



DEPARTEMENTENES
SERVICESENTER

Tjenesteavtale

Tjenesteavtale mellom:	Kunnskapsdepartementet og Departementenes servicesenter
Avtalen gjelder fra:	01.01.2009 - 31.12.2009
For Kunnskaps- departementet	Oslo, dato 26/2-09 navn: <i>Kari Leiredale</i> tittel: <i>elsp. sjef.</i>
DET VISES TIL AVTALE OM LOKAL DRIFT AV HJEMME-PC I KUNNSKAPSDEPARTEMENTET, 7F BREV AV 27.01.09 FRA DSS - TJENESTEBESKRIVELSE ELEKTRONISK SKRIVEBOKD	
For Departementenes servicesenter	Oslo, 01.12.2008  navn: Ivar Gammelmo tittel: direktør
Tjenesteavtalen er underskrevet i 2 – to – eksemplarer, hvorav avtalepartene beholder hvert sitt eksemplar	

1 Innledning

Denne tjenesteavtalen (TA) er inngått for å sikre felles forståelse av tjenestenes innhold, omfang, prioriteringer og ansvar. TA's gjensidige ytelser er forpliktende for begge avtaleparter. Avtalen mellom Departementenes servicesenter (heretter kalt DSS) og Kunnskapsdepartementet (heretter kalt virksomheten) omfatter denne TA med tjenesteoversikt, tjenestebeskrivelsene (TB) for hver enkelt avtalt tjeneste, og eventuelle spesielle vedlegg. TA inneholder de generelle avtalevilkår som regulerer forholdet mellom DSS og virksomheten. TB inneholder de spesielle, konkrete beskrivelse som gjelder for de enkelte, avtalte tjenesteytelser.

2 Ytelsesomfang

DSS skal yte virksomheten avtalte tjenester i henhold til denne TA. Den nye finansieringsmodellen legger opp til økt standardisering og forutsigbarhet slik at virksomhetene til enhver tid skal ha oversikt over hva som inngår i standardytelsen (ikke brukerbetalt) og hva som eventuelt er definert som tilleggsytelse (brukerbetalt). For en del tjenester skal det vurderes hva som er standardytelse og tilleggsytelse på et senere tidspunkt.

Avtalt tjenestenivå for virksomheten er angitt i TB'ene. Det er mulig å avtale/bestille ulike tilleggsytelser for enkelte tjenester og disse må finansieres av virksomheten. DSS kan etter bestilling yte utvidet beredskap for spesielt definerte perioder. Kostnadene ved utvidet beredskap dekkes i sin helhet av virksomheten.

3 Brukerorientering og kvalitetsutvikling

DSS er eid av Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD). FAD har etablert et brukerråd som rådgivende organ, og FAD legger til rette for at Brukerrådet gjennom sitt arbeid kan utøve aktiv og reell brukerinnflytelse på utviklingen av DSS.

I tillegg er DSS ansvarlig for Administrasjonsforum som er et forum for drøfting og avklaring av strategiske spørsmål vedrørende utvikling av DSS' tjenester, og en arena for formell og helhetlig informasjonsutveksling. Administrasjonsforum skal også bidra til tidlig og bred forankring av prosesser som kan få budsjettmessige konsekvenser for virksomhetene, etablere omforente forventninger fra virksomhetene til DSS og behandle saker som ikke har funnet sin løsning i mer faglige fora (eventuelt inn mot en behandling i Brukerrådet).

DSS har også ansvar for å gjennomføre Brukerforum og Kundeforum, for å sørge for aktiv involvering av virksomhetene i videreutviklingen av tjenestene. Gjennom deltakelse i Brukerfora skal kompetente fag- og systemressurser i virksomhetene og i DSS sammen bidra til videreutvikling av tjenestene. Saker fra de ulike Brukerfora kan igjen løftes til sitt respektive Kundeform for prioritering av utviklingstiltak og avklaring av finansieringsmodell.

4 Sikkerhet og beredskap

4.1 Personellsikkerhet

Ansatte og innleid personell som arbeider i eller for DSS er sikkerhetsklarert og autorisert for håndtering av gradert informasjon dersom de har en funksjon der dette vurderes som nødvendig. Alle som arbeider i eller for DSS har taushetsplikt i henhold til forvaltningsloven.

4.2 Driftsberedskap

DSS skal ha prosedyrer for driftsberedskap for å kunne opprettholde tjenesteleveranser til virksomhetene slik de beskrives i TB. Det forutsettes at lokalitetene og personell er tilgjengelig og at lokalene for sentralt datautstyr og infrastruktur ikke er ødelagt. Dersom det er behov for tjenesteleveranser utover dette, for eksempel i forbindelse med evakueringssituasjoner, må dette avtales særskilt med DSS.

4.3 Krise og beredskapssituasjoner i virksomhetene

Virksomheter med behov for ekstra tjenester fra DSS i forbindelse med håndtering av egne kriser eller utøvelse av eget beredskapsansvar, herunder øvelser, må avtale dette særskilt med DSS.

4.4 Virksomhetenes ansvar for sikkerhet

Virksomhetene har ansvar for at sikkerheten ivaretas av eget personell i forbindelse med all behandling av informasjon i og utenfor ikt-systemene som DSS leverer.

Virksomheten har ansvaret for verdivurdering (ref. NSMs veiledning for verdivurdering) av egen informasjon og er selv ansvarlig dersom det behandles gradert informasjon eller sensitive personopplysninger i systemer som ikke er sikret for dette.

Virksomheten har ansvar for å ha autoriseringsrutiner i henhold til sikkerhetslovens krav og å gi tilstrekkelig sikkerhetsopplæring til eget personell før det gis tilgang til informasjon, informasjonssystemer og lokaler.

Virksomheten har ansvar for å gi opplæring i og å pålegge egne brukere å følge retningslinjer som gis for bruk av DSS' tjenester. Dette inkluderer å gi DSS melding om forhold av sikkerhetsmessig betydning i forbindelse med bruk og leveranse av DSS' tjenester.

4.5 Behandling av personopplysninger

Virksomheten er behandlingsansvarlig for egen informasjon og DSS er databehandler for personopplysninger i alle systemer hvor DSS yter tjenester for virksomhetene. Begge parter skal ivareta sine plikter som følger av personopplysningsloven §13, §14 og §15.

5 Økonomiske betingelser

Overordnede økonomiske betingelser framkommer i DSS' prisliste og i punktet Økonomiske betingelser i den enkelte TB. DSS' prisliste for kommende år vil, med forbehold om FAD's godkjenning, være tilgjengelig for virksomhetene på Depweb rundt 1. november og prislisten sendes virksomheten ca 14 dager senere.

Det etterstrebes størst mulig forutsigbarhet for virksomheten. Utenom den årlige revisjonen kan det være nødvendig å foreta kostnadsjusteringer i samsvar med endringer i leverandøravtaler som understøtter DSS' tjenesteytelser.

Ekstraordinære kostnader kan påløpe som følge av for eksempel uforutsette anskaffelser og utskiftninger. Slike kostnader klareres med virksomheten på forhånd.

6 Informasjon og oppfølging

Avtalepartene skal jevnlig informere hverandre om forhold av betydning for gjennomføringen av TA. Type og omfang av informasjon er eventuelt nærmere angitt i TB for den enkelte tjenesten. Avtalepartene skal møtes ved behov for å drøfte avtaleforholdet og gjennomføringen av avtalen.

TA, TB'er og tjenesteoversikt/prisliste skal gjøres elektronisk tilgjengelig for virksomhetene på Depweb, for å lette tilgangen til dokumentene. Likevel vil noen TB'er, eks. graderte eller virksomhetstilpassede TB'er og spesielle vedlegg, ikke bli lagt ut på Depweb (disse blir sendt pr post til aktuell virksomhet).

7 Ansvar for underleverandører

Dersom en av avtalepartene engasjerer utenforstående (underleverandører) til å utføre tjenesteytelser som er omfattet av denne avtalen, er avtaleparten selv ansvarlig for utførelsen av disse tjenesteytelsene. Avtalepartens ansvar for tjenesteytelser fra egne underleverandører fratrar ikke en underleverandør ansvaret for kvaliteten på oppgaver som underleverandøren utfører.

8 Endringshåndtering

Både virksomheten og DSS skal kunne ta initiativ til nye drøftinger/endringer dersom man mener det er forhold ved avtalen som ikke fungerer tilfredsstillende, eller om endringer i driftssituasjonen som er beskrevet i TB, tilsier dette.

For brukerbetalte tjenester kan eventuelle endringer til avtalen påvirke avtalens priser. Krav om justerte priser må framsettes før endringsforslag blir akseptert.

Når det er behov for endringer som har betydning for virksomheten, eksempelvis nye tjenester eller vesentlige endrede tjenester, skal det skrives en tilleggs-/endringsavtale til TA om endringer/tilføyelser. Tilleggs-/endringsavtalen utstedes i to eksemplarer, som begge signeres, og hver av avtalepartene beholder hvert sitt eksemplar.

9 Mislighold

9.1 Mindre avvik

Dersom det oppstår mindre avvik i tjenesteleveransen fra DSS sett i forhold til gjeldende TB, skal virksomheten melde dette til det etablerte henvendelsespunkt for tjenesten.

Dersom virksomheten ikke får løst avviket ved å melde dette til det etablerte henvendelsespunktet for tjenesten, er avdelingsdirektør for avdelingen forpliktet til snarest og senest innen tre virkedager, å delta på møte med virksomheten. Målet med møtet er da å få diskutert avviket og å få skissert og besluttet tiltak for løsning.

Dersom slik møtekontakt med avdelingsdirektør ikke løser avviket for virksomheten på en tilfredsstillende måte, skal saken fremlegges for direktør for DSS.

9.2 Vesentlige mangler

Det ansees som vesentlig mislighold dersom det foreligger vesentlige mangler eller forsinkelser ved tjenesteleveransene og dette skyldes svikt i DSS' rutiner. Dette forutsetter

at manglene/forsinkelsene ikke skyldes forhold som den andre avtaleparten har ansvar for. Avtalepartenes ansvar er angitt og konkretisert i de respektive TB. Dersom en av avtalepartene ønsker å påberope seg den annen avtaleparts mislighold, skal dette meddeles den andre avtaleparten skriftlig.

9.3 Avhjelp

Arbeidet med å avhjelpe mislighold skal påbegynnes og gjennomføres så raskt som mulig etter at DSS har fått skriftlig melding om problemet.

Har avhjelp ikke funnet sted innen rimelig tid, og misligholdet er vesentlig, kan avtalen heves.

9.4 Sanksjoner ved mislighold

DSS kan som hovedregel ikke yte virksomheten økonomisk kompensasjon. Spørsmålet om mulig økonomisk kompensasjon kan imidlertid tas opp og vurderes og avklares i enkelte konkrete tilfeller.

10 Tvisteløsning

Hver av avtalepartene kan ta initiativ til drøftinger, dersom det er forhold ved TA som ikke fungerer tilfredsstillende, eller ved oppstått behov for endringer i TA på grunn av endrede forutsetninger.

Dersom det oppstår tvist mellom avtalepartene om tolkningen av denne TA, skal derfor tvisten søkes løst ved forhandlinger.

Dersom mislighold eller tvisteløsning ikke kan løses mellom avtalepartene, kan problemet forelegges Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD).

11 Varighet/oppsigelse av TA

TA trer i kraft fra det tidspunktet som framgår av avtalens forside, og gjelder for perioden fra og med 01.01.2009 til og med 31.12.2009. TA utstedes i to eksemplarer, som begge signeres, og avtalepartene beholder hvert sitt eksemplar.

Obligatoriske tjenester kan ikke sies opp individuelt pr departement. Endringer eller opphør av obligatoriske tjenester skal skje i henhold til felles bestemmelser for alle departementene. Disse forvaltes av FAD.

Øvrige tjenester kan sies opp med 3 - tre - måneders skriftlig varsel hvis ikke annet er bestemt. Tjenesten kan sies opp før 1. oktober med virkning fra påfølgende årsskiftet. DSS tar forbehold om eventuelle andre oppsigelsestider der underleverandører benyttes.

12 Henvendelser

Ved generelle spørsmål til TA, TB'er og tjenesteoversikt/prisliste kontakt DSS: Markedsenheten. Henvendelser rettes til Thorfinn Skjølås, telefon (222)4 96 43, e-post: thorfinn.skjolas@dss.dep.no eller Elisabeth Aasheim, telefon (222)4 96 68, e-post: elisabeth.aasheim@dss.dep.no.

Oversikt over Tjenestebeskrivelser:

Avd.	Tjenestebeskrivelse
	Fellestjenesteavdelingen (FTA):
FTA	Konferanse- og møteromstjenesten
FTA	Teknisk drift av departementsinterne møterom
FTA	Enkeltekspederinger
FTA	Massedistribusjon
FTA	Lagerhold av publikasjoner
FTA	Postdistribusjon
FTA	Budtjenester
FTA	Renholdstjenester
FTA	Logistiktjenester
FTA	Oslo Dep avtalen
FTA	Flytte- og monteringstjenester
FTA	Kantinetjenesten
FTA	Elektronisk dokumentskanning
	Informasjonsforvaltningsavdelingen (IFA):
IFA	Grafisk rådgivning
IFA	Grafisk designprogram
IFA	Norges Statskalender
IFA	Oversikt over statlige styrever, råd og utvalg m.m.
IFA	Fellesbiblioteket
IFA	regjeringen.no
IFA	Tilrettelegging for produksjon av Statsbudsjettet (Budmod) - Ugradert
IFA	Depweb
IFA	Hurtigtrykk
IFA	Nett-TV regjeringen.no
IFA	Telefonkatalog
IFA	Sentralbordtjeneste
	Informasjons- og kommunikasjonsteknologiavdelingen (IKT):
IKT	Telefon basistjeneste
IKT	Kabel-TV
IKT	Fjernaksess
IKT	B-kontor
IKT	IKT-brukersenter
IKT	Elektronisk skrivebord
IKT	Drift av periferiutstyr
IKT	IKT-opplæring
IKT	Drift av lokale applikasjoner (ikke klar)
	Kontortjenesteavdelingen (KTA):
KTA	JobbPort og felles stillingsannonser
KTA	Regnskapstjenester
KTA	STYRAPP
KTA	Lønnstjenester
KTA	Depsak
KTA	Innkjøpstjenester
	Tilleggsytelse: Elektronisk anskaffelsesstøttesystem (EASS)

Avd.	Tjenestebeskrivelse
	Sikkerhetstjenesteavdelingen (SAV):
SAV	Bedriftshelsetjenesten
SAV	Sikringstjenester