

## UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

### 1. Departamento uždaviniai:

- 1.1. užtikrinti KVTC veiklos valdymą ir vykdyti personalo administravimą;
- 1.2. 24/7 užtikrinti Saugiojo tinklo naudotojų aptarnavimą bei konsultavimą;
- 1.3. užtikrinti KVTC paslaugų teikimo organizavimą ir vykdymą;
- 1.4. administruoti Paslaugų valdymo priemonę (toliau – PVP);
- 1.5. kontroliuoti ir koordinuoti KVTC veiklos procesų atitikimą ISO standartams;
- 1.6. organizuoti KVTC civilinės saugos pasirengimą ir pasiruošimą mobilizacinėms užduotims vykdyti;

### 2. Įgyvendindamas šių nuostatų 6.1 papunktyje nurodytą uždavinį, Departamentas:

2.1. rengia KVTC dokumentacijos planą ir registrų sąrašą, vykdo dokumentų valdymą Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DokVis);

2.2. registruoja ir tvarko DokVIS gautus, siunčiamus ir vidaus dokumentus, kontroliuoja, kad gaunami ir KVTC parengti teisės aktai ir raštai pasiektų reikiamą adresatą;

2.3. organizuoja įslaptintos informacijos apsaugą personalo patikimumo užtikrinimo ir įslaptintos informacijos administravimo srityse;

2.4. vykdo nematerialaus, ilgalaikio ir trumpalaikio materialaus turto valdymą bei apskaitą, užtikrina racionalų jo naudojimą;

2.5. užtikrina darbų saugos reikalavimų ir higienos normų laikymąsi;

2.6. organizuoja privalomus darbuotojų sveikatos patikrinimus;

2.7. tiria nelaimingus atsitikimus, įvykusius darbe ar pakeliui į/iš darbo bei teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais rengia su nelaimingais atsitikimais susijusius dokumentus;

2.8. organizuoja KVTC transporto veiklą, jo techninę priežiūrą ir remontą;

2.9. rengia KVTC biudžeto programų sąmatų projektus ir sąmatas, užtikrina jose numatytų finansinių išlaidų ir išteklių tvarkymą bei jų panaudojimo kontrolę;

2.10. organizuoja ir koordinuoja viešųjų pirkimų procesą KVTC;

2.11. atlieka KVTC viešųjų pirkimų procedūras, vykdo sutarčių apskaitą;

2.12. rengia KVTC metinius veiklos planus ir jų ataskaitas;

2.13. rengia dokumentus personalo administravimo klausimais;

2.14. organizuoja KVTC darbuotojų kasmetinį tarnybinės veiklos vertinimą;

2.15. rengia KVTC nuostatų ir pareigybių sąrašo projektus, koordinuoja ir kontroliuoja KVTC struktūrinių padalinių nuostatų bei darbuotojų pareigybių aprašymų rengimą, užtikrina personalo supažindinimą su jais;

2.16. rengia KVTC darbuotojų mokymo planus;

2.17. organizuoja darbuotojų privačių interesų deklaracijų užpildymą, vykdo jų apskaitą.

### 3. Įgyvendindamas šių nuostatų 6.2 papunktyje nurodytą uždavinį, Departamentas:

3.1. 24/7 priima, registruoja, klasifikuoja gautus Saugiojo tinklo naudotojų kreipinius, pranešimus apie incidentus, atlieka pradinę incidentų priežasčių diagnozę, savo kompetencijos ribose sprendžia juos arba perduoda tolimesniam vykdymui kitiems KVTC padaliniams;

3.2. identifikuoja pasikartojančius incidentus bei registruoja problemas ir kontroliuoja jų sprendimo eigą;

3.3. 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;

3.4. 24/7 konsultuoja Saugiojo tinklo naudotojus, padeda jiems atsakyti į klausimus ar išspręsti problemą, teikia pirminę pagalbą;

3.5. informuoja paslaugų naudotojus apie masinius incidentus, planuojamus pakeitimus ir techninės profilaktikos tinklo pertvarkymo darbus, galinčius turėti įtakos jiems teikiamų paslaugų nutrūkimui arba jų kokybei;

3.6. organizuoja Saugiojo tinklo naudotojų aptarnavimo kokybės užtikrinimą bei imasi priemonių grįžtamajam ryšiui gerinti, užtikrina kokybišką gautų prašymų, pareiškimų, skundų nagrinėjimą;

3.7. vykdo Saugiojo tinklo naudotojų apklausas bei incidentų sprendimo aptarimus po gautų neigiamų atsiliepimų dėl incidentų sprendimo. rengia naudotojų klausimynus, instrukcijas, susijusius su KVTC teikiamų paslaugų stebėsenai bei tinkamu reagavimu į stebėjimo programinės įrangos pateiktus klaidų pranešimus bei gautus naudotojų kreipinius, taip pat užtikrina šių klausimynų bei instrukcijų aktualumą.

4. Įgyvendindamas šių nuostatų 6.3 papunktyje nurodytą uždavinį, Departamentas:

4.1. rengia KVTC teikiamų paslaugų katalogą ir jų aprašymus, esant poreikiui, juos atnaujiną;

4.2. analizuoja paslaugų valdymo procesus, vertina, ar jie vyksta teisės aktų nustatyta tvarka, esant poreikiui keisti procesus, rengia arba atnaujiną su tuo susijusius dokumentus;

4.3. koordinuoja KVTC teikiamų paslaugų diegimo Saugiojo tinklo naudotojams procesą;

4.4. rengia Saugiojo tinklo naudotojų prisijungimo prie Saugiojo tinklo planus, kontroliuoja jų įgyvendinimo eigą;

4.5. teikia Saugiojo tinklo naudotojams metodinę pagalbą paslaugų užsakymo, keitimo, nutraukimo klausimais;

4.6. rengia pavyzdines paslaugų užsakymo formas, šablonus, kitą medžiagą, padedančią užtikrinti efektyvų paslaugų valdymo procesų vykdymą;

4.7. registruoja Saugiojo tinklo naudotojų kreipinius dėl jiems teikiamų paslaugų arba naujų paslaugų užsakymo, koordinuoja jų vykdymo eigą;

4.8. rengia raštus Saugiojo tinklo naudotojams dėl paslaugų užsakymo, keitimo, diegimo ar nutraukimo;

4.9. esant poreikiui, organizuoja Saugiojo tinklo paslaugų teikimo nutraukimą;

4.10. atlieka KVTC teikiamų paslaugų ir veiklos kokybės nustatytą rodiklių pasiekimo matavimus, rengia ataskaitas, analizuoja rodiklių nepasiekimo priežastis, teikia siūlymus jiems pasiekti.

5. Įgyvendindamas šių nuostatų 6.4 papunktyje nurodytą uždavinį, Departamentas:

5.1. suveda KVTC teikiamas paslaugas bei jų aprašymus į PVP, užtikrina jų aktualumą;

5.2. pildo su Saugiojo tinklo naudotojais ar jiems teikiamomis paslaugomis susijusius duomenis PVP, užtikrina jų aktualumą;

5.3. administruoja PVP, suteikia prieigas prie PVP naujiems naudotojams arba jas panaikina;

5.4. atsižvelgiant į poreikius, organizuoja ir (ar) vykdo PVP plėtrą ir valdymą;

5.5. atlieka programavimo darbus Paslaugų valdymo priemonės (toliau – PVP) duomenų bazėje, rengia struktūrizuotas užklausas, susijusias su automatizuotų ataskaitų, statistinių lentelių sukūrimu.

6. Įgyvendindamas šių nuostatų 6.5 papunktyje nurodytą uždavinį, Departamentas kontroliuoja ir koordinuoja KVTC veiklos procesų atitikimą ISO standartų reikalavimams.

7. Įgyvendindamas šių nuostatų 6.6 papunktyje nurodytą uždavinį, Departamentas:

7.1. rengia KVTC ekstremaliųjų situacijų valdymo ir ekstremaliųjų situacijų prevencijos priemonių planus;

7.2. organizuoja civilinės saugos mokymus darbuotojams;

7.3. rengia su KVTC veiksmams, vykdomais mobilizacijos, karo ir kitų kritinių atvejų metu, susijusius dokumentus, užtikrina jų aktualumą.

8. Departamentas gali vykdyti ir kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas, susijusias su jo veikla.