

PROSA

Forbundet af It-professionelle

Rådighedsvagter og anden form for rådighed



At have rådighedsvagt er ikke det samme som at holde fri. En ordentlig rådighedsaftale sikrer at man også har rigtig fritid. Denne pjece kan være en hjælp til det.



Forbundet af It-professionelle

prosa.dk

Telefon: 3336 4141

Fax: 3391 9044

prosa@prosa.dk

formand@prosa.dk

faglig@prosa.dk

akasse-kbh@prosa.dk

København - hovedkontor

Ahlefeldtsgade 16,

1359 København K.

Åbningstid: 9 - 15, mandag dog 10 - 15

Århus

Møllegade 9 - 13,

8000 Århus C.

Åbningstid: alle hverdage kl. 10 - 15

Odense

Overgade 54,

5000 Odense C.

Åbningstid: alle hverdage kl. 10 - 15

Ålborg

Steen Blichersgade 10,

9000 Aalborg.

Redaktion:

Eva Birck Christensen

ebc@prosa.dk

Illustrationer:

iStockphoto.com

Tryk: Paritas Digital Service ApS

September 2007

» Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| At være til rådighed | 5 |
| Regler om hviletid og fridøgn i forbindelse med rådighedsforpligtelse | 6 |
| Hviletid | 7 |
| Nedsættelse af hviletiden til 8 timer i særlige tilfælde | 7 |
| Nedsættelse af hviletiden til 6 timer i sjældne tilfælde ved hjemmearbejde | 8 |
| Mødetider og hviletider | 8 |
| Tidslinie | 8 |
| Fridøgn | 8 |
| Mulighed for at fravige reglerne om hviletid og fridøgn | 8 |
| Aftaler om fravigelse af reglerne om hviletid og fridøgn | 9 |
| Nedsættelse af den daglige hvileperiode | 10 |
| Omlægning af fridøgn | 10 |
| Aftaler på arbejdspladser uden overenskomst | 10 |
| Dette bør indgå i aftaler om rådighedsforpligtelse | 11 |
| Tjekliste – elementer, der bør indgår i en aftale om rådighedsforpligtelse | 11 |
| Betaling | 12 |
| Arbejdstid | 13 |
| Cases og forslag til aftaler | 17 |
| Tjekliste – elementer, der bør indgår i en aftale om rådighedsforpligtelse | 17 |
| 1. Rådighedsvagt aftale | 19 |
| 2. Mulighed for opkald uden egentlig vagtordning og ved lejlighedsvis overvågning | 21 |
| 3. Telefonkonsultation mellem Support A/S og I.T. Eksperten | 22 |
| 4. Kontrol af systemer | 22 |



Indhold

1. Hvad betyder det at være til rådighed
2. Hvilke regler er der for hviletid og fridøgn i forbindelse med rådighed
3. Hvad skal en aftale om rådighed indeholde
4. Cases og forslag til aftaler

Hensigten er, at det ud fra pjecen skal være muligt at sammensætte en aftale om rådighed, som passer til situationen på virksomheden og de ansatte, der skal indgå i ordningen.

Såvel PROSAs erfaringer og anbefalinger som eksisterende aftaler ligger til grund for denne pjece.

At være til rådighed

Det bliver mere og mere almindeligt, at arbejdsgiverne ønsker at have mulighed for at tilkalde medarbejderne uden for arbejdstiden. Webservere, internationale kontakter, kundernes og de øvrige ansattes mulighed for tilgang til it-systemerne døgnet rundt gør, at der er et stigende behov for, at it-medarbejderne skal være til rådighed døgnet rundt, året rundt.

Hvis der er tale om sjældne opkald, og der ikke er forventning om, at man tager telefonen, er det ikke nødvendigt at lave en decideret rådighedsvagtaftale. I de tilfælde kan man aftale hvilken betaling, der skal ydes:

- For opkald uden for normal arbejdstid
- Hvis man skal arbejde på vagten
- Hvis situationen fordrer, at man tager ind på arbejdspladsen.

Man kan eventuelt lave en aftale om at være til rådighed et vist antal timer om måneden. Se forslag til aftaler senere i denne publikation.

Vi har set eksempler på arbejdsgivere, som har forsøgt at "købe" sig til de ansattes fritid ved at tilbyde en mobiltelefon og en bærbar computer – "for så kan du jo tage telefonen, hvis du kan" eller "så kan du i ny og næ tjekke, at systemerne er oppe (og udbedre det, hvis der er problemer)". Forventningerne svæver lidt i luften, og det kan som ansat være svært at stå imod i den enkelte situation.

PROSA anbefaler, at man i alle situationer få lavet klare aftaler for, hvordan den enkelte medarbejder står til rådighed. Aftalen skal indeholde mulighed for at evaluere og ændre med passende mellemrum, og der skal være mulighed for at opsigte aftalen.

Hvis der er krav om eller forventning til, at man tager telefonen, når den ringer – og er klar til at yde en professionel indsats - så skal man indgå en egentlig rådighedsvagt-aftale. Det skal man ligeledes, hvis man ofte bliver kaldt.

De fleste arbejdsgivere har en opfattelse af, at det er naturligt, at de skal betale for at have rådighed over de ansattes fritid. Der findes dog arbejdsgivere, der mener, at

PROSAs medlemmer står til rådighed!
I 2005 spurgte PROSA til rådighedstjeneste i forbindelse med PROSAs lønstatistik.

- Ca. 32% har rådighedsvagt
- Det er nogenlunde konstant fra 2001 og frem
- Heraf er det kun 2/3, der har en egentlig aftale
- 43% bliver kontaktet og bedt om at løse arbejdsopgaver i fritiden
- 53% tager selv initiativ til at løse arbejdsopgaver i fritiden

de ikke bør betale noget særligt for denne ydelse, fordi det ikke er aktiv arbejdstid det hele. Men selv hvis der i ens kontrakt står, at man ikke har nogen højeste arbejdstid, så kan man ikke bare blive pålagt rådighedsvagt uden, at der er indgået en aftale om det. Betalingen skal naturligvis også være en del af aftalen.

Man køber ikke en teaterbillet, inviterer venner og familie til en middag eller lignende, hvis man står til rådighed. Derfor er det rimeligt, at arbejdsgiveren skal kompensere for at have råderet over en i fritiden – og gøre det til en reel betaling.

Vi ved fra undersøgelser, at såvel arbejde i weekender som aften/nat giver gener. Derfor er det også vigtigt, at forholdene i forbindelse med rådighedsvagter er i orden.

Man skal også være opmærksom på, at rådighedsvagt om natten betyder, at langt de fleste vil få en ringere søvn. Derfor skal der tidsmæssigt kompenseres for det.

Hvis brugen af rådighedsvagten får et omfang, så man bliver kaldt så godt som hver vagt og flere gange, skal man overveje, om det er bedre at etablere skiftehold. – Det kan i den sidste ende give mere fritid.

Man skal være opmærksom på, at der er en række arbejdsmiljøregler, der skal overholdes ved rådighedsforpligtelser. Det skal de, fordi det skal sikres, at medarbejderne ikke tager skade af at have et arbejdsliv med rådighedsvagter.

Kontakt altid PROSA ved indgåelse af aftaler.

Regler om hviletid og fridøgn i forbindelse med rådighedsforpligtelse

Der er fastsat en række minimumsbestemmelser for hviletid og fridøgn blandt andet i forbindelse med rådighedsforpligtelse. Den danske lovgivning baserer sig på et EU-direktiv, som i øjeblik er under revision blandt andet på dette område.

Vi kan ikke sige præcist, hvilke ændringer, der vil ske, så kontakt PROSA for at høre hvordan tilstanden er.

Bekendtgørelsen om hviletid og fridøgn kan findes på Arbejdstilsynets hjemmeside <http://www.at.dk/sw12869.asp>. Vejledningen om rådighedstjeneste kan findes på: <http://www.at.dk/sw4616.asp>. Man skal være opmærksom på, at vejledningerne ikke er opdateret efter de seneste ændringer i bekendtgørelsen, men det har ingen betydning i forhold til vejledningen om rådighedstjeneste.

Efter PROSAs opfattelse yder lovgivningen ikke en tilstrækkelig beskyttelse i forhold til rådighedsforpligtelse, men der sikres dog visse minimumsforpligtelser.



Hviletid

Man skal have 11 timers samlet hvile i et rullende døgn. Det vil sige, at når man tæller 24 timer bagud, skal man have haft 11 timers samlet hvile indenfor disse 24 timer.

Efter de nugældende regler i Danmark kan man have hviletid samtidigt med rådighedsforpligtelse.

Når man blev kaldt, bliver hviletiden afbrudt, og man skal tælle forfra – hvad enten man arbejder hjemmefra eller skal tage ind på arbejdspladsen.

Arbejdstilsynet administrerer stadig efter denne regel, men i en EU-dom er det afgjort, at hvis man skal være et bestemt sted – i den konkrete sag på et vagtværelse – så skal det tælle som arbejdstid.

Det giver en beskyttelse af medarbejderne, men kan også betyde en meget ringe fleksibilitet i forhold til rådighedsvagter. Det kan være til gene både for de ansatte og for arbejdsgiverne.

Nedsættelse af hviletiden til 8 timer i særlige tilfælde

Der er dog under alle omstændigheder mulighed for at udskyde hviletiden, og hvis der er lavet aftaler om det, er der mulighed for at nedsætte den til 8 timer et antal gange om året. Denne mulighed findes også i et vist omfang, hvis arbejdet kan have betydning for opretholdelse af menneskeliv, transportmuligheder mv.

Aftaler om fravigelse af reglerne om hviletid og fridøgn

Arbejds miljøloven åbner mulighed for, at man kan lave aftaler, der fraviger reglerne om hviletid og fridøgn.

Som oftest vil PROSA anbefale, at man ikke laver den slags aftaler, men i nogle situationer kan det være en fordel for at kunne tilrettelægge arbejdet, så det er til mindst gene. Det skal fremgå af aftalen, at man skal have kompenserende hviletid i umiddelbar tilknytning til udskydelsen.

Man skal være særdeles varsom, når man indgår disse aftaler. Lovgivningen på området er i forvejen ikke ret vidtgående og beskytter derfor ikke arbejdsmiljøet særligt godt. Men ønsker du eller din arbejdsgiver at indgå sådanne aftaler, vil PROSA gerne hjælpe dig med at sikre, at de ikke bliver for vidtgående.

Du skal også være opmærksom på, at der i forvejen kan være indgået en aftale på din arbejdsplads eller på overenskomstområdet.

Aftalerne kan være indgået på organisationsplan som en rammeaftale, hvor det så er muligt at aftale lokale aftaler indenfor. Rammeaftalen skal godkendes af Arbejdstilsynet, hvis den går videre end det nedennævnte, som er hentet fra Arbejdstilsynets vejledning. Den kan ses på: <http://www.at.dk/sw4617.asp>



Nedsættelse af den daglige hvileperiode

Parterne kan aftale, at den daglige hvileperiode i et begrænset omfang kan udskydes eller nedsættes til 8 timer.

Nedsættelse af hvileperioden i begrænset omfang foreligger, hvis hvileperioden ikke nedsættes til 8 timer mere end 1 gang om ugen. Mindre nedsættelser kan aftales 2 eller flere gange om ugen, dog ikke hver dag.

Parterne kan også aftale, at den daglige hvileperiode ved rådighedstjeneste kan udskydes eller nedsættes, dog ikke til mindre end 8 timer. Hvileperioden kan ligge i rådighedstjenestetiden.

Omlægning af fridøgn

Parterne kan aftale, at det ugentlige fridøgn kan omlægges, idet der dog ikke må være mere end 12 døgn mellem 2 fridøgn. Det omlagte fridøgn bør så vidt muligt lægges i sammenhæng med et andet fridøgn og således, at mindst det ene døgn ligger i umiddelbar tilslutning til den daglige hvileperiode. Den daglige hvileperiode skal som hovedregel være på mindst 11 timer.

Aftaler på arbejdspladser uden overenskomst

I virksomheder, der beskæftiger arbejdstagere, som ikke er omfattet af kollektive overenskomster eller aftaler, kan arbejdsgiveren og de ansatte indgå aftaler om fravigelse af daglig hvileperiode og ugentligt fridøgn efter samme regler, som gælder for aftaler på organisationsplan.

Aftalen er kun gyldig, hvis den er indgået skriftligt og den skal godkendes af Direktoratet for Arbejdstilsynet.

Kontakt altid PROSA i forbindelse med indgåelse af aftaler.



Dette bør indgå i aftaler om rådighedsforpligtelse

Der er en række elementer, der bør indgå i aftaler om rådighedsforpligtelse. Hvis der er elementer, man ikke får med kan man lige pludselig stå i den situation på arbejdspladsen, at der er forhold man er uenig med arbejdsgiveren om. Nedenfor er der udformet en form for tjekliste.

Tjekliste

– elementer, der bør indgår i en aftale om rådighedsforpligtelse

Betaling

- ✓ Pr. rådighedstime
- ✓ Pr. opkald
- ✓ Hvis det er nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen
- ✓ Transport
- ✓ Hvis rådighedsvagten skal foretages fra arbejdspladsen
- ✓ For sent varslet rådighedsvagt
- ✓ Aflysning af rådighedsvagt
- ✓ Skal det udbetales eller afspadseres

Arbejdstid mv.

- ✓ Skal rådighedsvagten indgå i arbejdstiden
- ✓ Hvordan skal vagterne fordeles
- ✓ Længden af rådighedsvagten
- ✓ Hvor mange rådighedsvagter
- ✓ Hvor mange skal indgå i ordningen
- ✓ Reaktionsid – hvornår skal man være påbegyndt opgaven eller være på arbejdspladsen

Hvilket arbejde er omfattet af ordning og hvem kan tilkalde

Evaluerings

Opsigelse af aftalen

Efterfølgende gennemgår vi hvert punkt for sig med anbefalinger til indhold.



Betaling

Betalingen bør afspejle den gene, som rådighedsvagten giver – og være så høj, at man kan "købe" sig til frihed på andet tidspunkt.

Betaling pr. rådighedstime

Der skal fastsættes betaling for hver time, der er rådighedsvagt. Betalingen er i PROSAs overenskomster og andre it-overenskomster mellem 1/3 og 1/2 time pr. rådighedstime.

PROSA anbefaler, at man ikke får under 1/3 time for vagter.

Indgår rådighedstiden ikke i den almindelige arbejdstid, bør man have overtidsbetaling for denne aftalte betaling, fordi det reelt betyder en udvidelse af arbejdstiden.

Betaling pr. opkald

Det skal fastsættes i aftalen, hvor meget hvert opkald giver. Det almindelig er, at man får overtidsbetaling pr. påbegyndte time, og at der er aftalt en minimumsbetaling – fx 2 timer. Der bør være en aftale om, hvorvidt disse timer dækker genopkald.

Ligeledes bør det aftales, om man får betaling for rådighedsforpligtelsen samtidigt med overarbejdet. Det mest almindelige er, at det gør man ikke.

Betaling, hvis det er nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen

Det almindelige er, at transporttiden regnes med i arbejdstiden, når man bliver tilkaldt – begge veje.

Betaling for transport

Det er almindeligt, at arbejdsgiveren betaler for transporten, som kan blive ganske dyr, hvis den skal foregå om natten. Det er vigtigt, at det i aftalen fremgår, hvilke transportmidler, der kan benyttes, og hvordan refusionen skal være. Fx at man skal benytte taxa, hvis det ikke er muligt eller hensigtsmæssigt at benytte kollektive transportmidler. Og hvis man kan benytte egen bil, da efter hvilken kilometergodtgørelse.

Betaling, hvis rådighedsvagten skal foretages fra arbejdspladsen

PROSA fraråder at indgå aftaler, hvor rådighedsvagten skal foretages fra arbejdspladsen. Hvis man er på arbejdspladsen, vil man under alle omstændigheder som minimum lave overvågning, og det skal honoreres som overarbejde eller skifteholdsarbejde. Det er svært at forestille sig, at man i øvrigt ikke arbejder, når man har rådighedsvagt på sin arbejdsplads.

Det er kun i aftalen med staten, at der er mulighed for rådighedsvagt fra arbejdspladsen, men den bliver ikke PROSA bekendt brugt af it-ansatte. Her er betalingen ¾ time. Rådighedsvagt på arbejdspladsen kan ikke tælle som hvileperiode.

Betaling for for sent varslet rådighedsvagt

I de fleste aftaler indgår, at hvis vagten bliver varslet mindre end 48 timer, inden den skal afholdes, skal der betales et aftalt tillæg. Hvis rådighedsvagten varsles mindre end 24 timer før, skal betalingen være større.

Betaling for aflysning af rådighedsvagt

Af hensyn til medarbejderens mulighed for at planlægge sin fritid bør der fastsættes et minimumsvarsel for aflysning af en rådighedsvagt. Det almindelige er, at hvis man afvarsler inden for 24 timer, så skal man have betaling for vagten alligevel. Hvis der afvarsles mellem 24 og 48 timer før, får man en mindre betaling.

Skal det udbetales eller afspadseres

PROSA anbefaler, at man afspadserer, så betalingen muliggør en tidsmæssig kompensation for generne ved rådighedsvagten. Men under alle omstændigheder skal det aftales, hvilke rettigheder den enkelte har.

Arbejdstid

Når der indgås aftaler om rådighedsvagter, er det af afgørende betydning, at arbejdsmiljøet og belastningen af medarbejderne indgår i overvejelserne.

Skal rådighedsvagten indgå i arbejdstiden

Hvis chancen for at blive kaldt er stor, så bør rådighedsvagten indgå i arbejdstiden. Det betyder, at det er lettere at få ordentlig hvile efter en vagt med kald.

Hvis man har vagt fra kl. 17 til 9 om morgenen drejer det sig om 16 timer. Ved 1/3 betaling pr. time giver det 5 1/3 timers frihed – og med overtidsbetaling mere. Ved 1/2 betaling pr. time giver det 8 timer + evt. overtidsbetaling. Det betyder, at man har mulighed for at holde fri dagen efter en aften/nattevagt.

Hvordan skal vagterne fordeles

Der kan være rigtig mange hensyn at tage, når vagterne skal fordeles. PROSA anbefaler, at man tager disse hensyn.

Fx. vil vi generelt ikke anbefale, at man har rådighedsvagt en hel weekend. Ved 2 døgnvagter i træk kan det være svært at komme til at sove ordentligt, hvis der er risiko for at blive kaldt flere gange om natten. Omvendt får man kun ødelagt en weekend i stedet for at fordele ulempen over 2 eller 3 weekender. Er det en væsentlig del af ens liv fx at kunne tage i sommerhus, vil det måske samlet set være en mindre belastning. Af hensyn til belastningen kan man holde mandagen fri efter en vagtweekend.

Mange er gode til at undertrykke de fysiske og psykiske symptomer, der kan komme i forbindelse med arbejdsbelastninger. Det er væsentligt at holde øje med, hvordan man reagerer. Begynder man at sove dårligt, få ondt i maven, have svært ved at koncentrere sig, vrisse af familie og kollegaer eller få andre gener, der muligt kan henføres til rådighedsvagterne, bør man alvorligt overveje, om der er en bedre måde at tilrettelægge vagterne på.

Selv om det giver et større planlægningsarbejde, skal der være plads til, at der ved vagtplanlægning tages individuelle hensyn.

Af hensyn til mulighederne for at planlægge sin fritid bør vagtskemaet som minimum være sendt ud 2 måneder før og dække mindst 3 måneder.

Længden af rådighedsvagten

PROSA anbefaler, at minimumslængden af en rådighedsvagt er 8 timer.

Hvis en rådighedsvagter løber fra kl. 17 til 21, vil hele aftenen være beslægtet. – Man kan ikke gå i byen, biografen, være sikker på, at man kan læse godnathistorie for børnene osv. Betalingen for at være til rådighed i 4 timer står som regel ikke mål med den gene, som det giver. Samtidig er det også vigtigt, at vagten dækker hele den periode, hvor man forventes at stå til rådighed og forventes at arbejde. Hvis det forventes, at man arbejder ud over rådighedstiden for at gøre en opgave færdig, skal det klart fremgå af aftalen – også hvad honoreringen i dette tilfælde skal være. Det skal også være klart, hvad honoreringen skal være, hvis man bliver kaldt – eller forsøgt kaldt - 1/2 time efter at rådighedsvagten er slut. Hvis det er et tilbagevendende problem, at arbejdet strækker sig ud over rådighedsvagten, eller at man bliver kaldt efter, at vagten



PROSA anbefaler, at minimumslængden af en rådighedsvagt er 8 timer.

er slut, skal aftalen tages op til revision.

PROSA anbefaler også, at man ikke har en rådighedsvagt på over 12 timer. Men det afhænger af, hvor belastet vagten er. Hvis det er meget sjældent, at man bliver kaldt om natten, kan det være bedre at have en døgnvagt og derved have færre vagter. Man skal dog være opmærksom på, hvordan kaldene udvikler sig og ændre på fx vagtlængden og hyppigheden af vagter, hvis belastningen ved at have døgnvagter stiger. Blandt andet derfor er det vigtigt at der indgår løbende evalueringer af rådighedsvagternes udformning og belastning i aftalerne. PROSAs erfaring er, at har man først indført rådighedsvagter på en arbejdsplads, vil de i hovedreglen blive brugt mere og mere.

Hvor mange rådighedsvagter

PROSA anbefaler, at man maksimalt har 40 rådighedsvagter om året.

Hvor mange skal indgå i ordningen

Der skal indgå så mange i ordningen, at det ikke bliver en voldsom belastning for den enkelte. Der skal også tages hensyn til, at der vil opstå sygdom, og at sommerferien og deltagelse i kurser o.l. også skal kunne være dækket ind. Derfor bør der indgå mindst 12 personer i rådighedsvagtordningen, hvis der er tale om, at alle døgn skal være dækket ind året rundt.

Er der kun tale om vagter på hverdage om aftenen frem til fx 24 kan man nøjes med 6 personer.

PROSA anbefaler, at der indgår:

- Så mange som muligt i rådighedsvagtordningerne
- Mindst 12 personer i rådighedsvagtordninger, der dækker alle døgn i hele året
- Mindst 6 personer i rådighedsvagtordninger, der dækker alle hverdagsaftener frem til midnat

For at sikre at der til stadighed uddannes personale, der kan indgå i rådighedsvagten, er det vigtigt at få med i aftalen, hvor mange der som minimum skal indgå i vagtordningen.

Reaktionstid – hvornår skal have påbegyndt opgaven eller være på arbejdspladsen

Det kan gøre det mindre belastende at have rådighedsvagt, hvis man ikke nødvendigvis skal være påbegyndt arbejdsopgaven indenfor 5 minutter.

Det mest almindelige er 1 times reaktionstid. Det gør, at det er muligt at købe ind om lørdagen, gå på besøg hos vennerne etc., og giver dermed en større frihed i forbindelse med rådighedsvagter. Det er rimeligt, når der ikke gives fuld timebetaling.

Er det nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen, skal der naturligvis være et passende tidsrum til det. Udover selve transporttiden skal der også være tid til vågne op og få tøj på, hvis man bliver kaldt om natten.

Det er væsentligt, at det fremgår af aftalen, hvor lang reaktionstiden må være. Og at det bliver meldt ud til kunder og brugere.

Hvilket arbejde er omfattet af ordning og hvem kan tilkalde

For at undgå en for omfattende brug af ordningen bør det aftales hvilke områder, der er dækket af ordningen og hvem, der kan tilkalde. Der er fx stor forskel på, om det er kunderne eller brugerne, der direkte ringer, eller om det er en kollega, der først ringer, når vedkommende ikke kan komme videre i løsningen af problemet.

Evaluering

Vi anbefaler, at det indgår i aftalen, at der er mulighed for at foretage ændringer i aftalen med en vis tidsfrist – fx 3 måneder efter evaluering. Vi anbefaler også, at der sker en løbende evaluering af aftalen. Det er PROSAs erfaring, at der meget ofte sker en ændring af, hvor meget man bliver kaldt i forbindelse med rådighedsvagter og i de forventninger, der er til det arbejde, der bliver udført. Derfor bør aftalen evalueres fx 3 måneder efter, aftalen er indgået, derefter hvert halve eller hele år.

Der kan også ske ændring af, hvor belastende man opfatter, at det er at stå til rådighed, selvom der ikke sker ændringer i arbejdet som sådan. Der skal også være plads til at foretage en sådan evaluering.

Opsigelse af aftalen

Vi anbefaler, at det indgår i aftalen, at det er muligt såvel kollektivt som individuelt at opsigte aftalen. Et varsel på 3 måneder er som regel passende.



Cases og forslag til aftaler

For alle aftaler gælder det – jo klarere der er beskrevet jo bedre. Aftalerne nedenfor giver et overblik over de elementer, der bl.a. skal indgå i rådighedsaftaler.

Når I skal indgå en aftale på din arbejdsplads om en rådighedsvagtordning bør du kontakte PROSA. Desuden kan du bruge PROSAs tjekliste til at forberede forhandlingen om en rådighedsaftale.

Tjekliste

– elementer, der bør indgår i en aftale om rådighedsforpligtelse

Betaling

- ✓ pr. rådighedstime
- ✓ pr. opkald
- ✓ hvis det er nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen
- ✓ transport
- ✓ hvis rådighedsvagten skal foretages fra arbejdspladsen
- ✓ for sent varslet rådighedsvagt
- ✓ aflysning af rådighedsvagt
- ✓ Skal det udbetales eller afspadseres

Arbejdstid mv.

- ✓ Skal rådighedsvagten indgå i arbejdstiden
- ✓ Hvordan skal vagterne fordeles
- ✓ Længden af rådighedsvagten
- ✓ Hvor mange rådighedsvagter
- ✓ Hvor mange skal indgå i ordningen
- ✓ Reaktionsid – hvornår skal man være påbegyndt opgaven eller være på arbejdspladsen

Hvilket arbejde er omfattet af ordning og hvem kan tilkalde

Evaluering

Opsigelse af aftalen

Det er en tommelfingerregel, at jo mere uplanlagt det er eller jo senere det varsles, at ens fritid bliver inddraget, jo dyrere skal det være. Dels er det til større gene for medarbejderen, hvis man ikke på forhånd kan tilrettelægge arbejdstiden, og dels skulle det gerne animere arbejdsgiverne til at foretage en bedre planlægning.



1. Rådighedsvagtaftale

Ved henvendelse til PROSA kan du få tilsendt eksisterende rådighedsvagtaftaler.

I dette forslag har vi indarbejdet de aftaler, der er indgået på nogle af vore it-arbejdspladser. Nogle aftaler er bedre og andre er ringere. Dette udkast nærmer sig et gennemsnit.

Den skal naturligvis tilpasses den enkelte virksomhed og de ansatte på virksomheden.

Formål

Formålet med denne aftale er, at virksomhedens kunder kan serviceres døgnet rundt på en måde, så den enkelte medarbejder kan opretholde en normal tilværelse og ikke bliver unødigt belastet af vagtarbejdet.

Aftaleparter og dækningsområde

Aftalen er indgået mellem virksomheden og klubben af it-ansatte på virksomheden. Aftalen dækker de ansatte, som er udfører arbejde, der er omfattet af de services, som virksomhedens kunder ønsker, skal være døgnbetjent.

Det er aftalt, at hvis særlige hensyn gør sig gældende, kan enkelte ansatte holdes uden for aftalen. Det kan fx være i forbindelse med graviditet og små børn, ved sygdom, der kan påvirkes af arbejde aften/nat herunder afbrudt søvn.

Betaling

Betaling pr. rådighedstime

Hver rådighedstime honoreres med 1/3 timeløn. Rådighedstimer honoreres efter de sædvanlige takster for overarbejde.

Betaling pr. opkald

Ved opkald honoreres med mindst 3 timers almindelig timetakst. Genopkald inden for disse 3 timer honoreres kun såfremt, arbejdet strækker sig ud over disse timer.

Arbejdstiden honoreres som overarbejde. Der ydes ikke samtidigt rådighedsbetaling.

Betaling, hvis det er nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen

Er det nødvendigt at tage ind på arbejdspladsen eller ud til kunden indgår transporttiden i arbejdstiden.

Transporten betales af virksomheden. Der kan benyttes egen bil. Kilometerprisen svarer til Ligningsrådets takst. Taxa kan benyttes, såfremt der ikke er andre muligheder, eller hvis den aftalte reaktionstid ikke kan overholdes ved benyttelse af offentlige transportmidler.

Betaling for for sent varslet rådighedsvagt

Bliver rådighedsvagten varslet mindre end 48 timer inden, den skal afholdes, ydes en erstatningsfridag.

Betaling for aflysning af rådighedsvagt

Aflyses rådighedsvagten mindre end 48 timer inden starten ydes XX time som betaling.

Aflyses rådighedsvagten mindre end 24 timer inden starten ydes XX time som betaling.

Afspadsring eller udbetaling

Rådighedsvagterne skal så vidt muligt afspadsreses. Har afspadsringen ikke fundet sted inden 3 måneder, kan den ansatte vælge at få timerne udbetalt.

Rådighedsvagten som del af arbejdstiden

Hvis arbejdstiden ved hver vagt i gennemsnit overstiger 1/4 af vagttiden, kan den ansatte lade rådighedsvagttiden indgå i arbejdstiden.

Vagtplanlægning

Den enkelte kan tilkendegive, hvornår vedkommende ikke ønsker at have vagt. Det skal fx være muligt at følge sportsaktiviteter, aftenundervisning mv.

Af hensyn til mulighederne for at planlægge sin fritid bør vagtskemaet som minimum være sendt ud 2 måneder før og dække mindst 3 måneder.

Længden af rådighedsvagten

Minimumslængden af en rådighedsvagt er 8 timer.

Hvor mange rådighedsvagter

Den enkelte kan kun i ganske særlige situationer have mere end 40 rådighedsvagter om året. Det skal i givet fald godkendes af klubben.

Hvor mange skal indgå i ordningen

Der skal som minimum indgå 12 ansatte i ordningen fra hvert område, således at antallet af vagter kan holdes på et rimeligt lavt niveau.

Reaktionstid - hvornår skal man være påbegyndt opgaven eller være på arbejdspladsen

Fra et telefonopkald er modtaget, må der højst gå 11/2 time, før arbejdet påbegyndes.

Hvem kan tilkalde og hvordan

Virksomhedens vagtpersonale kan tilkalde døgnvagten, såfremt vedkommende ikke

selv kan løse et opstået problem og såfremt løsning af problemet ikke kan vente, til der er relevant personale tilstede.

Evaluering

Denne aftale evalueres hvert halve år med henblik på vurdering af om aftalen fungerer efter hensigten - fx en vurdering af, om der indgår nok personale i ordningen.

Opsigelse af aftalen

Denne aftale kan af hver af parterne opsiges med 3 måneders varsel. I de 3 måneder skal der forhandles om en ny aftale. Kan parterne inden for denne periode ikke blive enige om en ny aftale, fortsætter denne aftale uændret i yderligere 3 måneder, hvorefter den bortfalder.

2. Mulighed for opkald uden egentlig vagtordning og ved lejlighedsvis overvågning

Aftalen skal fastsætte:

- ✓ Hvilke problemer aftalen omfatter - hvor langt i problemløsningen det forventes, at man går
- ✓ Hvordan man skal reagere, hvis man ikke ønsker at påtage sig opgaven
- ✓ Hvilket omfang det forventes, at arbejdet har
- ✓ Hvem der kan initiere det
- ✓ Hvad betalingen skal være for arbejdet
- ✓ Evaluering og opsigelse



3. Telefonkonsultation mellem Support A/S og I.T. Ekspertsen

Support A/S ønsker at have mulighed for at kontakte I.T. Ekspertsen uden for normal arbejdstid. I.T. Ekspertsen kan selv afgøre, om han ønsker at besvare henvendelser fra Support A/S.

Det er aftalt, at I.T. Ekspertsen kan slukke mobiltelefonen og en anden vil i stedet blive kontaktet. Tager I.T. Ekspertsen ikke telefonen, vil der blive indtalt en besked, som I.T. Ekspertsen besvarer snarest muligt.

Henvendelser til I.T. Ekspertsen skal ske via mobiltelefon og kan kun foretages af den vagthavende supportmedarbejder og ikke direkte af Support A/S's kunder.

Henvendelser kan kun foretages vedr. tekniske problemer.

Forslag til betaling 1)

For dette honores I.T. Ekspertsen månedligt med en 1/5 af den aktuelle månedsløn incl tillæg. Dette beløb indbefatter samtidigt honorering for arbejde uden for normal arbejdstid i op til 15 timer månedligt, idet det bemærkes, at tiden beregnes som 1 time pr. påbegyndt opkald.

Forslag til betaling 2)

For dette honoreres I.T. Ekspertsen med 1 overarbejdstime pr. halve time i tidsrummet fra 06 til 24 og i tidsrummet fra 00 til 06 samt i weekender og helligdage med 11/2 overarbejdstime pr 1/2 time. Et opkald medfører som minimum betaling for 3 timers opkald. Yderligere opkald inden for denne periode honoreres kun, hvis det medfører arbejde ud over denne periode.

For arbejde ud over dette og for overarbejde i øvrigt honoreres I.T. Ekspertsen med almindelig overtidsbetaling.

Support A/S stiller mobiltelefon og bærbar PC til rådighed og betaler for netværksforbindelse. Det er tilladt I.T. Ekspertsen at benytte PC'en og mobiltelefonen til privat brug.

Denne aftale evalueres hvert halve år og kan af hver af parterne opsiges med 3 måneders varsel.

4. Kontrol af systemer

Denne ordning om kontrol af systemerne er etableret af hensyn til virksomhedens drift og kommunikation med andre.

Der indgår som minimum 6 personer i ordningen.

En vagt går fra 16 til 24. I denne periode skal systemerne kontrolleres 2 gange jævnt fordelt. Problemer, der medfører, at kommunikation med omverdenen ikke fungerer, skal så vidt muligt løses med det samme. Andre problemer kan vente til dagen efter,



men der skal sendes rapport til gruppelederen.

En vagt honoreres med 5 overarbejdstimer. Arbejde ud over 2 time incl. kontrolfunktion honoreres med almindelig overarbejdsbetaling.

Dagen efter en vagt starter arbejdsdagen kl. 11.

Virksomheden stiller mobiltelefon og bærbar PC til rådighed og betaler for netværksforbindelse. Det er tilladt at benytte PC'en og mobiltelefonen til privat brug.

Denne aftale evalueres hvert halve år og kan af hver af parterne opsiges med 3 måneders varsel. På samme måde kan den enkelte ansatte udgå af vagtordningen med 3 måneders varsel.



Inden I indgår en aftale om rådighedsforpligtelse på arbejdspladsen, så kontakt PROSA!

Denne pjece kan fortæller hvad der skal være aftalt i en rådighedsaftale, hvad lovgivningen siger og kommer med anbefalinger.

Men det er alligevel en god idé at kontakte PROSA for at få aftalen set igennem inden I skriver under.