

## Bilag 1 Beskrivelse av Bistanden

### 1 Innledning og bakgrunn

Seksjon for Utviklingstjenester søker bistand som skal fylle en rolle i IT-avdelingen, seksjon for utviklingstjenester som pt. benevnes «Tjenesteansvarlig». Rollen er under utvikling og vi er opptatt å utvide den i retningen «Kundeansvarlig» eller «Produktleder». Innehaver av rollen må kunne jobbe selvstendig opp mot både «kunde» og «leverandør».

### 2 Krav til leveransen

Det er avgjørende for Kunden at utførende ressurs ikke har en tilknytning til Kundens leverandører av andre ytelser som er egnet til å svekke tilliten til ressursens upartiskhet eller evne til ikke å ta utenforliggende hensyn i utførelsen av oppdraget.

Konsulenten kan som følge av ovenstående ikke være leverandør av andre ytelser til Kunden som inngår i de avtaleområder tilbudt ressurs skal bidra til å forvalte.

### 3 Krav til ressurs

#### 3.1 Ansvar og hovedoppgaver

- J Sikre at ITs forutsetninger, eksempelvis prosesser, rutiner og retningslinjer, blir gjort kjent og følges av systemeier. Dette gjelder spesielt føringer og retningslinjer rundt arkitektur og sikkerhet.
- J Bistå systemeier med å forstå de teknologiske mulighetene for å effektivisere arbeidsprosessen.
- J Rådgi systemeier i kartlegginger, vurderinger og i livssyklusplanleggingen for systemene.
- J Bistå ved anskaffelser med vekt på tidlige ide-faser, krav og mulighetsrom, bidra til å definere omfang sett i lys av eksisterende løsninger og integrasjonsønsker og behov. Det er viktig å sikre god involvering fra IT for å sikre at ny løsning spiller med de eksisterende på ønsket måte.
- J Bistå med kravspesifisering og utfylling av bilag til Statens standardavtaler, samt oppfølging av disse.
- J Avklare avhengigheter til andre systemer og avtale eventuelle forbedringer og finansiering av disse som følge av endringer i «eget» system.
- J Delta i forvaltningsmøtene som ITs representant for å ivareta ITs premisser til systemene.
- J Ivareta kontraktraksforpliktelser og eventuell rapportering innenfor sin portefølje
- J Arrangere og delta i statusmøter med Systemeier og leverandører
- J Identifisere og eventuelt iverksette endringer for å øke tjenestekvaliteten og å effektivisere tjenesteleveranser innenfor sin portefølje

Listen er ikke uttømmende, men gir et innblikk i hovedtrekkene i rollen og de forventningene kandidaten blir vurdert opp mot.

Ressursen vil bli tildelt en systemportefølje som vedkommende vil få ansvar å følge opp. Porteføljen vil i stor grad være innenfor IT-løsninger som støtter administrative prosesser. Det innebærer at vi er ute etter en kandidat som har god forståelse for tjenestetilbud på dette området, hyllevarer, skytjenester mv.

### 3.2 Kompetanse og erfaring

Aktuell ressurs må oppfylle følgende krav:

- ) Seniorprofil
- ) Erfaring som Tjenesteansvarlig, Service Manager eller Operativ leder innenfor IT-området, **minimum 5 år**
- ) Erfaring med å definere og følge opp SLA krav
- ) Erfaring med å definere og følge opp Statens standardavtaler med bilag, herunder særlig SSA-V, SSA-D og SSA-T eller tilsvarende
- ) Erfaring med å jobbe med både systemeiere, produkteiere og leverandører i henhold til å levere i henhold til avtalt tjenestenivå
- ) Forståelse for samhandling med kunde- og brukersiden for å få bedre prosess- og behovsanalyser, kravspesifikasjoner og løsningsalternativer.
- ) Kunnskap om offentlige styringsprosesser
- ) Skal kunne sikkerhetsklareres til nivå hemmelig

Aktuell ressurs bør oppfylle følgende krav:

- ) Erfaring i bruk av IT-Service Management/ITIL-prinsipper

### 3.3 Personlige egenskaper

Aktuell ressurs skal oppfylle følgende krav:

<b>Proaktiv:</b> Konsulenten skal være proaktiv og raskt rapportere og følge opp funn som gjøres gjennom oppgaver hos kunden.
<b>Planlegging og organisering:</b> Konsulenten skal kunne planlegge og koordinere egne arbeidsoppgaver som kan ha betydning for andre.
<b>Vurderings- og beslutningsevne:</b> Konsulenten skal kunne se ulike alternativer/løsninger, vurdere disse opp mot hverandre og ta veloverveide beslutninger innen sitt område, samt ha evne til å prioritere.
<b>Kommunikasjon og samarbeid:</b> Konsulenten skal ha god skriftlig og muntlig fremstillingsevne, evne til samarbeid, ta initiativ og følge opp, være pålitelig og ansvarsbevisst samt ha god serviceinnstilling. Skal ha evner til å kommunisere (muntlig og skriftlig) godt med interessenter på alle nivåer knyttet IT-tjenesteleveranser i en større organisasjon
<b>Fleksibilitet og omstilling:</b> Konsulenten skal vise vilje til å sette seg inn i rutiner og oppgaver innenfor fagområdet.

**Arbeidsinnsats og resultater:** Konsulenten skal ha evne til å følge opp planer og tidsfrister selvstendig, ha evne til å arbeide selvstendig, kvalitetsbevisst og effektivt innenfor arbeidsområdet. Konsulenten skal på eget initiativ holde seg faglig oppdatert og orientert. Det kreves alminnelig god arbeidskapasitet.

**Retningslinjer fra Kunden:** Konsulenter må tilpasse seg Kundens retningslinjer for utførelse av oppdrag relatert til samhandling, bruk av verktøy, metodikk, dokumentasjon og lignende.

**Språk:** Konsulenten skal beherske norsk muntlig og skriftlig.