

Dato 12. september 2011

**Vedr.: Tilkaldeaftale for Service Management**  
**Udarbejdet af: Anne Mikkelsen / Ulrich Lund**

## NOTAT

### Baggrund og omfang

NetDesign ønsker at etablere en tilkaldeordning til dækning af længerevarende (+2 timer) tilkald af en Service Manager udenfor normal arbejdstid. Aftalen omfatter kun tilkald i forbindelse med akut opstået behov for eskalationshåndtering.

Pt. er der 1 kunde (RegionHovedstaden) med krav på Service Management ud over normal arbejdstid og forventet 3-4 tilkald årligt.

Ved tilkald kan kunden kræve at service manageren er fysisk til stede hos kunden. Efter aftale med kunden kan service manageren dog også arbejde hjemmefra men det forudsættes at service manageren er vågen/aktiv under tilkaldet og ikke blot har en "sovende vagt".

Opgaverne vil typisk være: information til relevante afdelingsledere, som så skal sikre ressource allokering, udarbejdelse af redegørelser, koordinering af ressourcer og aktiviteter, kommunikation med kundens beredskabsteam/vagt.

### Tilkaldeliste

Der udarbejdes 2 tilkaldelister med service managers fra hhv. Farum og Skejby (begge afd. 661).

Deltagelse på tilkaldelisten er frivillig og skal bekræftes skriftligt af den enkelte service manager. Udtrædelse af tilkaldelisten skal ske skriftligt til nærmeste leder og varsles med 3 mdr.

Uanset at en service manager står på tilkaldelisten, er den enkelte service manager ikke forpligtet til at acceptere et givent tilkald.

Tilkald af Service Manager udføres af 24/7-vagten eller leder i NetDesign.

Tilkaldelisterne vedligeholdes af afdelingschefen for Service Management.

### Honorering

Tilkaldehyonoreret er kr. 1.500 og udbetales for hvert tilkald som accepteres af en tilkaldt service manager. Der kan kun udbetales et tilkald pr. døgn pr. fejlmelding. Under hensyntagen til både medarbejder og kunden kan der mellem medarbejder og lederen aftales en overdragelse til en anden service manager via tilkaldelisten, som ligeledes honoreres for tilkaldet.

Udbetalingen af tilkaldhonorar afregnes sammen med den normale månedslønudbetaling såfremt tilkaldet er foretaget senest d. 10. i måneden alternativt udbetales honoraret i efterfølgende måneds løn.

Da Service Managerne er ansat uden højeste arbejdstid udbetales ikke overarbejdsbetaling.

### I øvrigt

Tilkaldeaftalen kan ikke benyttes i forbindelse med planlagt arbejde uden for normal arbejdstid. Ved planlagt arbejde forventes den service manager, som normalt har ansvaret for kunden, at stå til rådighed.

Honoreringen reguleres i samme takt som tilsvarende aftaler i NetDesign.

Tilkaldeaftalen kan opsiges af NetDesign med 3 mdr.'s varsel.

Denne aftale, som gælder fra. 15. september 2011, har ingen præjuridicerende virkning.

Farum den: 21/9/2011

For NetDesign:



Ulrich Lund

For LTD:



Gert Winkelmann

For AC:



Jan Bardino