

Service Level Agreement (SLA) 2.0

Servicenivåöverenskommelse mellan

HR-servicecenter

och

samverkande kommuner

Mars 2022

# Dokumentinformation SLA 2.0

Service Level Agreement (SLA) 2021-11-18 är den andra versionen av servicenivåöverenskommelse mellan samverkande kommuner och HR-servicecenter.

SLA 2.0 visar vad samverkande kommuner respektive HR-servicecenter ansvarar för inom området löne- och pensionsrelaterade tjänster från och med 2022-03-01 för att kunna säkra hög kvalitet och effektiv handläggning med en god användarupplevelse.

**Process:** Anger den övergripande processen  
**Tjänst:** Anger aktuell tjänst i den övergripande processen  
**Aktivitet:** Anger aktiviteter för den aktuella tjänsten  
**Kommunens ansvar/Samverkande parts ansvar:** Anger kommunens, bolagets och förbundets ansvarstagande, ett kvalitetsfundament för att HR- servicecenter ska kunna realisera, efterleva och vidareutveckla utlovade servicenivåer.  
**HR-servicecenters ansvar:** Anger HR-servicecenters ansvar  
**Servicenivå:** Anger HR-servicecenters servicenivå  
**Kommentar:** Kompletterande information

Servicenivå  
Servicenivå är aktuellt för de aktiviteter som bedöms som relevanta och är möjliga att mäta kvalitativt eller kvantitativt.

Om inget annat anges är antalet dagar i tidsangivelsen i servicenivåerna antal arbetsdagar utifrån HR-servicecenters kontorstid.

HR-servicecenters analoga öppettider är helgfria vardagar klockan 8-17, dag före helgdag klockan 8-12 och under perioden 16/6 – 31/8 gäller kontorstiden 8-16:30.   
HR-servicecenters digitala öppettider är dygnet runt sju dagar i veckan med möjlighet att registrera och anmäla ärende på följande sätt:  
 **E-post:** [hrservicecenter@helsingborg.se](mailto:hrservicecenter@helsingborg.se)  
 **Ärendesupporten (HelpDesk):** <http://hrscsupport.helsingborg.se/>  
 **Chatbot:** Beräknad leverans under hösten 2022  
Ärende i denna kanal besvaras inom 24 timmar om inte FAQ, webb eller guider har gett svar eller vägledning och frågeställningen fortsatt är öppen.

Funktionerna för attest och nyuppläggning/ändring av anställningsuppgifter är stängda i minimal omfattning i samband med slutlig bearbetning av lön samt under systemunderhåll och vid uppgradering. Dessa dagar räknas inte som arbetsdagar.  
  
Generellt  
HR-servicecenter ger support till medarbetare, chefer, chefsstöd. HR-servicecenter ger support i Personec P självservice och i frågor gällande lön- och pensionsadministration. Avtals- och arbetsgivarfrågor hanteras av respektive kommun.

HR-servicecenter tillämpar en väg in för att säkra hög grad av tillgänglighet, effektiva flöden och kvalitet. Det innebär att samtliga ärenden, såsom lön- och pensionsärende ska inkomma via HR-servicecenters kundsupport: telefon, supportmejl eller helpdesk. Genom att tillämpa en väg in underlättar vi vardagen för användare samt minskar sårbarheten och det skapas en spårbarhet och uppföljningsmöjlighet av respektive ärende med tillhörande historik.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Nyanställning Förlängning av visstidsanställning. | Registrering av anställning i lönesystemet. | Registrera och attestera anställningsavtal i WinLas. | Registrera anställningsuppgifter i lönesystemet. | Nyanställda och förlängning av visstidsanställning: anställning registreras senast 7 arbetsdagar efter att anställningsavtal är beviljat i WinLas. | Ferie- och uppehållsanställda förutsatt att aktuella arbetsår finns upplagda i lönesystemet. |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Förändring av anställning.  Ny anställning, redan anställd i kommunen. | Registrering av förändrad/ny anställning i lönesystemet. | Registrera och attestera anställningsavtal i WinLas. | Registrera anställningsuppgifter i lönesystemet. | Ny anställning för redan befintligt anställda: ny anställning registreras till aktuell löneperiod innan anställningens från och med datum. | För att överflyttning av semesterdagar med mera ska bli rätt måste dessa anställningar hanteras i lönesystemet i anslutning till att tidigare anställning avslutas. |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Ändring av anställningsuppgifter, **Ändrad placering**. | Registrering av ändrad placering i lönesystemet. | Lämna underlag till HR-servicecenter. Underlag lämnas via WinLas. De uppgifter som inte går att registreras i WinLas lämnas via blankett. | Uppdatera lönesystemet med nya uppgifter. | Ändrad placering registreras inom 7 arbetsdagar efter underlag inkommit. |  |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Ändring av anställnings-uppgifter **Ändrad kontering.** | Ändring av kontering på anställning i lönesystemet. | Lämna underlag till HR-servicecenter. Underlag lämnas via WinLas. De uppgifter som inte går att registreras i WinLas lämnas via blankett. | Uppdatera lönesystemet med nya uppgifter. | Senast innan huvudutbetalning i aktuell månad. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Bevakning av tidsbegränsad anställning och lönetillägg. | Bevakning av tidsbegränsad anställning och lönetillägg. | Bevaka och ev. förlänga tidsbegränsad anställning och lönetillägg. | Om ingen förlängning inkommer avslutas tidsbegränsad anställning och lönetillägg. | Tidsbegränsad anställning och tidsbegränsade lönetillägg avslutas om förlängning inte inkommer. | Tidsbegränsade anställningar samt tidsbegränsade lönetillägg som inte förlängs bevakar HR-servicecenter och avslutar när anställningen och/eller lönetillägget upphör. |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Skatt. | Uppdatering av skatteavdrag. | Inget ansvar. | Hämta skatteuppgifter från Skatteverket. | 1 gång per månad. | Uppdaterad skatteuppgift från Skatteverket läses in i lönesystemet en gång i månaden. |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Avslut. | Avslutning av anställningar och utbetalning av slutlön. | Lämna underlag med avgångsorsak. Underlag lämnas via WinLas. Om inte funktion avslut finns i WinLas används attesterad uppsägningsblankett. | Avsluta anställning enligt underlag och betala ut slutlön. | Avslut registreras den månad datum anställningen upphör. | Utbetalning av slutlön sker alltid månaden efter anställningens upphörande. |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Intyg. | Inkomstintyg. | Förfrågningar från t ex. Försäkrings-kassan som inkommer till kommunen vidarebefordras till HR-servicecenter. | Utfärda inkomstintyg efter begäran från den anställde, Försäkringskassan m fl. | Senast 14 kalenderdagar efter inkommen förfrågan. |  |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Intyg. | Arbetsgivarintyg till a-kassa. | Förfrågningar som inkommer till kommunen vidarebefordras till HR-servicecenter. | Utfärda arbetsgivarintyg till a-kassa efter begäran från den anställde. | Senast 14 kalenderdagar efter inkommen förfrågan. | Arbetsgivarintyg lämnas på webb arbetsgivarintyg.nu |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Högriskskydd. | Rekvirera ersättning. | Lämna beslut från Försäkringskassan gällande högriskskydd. | Genomföra rekvirering. | Minst två gånger per år. |  |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Partiell pension och partiell sjukersättning. | Omreglering av anställning på grund av partiell pension eller partiell sjukersättning. | Lämna beslut om partiell pension/ partiell sjukersättning där arbetstidens förläggning framgår samt nytt anställningsavtal till HR-servicecenter. | Registrera ny anställning enligt nytt anställningsavtal och beslut om partiell pension/partiell sjukersättning. | Ny anställning för redan befintligt anställda: ny anställning registreras till aktuell löneperiod innan anställningens fr.o.m. datum. | För att överflyttning av semesterdagar med mera ska bli rätt måste dessa anställningar hanteras i lönesystemet i anslutning till att tidigare anställning avslutas. |
| Hantera person- och anställningsuppgifter. | Löneutmätning. | Utmätning av lön/ersättningar enligt beslut från Kronofogde-myndigheten. | Genomföra inbetalning till Kronofogde-myndigheten enligt utanordning. | Genomföra löneutmätningar efter underlag från Kronofogde-myndigheten, utfärda en utanordning samt redovisa till kommunen. | Utanordning och redovisning lämnas till kommun senast dag för huvudutbetalning. |  |
| Hantera lönerelaterade underlag. | Registrering av manuella underlag som avser föregående månad. | Registrering av manuella underlag som avser före-gående månad, till exempel arvodister, uppdragstagare, beslut om förmån, förmånsbil med mera. | Attestera i lönesystemet och lämna korrekt underlag enligt tidplan till HR-Servicecenter. | Registrera underlag inkomna enligt tidplan till aktuell månads löneutbetalning. | Underlag inkomna enligt tidplan hanteras till innevarande månads lön. | Underlag inkomna efter senaste datum enligt tidplan hanteras i mån av tid. Övriga hanteras till nästkommande huvudutbetalning. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Hantera rättelser. | Oattesterade poster – Avvikande tjänstgöring. | Poster för avvikande tjänstgöring som inte är attesterade och därför inte kommer med till huvudutbetalning. | Chef attesterar i Personec P, självservice och meddelar HR-servicecenter vem det gäller och vilka poster det avser. Använd förslagsvis tidutvärdering, markera posterna och komplettera med namn och personnummer. Chef begär rättelse. | Registrera rättelsen i lönesystemet. | Utbetalning nästkommande huvudutbetalning. |  |
| Lönehantering. | Löneskuld. | Återkrav av för mycket erhållen lön. | Chef meddelar anställd att skuld uppstått. Kommunen driver in skulden. | Meddela chef att löneskuld uppstått. Om möjlighet finns regleras löneskulden vid nästkommande löneutbetalningar (högst 3 månader). Om möjlighet inte finns skickas ett fakturaunderlag till kommunen som tar över hanteringen av återkrav. HRSC korrigerar bruttolön och arbetsgivardeklaration. | Chef meddelas så snart skulden uppstår i lönesystemet. | Eventuell skuld uppstår i samband med att lön verkställs. Eventuell avbetalningsplan hanteras av resp. kommun. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Förvalta och underhålla systemet. | Organisations- förändringar. | Hantera löpande organisations-förändringar som omfattare högst 100 anställda. | Lämnar underlag senast den 1:a månaden innan omorganisation träder i kraft. | Administrera organisations-förändringen i lönesystemet enligt gällande rutin. |  | Följ framtagen rutin. Vid större organisations-förändringar sker detta i samverkan och projektform. |
| Förvalta och underhålla systemet. | Löneöversyn. | Filer till förhandlingsmodul i samband med löneöversyn. | Beställa förhandlings-underlag. | På begäran exportera förhandlingsunderlag till utsedd kontakt hos kommun. | Inom 3 dagar. |  |
| Förvalta och underhålla systemet. | Löneöversyn. | Importera nya löner till lönesystemet. | Tillhandahålla filer med nya löner från förhandlingsmodulen.  Datum för at  t lämna förhandlingsfiler bestäms i dialog med HRSC utifrån varje enskild kommuns förutsättningar vid det aktuella tillfället. | Importera nya löner årligen efter lönerevision. | Enligt tidplan. | Ny lön betalas ut till nästkommande huvudutbetalning. |
| Förvalta och underhålla systemet. | Bankfil till löneutbetalande bank. | Skapa bankfil för huvudutbetalning och ev. extrautbetalningar. | Attestera bankfil hos banken enl. tidplan. Om kommun är mottagare av bankfil ansvarar kommunen även för att skicka bankfil till banken. | Skapa bankfil samt skicka till bank eller kommun beroende på överenskommelse. | Enligt tidplan. Samma dag som verkställan. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Förvalta och underhålla systemet. | Ekonomifil. | Skapa ekonomifil för huvudutbetalning och ev. extrautbetalningar. | Läsa in fil i kommunens ekonomisystem enl. tidplan. Hantera ev. fel vid inläsning av fil i kommunens ekonomisystem. | Skapa ekonomifil samt skicka till kommun. | Enligt tidplan. Samma dag som verkställan. |  |
| Förvalta och underhålla systemet. | Arbetsgivaravgift på individnivå (AGI). | Skapa fil för AGI i samband med löneutbetalningar. | Godkänna uppgifter gällande AGI på Skatteverkets arbetsgivarsida. | Lämna fil till Skatteverket gällande AGI. | Senast den 3:e vardagen i månaden. |  |
| Förvalta och underhålla systemet. | Ombokningsfil. | Skapa ombokningsfiler för ombokning av redan verkställda löneposter. | Skicka in underlag till HR-servicecenter för ombokning. | Omboka löneposter enl. underlag. | Enligt tidplan. | **Gäller ej** Helsingborg, Svalöv och Höganäs. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process** | **Tjänst** | **Aktivitet** | **Kommunens ansvar** | **HR-servicecenters ansvar** | **Servicenivå** | **Kommentar** |
| Lönehantering. | Löneöversyn. | Hantera rättelser i samband med löneöversyn. | Skicka attesterat lönebeslut enl. kommunens rutin. | Registrera rättelsen  i lönesystemet. | Rättelse hanteras till nästkommande huvudutbetalning. | Ex då rättelse krävs: **Anställning** saknas i filen, **Lönetillägg** saknas i filen, **Avslutat lönetillägg** finns med i filen, **Fel anställning** finns med i filen. |
| Pension. | Pensionsansökan. | Hantera pensionsansökan. | Lämna pensionsansökan till HRSC. | Handlägga pensionsansökan. | Påbörjad inom 5 arbetsdagar. |  |
| Pension. | Tjänstegruppliv. | Hantera tjänstegrupplivs-försäkringsärende. | Informera HR-servicecenter om dödsfall. | Handlägga tjänstegrupplivs-försäkringsärende. | Påbörjad inom 5 arbetsdagar. | Anmälan om dödsfall kan även inkomma från anhörig, begravningsbyrå, KPA eller Skatteverket. |
| Pension. | Löneväxling. | Hantera löneväxling i lönesystemet. | Skicka in beslut om löneväxling till HR-servicecenter senast enl. tidplan för manuella underlag. | Registrera löneväxling  i lönesystemet. | Underlag inkomna enl. tidplan för manuella underlag hanteras till innevarande huvudutbetalning. | Underlag inkomna efter senaste datum enligt tidplan hanteras i mån av tid. Övriga hanteras till nästkommande huvudutbetalning. |