



Middelfart den 7. april 2020.

Aftale mellem HK Midt og Middelfart Kommune i forbindelse med vagtordning på IT-området.

Indledning

Vagtordningen er indgået fordi stadig flere it-brugere, på det administrative netværk, tilgår kommunens it-systemer om aftenen og i weekenden.

Vi ved, at langt de fleste brugerhenvendelser til IT-afdelingen vedrører låste brugere, problemer med print og en server eller et program der ikke er tilgængeligt/svarer.

Større problemer med behov for installation af software sker i dag planlagt og skal ikke indgå i en vagtordning.

Ramme for opgaveløsning

Konkret vil følgende opgaveområder skulle dækkes af den medarbejder der har vagten:

Der ydes support som i den almindelige hverdag inden for de kompetencer medarbejderen har, som kan være forskel fra person til person.

Eksempler på opgaver som vi alle skal kunne:

- Oplåsning i AD og KMD – hjælpe med kodeskift - evt. give ønsket kode hvor det er nødvendigt
- Medicin/FMK fornyelse – tildele printer i citrix /sætte som standard – opsætte autosignatur osv.
- RSA/token – restore filer – smide brugere af der hænger osv.
- Der ydes support i forbindelse med opsætning/fejlrretning af iPhone/secure mail så vidt det kan klares via telefon – ellers laves aftale til dagen efter.

Hvis vagten kommer ud for noget man er i tvivl om – så drøftes det med kolleger, om det er noget vi skal gøre eller ej og i så fald skal der laves vejledning til vidensdeling



Alt "større" der måtte ske og som den enkelte ikke kan løse i vagten må vente til næste morgen, hvor man kan få hjælp fra andre kolleger/eksterne leverandører.

Hvis der sker egentlige **nedbrud** (eksempelvis at strømmen forsvinder i serverrummet i en længere periode) er der tale om en nødsituation, og forskrifterne for nødberedskab skal herefter følges.

Der må ikke ringes til vagtordning omkring funktionaliteter/spørgsmål i diverse fagspecifikke programmer (undtaget Office – hjælp ydes i forhold til kompetencer). Det må vente til næste arbejdsdag.

Medlemmerne i vagtordningen har ansvar for at der opdateres i vidensdatabase, så problemløsningen kan genanvendes af kollega.

Opgaven skal dokumenteres i Topdesk – (hvordan den dokumenteres drøftes i fælleskab og tilrettes her)

Omfang af vagtordning

En vagtperiode går fra mandag kl. 15.30 til efterfølgende mandag morgen kl. 08.00.

- hverdage mellem kl. 7.00 og 8.00 og igen fra om eftermiddagen til kl. 23.00
- lørdage og søndage samt helligdage mellem 7.00 og 16.00

Det giver i alt 61,5 timer pr. uge i vagt.

Honorering af vagtordning

Deltagelse i vagtordningen afregnes med et fast beløb på 5.642 kr. (31/3 2000-niveau) pr. ugevagt og erstatter tillæg efter Aftale om arbejdstid § 14 – 18 (04.89). Der henvises til Aftale om konvertering om ulempetillæg (04.86).



Middelfart
KOMMUNE

Praktiske forhold

Vagtordningen bliver sat i drift den 1. maj 2020.

Vagtordningens fordeling af de 52 uger foretages én gang om året. Det vil efterfølgende være muligt at bytte vagter med lederens godkendelse.

Alle opgaver der skal løses i vagten bliver aktiveret via et telefonopkald, sms og mailalarmer på telefonen – en brugermail til vagten sætter ikke en udbedring af fejl i gang.

Der kan gå op til 1 time fra modtagelse af et kald inden fejlrettelse bliver igangsat.

Der kan gå op til 3 timer fra modtagelse af en alarmmail inden fejlrettelse bliver igangsat.

Såfremt der opstår en krisesituation eller katastrofe, så skal man kontakte Middelfart Kommunes kriseberedskab.

Der bliver lavet en information om vagtordningen på intranettet med angivelse af tidsrum, opgaver der løses, hvordan vagten kontaktes mv.

Opsigelsesbestemmelser

Denne aftale kan gensidigt opsiges skriftligt med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

Såfremt der ikke opnås enighed om en ny aftale, ophører denne aftale fuldt og helt, dog således at allerede planlagte vagtperioder afvikles og honoreres.

7/4 -20

For HK Midt

7/4 -20

For Middelfart Kommune