



INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS KOMITETO
VALSTYBĖS INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ PASLAUGŲ DEPARTAMENTAS

TVIRTINU:

Informacinės visuomenės plėtros komiteto
Skaitmeninės aplinkos skyriaus vedėjas,
atliekantis direktoriaus funkcijas

Arminas Rakauskas

2023 m. rugpjūčio 16 d.

PASLAUGŲ POLITIKA

Informacinės visuomenės plėtros komiteto Valstybės informacinių technologijų paslaugų departamento (toliau – VITC) 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.

VITC 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 VITC veiklos, proceso ar procedūros dalis;
- visi VITC darbuotojai teikiamų paslaugų kokybę laiko prioritetine savo kasdienio darbo dalimi;
- VITC 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 VITC 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.