



# Fagmøte - Tjenesteavtaler for offentlig dokumentasjonsforvaltning

**Camilla Helene Fari**

camilla.helene.fari@ehelse.no

**André Neergaard**

andneergaard@gmail.no

# Agenda

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

# Tjenesteavtaler/Tjenestebeskrivelser/ «SLA»



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

# Tre sentrale elementer

- Definere tjenestene
- Avklare ansvarsforhold – Hvem skal ha ansvar for oppgaven og hva er hensiktsmessig for kvaliteten
- Synliggjøre kostnadene/utgiftene

# 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

# Hvorfor?



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



Synliggjøre ressursbruk



Måle gevinst ved endringer

# arkivansvaret

## Gjeldande og oppheva forskrift om offentlege arkiv

Gjeldande arkivforskrift	Oppheva arkivforskrift
<p><b>§ 1. Arkivansvaret i offentlege organ</b> 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><b>§ 1-1. Arkivansvaret i offentlege organ</b> 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 underliggjande 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

## § 2-1. *Organisering av arkivarbeidet*

Arkivarbeidet i eit offentleg organ skal som hovudregel utførast av ei eiga eining, ei arkivteneste, under dagleg leiing av ein arkivansvarleg. 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.



# 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 har vi tjenesteavtaler?

# Bakgrunn - endringer i helsesektoren

- Sterkt politisk press på å skyve ressurser fra forvaltning/»byråkratiet» ut til helsesektoren
  - Forventet sentralisering og effektivisering
- Startet med kartlegging av administrative prosesser i den sentrale helseforvaltningen:
  - Bibliotek
  - HR inkl. lønn
  - Regnskap
  - Anskaffelser
  - IT-drift
  - Arkiv

# Hvorfor ble arkiv så interessant?

- Alle virksomhetene hadde arkiv
- Mye ressurser ble brukt på tjenesten

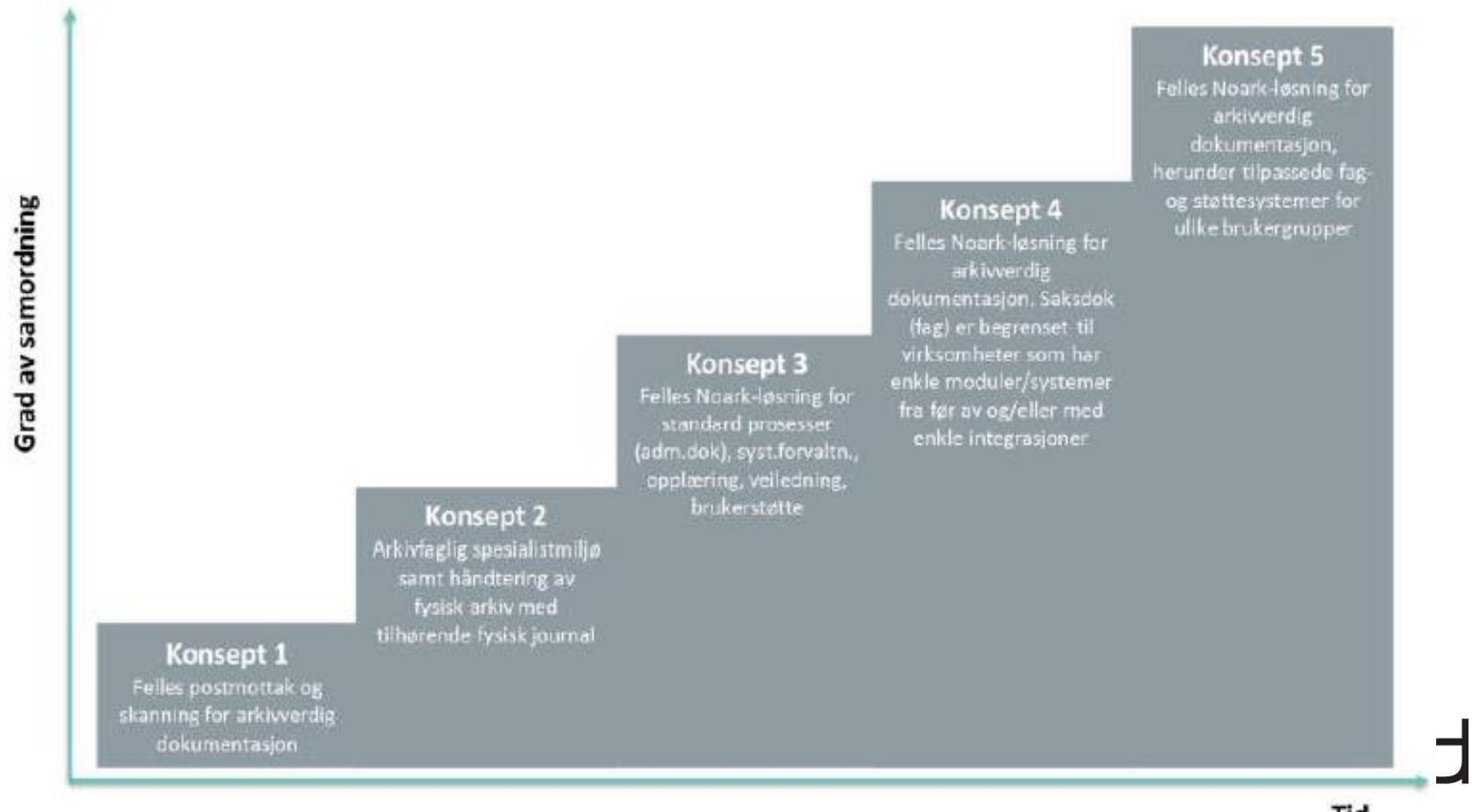
# Bestilling fra Helse- og omsorgsdepartementet - HOD

Brev av 29. mai 2015

«Helsedirektoratet skal utrede og planlegge operativ utforming av nytt direktorat. Det nye direktoratet skal etableres med utgangspunkt i **dagens bemanning** og lokalisering av e-helsedivisjonen i Helsedirektoratet og **størst mulig bruk av felles administrative tjenester med Helsedirektoratet**. Planlegging og utforming av administrative funksjoner og tjenester skal skje i dialog med departementet.»

# Utredning av mulige løsninger - arkiv

- Forskjellige konsepter 1-5



# Brev fra HOD til NHN 5.oktober 2017

- Hovedbudskapet
  - Felles postmottak 2018
  - Overføring av hele arkivfunksjonen – 4 virksomheter
  - konsept 3 - 2020 – øvrige virksomheter
  
  - Opprinnelig oppdrag: anskaffe Noark-løsning -
  - Nå omdefinert til digitalisert arkivfunksjon

# Prosjekt – NHN som tjenesteleverandør

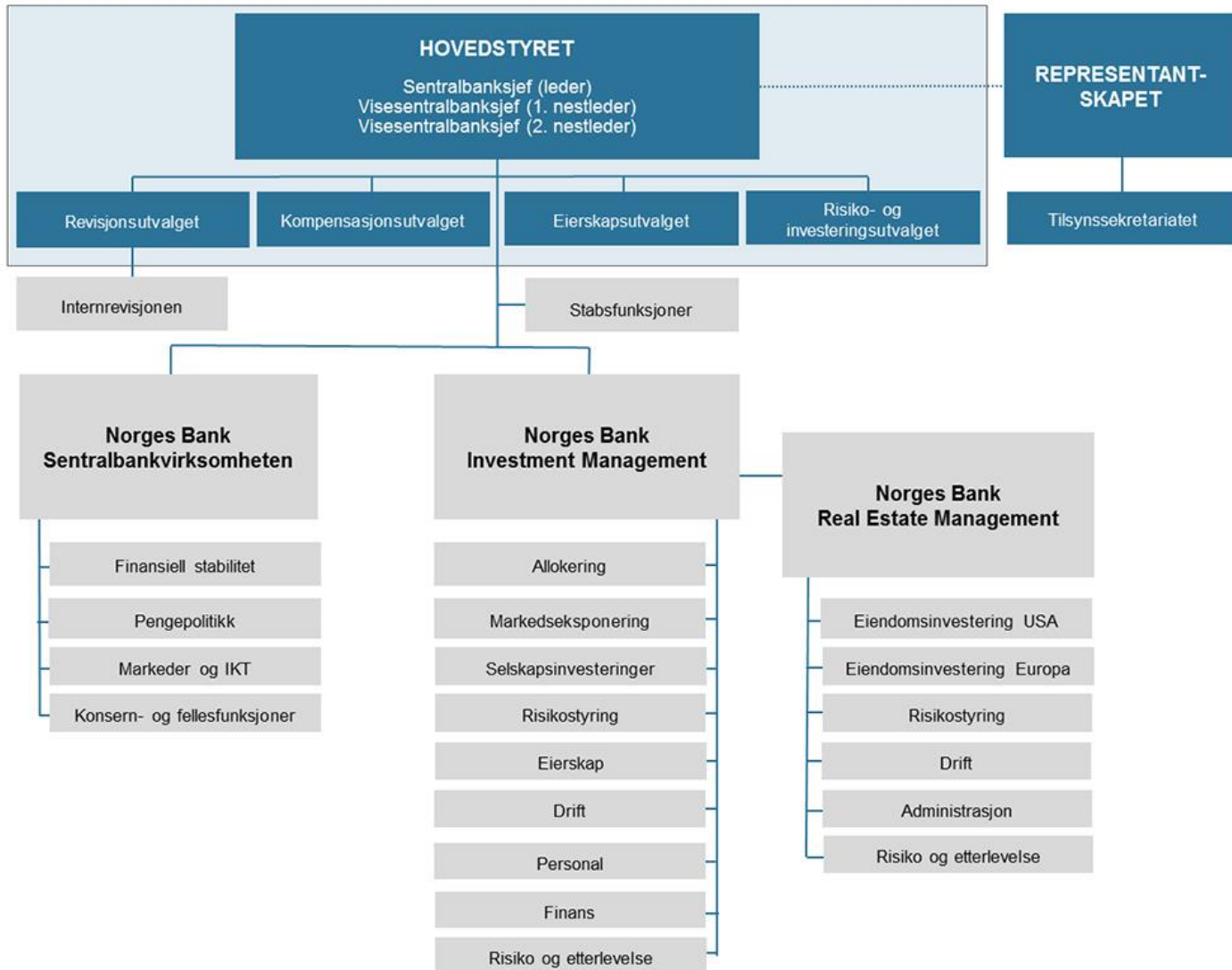
- Program med bl.a. prosjekt for arkiv - delprosjekter:
  - Arkivfaglig enhet, Postmottak, IT, lokaler og personelloverføring
- Oppdraget ble utvidet underveis, men nytt delprosjekt ble ikke etablert
- Etablere postmottak for mange
- Flytte daglig drift fra 1. juni 2018 av arkiv for
  - Helsedirektoratet,
  - E-helse
  - Pasient- og brukerombudene
  - Statens strålevern
  - Folkehelseinstituttet



# HODs mål for sentralisering

- Effektivisering og redusert ressursbruk
- Tilrettelegging for større og mer robuste kompetansemiljøer
- Kvalitets- og kompetanseheving i administrative tjenesteledd

# Case: Norges Bank



# Utfordring 1: Definere tjenestene



# Oppgave

- Enten: Du får beskjed fra din leder at din virksomhet også skal drifte dokumentasjonsforvaltningen til en annen virksomhet basert på en tjenesteavtale, med de samme oppgavene som dere gjør i dag
  - Hvordan vil du definere det du gjør i dag?
- Eller: En sentral tjenesteleverandør skal overta drift av dokumentasjonsforvaltning for din virksomhet.
  - Hvilke av leveransene er kritiske for din virksomhet og må vurderes med tanke på risiko før overflyttingen?

Hvordan definerte vi våre tjenester?

# Eksempel Norges Bank

- Tredelte oppgaver:
  - Konsernoppgaver
  - Virksomhetsnær støtte
  - Fellestjenester
- Fellestjenestene delt i
  - «Daglig drift» – Løpende dokumentasjonsforvaltningsoppgaver (ongoing Records Management Operations)
  - Systemforvaltning og administrasjon (Application Management)
  - Brukerstøtte (Support)
  - Dokumentasjonsfaglig rådgivning/veiledning og støtte (Records Management supervisjon and counseling)

# Eksempel Helseforvaltningen

<b>Tjenesteområdet:</b>	Arkivtjenester			
<b>Avtaleparter:</b>	Parter er: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktoratet for e-helse, heretter benevnt kunde</li> <li>- Helsedirektoratet, heretter benevnt leverandør</li> </ul>			
<b>Mål for tjenesten:</b>	For å sikre god kvalitet og effektiv ressursbruk innen administrative oppgaver i sentralforvaltningen skal Helsedirektoratet levere arkivtjenester til Direktoratet for e-helse. Denne avtalen regulerer disse tjenestene.			
<b>Tjeneste- beskrivelse:</b>	Denne tjenesteavtalen omfatter følgende hovedområder innen arkiv: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumentfangst</li> <li>2. Brukerstøtte og opplæring</li> <li>3. Kvalitetssikring</li> <li>4. Andrelinje support 360</li> <li>5. Rutineutforming</li> <li>6. Arkivfaglig bistand ved innføring av nye moduler/ny funksjonalitet</li> <li>7. Periodiske oppgaver</li> </ol> Avhengigheter til andre tjenesteavtaler: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteavtaler som Direktoratet for e-helse og Helsedirektoratet har med NHN om levering av IKT drift Disse avtalene regulerer tjenester knyttet til drift av fagsystemet 360</li> <li>- Tjenesteavtale applikasjonsforvaltning eSaks</li> </ul> Denne avtalen regulerer lisenser, deltakelse i utvikling og forvaltning av 360 med tilhørende moduler som benyttes av Direktoratet med e-helse med mer.			
<b>Tjenestenivå:</b>		<b>Tjenester</b>	<b>Kvalitetsnivå</b>	<b>Merknad</b>
	1	Dokumentfangst, herunder <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postmottak brev</li> <li>- Postmottak e-post</li> <li>- Journalføring og fordeling av brev</li> </ul>	Effektivt postmottak for brev og e-post med sikker etterlevelse av lover og regler  Journalføring og fordeling av brev skal til enhver tid skje i tråd med lovverket.  Arkivverdige brev skal skannes, journalføres og fordeles uten ugrunnet opphold	Arkivansvarlig hos kunde har tilgang til e-postmottaket



# Prosesser – delprosesser - ansvar

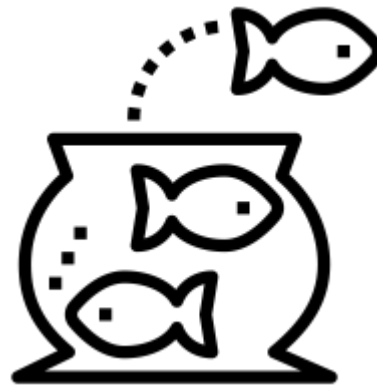
Delprosesser	Oppgaver (nivå 3)	Hdi	e-hel	Avtale
Dokumentfangst	Journalføring og fordeling av brev	x		Ja
Dokumentfangst	Administrere og fange opp dokumenter fra samhandlingsrom		X	Nei
Brukerstøtte og opplæring	Brukerstøtte på e-post	X		Ja
Brukerstøtte og opplæring	Arkivtelefon	X		Ja

# Helseforvaltningen

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

Tjenesteelementer	Oppgaver	Hvilke tjenester E-helse trenger å få levert høst 2018
<b>1) Registrerer dokumenter</b>	Forvalter elektroniske skjemaer	Nei
	Vurdere arkiverdighet, videresender eller journalfører e-post (eksternt e-postmottak)	Ja
	Journalfører arkiverdige dokumenter	Ja
	Journalfører fagdokumentasjon	Ja (samme som over)
	Journalfører graderte dokumenter	Nei (må vurderes nærmere)
	Overvåker skjemamottak fra Altinn	Nei
	Journalfører arkiverdig post mottatt via Altinn/ Digipost	Ja fra Altinn (det kan hende DigiPost innføres)
<b>2) Kvalitetskontroll av registrerte data</b>	Kvalitetssikrer journaler	Ja
	Publiserer offentlig journal	Ja
	Kontrollerer restanse	Nei
	Kontroll søker (kvalitetssikring av basen)	Ja - samme som kvalitetssikring av journaler
	Følger opp saksbehandlere (kontrolloppgave)	Ja
	Overvåker og håndterer utsendelser som feiler i sentralprint (brev)	Nei
	Kontrolloppgaver som administrator i Noark-løsning (ekspederingsfeillogg, m.m.)	Ja
<b>3) Gir brukerstøtte og veileder</b>	Svarer på henvendelser fra publikum	Nei
	Utvikler kurs	Nei
	Avholder kurs	Nei
	Veileder arkivansvarlig i virksomheten	Ja - ikke veiledning, med drodning mellom oss og arkivet i NHN...
	Utarbeider veiledere ifht arkivansvaret som ligger igjen i virksomheten	Nei
	Publiserer veiledninger og rutiner på intranett og evt. eksterne nettsider	Nei
	Hjelper til å gjenfinne dokumenter i saksbehandlingssystem el arkivsystem.	Ja
	Følger opp etatens fagområder arkivfaglig	Nei
	Veileder underliggende enheter i arkivfaglige spørsmål	Nei

# Utfordringer



Tjenester levert fra sentral tjenesteleverandør

# Fordeler

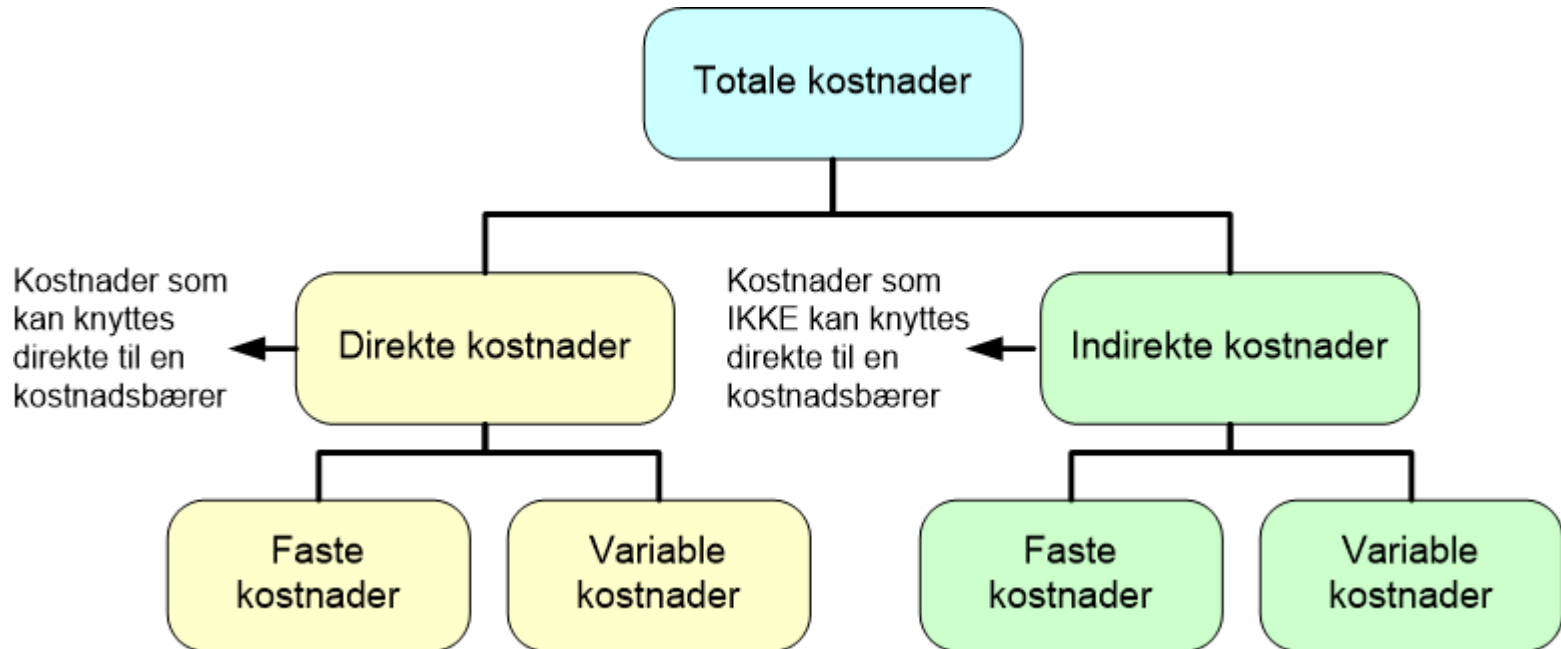


Tjenester levert fra sentral tjenesteleverandør

# Utfordring 2: Prise tjenestene



# Prismodell og erfaringer



Gitt de de tjenestene dere kom frem til i forrige økt, hvordan ville dere prissatt de?



# Prismodell – helsesektoren – første versjon

- Avtale inngått mellom Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse
- Fastpris
  - Basert på årsverk (ikke antall saker og dokumenter)
- Argumenter for valgte løsning:
  - Svært få saker og dokumenter ble arkivert
  - Direktoratet for e-helse unngikk å opprette en egen arkivtjeneste

# Erfaring med prissetting

- Det er best å være venner!
  - Pris avtales på strategisk nivå
  - Fra avtale mellom to likestilte organer som kunde og leverandør
  - Til avtale mellom kunde og profesjonell leverandør
    - Men vi er jo alle underlagt HOD

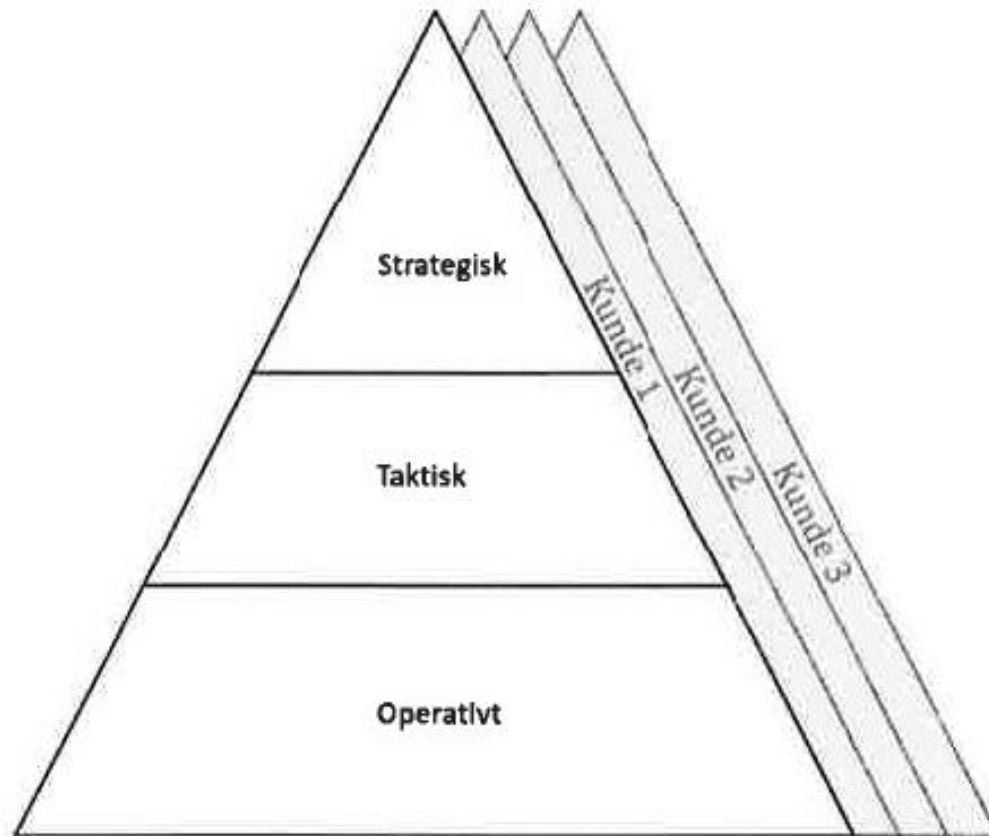
## Klokke tid på tjenester

- Årsverksbetaling
- «Prosjektføring» av timer - timespris
  - Kan sette hindringer for å utveksle erfaringer, hvis det koster per time.
  - mellomløsning

# Prismodell etter sentralisering

- Prisprosjektet v/Gartner
- Samordning med andre tjenester

# Avtaleoppfølging - NHH og kunde



# Eksempel på prismodell Norges Bank

Totale kostnader – fordelingsnøkler



Transaksjons-  
modell  
ABC-analyse



Aktive brukere i  
dokumentasjonshåndt-  
erings-systemet  
- Siste 3 mnd

# Oppsummerende betraktninger

# Erfaringer med arkivleveranser

## E-helse – Helsedirektoratet/NHN

- Gode leveranser
  - Særrutiner er krevende for arkivarer som jobber for flere
  - E-helse er enkle kunder
- Avstand kunde og leverandør, vanskelig å tilegne seg porteføljen
  - Viktig å kjenne porteføljen og det tar tid å tilegne seg
    - Da hjelper det med tilstedeværelse
- Enighet om at det er viktig med det operative nivået mellom kunde og leverandør

# Arkivansvaret – kan det kjøpes?

- Flytte «hele funksjonen» – hva med arkivansvaret?
  - E-helse - Sak i LM – beholder arkivansvarlig lokalt
  - Fokus på ansvar og bestillerfunksjon
  - Helsedirektoratet/FHI– leverandørkoordinator
- Når arkivarmiljøer skal sentraliseres/ ved kjøp av eksterne tjenester
  - Bør det argumenteres for å ha en ansatt innad i virksomheten, en som har lokalt ansvar- delegert fra leder?
  - En som har et eierforhold til virksomheten og er tilstede i prosesser lokalt



# Hvem bestiller? Hvem tar ansvar?

Ikke krav å ha en arkivansvarlig utenom øverste ledelse – men *bør* det være en som har ansvar lokalt?!

- Da E-helse ble etablert mente Riksarkivet det!
- Ingen føringer i ny arkivforskrift
- Hvordan vil øverste ledelse ta arkivansvaret?
  - Vil det jobbes for å øke dokumentfangsten lokalt, hvis man kjøper alle tjenester?
    - Man også kjøpe tilstedeværelse og deltagelse i prosjekter – Vinning og spinning?
  - Blir «arkiv» redusert til dokumenter som går gjennom sentralt arkivmottak?
- Grenseoppgang mellom kjøpte tjenester og hva arkivansvarlig gjør

# Spørsmål

