

Tjänstebeskrivning för löne-, och pensionsadministration, systemförvaltning HR- applikationer samt Heromaservice

Tjänsteområde administrativa stödfunktionstjänster

De flesta tjänsterna är obligatoriska för alla förvaltningar inom VGR utom Heromaservice som är en konsulttjänst. Tjänsterna bygger på standardiserade processer och arbetssätt som är gemensamma för alla som nyttjar tjänsterna.

Tjänst

Löneadministration, pensionsadministration, systemförvaltning och Heroma service

Typ av överenskommelse

Ägarstyrd och tilläggstjänst- konsulttjänst- timbaserad

Förändringar sedan föregående version

Tjänstebeskrivningen är förtydligad

1. Bastjänst

1.1. Löne-, pension- och systemadministration

Löneadministrationen säkerställer att löneutbetalning sker till anställda och uppdragstagare inom överenskommen tid. För att hanteringen ska bli effektiv, enhetlig och följa rutiner använder vi ett ärendehanteringssystem via VGR Serviceportal, där alla våra kunder lägger sina ärenden till Löneservice. Underlag som ska hanteras av Löneservice behöver vara oss tillhanda senast den 8:e innevarande månad. Det som inte kommer in till den 8:e kan inte garanteras på innevarande månadsutbetalning och betalas ut på nästa månads lön.

I tjänsten ingår bland annat:

- Support och stöd till chefer, heromarapportörer och övriga medarbetare via VGR serviceportal samt telefon enligt angivna telefontider gällande lön och det personaladministrativa systemet Heroma, Komet, Maps
- Upprättande och administration av anställningsavtal
- Avsluta anställningar i Heroma på uppdrag av ansvarig chef
- Kontrollera att löneunderlag/uppgifter är enligt avtal och godkända av chef
- Kvalitetskontroller i löneprocessen, månads-, kvartals-, och årsvis
- Löpande kontroller av reseräkningar
- Återkoppla till chef, heromarapportörer och HR vid bristfälliga eller felaktiga uppgifter för lönehantering inlagda i systemet
- På begäran utfärda olika typer av intyg kopplat till anställning och lön
- Hantering av förhandlingsresultat från förvaltningar samt utbetalning av retroaktiv lön i löneöversynsprocessen
- Registrera och hantera underlag och beslut från myndigheter
- Rekvirering av arbetsgivarstöd
- Administrera arbetsgivardeklaration på individnivå till Skatteverket

- Räkna fram och fastställa föräldraledigheter utifrån gällande riktlinjer
- Informera chef när löneskuld uppstår för medarbetare samt hantering av löneskulder i samarbete med ansvarig chef
- Uppföljnings- och samarbetsmöten med kund
- Underhålla behörigheter utifrån attesterade underlag
- Ansvara för att skapa utbildningar för chefer, Heromarapportörer och HR i Heroma lönesystem
- Underhåll av uppgifter i systemet som ligger till grund för schemaläggning, ansvarsfördelning finns i ” [Vem gör vad i Heroma - Lathund \(vgregion.se\)](http://Vem.gör.vad.i.Heroma-Lathund(vgregion.se))”.
- Underhåll och förändringar i Ansvar/funktion utifrån underlag från chef
- Ekonomisk avstämning vid lönekörning.

1.2. Pensionsadministration

- Pensionsadministrationen lämnar information om tjänstepensionen och löneväxlingsprogrammet men är inte rådgivande. I den pensionsadministrativa tjänsten ingår:
- Tolkning och tillämpning av pensionsavtal, pensionsbestämmelser, löneväxlingsprogrammet och pensionsanknutna försäkringar
- Utredning och handläggning av pensioner enligt gällande pensionsavtal
- Information och vägledning till anställda och före detta anställda
- Support och utbildning till HR och chefer
- Handläggning av förtroendevaldas pensioner, omställningsstöd, avgångsersättning samt grupplivsärenden
- Digitala informationsträffar för anställda och förtroendevalda
- Kontrollerar, rättar och levererar olika typer av filer med anställningar, ledigheter och löner till pensionsadministratören
- Hantering av fakturor om pensionskostnader och alternativa pensionslösningar

- Levererar bokföringsunderlag och redovisning av pensionsskuld till Moderförvaltning
- Driver och arbetar i olika förbättringsprojekt tillsammans med pensionsadministratören
- Hantering av incidenter med systemleverantören och pensionsadministratören
- Kontaktar myndigheter och samarbetar med andra arbetsgivare

1.3. Systemförvaltning

Systemförvaltningen utvecklar och förvaltar personalstödsystemen Heroma, Maps, Komet och integrationen mellan Heroma- TimeCare Pool, e-Passi samt Personalarkiv, KIV och Lärportalen.

I systemförvaltningen ingår att för ovan system:

- Ansvara för underhåll av tabeller och styrningar samt se till att systemen har rätt grundinställningar utifrån gällande lagar och avtal
- Ge stöd och support i systemen och kring nya versioner och uppdateringar i de system vi förvaltar
- Ansvara för utveckling och förvaltning i alla systemen vi förvaltar utifrån behov från verksamheten och lagkrav & regionala krav
- Hantera incidenter, ansvara för tester vid fel och versionsuppdateringar
- Underhåll och förändringar av organisationsstruktur enligt underlag från chefer, så som skapa nya chefsled
- Ha dialog gällande systemen med systemleverantörer samt med övriga samarbetspartners inom och utanför VGR
- Skapa nya behörighetsroller i systemen vid behov
- Säkerställa och underhålla masterdata samt integrationer från KIV, Heroma och Lärportalen
- Informationssäkerhet – vi säkerställer att hanteringen av kompetensdata sker enligt GDPR och VGR:s riktlinjer för informationsklassning

- Ansvara för att bygga och registrera förändringar i organisationsträdet Heroma utifrån beställning via VGR serviceportal
- Vi stöttar ägaren (koncernstab HR) vid behov med framtagning av data och fördjupad information vid analys

1.4. Tillgänglighets- och servicenivå

Löneservice nås via VGR Serviceportal dygnet runt där ett ärende läggs till Löneservice via de formulär som finns. Andra kontaktvägar är telefonsupport, samt vid enstaka behov post. Kontaktuppgifter finns på intranätet.

2. Tilläggstjänst

Löneservice arbetar med standardiserade processer för alla förvaltningar. Det övergripande målet för VGR är att gemensamma rutiner och processer ska utvecklas och att egna lösningar för förvaltningar ska undvikas.

Om behov uppstår av tjänster som inte omfattas av den ordinarie tjänstebeskrivningen, kan dessa beställas separat efter kontakt med områdeschef för Löneservice. Tilläggstjänster tillhandahålls efter överenskommelse och debiteras enligt gällande timpris.

Löneservice förbehåller sig även rätten att debitera för insatser som uppstår till följd av avvikelser från överenskomna rammar, även om dessa identifieras av Löneservice utan föregående beställning. Sådana insatser hanteras enligt samma principer för timdebitering och föregås av en överenskommelse med beställaren.

Övriga data eller statistik kan beställas via VGR serviceportalen och hanteras enligt timpris för extra tjänster.

Lokala avtal **kan endast tecknas av förhandlingschef på Koncernstab HR** och inte av Löneservice. Systemförvaltningen bör rådfrågas inför nytt lokalt avtal. Nya avtal sänds när de är klara till Löneservice för hantering. Vid uppsägning av lokala avtal ska både förhandlingschef och Löneservice informeras.

2.1. Heromaservice

Tjänsten innehåller fortlöpande chefsstöd i Heroma och stöd till anställd. Vi kan erbjuda Heromarapportör på distans inklusive semesterbemanning.

Tjänsten är en konsulttjänst och finns för de verksamheter som skriver avtal och köper tjänsten.

I tjänsten ingår:

- Hantera arbetsförändringar och frånvaro
- Följa upp signaler på felstämplingar
- Godkänna sjukfrånvaro gällande enstaka dagar
- Lägga in schema/schemaförändringar efter underlag från chef/administratör
- Hjälpa till att lägga schema för nyanställda samt avsluta schema och saldo vid avslut av anställning
- Boka in arbetspass (efter stämplingar i Kom & Gå) för timanställda
- Ta ut olika rapporter vid förfrågan
- Chefsstöd i olika frånvaro- och arbetsförändringsprocesser, schema och rapporter
- Chefsstöd i det löneförberedande arbetet
- Enklare Support till medarbetare i Självservice ”Heroma Webb” och ”Kom&Gå”
- Telefonsupport för kunderna
- Anpassningar i tjänsten för att passa varje enskild kund görs när avtalet skrivs.

3. Styckavropstjänst

4. Kvalitetssäkring

4.1. Upplevd kvalitet:

Möten med kundrepresentanter sker regelbundet på Löneservice initiativ eller enligt önskemål från kund. Kundundersökning genomförs vid behov.

4.2. Produktivitet:

- Servicegrad i telefonsupporten. Måltal: 85 % av samtalen ska besvaras inom 3 minuter.
- Anställningsavtal upprättas inom två arbetsdagar efter att Löneservice fått underlaget från HR under förutsättning att inga ändringar behöver göras.
- Återkoppling på ärenden som kommer in i via VGR Serviceportal sker inom en arbetsdag
- Intyg hanteras inom fem arbetsdagar beroende på karaktär

5. Avvikelse och reklamationer

Avvikelse gällande Löneservice tjänster läggs in i MedControl Pro samt kommuniceras med områdeschef eller berörd enhetschef på Löneservice.

Eventuella felaktigheter och avvikelse hanteras skyndsamt av Löneservice. Klagomål på tjänsten eller andra frågor funderingar gällande leverans av Löneservice tjänster hanteras av områdeschef eller berörd enhetschef.

6. Övrigt

Förvaltningen som använder tjänsterna åtar sig att:

- Registrera ärenden i VGR Serviceportal. Alternativt det personaladministrativa systemet enligt beslutat gränssnitt, dokumentet "Vem gör vad i Heroma".
- Utföra kontroller enligt beslutat dokument "Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen. Dokumentet finns på Intranätet.
- Chefer **ska** signera utanordningslistan varje månad i Heroma webb, påminnelse kommer via mejl och in Heroma webb.
- Säkerställa att lönegrundande uppgifter är korrekta och leverera material enligt av ägaren beslutad tidplan för löneutbetalning
- Säkerställa att chefer håller sig uppdaterade med förändringar som sker i Heroma och att cheferna attesterar och godkänner ärenden i god tid inför lönekörning

- Förhandlingsresultat vid löneöversyn ska vara Löneservice tillhanda senast den 5:e i månaden för garanterad utbetalning innevarande månad- vid avvikelser tillkommer en timdebitering för extra arbete och ev. övertid
- Skyndsamt rapportera till Löneservice om något inte anses vara korrekt
- Vid organisationsförändringar: Involvera Löneservice omgående och underlag inför förändringar ska vara Löneservice tillhanda minst två månader innan omorganisationen träder i kraft. Underlag och beställning ska ske i VGR Serviceportal
- Aktivt tillse att rätt chefer ligger kopplade i ansvar/funktion
- Löpande anmäla nya eller förändringar av behörigheter hos förvaltningens användare av det personaladministrativa systemet
- HR ska kontrollera och kvalitetssäkra anställningsunderlagen innan de sänds till Löneservice
- Utse kontaktpersoner för Löneservice olika tjänster
- Utse kontaktpersoner inom HR för respektive förvaltning angående de pensionsadministrativa tjänsterna

Löneservice samarbetar med ansvariga på Koncernstab HR för att vara uppdaterade på avtalsförändringar eller andra justeringar som kan påverka löneprocessen. Syftet är också att tillsammans utveckla tjänsterna så de tillgodoser Västra Götalandsregionens gemensamma behov.

Relaterade dokument

[Förvaltningens kontroller i löneprocessen - Lathund \(vgregion.se\)](#)

[Vem gör vad i Heroma - Lathund \(vgregion.se\)](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Tjänstebeskrivning

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Stödtjänster och regional samordning, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Karin Holmberg, (karho43), Områdeschef

Granskad av: Karin Holmberg, (karho43), Områdeschef

Godkänd av: Marie Smedbro, (marsm14), Regionområdeschef

Dokument-ID: SFSS11840-717006030-135

Version: 5.0

Giltig från: 2025-12-16

Giltig till: 2026-12-31