą.

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

7.1. tvarko Valstybės informacinių technologijų paslaugų valdymo informacinę sistemą (toliau – VIPVIS arba ITSM);

7.2. atlieka IT infrastruktūros ir paslaugų stebėseną – monitoringą (24/7);

7.3. administruoja skambučių valdymo sistemą (SVS arba IVR);

7.4. inicijuoja ir organizuoja informacijos saugumo techninių ir organizacinių priemonių diegimą, esančių Skyriaus atsakomybėje;

7.5. dalyvauja tvarkant centralizuotą IT paslaugų katalogą;

7.6. dalyvauja naujų paslaugų išleidimo ir (ar) teikiamų paslaugų panaikinimo procese;

7.7. dalyvauja paslaugų teikimo bei užsakymų, pakeitimų, ir (ar) nutraukimų procese;

7.8. dalyvauja paslaugų gavėjų aptarnavime ir atliekant centralizuotą paslaugų gavėjų valdymą VIPVIS Klientų valdymo posistemėje (toliau – KVP arba CRM);

7.9. dalyvauja rengiant ir derinant sutartis su paslaugų gavėjais;

7.10. dalyvauja atliekant kontaktų su paslaugų gavėjais portalo, el. pašto, telefono ir kitų ryšio priemonių pagalba valdymą;

7.11. dalyvauja atliekant kibernetinio saugumo pranešimų ir įvykių stebėseną;

7.12. dalyvauja vykdant IT infrastruktūros ir paslaugų automatizavimą;

7.13. dalyvauja tvarkant valstybės institucijų ir įstaigų naudojimosi informacinių technologijų paslaugomis apskaitą;

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

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

7.16. atlieka Agentūros departamentų ir Skyrių pranešimų bei užklausų valdymą: registruoja, komentuoja, pagal kompetenciją sprendžia ir (ar) priskiria kitiems Skyriaus specialistams, koordinuoja;

7.17. laiku ir kokybiškai atlieka ITSM Paslaugų valdymo posistemės (toliau – PVP arba Servicedesk) pirmo, antro ir trečio lygio užklausų koordinavimą, kontrolę bei eskalavimą, komunikuoja su Paslaugų gavėjų darbuotojais, sprendžiant priskirtas užklausas;

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

7.19. 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.