

## Beskrivelse av produktet **Forvaltningsansvar**.

Kunden (heretter kalt virksomheten) har rett til bistand med IT-forvaltning, IT-endringsledelse, IT-bestillerkompetanse, leverandørstyring og kontinuerlig forbedring av sine IT-løsninger. Virksomheten får en ISO- og ITIL-sertifisert person på ledernivå som har ansvaret for å:

- veilede ledelsen i IT-faglige problemstillinger
- forbedre den interne IT-risiko- og IT-endringskulturen
- identifisere og anbefale forbedringer i bruk av IT-verktøy
- etablere program for oppfølging av IT-strategien og følge opp tiltakene
- kartlegge, dokumentere og forvalte virksomhetens IT-vedlikeholdsbehov
- bistå med å identifisere krav som myndigheter og kunder stiller til IT-løsningene
- forvalte avtaler med IT-leverandører og bistå med kontinuerlige tjenesteforbedring

Virksomheten får ...

- regelmessige statusmøter
- fast tilgang på en IT-ekspert
- egen portal i Adaptivas nettbutikk
- tilgang til bistand med endringsprosjekt og innkjøp
- regelmessige rapporter til ledelsen om IT-situasjonen

Opstartsrevisjon.

Dersom virksomheten ikke har oppdatert dokumentasjon av tekniske prosedyrer, tjenester, systemer, avtaler, krav og konfigurasjoner i et konvertibelt format må det gjennomføres en opstartsrevisjon.

## Forutsetninger og begrensninger.

1. Ledelsen har definert strategiske forbedringsmål for IT-løsningene.
2. Forvaltningsansvarlig må konsulteres om alle endringer og prosjekt relatert til IT-tjenestene.
3. Brukerstøtte, vedlikehold og administrasjon av skytjenester inngår ikke i produktet.

Statusmøter, rapportering og revisjoner.

Det inkluderes inntil tolv timer hvert år til forberedelse og deltakelse i møter for å rapportere forvaltningsstatus, møtevirksomhet ut over dette faktureres etter påbegynte time.

Det inkluderes inntil tre timer hvert år for bistand til gjennomføring av interne og eksterne revisjoner.

Adaptiva utarbeider hvert kvartal en forvaltningsrapport. Denne inneholder anbefalinger om forbedringstiltak, lisens- og garantistatus, faremoment, mulige endringsprosjekt og prioriteringer.