

## **Vagtaftale for it-medarbejdere i Region Midtjylland.**

### **1) Generelt**

Vagtaftalen indgås i henhold til Arbejdstidsaftale om forskudt tid, holddrift og rådighedsvagt i hjemmet og rammeaftale om decentrale arbejdstidsaftaler 11.05.2. Aftalen skal overholde gældende lovgivning, overenskomster og aftaler på området.

#### **Omfattet**

Omfattet af aftalen er personale fra Region Midtjyllands it-afdeling, der deltager i rådigheds-vagtordning fra hjemmet uden for normal arbejdstid for så vidt angår rådighedsdelen. Alle medarbejdere i Region Midtjyllands it-afdeling er omfattet af bestemmelserne vedrørende bagvagtsdelen.

Medarbejdere uden højeste tjenestetid er, i det omfang de indgår i rådigheds-/bagvagt, omfattet af samme bestemmelser, som gælder for ansatte med højeste tjenestetid.

#### **Formål**

Vagtaftalen skal som hovedformål sikre, at vedtagne it-systemer i Region Midtjylland ikke har unødigt nedetid udenfor normal arbejdstid. Desuden skal vagtaftalen sikre, at it-opgaver, der ikke tåler udsættelse, løses med færrest mulige gener for regionens drift, brugere, borgere og ansatte.

Med vagtaftalen som ramme, kan der etableres vagtordninger de steder i organisationen, det vurderes hensigtsmæssigt og nødvendigt.

### **2) Rådighedsvagt**

#### **Rådighedsvagtens omfang**

Rådighedsvagt uden for sædvanlig arbejdstid etableres i overensstemmelse med den til enhver tid gældende vagtstruktur i Region Midtjyllands it-afdeling.

#### **Vagtdeltagelse**

Deltagelse i rådighedsvagt besluttet af Its ledelse og deltagelse er derved i princippet tvunget. Dog tilstræbes størst mulig omfang af frivillighed.

#### **Betaling**

*Betaling pr. rådighedstime*

For rådighedsvagt ydes et vederlag pr. rådighedsvagttime på 1/3 af timelønnen på løntrin 41½ (41 + grundlønstillæg kr. 2.600,- 31.01.00-niveau).

### *Betaling pr. opkald*

Alle opkald til vagten regnes som udkald og honoreres som sådan jfr. Arbejdstidsaftalen om forskudt tid, holddrift og rådighedsvagt i hjemmet (11.05.1.1) §17, stk. 1. med 100% overtidbetaling for den effektive arbejdstid afregnet pr. påbegyndt time i hele timer. Dette uanset antallet af opkald inden for samme time. Overarbejdsbetalingen beregnes efter trin 41½ (41 + grundlønstillæg kr. 2.600,- 31.01.00-niveau).

Under timer, hvor der ydes 100% overarbejdsbetaling, ydes der ikke vederlag for rådighedsvagt.

### *Betaling, hvis det er nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen*

Er det nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen eller til anden lokation, indgår transport tiden i arbejdstiden.

Transporten betales af Region Midtjylland. Der kan benyttes egen bil. Kilometerprisen afregnes efter statens takst for tjenestekørsel. Taxa kan benyttes, såfremt der ikke er andre muligheder, eller hvis benyttelse af offentlige transportmidler forlænger udbedringstidspunktet kritisk.

### *Betaling for sent varslet rådighedsvagt*

Såfremt en rådighedsvagt ikke kan varsles med mindst 24 timer, ydes der 3 overarbejdstimer til den medarbejder, der påtager sig eller pålægges rådighedsvagten.

Såfremt der ikke kan findes en medarbejder, der kan påtage sig eller pålægges rådighedsvagten, anvender 24/7 funktionen bagvagten.

### *Betaling for aflysning af rådighedsvagt*

Såfremt en aftalt rådighedsvagt, der er indeholdt i tjenesteplanen 12 uger frem, annulleres, ydes kompensation svarende til vederlaget pr. rådighedsvagttime, aftalt i tjenesteplanen. Der ydes ikke kompensation for opkald.

Såfremt en rådighedsvagt melder forfald grundet sygdom, oppebæres vederlaget pr. rådighedsvagttime, aftalt i tjenesteplanen. Der ydes ikke kompensation for opkald.

### *Afspadsring eller udbetaling*

Såfremt en medarbejder ønsker at afspadsere honorering for rådighedsvagt i stedet for udbetaling, kan medarbejdere og nærmeste leder aftale helt eller delvis afspadsring. Det tilstræbes, at optjent afspadsring planlægges afviklet inden 3 måneder med mindre andet er aftalt.

Rådighedsvagttime afvikles med 1:0,33.

Opkaldstimer afvikles med 1:2.

### **Vagtplanlægning**

Vagtplanen skal dække 12 uger frem.

Ved vagtbytte efter en deltagers ønske, sørger de byttende for at orientere relevante steder.

Der kan ikke planlægges vagt i medarbejderens allerede godkendte ferieperiode/-r.

### **Længde af rådighedsvagten**

Hver medarbejder har vagten en uge af gangen. Der skiftes mandag morgen ved den almindelige arbejdsdags begyndelse. Der udarbejdes et fast rul med lige deltagelse af alle medarbejdere.

### **Hvileperioder**

Inden for en given 24 timers periode skal medarbejderen have haft 11 timers hvile. For at tilgodese dette gives fri med løn i nødvendigt omfang.

Hviletiden anses for afholdt, når den samlede hviletid under rådighedsvagten har udgjort samlet 11 timer, hvoraf mindst 4 timer i sammenhæng skal falde mellem kl. 23.00 og tidspunktet for dagtjenestens normale påbegyndelse. Hvis sidstnævnte betingelse om 4 timers sammenhængende hviletid pga. udkald ikke er opfyldt, anses hviletiden først for afholdt, når hviletiden siden sidste udkald uden afbrydelse har udgjort 11 timer.

### **Hvor mange skal indgå i ordningen**

Hvert rådighedsvagthold skal som minimum udgøre 6 personer, med mindre der aftales andet med den lokale tillidsrepræsentant.

Hvis en medarbejder, der indgår i et vagthold, der udgør 5 personer eller derunder, inden for en kalendermåned har mere end 140 rådighedsvagt- og effektive udkaldstimer godtgøres dette yderligere ved:

- 50% af rådighedsvagttillægget for den 141. – 210. time, samt
- 100% af rådighedsvagttillægget for den 211. og følgende timer.

### **Udstyr og uddannelse**

Vagten er udstyret med dataopkobling fra hjemmet, mobiltelefon og mobil arbejdsplads med mulighed for opkobling via mobiltelefonnettet.

De omfattende systemer skal dokumenteres på et niveau, der muliggør fejlafhjælpning for alle vagtdeltagere. Som minimum skal der findes vejledninger for de oftest forekommende fejlprocedurer.

Vagtdeltagelse skal introduceres passende til systemerne ved indtræden i vagten. Desuden skal fornøden vidensdeling mellem vagterne understøttes. Der skal indrapporteres i afdelingens dokumentationsmateriale.

### **Responstid – hvornår skal man være påbegyndt opgaven eller være på arbejdspladsen**

Medarbejdere under vagt skal kunne koble sig på systemet og påbegynde fejlløsning indenfor 30 minutter fra 24/7 funktionens første kald.

### **Visitation - Hvem kan tilkalde og hvordan**

Alle kald går til 24/7 funktionen, der afhjælper problemer og hændelser baseret på velbeskrevne instrukser og procedurer.

24/7 funktionen visiterer til rådighedsvagten hændelser, der ikke er eller kan etableres instrukser og procedurer for. Det er således altid 24/7 funktionen, som kontakter rådighedsvagten og som følger op på hændelser og "situations". Det er 24/7 funktionen, der har det koordinerende ansvar, såfremt flere elementer i basisinfrastrukturkomponenterne er ramt, og det kræver en koordineret indsats.

24/7 funktionen vil via dokumentation, SLA aftaler mv. vurdere, om vagtberedskabet skal aktiveres.

Alle hændelser, "situations" og løsninger skal gennem 24/7 registres/behandles i Its support-system.

### **Eskalering**

Eskalering foretages efter besluttede procedurer til en bagvagt, eller til nærmeste leder i fald eskaleringsprocedure ikke er aftalt, og vagtmedarbejderen ikke kan løse problemet.

### 3) Bagvagt

Såfremt hændelser og "situations", visiteret til rådighedsvagten gennem 24/7, kræver brug af specialkompetencer og -viden, kan rådighedsvagten eller 24/7 ud fra besluttede procedurer eskalere til en bagvagt.

#### Bagvagtdeltagelse

Alle medarbejdere i Region Midtjyllands it-afdeling er i princippet omfattet af bestemmelserne for bagvagt. Det er frivilligt om bagvagten vil svare på et opkald fra rådighedsvagten og igangsætte fejlsøgning eller fejlretning.

#### Betaling

Alle opkald til bagvagten, hvor bagvagten påtager sig opgaven, regnes som udkald og honoreres som sådan jfr. Arbejdstidsaftalen om arbejde i forskudt tid, holddrift og rådighedsvagt i hjemmet (11.05.1.1) § 17, stk. 1 med 100% overtidsbetaling for den effektive arbejdstid afregnet pr. på begyndt time i hele timer. Dette uanset antallet af opkald inden for samme time. Ved første opkald til bagvagten vedrørende en hændelse eller situationer honoreres med et startgebyr svarende til 2 overarbejdstimer. Overarbejdsbetalingen beregnes efter trin 41½ (41 + grundlønstillæg kr. 2.600,- 31.01.00-niveau).

#### Afspadsring eller udbetaling

Såfremt en medarbejder ønsker at afspadsere honorering for bagvagt i stedet for udbetaling, kan medarbejdere og nærmeste leder aftale helt eller delvis afspadsring. Det tilstræbes, at optjent afspadsring planlægges afviklet inden 3 måneder med mindre andet er aftalt. Bagvagtstimer afvikles i forholdet 1:2.

### 4) Ikrafttrædelse og ophør m.v.

Honorering for rådighedsvagter og bagvagter sker efter denne aftale fra 1. januar 2012 og erstatter samtlige lokale aftaler om honorering mv. af rådighedsvagter.

Aftaler om honorering af 2. level support og bagvagt efter "Forhåndsaf-talen om honorering mv. af rådighedsvagt for it-medarbejdere i Region Midtjylland" med ikrafttræden den 1. april 2009 vil blive varslet opsagt med udløb den 30. juni 2012. Medarbejdere omfattet af den gamle aftale, vil blive aflønnet i overensstemmelse denne frem til varslingsens udløb og overgår herefter den pr. 1. juli 2012 til nærværende nye vagtaftale for it-medarbejdere i Region Midtjyllands it-afdeling.

#### Opsigelse af aftalen

Aftalen løber indtil den skriftligt opsiges af en af parterne med 3 måneders varsel.

#### Evaluering

Det er aftalt, at denne aftale evalueres årligt, første gang senest ved udgangen af 2012.

Viborg, den 8. december 2011.

Region Midtjylland



HK

