BPO add-on Services

Bilag 1.29
Ydelsesbeskrivelse

Version: Januar 2022

VISMA

Indhold

Indledning 3

Add-on Services 3

Kontakt til 3.part 4

Indberetning til pensions- og forsikringsselskaber 5
- SLA og tidsfrister 5

Engelsk Support 6

Udvidet afstemning 7

1st line support 8
- SLA og tidsfrister 9

Øvrige vilkår mv. 10
- Support 10
- Fakturering 10
- Opsigelse 10

Indledning

Dette er en beskrivelse af add-on Services som Visma Enterprise kan levere i tillæg til Aftalen om outsourcing af løn og HR.

Det vil fremgå af Tillæg til Aftale hvilke Services, Kunden har købt.

Add-on Services er dækket af bilag 9 Vilkår – Visma Enterprises produkter og Services i Kundens Visma Enterprise Aftale.

Add-on Services

Services:
Kontakt til 3. part
Indberetning til pensions- og forsikringsselskaber
Engelsk support
Udvidet afstemning
1st line support

Kontakt til 3.part

Visma varetager kontakt til 3. part for at afklare lønfaglige spørgsmål vedrørende f.eks. SKAT, Feriekonto, pensionsselskab og bank mv.

Ydelsen er beskrevet i skemaet nedenfor.

Ydelse	Beskrivelse
Kontakt til 3. part	Kunden kontakter Visma skriftligt via Visma Portal. Visma tager kontakt til 3. part, f.eks. SKAT, NETS, Pensionsselskab, Feriefond samt andre lønrelaterede parter. Visma varetager kontakt til 3. part for håndtering af fejlsager, korrektioner, spørgsmål mv. Visma formidler svar retur til Kunden, som foretager eventuelle rettelser og ændringer i egne systemer som følge af afklaringen. Desuden giver Visma anvisninger til Kundens egen korrektion af oplysninger hos 3. part. Det aftales med Kunden, hvilke 3. parter der er tale om, og hvilke fuldmagter der skal indhentes.

Indberetning til pensions- og forsikringsselskaber

Visma Enterprise indberetter Kundens data til pensions- og forsikringsselskaber.

Ydelsen er beskrevet i skemaet nedenfor:

Ydelse	Beskrivelse
Indberetning til pensions- og forsikringsselskaber	Visma sikrer, at medarbejderdata oprettes og stamdata bliver opdateret i Visma Løn og HR. Ud fra stamdata i Visma Løn og HR indberetter Visma til Kundens pensions- og forsikringsselskab. Det aftales med Kunden, hvilke selskaber det drejer sig om, og at der kan gives adgang til Visma Enterprise.

SLA og tidsfrister

Henvendelse	Tidsfrist
Visma indberetter til pensions- og forsikringsselskaber	Løbende og minimum en gang pr. måned

Engelsk Support

Visma yder support til engelsktalende kontaktpersoner hos Kunden.

Ydelsen er for Kunder, som har medarbejdere med udenlandsk baggrund, som ofte sidder i udlandet, og ikke kender til den danske lovgivning og systemer.

Ydelsen er beskrevet i skemaet nedenfor:

Ydelse	Beskrivelse
Engelsk support	Ydelsen omfatter: • skriftlig og mundtlig support på engelsk • forklarings-issues omkring generelle forhold inden for dansk løn og relevante instanser. Visma kan ikke garantere, at alt materiale kan leveres på engelsk, herunder vejledninger, Community, webinar mv.

Udvidet afstemning

Visma foretager afstemning af Kundens bogføring, eIndkomst og Visma Løn.

Visma anvender eget afstemningsværktøj, som opsættes i samarbejde med Kunden.

Ydelsen er beskrevet i skemaet nedenfor:

Ydelse	Beskrivelse
Udvidet afstemning	Kunden leverer relevante finansdata. Der foretages afstemning af Kundens bogføring, eIndkomst og Visma Løn. Det forudsættes at Kunden deler relevante finansdata med Visma. Visma identificerer differencer, angiver forklaring og anviser korrektion.

1st line support

Denne ydelse beskriver support til ledere og medarbejdere vedrørende lønrelaterede spørgsmål.

Visma yder skriftlig og telefonisk support til Kundens ansatte om lønrelaterede spørgsmål, f.eks. beregning af løn, ferie mv. Samt foretager ændringer af medarbejderoplysninger, herunder stamoplysninger, bankoplysninger osv.

Der etableres et kundespecifikt telefonnummer, som Kunden kan oplyse sine medarbejdere om. Endvidere gives der adgang til en support side, hvor der kan stilles skriftlige spørgsmål.

Ydelsen er beskrevet i skemaet nedenfor:

Henvendelse	Beskrivelse
Telefonisk	Der etableres et specifikt telefonnummer Leder og medarbejder kan f.eks. spørge om følgende: • Hvordan er beløb beregnet • Beregning af satser f.eks timeløn, sammensat af flere tillæg • Hvad indgår i beregning • Beregning af feriepenge • Beregning af pension • Beregning af saldi • Hvornår er skattekort gældende fra • Ferielov.
Skriftligt	Der skal benyttes et særligt link til en formular for oprettelse af en sag. Leder og medarbejder kan yderligere spørge om: • Ændring af stamdata • Ændring af bankoplysninger • Forhøjelse af trækprocent (skat). Det er kun muligt at besvare en henvendelse én gang, er der supplerende spørgsmål, skal der oprettes en ny sag.
Hvad kan der ikke svares på	• Rigtigheden af indberettede data • Rigtigheden af satser • Rigtigheden ud fra gældende overenskomst • Afstemning af saldi.

SLA og tidsfrister

	Beskrivelse
Åbningstider på telefon	Kl. 9.00 -11.00 samt 13.00-15.00 fra den 1. til den 15. i måneden på Arbejdsdage.
Skriftlig	3 Arbejdsdage fra den 1. til den 15. i måneden på Arbejdsdage.

Øvrige vilkår mv.

Support

Der er fri adgang til support i forbindelse med daglig brug. Skriftlig kommunikation skal foregå ved hjælp af Visma Portalen, der tilgås via Visma Community.

Supporten udføres, medmindre andet er skriftligt aftalt, indenfor normal Arbejdstid, som er mandag til fredag kl. 09.00 - 15.00.

Visma Enterprise forbeholder sig en svarfrist på 3 Arbejdsdage, medmindre der er beskrevet et specifikt SLA under beskrivelse af ydelsen.

Telefonnummer: 88 97 97 10.

Fakturering

Ydelsen faktureres separat, jf. Aftalen.

Opsigelse

Aftale om anvendelse af BPO add-on Services kan af begge Parter opsiges i henhold bilag 9 Vilkår - Visma Enterprises produkter og Services.

En opsigelse af Kundens Visma Enterprise Aftale vil automatisk også omfatte BPO add-on Services.