

UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

1. Skyriaus uždaviniai:

- 1.1. 24/7 užtikrinti Saugiojo tinklo naudotojų aptarnavimą bei konsultavimą;
- 1.2. užtikrinti KVTC paslaugų teikimo organizavimą ir vykdymą;
- 1.3. administruoti Paslaugų valdymo priemonę (toliau – PVP);
- 1.4. užtikrinti Europos Sąjungos programų kompetentingos institucijos paslaugų koordinavimą.
2. Įgyvendindamas šių nuostatų 5.1 papunktyje nurodytą uždavinį, Skyrius:
 - 2.1. 24/7 priima, registruoja, klasifikuoja gautus Saugiojo tinklo naudotojų kreipinius, pranešimus apie incidentus, atlieka pradinę incidentų priežasčių diagnozę, sprendžia incidentus savo kompetencijos ribose arba, priklausomai nuo jų tipo, perduoda spręsti kitiems KVTC padaliniams;
 - 2.2. KVTC ne darbo metu atlieka teikiamų paslaugų stebėseną, reaguoja į Saugiojo tinklo, duomenų centrų, kibernetinės bei fizinės saugos stebėjimo programinės įrangos (toliau – stebėjimo programinė įranga) pateiktus klaidų pranešimus, atlieka pradinę pateiktų klaidų analizę, savo kompetencijos ribose jas sprendžia arba perduoda tolimesniam vykdymui kitiems KVTC padaliniams;
 - 2.3. 24/7 konsultuoja Saugiojo tinklo naudotojus, padeda jiems atsakyti į klausimus ar išspręsti problemą, teikia pirminę pagalbą;
 - 2.4. informuoja paslaugų naudotojus apie masinius incidentus, planuojamus pakeitimus ir techninės profilaktikos tinklo pertvarkymo darbus, galinčius turėti įtakos jiems teikiamų paslaugų nutrukimui arba jų kokybei;
 - 2.5. identifikuoja pasikartojančius incidentus bei registruoja problemas ir kontroliuoja jų sprendimo eigą;
 - 2.6. organizuoja Saugiojo tinklo naudotojų aptarnavimo kokybės užtikrinimą bei imasi priemonių grįžtamajam ryšiui gerinti, užtikrina kokybišką gautų prašymų, pareiškimų, skundų nagrinėjimą;
 - 2.7. vykdo Saugiojo tinklo naudotojo apklausas bei incidentų sprendimo aptarimus po gautų neigiamų atsiliepimų dėl incidentų sprendimo, gautą informaciją įrašo į PVP;
 - 2.8. rengia naudotojų klausimynus, instrukcijas, susijusius su KVTC teikiamų paslaugų stebėseną bei tinkamu reagavimu į stebėjimo programinės įrangos pateiktus klaidų pranešimus bei gautus naudotojų kreipinius, taip pat užtikrina šių klausimynų bei instrukcijų aktualumą.
3. Įgyvendindamas šių nuostatų 5.2 papunktyje nurodytą uždavinį, Skyrius:
 - 3.1. rengia KVTC teikiamų paslaugų katalogą ir jų aprašymus, esant poreikiui, juos atnaujina;
 - 3.2. analizuoja paslaugų valdymo procesus, vertina, ar jie vyksta teisės aktų nustatyta tvarka, esant poreikiui keisti procesus, rengia arba atnaujina su tuo susijusius dokumentus;
 - 3.3. koordinuoja KVTC teikiamų paslaugų diegimo Saugiojo tinklo naudotojams procesą;
 - 3.4. rengia Saugiojo tinklo naudotojų prisijungimo prie Saugiojo tinklo planus, kontroliuoja jų įgyvendinimo eigą;
 - 3.5. teikia Saugiojo tinklo naudotojams metodinę pagalbą paslaugų užsakymo, keitimo, nutraukimo klausimais;
 - 3.6. rengia pavyzdines paslaugų užsakymo formas, šablonus, kitą medžiagą, padedančią užtikrinti efektyvų paslaugų valdymo procesų vykdymą;
 - 3.7. registruoja Saugiojo tinklo naudotojų kreipinius dėl jiems teikiamų paslaugų arba naujų paslaugų užsakymo, koordinuoja jų vykdymo eigą;
 - 3.8. rengia raštus Saugiojo tinklo naudotojams dėl paslaugų užsakymo, keitimo, diegimo ar nutraukimo;
 - 3.9. esant poreikiui, organizuoja Saugiojo tinklo paslaugų teikimo nutraukimą Saugiojo tinklo naudotojams;
 - 3.10. atlieka KVTC teikiamų paslaugų ir veiklos kokybės nustatytų rodiklių pasiekimo matavimus, rengia ataskaitas, analizuoja rodiklių nepasiekimo priežastis, teikia siūlymus jiems pasiekti.
4. Įgyvendindamas šių nuostatų 5.3 papunktyje nurodytą uždavinį, Skyrius:
 - 4.1. suveda KVTC teikiamas paslaugas bei jų aprašymus į PVP, užtikrina jų aktualumą;

- 4.2. pildo su Saugiojo tinklo naudotojais ar jiems teikiamomis paslaugomis susijusius duomenis PVP, užtikrina jų aktualumą;
- 4.3. administruoja PVP, suteikia prieigas prie PVP naujiems naudotojams arba jas panaikina;
- 4.4. atsižvelgiant į poreikius, organizuoja ir (ar) vykdo PVP plėtrą ir valdymą;
- 4.5. atlieka programavimo darbus Paslaugų valdymo priemonės (toliau – PVP) duomenų bazėje, rengia struktūrizuotas užklausas, susijusias su automatizuotų ataskaitų, statistinių lentelių sukūrimu.
5. Įgyvendindamas šių nuostatų 5.4 papunktyje nurodytą uždavinį, Skyriu užtikrina kompetentingos institucijos, atsakingos už „Galileo“ vyriausybinių palydovinio ryšio (GOVSATCOM), saugaus junglumo paslaugų koordinavimą nacionaliniu mastu.
6. Skyrius gali vykdyti ir kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas, susijusias su jo veikla.