



TJENESTEAVTALER FOR OFFENTLIG DOKUMENTASJONSFORVALTNING

MED PERSPEKTIVER FRA NORGES BANK OG NA'S TJENESTEAVTALETURNÉ 2018

André Neergaard
Andre.neergaard@norges-bank.no

Agenda

- Hva er en tjenesteavtale og hva kan de brukes til?
- Utfordring 1: Definere tjenestene på en god måte
- Utfordring 2: Prisene tjenestene
- Oppsummerende og andre betraktninger



Tjenesteavtaler/Tjenestebeskrivelser/ «Service Level Agreement/SLA»



Tjenesteavtalen skal bidra til at en tjenestetilbyder og en tjenestebruker skal ha felles forståelse for hva som skal leveres og til hvilken kvalitet

Hvorfor?



Det kan være et krav fra en, to eller flere involverte parter



Synliggjøre ressursbruk



Måle gevinst ved endringer

Trenger jeg en tjenesteavtale når vi ikke er i en konkurransesituasjon?

- Bevisst på hva vi skal levere
- Bevisst på den kvaliteten som skal leveres
- Bevisst på hva ansvaret hos de andre er
- Bevisst på kostnader/utgifter
- Etterprøvbarehet



Synlighet og profesjonalitet



Arkivansvaret

Gjeldande og oppheva forskrift om offentlege arkiv

Gjeldande arkivforskrift	Oppheva arkivforskrift
<p>§ 1. Arkivansvaret i offentlege organ Offentlege organ etter arkivlova § 2 pliktar å halde arkiv. Arkivet skal vere ordna og innretta slik at dokumenta er sikra som informasjonskjelder for samtid og ettertid. Kvar enkelt kommune og fylkeskommune kan fastsetje kva institusjonar og einingar som skal halde eigne arkiv.</p> <p>Det overordna ansvaret for arkivarbeidet i eit offentleg organ ligg til den øvste leiinga i organet. I kommunar og fylkeskommunar er arkivansvaret ein del av det ansvaret som er lagt til administrasjonssjefen etter kommunelova § 23 eller kommuneråd og fylkesråd etter kommunelova § 20. Det kommunale og fylkeskommunale arkivansvaret omfattar òg arkiv som er avleverte til arkivdepot.</p> <p>Eit offentleg organ har det overordna arkivansvaret for offentlege utval som organet har sett ned.</p>	<p>§ 1-1. Arkivansvaret i offentlege organ Offentlege organ pliktar å halde arkiv i samsvar med føresegnene i forskrifta her. Som offentlig organ blir rekna statleg, fylkeskommunal eller kommunal institusjon eller eining, jf. arkivlova § 2. Den enkelte kommune og fylkeskommune skal fastsetje kva for institusjonar og einingar som eventuelt skal reknast som eigne organ etter forskrifta her.</p> <p>Det overordna ansvaret for arkivarbeidet i eit offentleg organ tilligg den øvste leiinga i organet. I kommunar og fylkeskommunar er arkivansvaret ein del av det overordna administrative ansvaret som er tillagt administrasjonssjefen, jf. kommunelova § 23.</p> <p>Eit offentlig organ har ansvaret for at underleggjande organ får nødvendige rettleiingar, råd og instruksar for arkivarbeidet i samsvar med føresegner gitt i eller i medhald av arkivlova. Organet har det overordna arkivansvaret for offentlege utval som organet har nedsett.</p> <p>Arkivansvaret etter dei enkelte føresegnene i forskrifta her er knytte til organet, ikkje den enkelte tenestemann, med mindre anna er særskilt fastsett.</p>



Nå - ingen krav til hvordan arbeidet utføres og ledes

	<p>§ 2-1. Organisering av arkivarbeidet Arkivarbeidet i eit offentleg organ skal <u>som hovudregel</u> utførast av ei eiga eining, ei arkivteneste, under <u>dagleg leiing av ein arkivansvarleg</u>. Arkivtenesta skal vere felles for organet. Dersom ikkje særlege omsyn tilseier noko anna, skal ho vere underlagd den administrasjonseininga som har ansvaret for organets fellessaker.</p>
--	---



Arkivverkets hjemmeside:

— Kan arkivoppgaver settes ut til eksterne aktører?

Det er mulig å delegere konkrete arkivoppgaver og myndighet til eksterne, men selve ansvaret kan ikke delegeres. Eksempelvis inngår offentlige organer ofte avtaler med eksterne leverandører om ordning av arkiv.

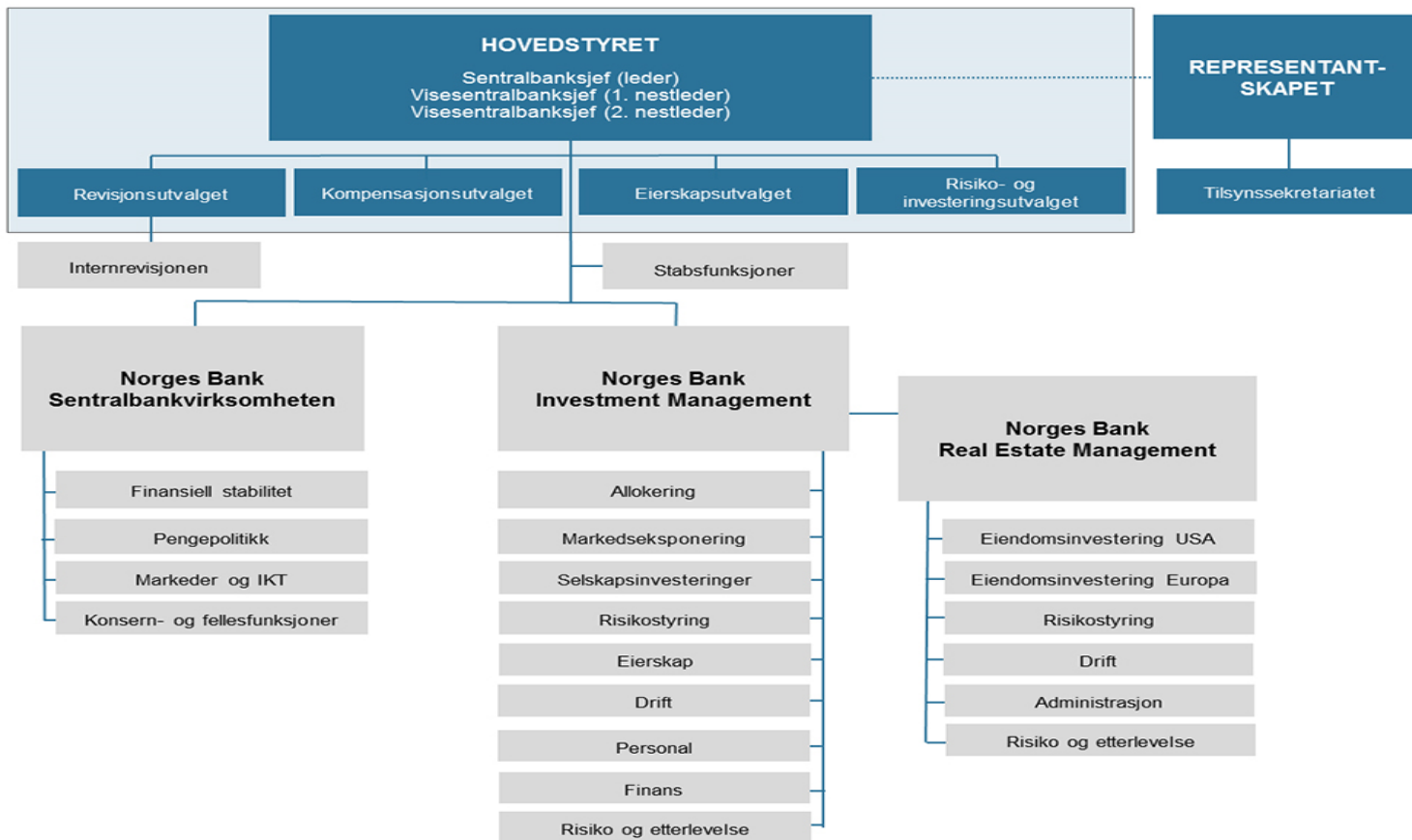
Forutsetningen for å sette arkivoppgaver ut til eksterne aktører, er at arkivskaper fremdeles kan ivareta arkivansvaret. Dette innebærer blant annet at organet må ha rett til informasjon om og kunne kontrollere utførelsen av oppgavene samt ha mulighet til å trekke seg fra avtalen.

Arkivloven inneholder ingen særskilte bestemmelser om utsetting av arkivoppgaver til eksterne aktører, eller retningslinjer om hvordan myndighet og ansvar i så fall skal fordeles. Man må derfor forholde seg til de sedvanlige reglene om arkivansvar, mulighetene for å delegere og retten til å inngå privatrettslige avtaler.

Kilde: [https://www.arkivverket.no/for-arkiveiere/arkivering/ansvar-og-plikter?q=kan arkivoppgaver settes ut#!#block-body-1](https://www.arkivverket.no/for-arkiveiere/arkivering/ansvar-og-plikter?q=kan%20arkivoppgaver%20settes%20ut#!#block-body-1)



Hvorfor tjenesteavtaler i Norges Bank



Utfordring 1: Definere tjenestene



Ofte nevnte oppgaver

- Postmottak
- Journalføring
- Innsyn og offentlig journal
- Fysiske arkiv
- Kontrolloppgaver
- Opplæring og brukerstøtte
- Lov og regelverk
- Strategi og kvalitetsutvikling
- Noark-løsning
- Systemforvaltning



Eksempelet Norges Bank

Delt i fire hovedprosesser/leveranser



«Daglig drift» – Løpende dokumentasjonsforvaltnings oppgaver (ongoing Records Management Operations)



Systemforvaltning og administrasjon (Application Management)



Brukerstøtte (Support)



Dokumentasjonsfaglig rådgivning/veiledning og støtte (Records Management supervisjon and counseling)

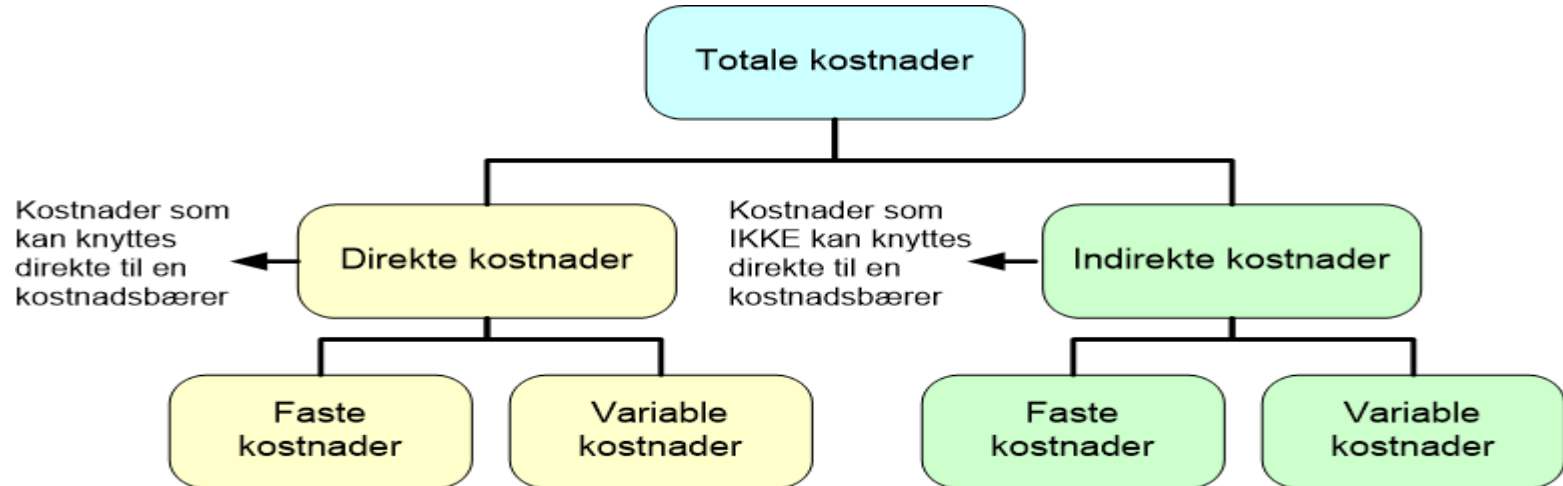
Daglig drift – Løpende dokumentasjonsforvaltningsoppgaver

Sub process	High level description	Customer CB	Customer NBIM	Customer NBREM	Freq- uency	Conditions
Management and review of shared e-mail services	Includes central.bank@norges-bank.no and doknbimarkiv@norges-bank.no	x	x	x	Ongoing	
Timely repository registration and archiving of records according in to the Norwegian Arcival act and regulations	KF INFO will arrange for timely archiving of signed agreements and public procurement records. The same applies for other records received from employee	x	x	x	Ongoing	
Dispose ("write off") incoming files after registration and close outgoing letter ("R-documents") created by Case handlers	KF INFO will perform a timely follow up of incoming and outgoing records in DNA and ensure timely disposition and closure before final registration and storage in repository.		x		Weekly	
Quality checks	KF INFO will perform a quality check of records registered in DNA, including records registered by employees via the drag and drop archiving functionally.	x	x	x	Ongoing	
Create new cases	KF INFO will create new cases and provide case numbers to employees.	x	x		Ongoing	
Search and retrieval	KF INFO will assist users with searches and retrieval of archived documents	x	x	x	Ongoing	
Archive codes and key words	KF INFO will advise in relation to archive code and key words	x	x	x	Ongoing	
Contact list	KF INFO will maintain the contact list in DNA. KF INFO will ensure that the list is available for downloading	x	x	x	Ongoing	
Store and manage historical paper and electronic repositories	Manage onsite location for archival storage and support retrieval, disposal and transfer of historical records	x	x	x	Ongoing	
Create and maintain public journal according to the Norwegian Freedom of Information Act and internal regulations	KF INFO is responsible for creating Norges Bank's public journal. It will include the Central bank, NBIM and NBREMS correspondence on the public journal in accordance with its ordinary procedures. KF INFO is familiar with the exemption from the public journal obligation for "documents related to asset management". The draft public journal will be sent to pre assigned contacts for comments on a weekly basis (NBIM: NBIM Legal; SBV: Information Owners; NBREM: preassigned administrativ contact point)	x	x	x	Weekly	

Utfordring 2: Prise tjenestene



Prismodell og erfaringer



Eksempel på prismodell Norges Bank

Totale kostnader – fordelingsnøkler



Transaksjons-modell
ABC-analyse



Aktive brukere i
dokumentasjonshåndterings-
systemet
- Siste 3 mnd

Oppsummerende og andre betraktninger



Avtaleoppfølging

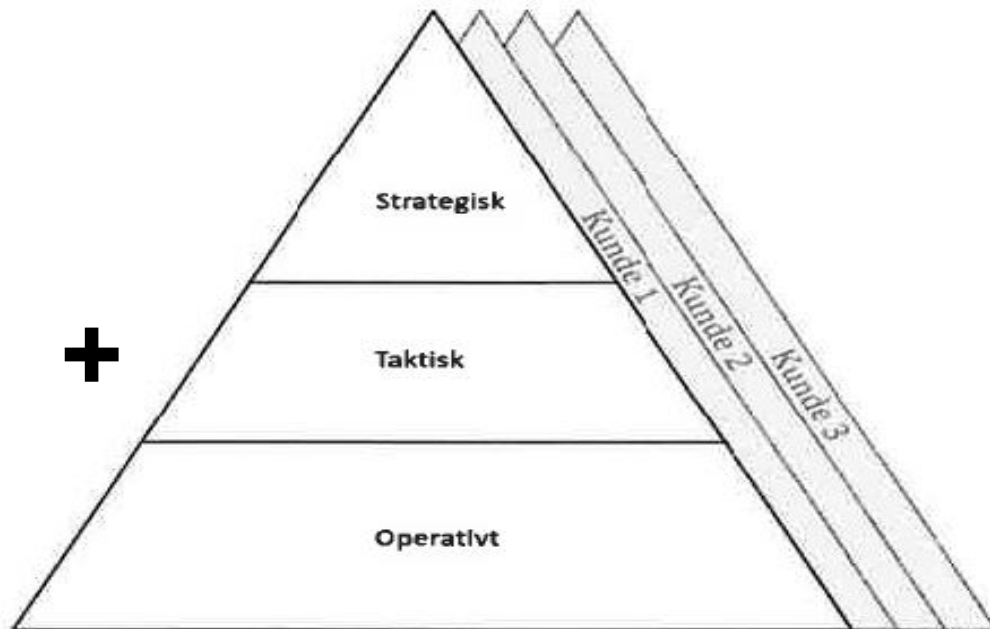


+

=



+



Avvik og oppfølging

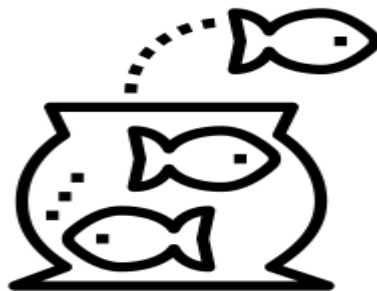
Hvem bestiller? Hvem tar ansvar?

Hva om det blir uenighet underveis?

- Lav tillitt = større del dokumentering
 - Dokumentere bruk
 - Logging av avvik og hendelser
- Gjennomsiktighet bidrar til tillit

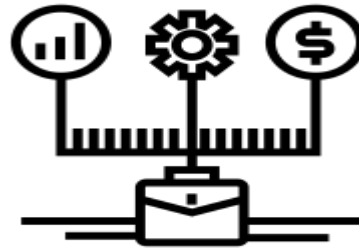


Utfordringer



Tjenester levert fra sentral tjenesteleverandør

Fordeler



Tjenester levert fra sentral tjenesteleverandør

Spørsmål

