

# Serviceavtale

mellom Seksjon for lønn og HR-tjenester og  
øvrige enheter på NTNU

V1.0

# Hei, du som skal lese dette dokumentet

Serviceavtale, som på engelsk kalles Service Level Agreement (SLA), er en avtale mellom to eller flere parter, der den ene er kunden og de andre er tjenesteleverandører. Denne avtalen er mellom Seksjon for lønn og HR-tjenester (heretter omtalt som Tjenestesenteret) og brukerne, herunder ansatte og ledere ved NTNU.

Utarbeidelsen av denne avtalen er gjort for å synliggjøre Tjenestesenterets leveranser og beskrive servicenivå. I tillegg er avtalen utarbeidet i samarbeid med representanter fra flere av enhetene på NTNU, for å styrke samarbeidet ved å sikre felles forståelse. Det er også en enighet om at denne avtalen beskriver nåsituasjon, og ikke et målbilde. I arbeidet med dette dokumentet har vi etablert en restanseliste på forbedrings- og utviklingsområder og andre innspill, som Tjenestesenteret vil sette i en prioriteringsliste og arbeide med. Avtalen er derfor objekt for endring og oppdatering.

**Detaljer om prosesser, rutiner, saksflyter og forbedringsområder er *ikke* definert i denne avtalen. [Klikk her for rutiner og prosesser for lønn og HR.](#)**

Dokumentet er utarbeidet i samarbeid med PwC

Dette dokumentet er utarbeidet i samarbeid med revisjon- og rådgivningsselskapet PwC. PwC har copyright på figurer og metodikk brukt i dette materialet.



# Innholdsfortegnelse



1. Generell informasjon

2. Ansvars- og oppgavefordeling

3. Saksbehandling

4. Brukerstøtte

5. Lederstøtte

6. KPIer

7. Håndtering av avvik

# 1

## Generell informasjon

Formål med serviceavtalen  
Om Tjenestesenteret på NTNU  
Vedlikehold av serviceavtalen  
Versjonslogg

## Formål med serviceavtalen

Denne serviceavtalen er en avtale mellom Tjenestesenteret som er tjenesteleverandøren, og øvrige enheter på NTNU som er kunden. Avtalen skal beskrive utførelse av fellestjenester innenfor lønn- og HR-området.

### *Denne avtalen skal:*



# Tjenestesenteret leverer **standardiserte tjenester** innen HR- og lønnsområdet til både ledere og ansatte

Tjenestesenteret for lønn og HR på NTNU skal drifte og rådgi ansatte på NTNU om standardiserte tjenester innen HR- og lønnsområdet. Aller viktigst av leveransene er å sørge for rett lønn og utbetaling til rett tid. Denne avtalen omfatter de oppgavene som utføres eller støttes av Tjenestesenteret. Tjenestesenteret har fagkompetanse, og **leverer veiledning og saksbehandling**, på følgende områder:



Behandle og utbetale **lønn og honorar** til fastlønnede, timelønnede og oppdragstakere



Behandle og utbetale **reiser og andre utlegg og krav**



Registrere **nyansettelser**, endring i **arbeidsforhold** og **fratredelser inkl. tjenesteattester**



Kontrollere i hht. **hovedtariffavtalene i Staten** og kjente lokale særavtaler ved NTNU



Følge opp **lønnsrefusjoner og tilskudd** fra NAV



Utarbeide og levere offentlig **rapportering**



Veilede og gjennomføre organisasjonsendringer og digital **arbeidsflyt**



Behandle og utbetale **stipend**



Behandle **alderspensjon og AFP**



Brukerstøtte for NTNU på **Selvbetjeningsportalen og DFØ-app**



Kontrollere **kvoter**, søknader om **permisjon, ferieoverføring** og oppfølging av **arbeidstid**



Tildel **systemroller og tilganger** til lønnsystemet

# I tillegg til de standardiserte tjenestene, leverer Tjenestesenteret **rådgivning, veiledning og lederstøtte**

Tjenestesenteret tilbyr rådgivning og veiledning innenfor alle områdene som er nevnt på foregående side.

Tjenestene som leveres fra Tjenestesenteret treffer både ansatte og ledere. Tjenestesenteret tilbyr rådgivning og veiledning til begge disse gruppene.

Det tilbys også lederstøtte på områdene nevnt nedenfor. Mer om lederstøtte i kapittel 5.



Lønn og honorar



Reiser og utlegg



Arbeidsforhold



Aktuelle lover og avtaleverk



Lønnsrefusjoner



Offentlig rapportering



Organisasjonsendringer og digital arbeidsflyt



Stipend



Alderspension, AFP og foreldrepermisjon



Portal og app



Ferie, fravær og arbeidstid



Systemroller og tilganger



## Vedlikehold av serviceavtalen

### Endring og oppdatering av serviceavtalen

Serviceavtalen skal oppdateres fortløpende ved behov og til enhver tid gjenspeile den faktiske situasjonen, samt arbeidsdelingen mellom Tjenestesenteret og enhetene ved NTNU.

Det er viktig å presisere at det arbeides kontinuerlig med utvikling av tjenestene som tilbys, i nært samarbeid med organisasjonen. Denne serviceavtalen vil derfor også måtte endres og oppdateres jevnlig.

### Dokumenteiers ansvar

Dokumenteier er ansvarlig for å sikre at dokumentet er oppdatert og kan kontaktes ved spørsmål angående innholdet i dokumentet.

### Dokumenteier

Thomas Bendik Hagen

Seniorrådgiver

Seksjon for lønn og HR-tjenester



# Versjonslogg

## Endring og oppdatering av serviceavtalen

Denne versjonsloggen skal gi informasjon om hvilke endringer som har blitt gjort, og når endringene ble gjennomført.

| Versjon | Dato       | Beskrivelse                         | Endret av dokumenteier | Godkjent av Seksjonssjef |
|---------|------------|-------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1.0     | 02.02.2024 | Første versjon for videre utvikling | Thomas B Hagen         | Ingrid Iren Eide         |
|         |            |                                     |                        |                          |
|         |            |                                     |                        |                          |
|         |            |                                     |                        |                          |
|         |            |                                     |                        |                          |

## Myndighet til å endre

Det er kun dokumenteier, som sammen med en arbeidsgruppe kan gjøre endringer i denne serviceavtalen.



## Myndighet til å godkjenne

Etter det er blitt gjort endringer i dette dokumentet må seksjonssjef ved Seksjon for lønn og HR-tjenester godkjenne disse endringene. Dette må gjøres *før* ny versjon publiseres



# 2

## Ansvars- og oppgavefordeling

Ansvar og oppgaver til Tjenestesenteret  
Ansvar og oppgaver til enhetene  
Grensesnitt

# Behovet for tydelig ansvars- og oppgavefordeling



Ved opprettelsen av Tjenestesenteret overtok Tjenestesenteret en del oppgaver fra lokal HR, blant annet knyttet til pensjon, ansattstøtte og lederstøtte. Etter denne endringen har det vært et økende behov for å få avklart hvilket ansvar som ligger på Tjenestesenteret og hvilket ansvar som tilhører enhetene. Dette kapittelet vil fokusere på å klargjøre hva Tjenestesenteret har ansvar for, og hvilket ansvar som ligger igjen på enhetene.

Av denne grunn er det første som beskrives i dette kapittelet hvilket ansvar som ligger på Tjenestesenteret. Tjenestesenteret bekler 11 prosessroller. Disse vil ikke bli beskrevet i detalj hver for seg, men en oppsamling av hvilket ansvar som ligger på rollene, og dermed vil også Tjenestesenteret sitt ansvar bli beskrevet.

Det er fire prosessroller som ligger på enhetene, personalgodkjenner, kostnadsgodkjenner, organisatorisk leder og behovshaver kontrakt. Det er viktig å ha god oversikt over hvilket ansvar disse rollene har, da det tydeliggjør et ansvar som ligger på enhetene siden det er de som bekler disse rollene. Det er viktig å merke seg at det er flere skjema som går fra ansatt direkte til personalgodkjenner. **Disse skjemaene kontrolleres ikke av Tjenestesenteret, og enheten er derfor selv ansvarlig for datakvaliteten på disse skjemaene.**

**I utgangspunktet starter alle prosessene hos enheten**, enten ved at den ansatte eller enheten sender inn et skjema i flyt . Det er allikevel noen tilfeller hvor prosessen startes av Tjenestesenteret. Disse prosessene er beskrevet til slutt i dette kapittelet slik at det er forutsigbarhet for både Tjenestesenteret og enhetene i hvilke tilfeller Tjenestesenteret faktisk starter prosessene. De kan også starte prosessen knyttet til lederutvikling, men dette er nærmere beskrevet i kapittel 5.

Til slutt beskrives de prosessene hvor det ikke finnes en heldigital løsning i dag. Det er i noen tilfeller usikkerhet knyttet til hvem som har ansvar for hva fra Tjenestesenteret og enhetenes side i disse prosessene. Dette er derfor forsøkt beskrevet og tydeliggjort i slutten av dette kapittelet.

## Roller involvert i lønnsprosessen på NTNU

Illustrasjonen viser en oversikt over rollene på NTNU som er involvert i lønnsprosessen, og om rollen innehas av ansatte på Tjenestesenteret eller enhetene.

### Sentrale roller på Tjenestesenteret



Fagspesialist tid



Fagspesialist lønn



Fagspesialist utbetaling og offentlig rapportering



Fagspesialist organisasjon



Fagspesialist lønnsrefusjoner



Fagspesialist reise



Koordinator kontrakt



Prosessrolleadministrasjon



Kontrollør



Attestant



Feilretter lønn

### Lokale roller på enhetene



Personalgodkjenner



Kostnadsgodkjenner



Behovshaver kontrakt



Organisatorisk leder

# Fagspesialistrollene på Tjenestesenteret skal sikre god og riktig datakvalitet innenfor lønnsområdet i systemløsningen

## Fagspesialister på Tjenestesenteret



Fagspesialist tid



Fagspesialist organisasjon



Fagspesialist lønn



Fagspesialist lønnsrefusjoner



Fagspesialist utbetaling og offentlig rapportering



Fagspesialist reise

Fagspesialistene har myndighet og forplikter seg til å **registrere og redigere data** basert på bilag knyttet til sitt fagområde, samt **koordinere med DFØ** der det er behov for det.

De er **spesialister** på lover og regelverk innenfor sitt fagområde og tilbyr derfor bruker- og lederstøtte og kontrollerer at NTNU følger regelverk.



## Andre roller på Tjenestesenteret skal utføre kontroller, attestere og registrere korrekt i lønssystemet i henhold til gjeldende regelverk, lover og rutiner

### Sentrale roller på Tjenestesenteret



Koordinator kontrakt



Attestant



Prosessrolle-  
administrator



Feilretter lønn



Kontrollør

Prosesserollene beskrevet forplikter seg til følgende ved utføring av sine oppgaver:

- **kontrollere og utføre oppgaver** i henhold til gjeldende lover, regelverk og rutiner
- **attestere** i henhold til reglement for økonomistyring i staten
- sørge for at oppgavene blir **korrekt registrert** i lønssystemet



## Skjema som behandles av Tjenestesenteret

Den neste delen av kapittelet vil ta for seg flyten i skjemainnsending når den ansatte sender inn skjemaer til vurdering, kontroll og godkjenning. Skjemaer sendt fra den ansatte har følgende flyter:

- **Direkte til personalgodkjenner.** Tjenestesenteret er *ikke* involvert i prosessen.
- **Tjenestesenteret før personalgodkjenner.** Tjenestesenteret kontrollerer at søknaden er i henhold til gjeldende lover og regelverk og at det blir registrert korrekt i lønssystemet.
- **Direkte til kostnadsgodkjenner.** Tjenestesenteret er *ikke* involvert i prosessen.
- **Tjenestesenteret før kostnadsgodkjenner.** Tjenestesenteret kontrollerer at utbetalingen er korrekt, og i henhold til gjeldende lover og regelverk.

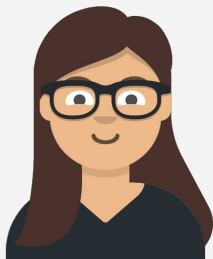
Noen av skjemaene går **fra en godkjenner til Tjenestesenteret** for registrering i lønssystemet.

I tillegg vil **organisatorisk leder** gjøre følgende to handlinger knyttet til lønnsprosessen:

- **Sende skjemaer til Tjenestesenteret.** Tjenestesenteret vil kontrollere og godkjenne i lønssystemet.
- **Følge opp den ansatte.** Tjenestesenteret er *ikke* involvert i prosessen.



## Personalgodkjenner



Personalgodkjenner har ansvar for personalsaker og faktorer som påvirker lønn, for eksempel ansettelser og oppsigelser, fravær, arbeidstid og reiser.

Noen skjemaer som den ansatte sender inn behandles av Tjenestesenteret, mens andre skjemaer går direkte til personalgodkjenner for godkjenning.

Illustrasjonen viser hvilke skjemaer ansatt sender som går til Tjenestesenteret for kontroll, og hvilke som går direkte til personalgodkjenner.

## Skjema som behandles av Tjenestesenteret

Ansatt

Tjenestesenteret

Personalgodkjenner



Permisjonssøknad



Overføring av feriedager



Oppsigelse

## Skjema som går direkte til personalgodkjenner

Ansatt

Personalgodkjenner



Reise-søknad



Fravær-søknad



Overtid



Overføring/  
utbetaling av  
timer fra reise-/  
overtidssaldo



Side-  
gjøremål

## Skjema som sendes fra godkjenner til Tjenestesenteret

Personalgodkjenner

Tjenestesenteret



Melde inn  
fungeringstillegg



## Kostnadsgodkjenner



Kostnadsgodkjenner vurderer og godkjenner reise- og utgiftsrefusjoner, godtgjørelser og time-, oppdrag og månedskontrakter.

Illustrasjonen viser de skjemaene som sendes til godkjenner for vurdering og kontroll, før de sendes til kostnadsgodkjenner for kontroll og godkjenning.

Innmelding av fungeringstillegg sendes direkte inn av kostnadsgodkjenner til Tjenestesenteret.

Skjema sendes til Tjenestesenteret før kostnadsgodkjenner

Ansatt

Tjenestesenteret

Kostnadsgodkjenner



Reiseregning



Godtgjørelse



Utgiftsrefusjon



Time-,  
oppdrag og  
månedskontrakter

Skjema som sendes fra godkjenner til Tjenestesenteret

Kostnadsgodkjenner

Tjenestesenteret



Melde inn  
fungeringstillegg

## Organisatorisk leder



En organisatorisk leder følger opp de ansatte på enhetene på oppgaver nevnt i illustrasjonene til høyre. Denne personen kan også være personalgodkjenner eller kostnadsgodkjenner, eller ha begge rollene.

Organisatorisk leder sender inn skjema til Tjenestesenteret for at tjenestesenteret kan registrere endringene eller tilgangene i lønssystemet.

Den organisatoriske leder følger opp sykmeldte, samt manglende feriesøknader og tidsregistrering.

## Skjema sendes til Tjenestesenteret i NTNU Hjelp

Organisatorisk leder

Tjenestesenteret



Bestille roller og tilganger\*



Fratredelse midlertidige ansatte\*



Registrere eksterne i lønns-systemet\*



Utbetalinger (engangs eller faste)\*

\*Arbeidet kan også gjøres av HR ved bemyndigelse fra organisatorisk leder

## Oppfølging

Organisatorisk leder

Ansatt

På disse tre områdene genereres det et varsel i systemet, og det er organisatorisk leder sitt ansvar å følge disse opp.



Manglende feriesøknad



Manglende tidregistrering



Sykemeldte

# I forbindelse med bestilling av oppdrags-, time- og månedslønnskonerter er to roller på enhetene involvert

## Rekvirent

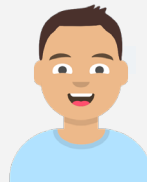


Rekvirent er en ansatt som avdekker behovet for en oppdragskontrakt, timelønn- eller månedslønnskonerkt.

På Innsida ligger det et skjema for rekvirenten hvor all nødvendig informasjon fylles inn ved behov for kontraktsinngåelser. Dette skjemaet sendes til en fellesmail for behovshaver kontrakt på aktuell enhet.

[Lenke til skjema for rekvirent](#)

## Behovshaver kontrakt



Behovshaver kontrakt er den som bestiller kontrakten på enheten. Kontrakten bestilles i den heldigitale løsningen Tilsetting og arbeidskontrakt via Selvbetjeningsportalen eller DFØ-App.

Det er utnevnte ansatte på enhetene som er gitt bestillingsmyndighet. De mottar behov for bestillinger fra rekvirenten, eller så oppstår behovet hos behovshaver.

Kontraktsbestillingen sendes videre i digital flyt til en koordinator kontrakt på Tjenestesenteret som oppretter den, før den sendes til kostnadsgodkjenner for godkjenning.

## Enkelte prosesser starter hos Tjenestesenteret

Prosessene som starter hos Tjenestesenteret er oppfølging av enkelte områder, samt kvalitetssikring av utbetalinger som trigges



### Kvalitetssikring som trigges av kjøreplanen

Hver kjøring gjennomfører Tjenestesenteret en kvalitetssjekk av utbetalinger.

- kvalitetssikre **hovedlønn**
- kvalitetssikre **bonuslønn**
- kvalitetssikre **reiser**
- kvalitetssikre **utleggsrefusjoner**
- kvalitetssikre og levere **offentlig rapportering**



### Oppfølging basert på rapporter

På noen områder tar Tjenestesenteret ut rapporter og sender informasjon til enhetene for videre oppfølging. Dette omhandler informasjon til enhetene om:

- **sluttede og maksdatoer**
- **sykepermisjoner**
- **digitale skjema** i flyt som påvirker lønnsutbetaling

På andre områder tar Tjenestesenteret ut rapporter og har ansvar for oppfølging:

- **lønsrefusjoner og tilskudd** fra NAV
- **ansatte** som ikke har signert kontrakt fra tilsetning og arbeidskontrakt

# Tjenester med grensesnitt mellom enhetene og Tjenestesenteret

Alle de nevnte prosessene starter med at det kommer en bestilling fra enhetene. *Enhetene som beskrevet her omfatter både ledere, HR og ansatte.* Vi har ikke med heldigitale løsninger, slik som tilsetning og arbeidskontrakt og godtgjørelser. Vi har heller ikke inkludert organisasjonsendringer da dette er noe som følges opp av et tverrfaglig team hos NTNU og det er mange flere aktører involvert enn kun Tjenestesenteret og enhetene.



## Nyansettelser



## Permisjoner



## Endringer i arbeidsforhold\*



## Forlengelse



## Unge arbeidstakere 15-18 år



## Fratredelse og sluttoppgjør



## Pensjon\*\*

Enhetene

Rekrutteringsprosessen. Inngår arbeidskontrakt. Arkiverer dokumentasjon iht. lov og avtaleverk

Ansatte sender inn søknad om permisjon.

Leder godkjenner eller avslår innsendt søknad og følger opp permisjon

Sender skjema i NTNU Hjelp med informasjon om endring

Oppfølging av midlertidige ansatte.

Nødvendig vedtak fattes. Dokumentasjon arkiveres og bestilling sendes

Inngår arbeidskontrakt. Arkiverer dokumentasjon iht. lov og avtaleverk

Følge opp ansatte og melde fra om sluttoppgjør

Følger opp ansatte som nærmer seg pensjonsalder

Sender inn pensjonsskjema i NTNU Hjelp

Tjenestesenteret

Registrerer den nyansatte i lønnsystemet

Kontrollerer permisjonssøknader

Registrerer endring og eventuell arkivering dersom påkrevd

Registrerer forlengelse

Registrerer avtalen

Registrerer sluttoppgjør og arkiverer sluttbrev

Registrerer pensjon hos NTNU og SPK, samt arkiverer dokumentasjon

\*Endringer i arbeidsforhold: Endre stillingsandel, kontering, organisasjonsenhet, lønn, arbeidsplan eller annet knyttet til endring i arbeidsforholdet til den enkelte

\*\*Ansatte kan selv bestille veiledningssamtale med Tjenestesenteret

## Oppsummert, hva er ikke en del av Tjenestesenteret sin arbeidsmengde?

Dersom sakene ikke meldes inn via en av de nevnte kanalene (eller nevnt som del av oppfølgingsområdene eller annen lederstøtte) er det **ikke en del av arbeidsmengden** til Tjenestesenteret.

Lederne på enhetene har selv oppfølgingsansvaret for sine ansatte.



# 3

# Saksbehandling

NTNU Hjelp  
Selvbetjeningsportalen  
DFØ-App

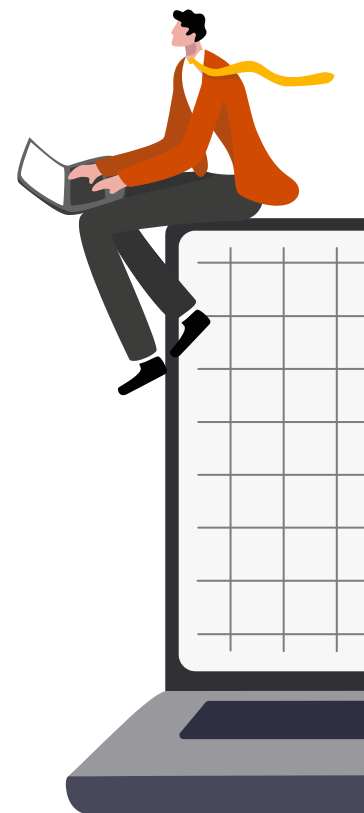
# Saksbehandling for optimalisering av prosesser for lønn og HR

## Tjenestesenteret har to kontaktflater for saksbehandling

Tjenestesenteret håndterer ulike oppgaver og transaksjoner knyttet til lønn og personaladministrasjon. Saksbehandling involverer en rekke ulike administrative prosesser og dokumentasjonsarbeid og stiller blant annet krav til forvaltning, arkivering og personvern. Kontaktflatene til NTNU må derfor hensynta disse kravene.

Hvilke type saksbehandling som tilbys presenteres i dette kapitlet, men eksempler er lønnsbehandling, endringer i arbeidsforhold, fraværshåndtering og ansettelses- og fratredelsesprosesser.

På neste side presenteres de to kontaktflatene for saksbehandling på NTNU, nemlig NTNU Hjelp og DFØ sin selvbetjeningsportal/app.

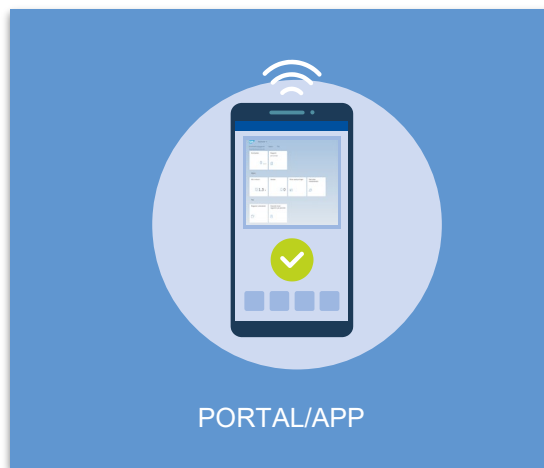




## Tjenestesenteret mottar grunnlaget for saksbehandlingen fra to kontaktflater



Innlogging for innsending av sak eller skjema:  
Feide-bruker på [hjelp.ntnu.no](https://hjelp.ntnu.no)



Innsending av skjema:  
Selvbetjeningsportalen via [login.dfo.no](https://login.dfo.no) eller DFØ-app på mobil\*

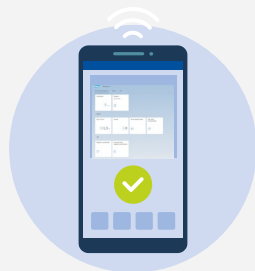


## Bestillingsskjemaer kan sendes inn i to ulike kontaktflater

### Bestillingsskjemaer i Selvbetjeningsportalen/DFØ-app

Alle ansatte har tilgang til Selvbetjeningsportalen/DFØ-app og kan sende inn skjema for utbetalinger, bestillinger, oppsigelser eller andre søknader. Følgende skjemaer kan sendes inn:

- Av ansatte;
  - krav på utgiftsrefusjon
  - reiseregning
  - godtgjørelse
  - søknad om permisjon
  - overføring av feriedager
  - oppsigelse
- Av behovshaver kontrakt;
  - bestilling av midlertidige time-, måneds og oppdragskontrakter (ToA)



### Bestillingsskjemaer i NTNU Hjelp

Enhetene er selv ansvarlige for å melde inn behov i NTNU Hjelp. Tjenestesenteret foretar ingenting før skjema er mottatt. Eksempler på skjemaer som sendes inn via NTNU Hjelp:

- nyansettelser
- alderspensjon og AFP
- foreldrepermisjon
- bestilling av roller og tilganger
- behov for registrering av eksterne i lønssystemet
- endringer arbeidsforhold
- endring org.enhet
- utland
- engangsutbetaling
- fast månedlig utbetaling
- fratredelser
- bekreftelse på arbeidsforhold



# 4

# Brukerstøtte

NTNU Hjelp  
Telefon  
Post

# Tjenestesenteret tilbyr brukerstøtte til alle ansatte på NTNU

## Tjenestesenteret leverer støttetjenester på lønns- og HR-områder

Brukerstøtte er i de sakene en ansatt har spørsmål, problemer eller behov knyttet til lønns- og HR-relaterte områder. Det blir ikke gjort endringer i lønssystemet basert på brukerstøtte, men på bilag som saksbehandles.

Behov kan være

- spørsmål og svar
- teknisk støtte
- veiledning eller opplæring
- håndtering av utfordringer
- behov for rapporter eller analyser av lønns- og HR-data



## Tjenestesenteret kontaktes ved behov for brukerstøtte på hovedsakelig to kontaktflater



TELEFON



NTNU HJELP



POST

**Telefonnummer:**

73 41 31 40

**Åpningstider:**

mandag til fredag kl. 10.00-14.00

**Innlogging for innsending av****sak eller skjema:**Feide-bruker på [hjelp.ntnu.no](https://hjelp.ntnu.no)**Internpost eller postadresse:**HR- og HMS-avdelingen, NTNU, Akkrinn,  
7491 Trondheim**E-post:**[lonnhr@hr-hms.ntnu.no](mailto:lonnhr@hr-hms.ntnu.no)

## Den ansatte



Den ansatte er startpunktet for mange av de digitale skjemaene som finnes i løsningen som Tjenestesenteret betjener. I tillegg er det flere fagområder hvor ansatt kan ta kontakt med Tjenestesenteret for å få veiledning.

Illustrasjonen på denne siden viser hvilke skjemaer som startes av ansatt, og hvilke områder som er aktuelle for veiledninger fra Tjenestesenteret. Ved behov for veiledning, må den ansatte ringe eller sende sak i NTNU Hjelp.

Målet er at den ansatte skal få den informasjonen den trenger via Innsida, men dersom vedkommende ikke finner det den trenger der vil den få hjelp fra Tjenestesenteret.



## Aktuelle områder for brukerstøtte eller veiledning

- lønn
- arbeidstid
- arbeidsforhold
- reiser
- utlegg og refusjoner
- sykdom
- ferie
- pensjon
- foreldrepermisjon og andre permisjoner
- stipend
- rapportering
- tilbakemeldinger
- Selvbetjeningsportalen/ DFØ-app

## Skjemaer som registreres direkte i lønnsystemet



Tidregistrering



Registrere prosjekttimer



Ekstra skattetrekk

Tjenestesenteret kan korrigere feil eller mangler på tidregistrering og ekstra skattetrekk dersom dette meldes inn via NTNU Hjelp. Prosjekttimer kan ikke korrigeres av Tjenestesenteret.

# Alle ansatte kan kontakte Tjenestesenteret ved å sende sak i NTNU Hjelp eller ringe i åpningstidene

## Henvendelser kan sendes inn til Tjenestesenteret i NTNU Hjelp

Ved behov for brukerstøtte kan man sende inn henvendelse i NTNU Hjelp.

En **innmelder** (ofte også kalt innringer eller bruker) henvender seg til NTNU Hjelp ved behov for brukerstøtte. Det kan være for å stille spørsmål, bestille noe, eller behov for bistand på noe. Alle henvendelser skal tildeles en **operatør** som svarer på henvendelser fra innmelder. Operatøren tilhører en **operatørgruppe**, som er en gruppe med felles kompetanse eller tilhørighet, som sammen har ansvar for å svare på henvendelser om et tema. Tildelt operatør skal svare innmelder om at saken er mottatt, samt forventet behandlingstid. På neste side vises en oversikt over statusbruk i NTNU Hjelp. Dersom henvendelser ikke kan behandles omgående settes saken med status "På vent". Det skal da komme tydelig frem hvorfor saken er satt på vent og når den vil gjenopptas.

### Aktuelle områder for brukerstøtte:

- lønn
- arbeidstid
- arbeidsforhold
- reiser
- utlegg og refusjoner
- sykdom
- ferie
- permisjon
- stipend
- rapportering
- tilbakemeldinger
- Selvbetjeningsportalen/DFØ-app/Betalmeq



## Henvendelser på telefon

På de samme områdene som nevnt for henvendelser i NTNU Hjelp kan Tjenestesenteret kontaktes på telefon.



# Statuser i NTNU Hjelp ved innsending av saker og skjema

Under følger en illustrasjon av statusene som brukes. Det er viktig å presisere at det eksisterer flere statuser, men disse benyttes ikke av Tjenestesenteret.





# Saker settes på vent dersom behandlingen blir forsinket

Saker kan også settes på vent i ulike stadier av innsendingen. Det er operatør som setter saker på vent dersom det oppstår noe som gjør at det vil ta lengre tid å svare enn ellers\*. I tillegg kan det oppstå sykdom eller annet fravær, og det håndteres på måten beskrevet nedenfor.

## Sette sak på vent

### Operatør setter sak på vent

På vent

Status  
innmelder

### På vent

Når du venter på noe annet enn innmelder (eksempel på vent frem til relevant lønnskjøring)

Status  
Tjenestesenteret

Operatør kommuniserer hvorfor saken er satt på vent, og når den vil gjenopptas

Annen  
informasjon

## Fravær eller fratredelse hos operatør eller innmelder

**Dersom en operatør slutter eller skal ha planlagt fravær og venter på svar i noen av sine saker, vil følgende gjøres:**

- Saken settes tilbake som ufordelt (Operatør = Gruppenavn)
- Saken vil da tas hånd om i fraværperioden av en annen på Tjenestesenteret

**Dersom en operatør blir sykmeldt eller annet ikke-planlagt fravær, vil Tjenestesenteret gjøre følgende:**

- Saken overføres til en annen operatør slik at innmelder blir fulgt opp

**Dersom innmelder slutter, eller blir sykmeldt eller annet ikke-planlagt fravær, må følgende gjøres:**

- Ved sykmelding eller annet fravær: Enheten kontakter Tjenestesenteret for å endre innmelder på sakene
- Ved fratredelse: Den ansatte er selv ansvarlig for å kontakte Tjenestesenteret for å endre innmelder på sine saker

\* I denne versjonen har vi ikke målsatt behandlingstiden pga mangel på rapporteringsverktøy. Dette vil bli lagt til i revideringer av avtalen.

# 5

## Lederstøtte

Kontinuerlig lederstøtte  
Proaktiv lederstøtte

## Lederstøtte tilbys på alle områder som Tjenestesenteret leverer tjenester på

Tjenestesenteret skal drive med lederstøtte på de områdene som de leverer tjenester på. I tillegg til dette skal Tjenestesenteret drive oppsøkende virksomhet. De skal **ta kontakt med enhetene** dersom de ser at det er inkonsistens i data, eller de ser at det er gjentakende feil i bilag eller prosesser de er delaktige i. Tjenestesenteret har her rollen som observatører, hvor de ser bruk som ikke er optimal på et av områdene de behandler. De vil da ta kontakt og tilby råd og veiledning for hvordan enheten kan forbedre seg på det aktuelle området.

Det er et viktig prinsipp at **Tjenestesenteret skal være objektive**, og dette skal også gjenspeiles i den veiledningen og støtten de tilbyr. Enhetene skal få henvisninger i lover og regelverk som grunnlag for rådene som tilbys, og dersom det er behov for rådgivning og veiledning på områder Tjenestesenteret ikke tilbyr veiledning på, skal de henvise dem til rett sted på NTNU slik at de får den oppfølgingen de trenger.



## Proaktiv informasjon til ledere gjennom året

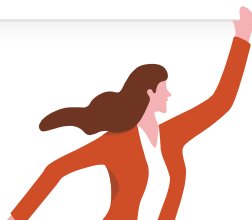
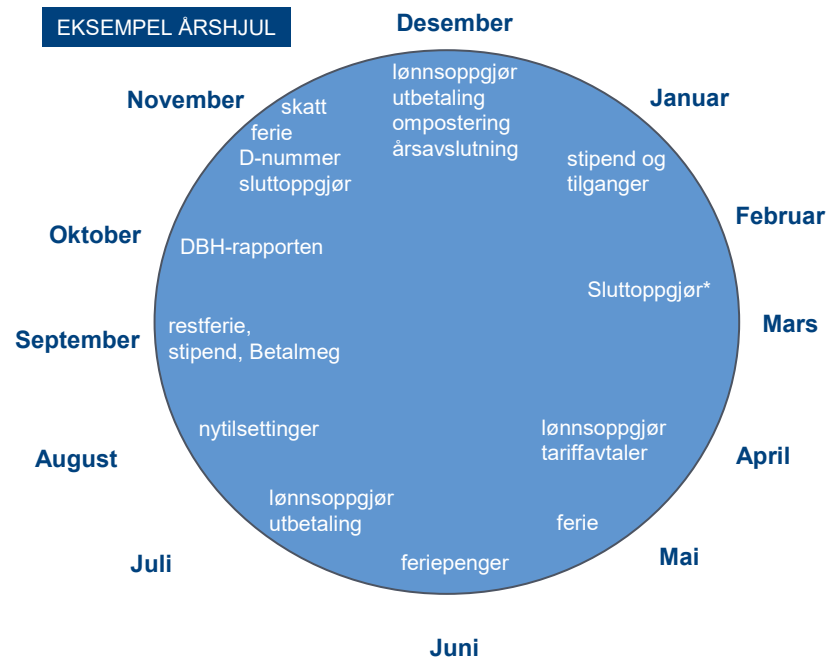
Av erfaring vet vi at enkelte lønn- og HR-oppgaver har sine høysesonger gjennom året. Det gjelder for eksempel ferieoppfølging, lønnsoppgjør, feriepenger, nytilsetninger og fratredelser.

For å hjelpe lederne med å være i forkant av slike oppgaver, har Tjenestesenteret et årshjul for info til ulike målgrupper. Vi vil også tilby fagkaféer for HR-medarbeidere og ledere om enkelte tema gjennom året.

Til høyre ser dere **eksempel på årshjul** med noen tema.

*Det er ikke ei komplett liste over informasjonstiltak.*

*Årshjulet vil oppdateres kontinuerlig.*



# 6

## KPIer

Hva er en KPI  
Brukerstøtte  
Saksbehandling  
Nyansettelser  
Utbetaling av reiseregninger

# Hva er en KPI?

- **Key Performance Indicator (KPI)** er nøkkeltall som en virksomhet måler på for å få en indikasjon på hvordan virksomheten presterer
- Det er i versjon 1.0 valg å måle tilgjengelighet brukerstøtte på telefon.
- Hvilke KPI-er det vil bli målt på kan endres, og det kan legges på flere nøkkeltall etter hvert
- KPI-ene kan forstås som en forpliktelse fra Tjenestesenteret, men fungerer også en viktig forventningsavklaring mellom Tjenestesenteret og enhetene som mottar tjenestene
- Rapporter tas ut kvartalsvis og deles fortløpende i statusmøter med respektive enheter. Ved avvik fra målene vil Tjenestesenteret sette inn tiltak for å opprettholde/nå servicenivå.
- Registrering av nyansettelser, besvarelse av sak i NTNU hjelp, utbetaling av utlegg/reiseregning og kontrakter i TOA vil prioriteres i kommende versjoner om systemløsningen og uttak av rapporter legger til rette for dette. Disse vurderes som viktige både for ansatte, enhetene og Tjenestesenteret.



# Målinger på brukerstøtte telefon



En viktig del av Tjenestesenterets oppgaver er å gi brukerstøtte til organisasjonen. Det vil derfor være KPI knyttet til brukerstøtte via telefon.

**Gjennomsnittlig ventetid på telefon skal ikke overstige 60 sekunder innenfor åpningstiden.**

Tjenestesenteret vil ta ut rapporter for å måle om de har klart å levere på dette målet, og dette vil gjøres kvartalsvis.

# Planlagte målinger 2024/2025



- NTNU Hjelp
- Målinger på saksbehandling
- Nyansettelser
- Utbetaling av reiseregninger



# 7

# Håndtering av avvik

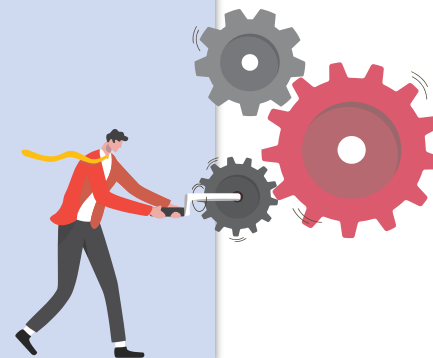
Håndtering og eskalering av avvik

## Korrekt håndtering av avvik som oppstår

Denne serviceavtalen har hatt til hensikt å tydeliggjøre hvilke tjenester som leveres fra Tjenestesenteret for lønn og HR ved NTNU. Som dere har sett i denne avtalen så har Tjenestesenteret mange oppgaver og mye ansvar. Dersom det oppstår avvik på disse tjenestene er det viktig at organisasjonen vet hvordan dette skal håndteres, og det er det dette kapittelet forsøker å tydeliggjøre.

Hva som defineres som avvik, og hvordan avvik skal håndteres er definert i dette avsnittet. Vedlagt ligger også informasjon om hvordan Tjenestesenteret håndterer tekniske feil, samt hva vi har definert som forskjellen på feil og mangler.

Avslutningsvis ligger det ved en oppsummering over Tjenestesenterets oppgaver og ansvarsområder.



# Avvikshåndtering

## Hva er et avvik?

I denne avtalen definerer vi avvik som tilfeller der Tjenestesenteret ikke leverer tjenester på nivået beskrevet i denne avtalen. Vi snakker da om saksbehandlings- eller systemfeil som gir økonomiske konsekvenser for arbeidstaker eller arbeidsgiver, eventuelt tap av omdømme for NTNU.

Avvik utenfor serviceavtalens arbeidsområde, meldes i riktige kanaler for det (f.eks. HMS, IT-sikkerhet).

## Avvik meldes via Tjenestesenterets ordinære kanaler\*

Tjenestesenteret vil håndtere avviket på lavest mulig nivå, og eskalerer saken gjennom følgende trinn ut fra sakens art og alvorlighetsgrad:



# Tjenestesenteret videreformidler informasjon om feil i DFØ sine systemer

## Tekniske feil



Planlagte og akutte driftsfeil i DFØs systemer  
Selvbetjeningsportalen, DFØ-appen, Innsikt og  
Betalmeg oppdateres på [DFØ Status \(dfo.no\)](https://dfo.no).  
Tjenestesenteret videreformidler disse som  
meldinger på Innsida og på enkelte relevante  
wikisider.

Hvis brukere ved NTNU oppdager driftsfeil,  
ta kontakt med Tjenestesenterets brukerstøtte.  
Tjenestesenteret vil da kontakte DFØ for å undersøke  
hva som gjøres med feilen.

## Avvik versus mangler

Enkelte saker som meldes inn som avvik, skyldes  
svakheter i de digitale løsningene. Tjenestesenteret  
har ikke mulighet til å forbedre det umiddelbart.  
Manglen vil tas med i det kontinuerlige arbeidet som  
pågår sammen med de andre BOTT-universitetene  
opp mot leverandør DFØ. Brukerinnspill med mulig  
forbedringsforslag via DFØ/BOTT skal sendes til  
Tjenestesenteret via skjemaet [Tilbakemeldinger](#)  
[Tjenestesenteret - NTNU Hjelp.](#)



# Oppsummering over Tjenestesenterets oppgaver og ansvarsområde

## Registrere bilag fra NTNU Hjelp ihht lover og regelverk



Nyansettelser



Sluttoppgjør



Endringer i arbeidsforhold



Forlengelser



Pensjon



Unge arbeidstakere 15-18 år



## Kvalitetssikring og oppfølging



## Gi lederstøtte på områdene som Tjenestesenteret dekker



Lønn og honorar



Reiser og utlegg



Arbidsforhold



Aktuelle lover og avtaleverk



Lønnsrefusjoner



Offentlig rapportering



Organisasjonsendringer og digital arbeidsflyt



Stipend



Alderspensjon, AFP og foreldrepermisjon



Portal og app



Ferie, fravær og arbeidstid



Systemroller og tilganger

## Kontrollere og attestere skjema ihht lover og regelverk



Permisjonssøknad



Overføring av feriedager



Godtgjørelse



Oppsigelse



Reiseregning



Utgiftsrefusjon



Time-, oppdrag og månedskontrakter



Melde inn fungeringstillegg



Flytte enkeltstilling

## Gi brukerstøtte og veiledning



TELEFON



NTNU HJELP



POST