

TVIRTINU:
Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūros
direktorius

Tomas Misevičius

2025 m. gruodžio d.

DĖL PASLAUGŲ POLITIKOS KEITIMO

Atsižvelgiant į Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūros direktoriaus 2024 m. rugpjūčio 5 d. įsakymą Nr. T-59 (2024) „Dėl Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūros struktūros patvirtinimo“, kuriuo pakeista įstaigos struktūra, pakeičiu 2023 m. birželio 7 d. patvirtintą Paslaugų politiką Nr. VS-6(2023) ir išdėstau ją nauja redakcija:

„PASLAUGŲ POLITIKA

Valstybės skaitmeninių sprendimų agentūros vizija - patikima, atvira, inovatyvi ir dinamiška organizacija, visapusiškai prisidedanti prie svarbiausių Lietuvos informacinės visuomenės plėtros procesų sėkmingos raidos ir atitinkanti savo Klientų - paslaugų gavėjų ir visuomenės poreikius bei lūkesčius. Įgyvendinami savo viziją, didelį dėmesį skiriame teikiamų paslaugų kokybei.

Siekdami efektyviai organizuoti darbą ir teikti kokybiškas paslaugas Klientams, esame:

- pasitelkę atsakingus ir savo sritį puikiai išmanančius specialistus, suprantančius, kad jų darbas turi teikti naudą Klientui bei kurti pridėtinę vertę;
- apsibrėžę veiklos vykdymo procesus, kuriuos įgyvendiname taikant efektyvius darbo metodus bei nuolat juos tobulindami.

VSSA yra sukūrusi, įdiegusi, prižiūri ir nuolat tobulina paslaugų valdymo sistemą (toliau – paslaugų VS) pagal ISO/IEC 20000-1 standartą, siekiant užtikrinti bei viršyti Klientų poreikius ir lūkesčius.

Paslaugų valdymo sistemos sritis –Valstybės informacinių technologijų paslaugų teikėjo centralizuotai teikiamų informacinių technologijų paslaugų kataloge patvirtintų DaaS, IaaS, PaaS, SaaS, LSaaS, CaaS ir kitų grupių informacinių technologijų paslaugų teikimas.

Pagrindiniai paslaugų VS principai:

- paslaugų kokybės užtikrinimas yra neatsiejama kiekvienos VSSA veiklos, proceso ar procedūros dalis;
- visi VSSA darbuotojai teikiamų paslaugų kokybę laiko prioritetine savo kasdienio darbo dalimi;
- VSSA nuolat tobulina paslaugų VS bei užtikrina jos atitiktį, tinkamumą ir veiksmingumą.

Pagrindiniai paslaugų VS tikslai:

- paslaugas teikti vadovaujantis teisės aktų reikalavimais, standartais, procesais, gerosiomis pasaulinėmis praktikomis;
- teikti kokybiškas, Klientų lūkesčius atitinkančias paslaugas;
- užtikrinti teikiamų paslaugų ir VSSA veiklos efektyvumą, naudojant inovatyvius, pažangius ir saugius technologinius sprendimus;

- tobulinti paslaugų VS, atsižvelgiant į nustatytus išorinius ir vidinius organizacijos veiksnius, įtakojančius iškeltų tikslų įgyvendinimą, peržiūrą bei nuolatinį paslaugų kokybės gerinimą.

Paslaugų politika yra viešas bei visoms suinteresuotoms šalims prieinamas dokumentas.“.