Service Level Agreement (SLA)

mellom økonomiavdelingen og øvrige enheter ved NTNU for utførelse av fellestjenester innenfor økonomiområdet

Innholdsfortegnelse

1 Generell informasjon 3
1.1 Hensikt 3
1.2 Overordnet beskrivelse av tjenesteomfang 3
1.3 Vedlikehold av SLA 3
2 Ansvar for inngående fakturabehandling (bestilling til betaling) 4
3 Ansvar for utgående fakturering (ordre til innbetaling) 5
4 Ansvar i lønnprosessen 6
4.1 Fastlønn 6
4.2 Timelønnede 7
4.3 Oppdragstakere 7
4.4 Andre lønnsoppgaver 8
5 Andre oppgaver innenfor økonomiområdet 9
5.1 Vedlikehold av brukertilganger økonomisystem 9
5.2 Oppdatering av diverse regnskapsdata 9
6 Kommunikasjon med Økonomiavdelingen 10
6.1 Daglig kommunikasjon med økonomiavdelingen 10
6.1.1 Innsida (0. linje) 10
6.1.2 Servicesenter for økonomi (1. linje) 10
6.1.3 Fagpersoner i økonomiavdelingen (2. linje) 11
6.1.4 Dedikerte kontaktpersoner (3. linje) 11
6.2 Responstider 11
6.3 Eskalering av avvik 12
7 Mål for tjenestenivå og KPIer 12
7.1 Servicegrad 12
7.2 Tjenestekvalitet 13
7.3 Effektivitet 13
8 Versjonslogg 14

1 Generell informasjon

1.1 Hensikt

Hensikten med denne tjenestenivåavtalen (SLA) er å skape en felles forståelse mellom økonomiavdelingen og de ulike enhetene ved NTNU for utførelse av fellestjenester innenfor økonomiområdet. Denne SLAen skal:

- Gi en overordnet beskrivelse av de fellestjenestene som leveres fra økonomiavdelingen
- Tydeliggjøre ansvaret økonomiavdelingen og de ulike enhetene ved NTNU har i utførelsen av disse tjenestene
- Kvantifisere tjenestenivå og forventninger til kvalitet på fellestjenester, samt forutsetninger for oppnåelse av målsatt tjenestenivå
- Styrke kommunikasjonen mellom økonomiavdelingen og deres brukere, ved å tydeliggjøre kommunikasjonslinjer og mål for responstid

1.2 Overordnet beskrivelse av tjenesteomfang

Denne SLAen omfatter de oppgavene som utføres av økonomiavdelingen ved NTNU. Dette omhandler i all hovedsak følgende tjenester:

- Behandling og utbetaling av lønn for fastlønnede, timelønnede og oppdragstakere
- Behandling av inngående fakturaer (fra bestilling til betaling)
- Behandling av utgående fakturaer (fra ordre til innbetaling)
- Tilgangsstyring og vedlikehold av regnskapsdata
- Service og brukerstøtte

Nærmere beskrivelse av disse tjenestene og tilhørende ansvarsdeling er nærmere beskrevet i de påfølgende kapitlene.

1.3 Vedlikehold av SLA

SLAen skal oppdateres fortløpende ved behov og til enhver tid gjenspeile den faktiske arbeidsdelingen mellom økonomiavdelingene og de ulike enhetene ved NTNU. Personen som er oppført som dokumenteier under er ansvarlig for å sikre at dokumentet er oppdatert og kan kontaktes ved spørsmål angående innholdet i dokumentet.

Dokumenteier:	Laila Dragåsøien Seniorrådgiver ved seksjon for økonomitjenester

2 Ansvar for inngående fakturabehandling (bestilling til betaling)

Matrisen under angir de ulike partenes ansvar i prosessen bestilling til betaling.

		Fakultet/enhet						
Område	**Aktivitet**	**Vare-mottaker**	**Ansatt**	**System-rekvirent**	**Bestiller**	**BDM**	**Økonomi-avdeling**	**Frekvens**
Vedlikehold leverandør-register	Sende inn leverandørskjema ved behov for registrering ny leverandør			x	x			Løpende
	Gi beskjed ved behov for endringer i eksisterende leverandør			x	x			Løpende
	Opprette ny/endret leverandør i regnskapssystem						x	Løpende
	Opprydning i leverandørregister						x	Løpende
Bestilling	Fylle ut rekvisisjonsskjema		x					Løpende
	Vurdere behov for konkurransegjennomføring				x			Løpende
	Velge avropsmetode			x	x			Løpende
	Registrere anmodning i bestillingssystemet			x	x			Løpende
	Kontrollere kontering og attestere anmodning fra systemrekvirent				x			Løpende
	Påføre kontering og utføre attestasjon av anmodning				x			Løpende
	Godkjenne og sende bestilling til leverandør					x		Løpende
Haste-bestilling og rekvisisjons-kjøp	Be om rekvisisjon		x					Løpende
	Fylle ut rekvisisjonsskjema og vurdere behov for BDM godkjennelse			x	x			Løpende
	Kjøp av vare/tjeneste fra leverandør		x					Løpende
	Kontrollere rekvisisjon mot kvittering			x	x			Løpende
	Opprette anmodning og sende til godkjenning				x			Løpende
	Godkjenne bestilling					x		Løpende
Ordre-bekreftelse	Kontroll av mottatt ordrebekreftelse			x	x			Løpende
	Melde fra om eventuelle avvik mellom bestilling og ordrebekreftelse			x	x			Løpende
Varemottak	Kontroll av mottatt gods og melde fra om mottak til systemrekv./bestiller	X						Løpende
	Varsle leverandør om eventuelle avvik			x	x			Løpende
	Kontroll av mottatt vare			x	x			Løpende
	Arkivere pakkseddel			x	x			Løpende
	Registrere varemottak i bestillingssystem			x	x			Løpende
Inngående faktura-behandling	Videresende feiladresserte fakturaer til NTNUs felles faktura-mailadresse	X	x	x	x			Løpende
	Påføre manglende grunnlagsdata og sende på fakturaflyt						x	Løpende
	Oppfølging av avvik mot bestilling			x	x			Løpende
	Kontering og attestasjon av faktura uten automatisk match (ikke forhåndsbestilt eller avviker fra bestilling)				x			Løpende
	Godkjenning av faktura uten automatisk match (ikke forhåndsbestilt eller avviker fra bestilling)					x		Løpende
Behandling av purringer /inkasso-varsel	Oppfølging av purring/inkassovarsel ved manglende koststed						x	Løpende
	Innhente manglende faktura/informasjon fra leverandør				x			Løpende
	Påse at purring/inkassovarsel blir ferdigbehandlet				x			Løpende

Remittering	Utarbeide betalingsforslag og sende til bank						x	Tre ggr/uke
	Godkjenne betalingsfil i bank						x	Tre ggr/uke
	Overføre mottaksretur og avregningsretur til regnskapssystem og følge opp avviste betalinger						x	Tre ggr/uke
Avstemming og reskontro	Avstemming av leverandørreskontro						x	Månedlig
	Oppfølging av åpne poster mot leverandør						x	Løpende
	Avstemming av mva på import av varer fra utland						x	Terminvis
	Besvare saldoforespørsler fra leverandører						x	Løpende
	Oppfølging av fakturaer på flyt						x	Månedlig
Opplæring, bruker-støtte og utvikling	Opplæring av nye bestillere i bestillerrollen (tre-dagers kurs)						x	Årlig
	Opplæring i system (tre-timers tastekurs)						x	Ved behov
	En-til-en opplæring av bestillere (behovsprøvd)						x	Ved behov
	Prosessutvikling internt hos NTNU og sammen med BOTT						x	Løpende

3 Ansvar for utgående fakturering (ordre til innbetaling)

Matrisen under angir de ulike partenes ansvar i prosessen for utgående fakturering og kundereskontro (fra ordre til innbetaling).

Område	Aktivitet	Ansvarlig fakultet/enhet	Økonomi-avdeling	Ekstern leverandør	Frekvens
Vedlikehold kunderegister	Gi beskjed om behov for ny/endret kundedata	x			Ved behov
	Registrere ny/endret kunde i regnskapssystem		x		På forespørsel
Utgående fakturering	Inngå avtale med kunde om ordre	x			Ved behov
	Sende ordregrunnlag/kreditnotagrunnlag	x			
	Produsere faktura/kreditnota		x		På forespørsel
	Distribuere faktura/kreditnota		x		På forespørsel
Utgående fakturering av eksterne prosjekter (Maconomy)	Opprette faktura i Maconomy	x			Ved behov
	Lage kreditnotagrunnlag	x			På forespørsel
	Utstede og distribuere faktura og kreditnota i Maconomy		x		På forespørsel
Oppfølging av kundereskontro	Bokføring av innbetaling		x		Daglig
	Utsending av purring		x		Ukentlig
	Overføring til inkasso		x		Hver 2. uke
	Inkassoinnkreving			x	Løpende
	Avstemming av kundereskontro		x		Månedlig
	Håndtering av kundeforespørsler		x		På forespørsel

4 Ansvar i lønnprosessen

Dette kapittelet gir en oversikt over ansvarsforholdet mellom økonomiavdelingen og fakultetene/enhetene for behandling og utbetaling av lønn/honorarer til fastlønnede, timelønnede og oppdragstakere. Ved usikkerhet knyttet til forskjellen mellom fastlønnede, timelønnede og oppdragstakere, henvises det til *Veileder for oppdragstakeravtaler* tilgjengelig på Innsida.

Ansvarsfordelingen er basert på beste praksis, der MinTid benyttes til registrering av timer og overtid for fast- og timelønnede.

4.1 Fastlønn

Matrisen under angir ansvarsfordelingen mellom partene innenfor fastlønnsområdet.

		Fakultet/enhet				
Område	**Aktivitet**	**Ansatt**	**Ansvarlig fakultet/ enhet**	**BDM**	**Økonomi-avdeling**	**Frekvens**
Arbeidsavtale fastlønn	Inngå arbeidsavtale		x			Løpende
	Registrere ansatt i lønnssystemet		x			Løpende
	Kontrollere opplysninger og aktivere ansattforhold i lønnssystem				x	Løpende
	Registrere endringer i ansattforhold i lønnssystem		x			Løpende
	Avslutte arbeidsforhold i lønnssystem		x			Løpende
	Registrere og utbetale eventuelt sluttoppgjør				x	Månedlig
Faste og variable tillegg (eksternt finansierte prosjekt, elkom, mm.)	Inngå avtale om fast/variabel tillegg		x			Løpende
	Fylle ut og sende inn skjema for variabel tilleggslønn i lønnssystem		x			Løpende
	Godkjenne tilleggslønn			x		Månedlig
	Utbetale tilleggslønn				x	Månedlig
Utbetaling av overtid og mertid	Registrere betalbar overtid i lønnssystem	x				Månedlig
	Godkjenne overtid i lønnssystem			x		Månedlig
	Utbetale overtid				x	Månedlig
Utbetaling av lønnsforskudd	Fylle ut skjema i lønnssystem		x			Løpende
	Godkjenne lønnsforskudd i lønnssystem			x		Løpende
	Kontrollere og utbetale lønnsforskudd				x	Ukentlig
Reiseregning, utlegg og kjørebok	Registrere og sende reiseregning/utlegg/kjørebok i lønnssystem	x				Løpende
	Kontrollere reiseregning/utlegg/kjørebok med bilag i lønnssystem				x	Løpende
	Godkjenne reiseregning/utlegg/kjørebok i lønnssystem			x		Løpende
	Utbetale reiseregning/utlegg/kjørebok				x	2 ganger/mnd.
Forskudd forskertermin og reise	Fylle ut elektronisk skjema på Innsida	x				Løpende
	Kontroll av reiseforskuddsskjema i Ephorte				x	Løpende
	Godkjenning av skjema i Ephorte			x		Løpende
	Utbetaling av reiseforskudd				x	2 ganger/mnd.

4.2 Timelønnede

Matrisen under angir ansvarsfordelingen mellom partene innenfor timelønnsområdet.

		Fakultet/enhet				
Område	**Aktivitet**	**Ansatt**	**Ansvarlig fakultet/ enhet**	**BDM**	**Økonomi-avdeling**	**Frekvens**
Arbeidsavtale timelønnede	Inngå arbeidsavtale		x			Løpende
	Registrere ansatt i lønnssystem				x	Løpende
	Kontrollere opplysninger og aktivere ansattforhold				x	Løpende
	Registrere endringer i ansattforhold i lønnssystem		x		x	Løpende
	Avslutte arbeidsforhold i lønnssystem		x			Løpende
	Registrere og utbetale eventuelt sluttoppgjør				x	Månedlig
Utbetaling av timelønn	Registrere og sende inn timeliste i lønnssystem	x				Månedlig
	Kontrollere timeliste i lønnssystem		x			Månedlig
	Godkjenne timeliste i lønnssystem			x		Månedlig
	Utbetale timelønn				x	Månedlig
Utbetaling av overtid	Registrere betalbar overtid i lønnssystem	x				Månedlig
	Kontroll av registrert overtid i lønnssystem		x			Månedlig
	Godkjenne overtid i lønnssystem			x		Månedlig
	Utbetale overtid				x	Månedlig
Utbetaling av lønnsforskudd	Fylle ut skjema for lønnsforskudd i lønnssystem		x			Løpende
	Godkjenne lønnsforskudd i lønnssystem			x		Løpende
	Kontrollere og utbetale lønnsforskudd				x	Ukentlig
Reiseregning, utlegg og kjørebok	Registrere og sende reiseregning/utlegg/kjørebok i lønnssystem	x				Løpende
	Kontrollere reiseregning/utlegg/kjørebok med bilag i lønnssystem				x	Løpende
	Godkjenne reiseregning/utlegg/kjørebok i lønnssystem			x		Løpende
	Utbetale reiseregning/utlegg/kjørebok				x	2 ganger/mnd

4.3 Oppdragstakere

Matrisen under angir ansvarsfordelingen mellom partene ved utbetaling av honorarer til oppdragstakere.

		Fakultet/institutt				
Område	**Aktivitet**	**Oppdrags-taker**	**Ansvarlig fakultet/ enhet**	**BDM**	**Økonomi-avdeling**	**Frekvens**
Inngå oppdragsavtale	Inngå oppdragsavtale		x			Løpende
	Registrere oppdragstaker i lønnssystem				x	Løpende
	Kontrollere opplysninger og aktivere ansattforhold				x	Løpende
Utbetaling av honorar norske oppdragstakere	Registrere honorar til utbetaling i lønnssystem				x	Løpende
	Godkjenne honorar til utbetaling i lønnssystem			x		Løpende
	Utbetale honorar oppdragstaker				x	2 ganger/mnd

Utbetaling av honorar utenlandske oppdragstakere	Registrere godkjent honorar til utbetaling i lønnssystem				x	Løpende
	Utbetale honorar oppdragstaker				x	2 ganger/mnd
Reiseregning norske oppdrags-takere	Fylle ut manuelt skjema reiseregning og sørge for innsending	x	x			Løpende
	Gi råd og veiledning for utfylling				x	Løpende
	Kontrollere og registrere reiseregning lønnssystem				x	Løpende
	Godkjenne reiseregning i lønnssystem			x		Løpende
	Utbetale reiseregning				x	2 ganger/mnd
Reiseregning utenlandske oppdragstakere	Fylle ut manuelt skjema reiseregning og sørge for innsending	x	x			Løpende
	Gi råd og veiledning for utfylling				x	Løpende
	Godkjenning av manuell reiseregning			x		Løpende
	Kontroll av manuell reiseregning				x	Løpende
	Utbetaling av manuell reiseregning				x	Løpende
Personlige utlegg norske og utenlandske oppdragstakere	Sende utleggsskjema til oppdragstaker med ferdig utfylt kontering		x			Løpende
	Fyller ut og sender inn utleggsskjema	x			x	Løpende
	Gi råd og veiledning for utfylling				x	Løpende
	Kontroll av utfylt skjema hos bestiller i Basware		x			Løpende
	Godkjenne utleggsskjema i Basware			x		Løpende
	Utbetaling av utlegg				x	Løpende

4.4 Andre lønnsoppgaver

Matrisen under angir ansvarsfordelingen mellom partene for andre type oppgaver som ikke er omfattet av kapittel 3.1-3.3.

	Fakultet/institutt				
Aktivitet	**Ansatt/Oppdragstaker**	**Ansvarlig fakultet/ institutt**	**BDM**	**Økonomi-avdeling**	**Frekvens**
Kommunikasjon og oppfølging av eksterne systemleverandører				x	Ved behov
Rapportering til eksterne tredjeparter (A-melding, SPK, etc.)				x	Løpende
Opplæring av brukere og ledere i lønnssystem og rutiner				x	Ved behov
Yte faglig rådgivning innenfor lønnsområdet (skatt, trygd, selvstendig næringsdrivende, etc.)				x	Ved behov

Merk at Bluegarden (ekstern leverandør) er ansvarlig for alle utbetalingene på lønnsområdet. Oppfølging og kommunikasjon mot Bluegarden gjøres av økonomiavdelingen.

5 Andre oppgaver innenfor økonomiområdet

Dette kapittelet gir en oversikt over ansvarsfordelingen for andre oppgaver utført av økonomiavdelingen som ikke omfattes av kapittel 2-4.

5.1 Vedlikehold av brukertilganger økonomisystem

Matrisen under angir ansvarsfordelingen mellom partene for vedlikehold av brukertilganger til økonomisystemene.

Område	Aktivitet	Ansvarlig fakultet/ enhet	Økonomi-avdeling	Frekvens
Tilgangsstyring økonomi- og lønnssystemer*	Sende signert forespørsel om tilgang	x		Løpende
	Kontroll av tilgang		x	Løpende
	Registrering av tilgang		x	Løpende
	Melde inn avslutning av tilgang	x		Løpende
	Vedlikehold av tilganger		x	Løpende

**Unntak for Oracle, der vedlikehold av tilganger til systemer gjøres av IT-avdeling/ekstern leverandør.*

5.2 Oppdatering av diverse regnskapsdata

Matrisen under angir ansvarsfordelingen mellom partene for oppdatering av ulik regnskapsdata i økonomisystemet.

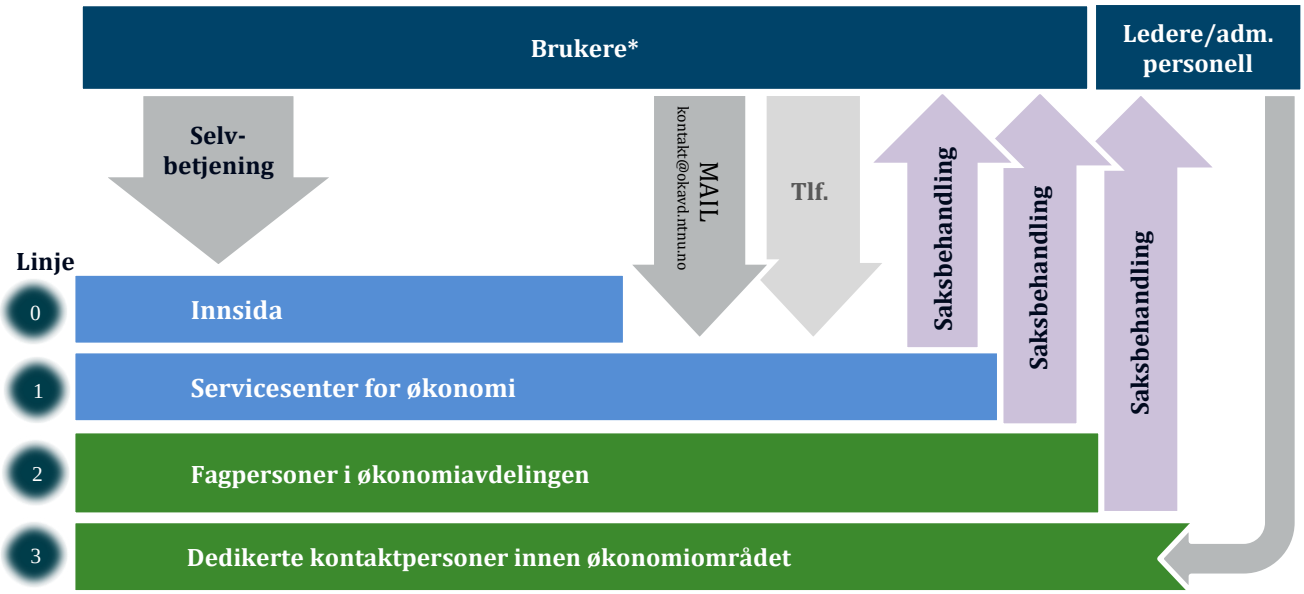
Område	Aktivitet	Ansvarlig fakultet/ enhet	IT-avdeling (systemforv.)	Økonomi-avdeling	Frekvens
Innlesing av budsjett i regnskaps-system	Oppsett av årlig budsjett i egen mal	x			Årlig
	Teknisk oppsett av årlig budsjett i regnskapssystem		x		Årlig
	Innlesing av årlig budsjett i regnskapssystem			x	Årlig
Omdisponering av bevilgninger stipendiater og postdok	Oppdatere regneark over strategiske rekrutteringsstillinger			x	Løpende
	Budsjettere stipendiater og postdok i egen mal			x	Månedlig
	Overføre til regnskapssystem og inntektsføre bevilgninger			x	Månedlig
Vedlikehold av interne prosjekt i OA	Gi beskjed ved behov for opprettelse/endring av internt prosjekt	x			Løpende
	Opprette/endre prosjektopplysninger i regnskapssystem			x	På forespørsel
	Fylle ut skjema for avslutning av internt prosjekt	x			Løpende
	Bokføre sluttpostering i regnskapssystem			x	På forespørsel
	Avslutte prosjekt i regnskapssystem			x	På forespørsel
Vedlikehold av eksterne prosjekt i Maconomy	Opprette prosjekt i Maconomy	x			Løpende
	Endre prosjektopplysninger i Maconomy	x		x	Løpende
	Påføre "ja" for avslutning av prosjekt i Maconomy	x			Løpende
	Avslutte prosjekt i Maconomy			x	Løpende
	Bokføre sluttpostering i regnskapssystem			x	Løpende
Vedlikehold av analysekoder	Gi beskjed om behov for opprettelse/endring av analysekoder	x			Løpende
	Opprette/endre analysekoder i regnskapssystem			x	Løpende

6 Kommunikasjon med Økonomiavdelingen

Dette kapittelet beskriver de ulike kanalene for kommunikasjon med Økonomiavdelingen, samt tilhørende mål for responstider for ulike type henvendelser.

6.1 Daglig kommunikasjon med økonomiavdelingen

Figuren under beskriver de daglige kommunikasjonskanalene mellom brukere, administrativt personell og økonomiavdelingen.



**Med brukere menes her alle faste og midlertidige ansatte, oppdragstakere, studenter og andre som på ulikt vis har behov for informasjon eller tjenester fra økonomiavdelingen.*

6.1.1 Innsida (0. linje)

Innsida skal være det viktigste selvbetjeningsverktøyet for økonomiavdelingens brukere som ønsker å innhente nødvendig informasjon innen økonomiområdet. Servicesenteret for økonomi er ansvarlig for å oppdatere Innsida og det jobbes kontinuerlig med å forbedre kvaliteten på informasjonen.

6.1.2 Servicesenter for økonomi (1. linje)

Servicesenteret for økonomi er første kontaktpunkt for brukere som har behov for å komme i kontakt med økonomiavdelingen for spørsmål innenfor økonomiområdet. Ved behov for ytterligere assistanse, vil ansatte ved servicesenteret delegere henvendelsen videre via saksbehandlingssystemet til respektive fagpersoner i økonomiavdelingen.

Servicesenteret kan per september 2017 nås per mail til en felles mailadresse (kontakt@okavd.ntnu.no). Dette er den foretrukne kommunikasjonskanalen og skal som hovedregel

benyttes for alle spørsmål og henvendelser innenfor økonomiområdet. Det vil i løpet av senhøsten 2017 etableres en servicetelefon for variabel lønn og reise som supplement til mailadressen.

6.1.3 Fagpersoner i økonomiavdelingen (2. linje)

Fagpersoner i økonomiavdelingen fungerer som 2-linje og bidrar til å løse de henvendelser som ansatte ved servicesenteret ikke har kompetanse eller mulighet til å løse. Dette inkluderer både praktiske spørsmål og fagrådgivning innenfor regnskap, lønn og skatt. Disse sakene vil derfor bli delegert videre i saksbehandlingssystemet av ansatte ved 1-linje, etter at henvendelsen er sendt til kontakt@okavd.ntnu.no. Ved løst sak eller behov for oppklaringer vil fagpersonene ta direkte kontakt med bruker.

6.1.4 Dedikerte kontaktpersoner (3. linje)

Ledere og administrativt personell ved hvert fakultet vil ha en egen dedikert kontaktperson innen lønnsområdet som kan kontaktes ved behov. Dette kommer som et tillegg til Servicesenter for økonomi og skal bidra til å skape kontinuitet i samarbeidet mellom fakultet og økonomiavdelingen, samt gi nøkkelpersoner ved fakultetene et ekstra kontaktpunkt for lønnsrelaterte henvendelser.

6.2 Responstider

Alle henvendelser som sendes til mailadressen kontakt@okavd.ntnu.no vil automatisk bli besvart med en bekreftelse på at henvendelsen er mottatt, samt informasjon om tildeling av saksnummer.

Det jobbes mot at henvendelser til denne adressen skal ha følgende responstider:

Type sak	Beskrivelse	Mål for responstid
Feil eller mangler med høy viktighet	• Større feilutbetalinger eller manglende lønnsutbetalinger • Behov for registrering av ny/endret leverandør for bestillingssystem	Tre timer innenfor ordinær arbeidstid
Feil eller mangler med middels viktighet	• Feil/mangler med påvirkning på månedlig lønnsutbetaling • Feil/mangler med påvirkning på påfølgende remittering av fakturaer	Én virkedag
Ordinære henvendelser	• Øvrige henvendelser	Tre virkedager

6.3 Eskalering av avvik

Ved behov for eskalering av saker utover vanlig saksgang, kan følgende mailadresse benyttes:

tilbakemelding@okavd.ntnu.no

Denne skal kun benyttes i tilfeller der man enten opplever å ikke få tilbakemelding på innsendt henvendelse, eller ønsker å gi en direkte tilbakemelding om feil eller manglende tilfredshet ved tjenester.

Mål for tjenestenivå og KPIer

I dette kapittelet presenteres et utvalg av prestasjonsindikatorer (Key Performance Indicators - KPI) og tilhørende mål for tjenestenivå innenfor hvert tjenesteområde. KPIene vil måles jevnlig i henhold til oppgitt måleperiode og resultatene vil bli gjort tilgjengelig på Innsida.

KPIene er inndelt i følgende tre kategorier:

- Servicegrad – generell tilfredshet og brukerstøtte
- Tjenestekvalitet – kvalitet for de enkelte tjenesteområdene
- Effektivitet – effektivitet/ressursbruk for de enkelte tjenesteområdene

6.4 Servicegrad

Tabellen under angir KPIer og mål for servicegrad for de ulike tjenesteområdene.

Tjeneste-område	KPI	Måles i	Målsatt tjeneste-nivå	Forutsetning for målsatt tjenestenivå	Målemetode	Måle-periode	Bakgrunn for valg av KPI
Alle	Tilbakemelding på overordnet tilfredshet ved tjenestene	Score 1-10	> 7	IA	Gjennomsnittet av svarene på spørsmålet om overordnet tilfredshet i spørreundersøkelse	Årlig	*Måler overordnet tilfredshet ved tjenestene*
	Gjennomsnittlig responstid på henvendelser i HPSM	Virkedager	3	Henvendelser sendes til kontakt@okavd.ntnu.no	*Må defineres i henhold til hvilke rapportmuligheter man har i systemet*	Kvartal	*Måler evne til å respondere på henvendelser og måloppnåelse opp mot ønsket responstid iht. SLA*
	Antall skriftlig henvendelser mottatt i HPSM	Antall saker	Reduksjon fra tidligere måned	Henvendelser sendes til kontakt@okavd.ntnu.no	Totalt antall innkomne saker i måleperioden	Kvartal	*Måler eventuell sammenheng mellom forbedring av Innsida som selvbetjeningsportal og behovet for å ta direkte kontakt med økonomiavdelingen*

6.5 Tjenestekvalitet

Tabellen under angir KPIer og mål for tjenestekvalitet innenfor de ulike tjenesteområdene.

Tjeneste-område	KPI	Måles i	Målsatt tjeneste-nivå	Forutsetning for målsatt tjenestenivå	Målemetode	Måle-periode	Bakgrunn for valg av KPI
Inngående faktura-behandling (btb)	Andelen fakturaer merket med bestillingsreferanse, rekvisisjonsnummer eller kontrakts-nummer	%	75 %	IA	Andelen fakturaer med bestillingsreferanse, rekvisisjonsnummer eller kontraktsnummer/ Totalt antall fakturaer	Kvartal	*Indikerer evne til etterlevelse av anskaffelsesregelverk og NTNUs interne retningslinjer for bestilling*
	Andelen mottatte inkassovarsler	%	Reduksjon fra tidligere periode	IA	Antall mottatte inkassovarsler / totalt antall fakturaer for perioden	Kvartal	*Indikerer evne til å betale regninger tidsriktig*
	Tilgodebeløp i utestående kreditnotaer	Kr	Reduksjon fra tidligere periode	IA	Bokført tilgodebeløp fra leverandører ved utgangen av perioden	Månedlig	*Indikerer evne til å få refundert penger til gode fra leverandører*
Utgående faktura-behandling (oti)	Antall dager fra mottatt ordregrunnlag til fakturering	Dager	5 arbeidsdager fra mottatt ordregrunnlag	Ordregrunnlag sendes i avtalt excelformat til kontakt@okavd .ntnu.no	Gjennomsnittet for resultat av stikkprøvekontroll på 10 ordre i perioden	Kvartal	*Indikerer hvor lang tid det tar fra fakturagrunnlag er mottatt til faktura er sendt*
	Andel utsendte purringer	%	Reduksjon fra tidligere periode	IA	Antall purringer / antall utsendte fakturaer	Kvartal	*Indikerer i hvilken grad man lykkes med å få inn penger til avtalt tid*
Lønn	Siste virkedag for mottak av lønnsbilag som kommer med på månedens hovedkjøring	Virkedager	Virkedag i henhold til frist i kjøreplan for året	Lønnsbilagene leveres gjennom Paga	*Må defineres i henhold til hvilke rapportmuligheter man har i systemet*	Månedlig	*Indikerer i hvilken grad man leverer/overleverer på de fristene som er satt i årets kjøreplan*

6.6 Effektivitet

Tabellen under angir KPIer og mål for effektivitet innenfor de ulike tjenesteområdene.

Tjeneste-område	KPI	Måles i	Målsatt tjenestenivå	Forutsetning for målsatt tjenestenivå	Målemetode	Måle-periode	Bakgrunn for valg av KPI
Inngående faktura-behandling (btb)	Andelen fakturaer som matches automatisk i fakturasystem	%	60 %	IA	Antall fakturaer som matches automatisk / Totalt antall fakturaer (rapport i fakturasystem)	Kvartal	*Indikerer andelen fakturaer som behandles automatisk uten behov for manuell behandling*
	Andelen elektroniske fakturaer (EHF)	%	75 %	IA	Antall elektroniske fakturaer / totalt antall fakturaer (rapport i fakturasystem)	Halvår	*Indikerer andelen fakturaer det ikke er behov for validering av fakturainformasjon, men i stedet leses inn korrekt automatisk*

Utgående faktura-behandling (oti)	Andelen fakturaer sendt elektronisk eller per mail	%	Økning fra tidligere periode	IA	Antall fakturaer sendt elektronisk eller per mail / totalt antall utstedte fakturaer	Kvartal	*Indikerer kostnadseffektivitet i utsendelse av utgående fakturaer fra NTNU*
Lønn	Andelen ansatte som registrerer timer i MinTid	%	95% innen mars 2018	IA	Antall ansatte som registrerer timer i MinTid/Totalt antall ansatte	Månedlig	*Indikerer automatikk i registrering av timer og oppnåelse av mål om at alle skal over på elektronisk timeregistreringsløsning*

7 Versjonslogg

Versjon	Dato	Beskrivelse	Endret av
1.0	04.10.17	Endelig utkast SLA økonomiavdelingen	Eline