



Protokol
mellem
TDC A/S
og
Dansk Metal teleafdelingerne

om ansættelsesvilkår for medarbejdere ansat i TDC Hosting A/S.

Medarbejderne er omfattet af overenskomstforholdet mellem Dansk Industri, TDC A/S, CO-industri og Dansk Metal med tilhørende særaftaler, lokalaftaler, protokollater mv.

Følgende undtagelser er aftalt for TDC Hosting A/S.

Lønregulering:

Bestemmelserne om lønregulering gælder ikke for medarbejdere fra eststructure.net A/S, så længe disse medarbejders pensionsforhold er under opbygning. I overgangsperioden gælder Funktionæroverenskomstens § 3.

Mindsteløn:

Lokalaftale nr. 3.A, pkt. 1 om mindstelønninger - Gælder ikke for medarbejdere fra eststructure.net A/S. Hvis lokalaftale nr. 3.A i øvrigt ændres i forbindelse med forhandlinger om et nyt lønsystem, vil disse ændringer, jf. dog pkt. 1 ovenfor om lønregulering, også gælde for alle medarbejdere i TDC Hosting.

Pension:

Særaftale II - Gælder indtil 1. marts 2008 ikke for medarbejdere fra eststructure.net A/S.

Med virkning fra 1. marts 2004 etableres en pensionsordning for medarbejdere fra eststructure.net A/S med nedenstående arbejdsgiverfinansierede bidrag:

- 1. marts 2004: 2%
- 1. marts 2005: 5%
- 1. marts 2006: 7½%
- 1. marts 2007: 10%
- 1. marts 2008: 12%

Pensionsordningen etableres snarest muligt i PFA, jf. i øvrigt særaftale II, pkt. 2.

Fra og med 1. marts 2008 gælder særaftalen for alle medarbejdere i TDC Hosting.

Vagt:

Lokalaftale nr. 4.I Hjemmevagt gælder alene for medarbejdere overført fra TDC Totalløsninger. For øvrige medarbejdere gælder den i bilag A omhandlede vagtordning, som konkret aftales med den enkelte medarbejder, idet selskabet som minimum skal opfylde bestemmelserne i

bilag A, medmindre andet aftales. TDC A/S og Dansk Metal teleafdelingerne kan senere optage forhandling med henblik på ændring af vagtordningen.

Ferietillæg:

For medarbejdere fra estructure.net A/S udbetales først 1½% ferietillæg i forbindelse med afholdelse af ferie optjent i 2004 og senere.

Heltidsulykkesforsikring og gruppelevsforikring:

Den med Topdanmark aftalte sundhedsforsikring for medarbejdere fra estructure.net A/S opsiges med virkning fra udgangen af 2004, hvorefter disse medarbejdere omfattes af heltidsulykkesforsikring og gruppelevsforikring i TDC.

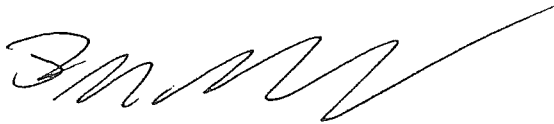
Timelønsaftale:

Der gælder en særlig timelønsordning, som fastlægger løn - og ansættelsesvilkårene for de timelønnede, som har arbejdssted i Århus. Timelønsordningen vedlægges som bilag B. Som timelønnede medarbejdere på denne særlige ordning kan alene ansættes studerende o.l. til løsning af driftsovervågningsopgaver. TDC A/S og Dansk Metal teleafdelingerne kan senere optage forhandling med henblik på ændring af ordningen.

Ovenstående har virkning fra 1. september 2004, medmindre andet fremgår ovenfor.

København, den 17. august 2004

For TDC A/S



For Dansk Metal teleafdelingerne



Vagtordning pr. 1. december 2002

Følgende ideer ligger til grund for den ny vagtordning:

- Opkald tilgår en tekniker med relevant viden.
- At belønne den/de tekniske ressourcer, som bliver inddraget i problemløsningen.
- Opløsning af supportlevel strukturen således, at et minimum af teknikere forstyrres pr. opkald.

Hvordan fungerer vagtordningen?

Teknikere, som deltager i ordningen, tildeles et fast beløb pr. måned, jf. bilag 1, for at deltage.

Dermed er man forpligtet til:

- at holde sin mobiltelefon tændt såvidt muligt.
- at modtage opkald for hjælpe med problemløsning, hvis dette er praktisk muligt.
- at gå online for at hjælpe med problem løsning, hvis dette er praktisk muligt.

Modtagelse af et opkald og deltagelse i problemløsningen belønnes herudover med det i bilag 1 angivne beløb, uanset om problemet løses ved indsatsen eller ej. Alle indkaldte teknikere, som bidrager til problemløsningen, modtager kompensation for hvert accepteret opkald.

Praktisk betydning for 1st level

Der er oprettet en liste over kompetenceområder, som skal konsulteres, inden der bliver ringet efter assistance. Kompetencelisten indeholder både oplysninger om det *serviceniveau*, den enkelte kunde er berettiget til (dvs. om der f.eks. skal ringes efter assistance om natten eller i weekenden), og oplysninger om eststructure.nets teknikeres *specifikke kompetencer* (dvs. at hvis der eksempelvis rapporteres om problemer med en firewall, vil man ud fra listen kunne se, hvem der har den fornødne specialviden til at løse problemet).

Procedurer

1st level skal såvidt muligt kategorisere et problem, således at man ud fra kompetencelisten kan finde den bedst kvalificerede tekniker eller gruppe af teknikere¹.

I tilfælde, hvor 1st level modtager en fejlbesked fra HP Openview eller fra en kunde, skal følgende procedure følges:

¹ Er det umuligt at diagnosticere problemet og dermed at finde den rette kompetence til problemløsningen, vil man kunne kontakte én af de personer, som har haft med den pågældende kunde at gøre (fremgår også af listen).

- 1) Oprette en ticket i Operations Centeret, hvori der laves en kort beskrivelse af problemet.
- 2) Tage stilling til, om ticketen skal klassificeres som "problem support" eller som "deployment"
- 3) Checke ud for kunden, om kunden har ret til hotline support på det pågældende tidspunkt.
- 4) Hvis NEJ: Der oprettes en trouble ticket og problemet vil blive løst i dagtimerne. Den næste vagt skal have besked om denne type tickets.
- 5) Hvis JA: Finde en supporttekniker på kompetencelisten, som kan tage sig af problemet.
- 6) Registrere supportteknikerens navn i ticketen af hensyn til afregning (se nedenstående eksempler)
- 7) Ringe til supportteknikerens.
- 8) Registrere det tidspunkt i ticketen, hvor supportteknikerens giver tilbagemelding om, at problemløsningen er afsluttet (måske for at blive genoptaget i normal arbejdstid – dvs. ticketen ikke får status 'closed').

Hvis den valgte tekniker ikke besvarer opkaldet – skal dette noteres i ticketen og punkt 5-8 gentages, indtil der er fundet en support tekniker, som accepterer opkaldet.

Bagstopper-funktion

Skulle den situation opstå, at ingen af de listede teknikere svarer telefonen, træder bagstopperfunktionen i kraft. I et sådant tilfælde benyttes nedenstående liste i prioriteret rækkefølge, dvs. ringes der først til Jørnn Skipper. Træffes han ikke, ringes der til Claus Bo Nielsen og til sidst til Ole Bjørn:

- 1) Jørnn Skipper
- 2) Claus Bo Nielsen
- 3) Ole Bjørn

Dokumentation af opkald i Service Centeret/Trouble Ticket

Af hensyn til aflønning af supportteknikerne er det MEGET vigtigt, at 1st level omhyggeligt dokumenterer *forløbet* for de opkald, som sendes videre til en (eller flere) supportteknikere, i Service Centeret. Dette gælder både, hvis teknikeren ikke svarer, hvis teknikeren ikke kan tage opgaven, og hvis teknikeren tager opgaven.

Dokumentationen skal overordnet bestå af initialerne på den kontaktede servicetekniker efterfulgt af en parantes, hvori resultatet af opkaldet kort skitseres:

INITIAL (.....) f.eks.: (intet svar/henviser til xxx/tager opgaven)

Herefter følger et par eksempler på mulige forløb:

Hvis det bliver nødvendigt for en supporttekniker (A) at inddrage en anden supporttekniker (B) skal supporttekniker (A) bede 1st level om at registrere supporttekniker (B) i den relevante ticket. Nedenstående er eksempler på, hvordan opkald skal registreres i ticketen:

PHM (Intet svar) eller PHM (Har ikke mulighed for at tage opgaven)
CJO (tager opgaven, inddrager MC)
MC (tager opgaven)

Hvis supporttekniker (A) umiddelbart indser, at han ikke selv kan deltage i problemløsningen skal denne informere 1st level. 1st level skal notere navnet på dem, der ringes til, i ticket'en i Service Centeret, således at alle supportteknikere, som har modtaget opkald fremgår af ticketen, f.eks.:

PHM (henviser til HLS)
HLS (tager opgaven)

Modtagelse/afvisning/viderestilling af kald, som man ikke selv deltager aktivt i løsningen af, dækkes af den faste månedlige betaling.

Klassificering af hhv. problem solution og deployment

For at vurdere, om kunden er berettiget til support på det tidspunkt, hvor der kommer en opgave ind, er det med de nye procedurer vigtigt, at den involverede 1st level medarbejder først klassificerer de indkomne opkald som hhv. "problemløsning" eller "deployment"², dernæst ser på listen, om der skal påbegyndes problemløsning og sørger for, at dette noteres i ticketen.

Som tommelfingerregel kan forskellen mellem "problem solution" og "deployment" beskrives således:

- Hvis HPOV giver besked om et problem med en rød lampe, vil der som oftest være tale om en opgave, hvor man skal reagere efter "problem solution" procedurerne.
- Hvis en kunde eller en systemintegrator ringer ind for at få foretaget ændringer, vil der som oftest være tale om en opgave, hvor man skal reagere efter "deployment" procedurerne.

Et deployment opkald belønnes på lige fod med problemløsningsopkald (evt. med afspadsering), men et evt. udbetalt beløb tages ikke fra hotline puljen.

Review af tickets og management af opkaldene

Det er overordnet den enkelte support teknikers eget ansvar at sikre, at de registrerede tickets med dennes deltagelse er korrekt udfyldt.

En gang ugentligt afholdes et review møde med deltagelse af alle teknikere, som er med i ordningen.

Formålet med dette møde vil være 1) at gennemgå indholdet af tickets og de statusopgørelser, som bliver udarbejdet til hvert reviewmøde og 2) at fastlægge tiltag som:

- begrænser antallet af opkald generelt (opdatering af overvågning, procedurer etc. som i dag).
- begrænser antallet af fejl opkald fra 1st level (opdatering af kompetencemap)

² Implementerings- og ændringsopgaver

Bilag 1

Kompensation i ny vagtordning.

Kompensation	DKK	Kommentar
Fast kompensation - Grundbeløb for deltagelse i vagtordningen	3.000	Pulje på max. 30.000 afsættes
Variabel kompensation - Opkald + deltagelse i problemløsning	750	

Øvrige forudsætninger	DKK	Kommentar
Loft for kompensation: Avg. Cost per customer	6.000	Den gns. udgift per kunde må målt over et kvartal ikke overstige 6.000 kr. (mindste total dog 90.000). I denne kalkulation medtages kunder, der har købt opetidsgaranti eller som har str. der berettiger handling 24h. Positivliste udarbejdes af ledelsen. Overskridelse => regulering af kompensation ved udgangen af kvrt. (50% på den faste del og 50% på variabel del)
Bund for kompensation: Avg. Cost per customer (Bonusudbetaling)	3.000	Den gns. udgift per kunde må målt over et kvartal ikke komme under 3.000 kr. (mindste total dog 70.000). I denne kalkulation medtages kunder, der har købt opetidsgaranti eller som har str. der berettiger handling 24h. Positivliste udarbejdes af ledelsen. Fordeling af bonus er 50% til faste pulje og 50% på variabel kompensation.
Beregning af gns. udgift per kunde		I beregning af gns. udg. per kunde medtages ikke kompensation, der er klassificeret "deployment" eller "change".

Helligdage

Modtagelse af opkald på helligdage i nedenstående liste belønnes med 1,5 gange den normale takst.

Nytårsdag (1. januar)
 Palmesøndag
 Skærtorsdag
 Langfredag
 Påskedag
 2. påskedag
 Store bededag
 Kristi himmelfartsdag
 Pinsedag
 2. pinsedag

Grundlovsdag (hvis opkald modtages i fritid)
 Juledag (25. december)
 2. juledag (26. december)

Modtagelse af opkald på følgende dage belønnes med 2 gange den normale takst:

Juleaften
Nytårsaften

Ferie

Hvis en tekniker generelt er med i hotline ordningen modtages det månedlige beløb for deltagelse i ordningen også i ferien selvom telefonen slukkes.

Timelønskontrakt

Mellem

og

estructure.net A/S

Åboulevarden 70

8000 Århus C

(herefter kaldet selskabet)

(herefter kaldet medarbejderen)

1. Ansættelse

Medarbejderen er ansat som studentermedarbejder pr. 1. september 2003.

Arbejdsstedets beliggenhed er på selskabets adresse.

2. Lønvilkår

Den aftalte timeløn for aften-, natte- og weekend-vagter er kr. 115,- incl. alle tillæg.

Tilgodehavende løn opgøres den 20. i hver måned og afregnes på månedsbasis, den sidste bankdag i måneden.

Skattekort og bankoplysninger skal afleveres til bogholderiet senest den 20. i ansættelses-måneden.

3. Tavshedspligt

Medarbejderen forpligter sig ved sin underskrift til ubetinget tavshedspligt med hensyn til alt hvad han/hun erfarer i forbindelse med udførelsen af sit arbejde som ansat i selskabet, samt at efterleve Markedsføringslovens §10 vedrørende erhvervshemmeligheder, som er anført nedenfor.

Uddrag af markedsføringsloven

§ 10 (1): Den, der er i tjeneste eller samarbejdsforhold til en virksomhed eller udfører et hverv for denne, må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over virksomhedens erhvervshemmeligheder.

§ 10 (2): Er den pågældende kommet til kendskab om- eller har fået rådighed over virksomhedens erhvervshemmeligheder på retmæssig måde, må han/hun ikke ubeføjet viderebringe eller benytte sådanne hemmeligheder. Forbudet vedvarer i 3 år efter tjenesteforholdets, samarbejdsforholdets eller hvervets ophør.

§ 10 (3): Den, der i anledning af udførelsen af arbejdet eller i erhvervsøjemed er blevet betroet tekniske tegninger og beskrivelser, opskrifter, modeller eller lignende, må ikke ubeføjet benytte sådant materiale eller sætte andre i stand hertil.

§ 10 (4): Erhvervsdrivende må ikke benytte en erhvervshemmelighed, såfremt kendskab til eller rådighed over denne er opstået i strid med ovennævnte bestemmelser.

§ 22 (4): Overtrædelse af § 10 straffes med bøde, hæfte eller fængsel indtil 2 år. Påtale finder kun sted efter den forurettigedes begæring. Sagerne behandles som politisager. Retsmidlerne i Retsplejeloven kapitel 68, 69, 71 og 72 finder anvendelse i samme omfang som statsadvokatsager.

4. Opsigelse

Ansættelsesforholdet kan af begge parter opsiges uden varsel.

5. Straffeattest

Medarbejderen erklærer med sin underskrift af have en ren straffeattest, samt at en sådan kan fremvises efter anmodning.

6. Øvrige vilkår

Sygdom, ferie eller lignende skal meddeles virksomheden i henhold til gældende procedure.

Århus, den

Som medarbejder:

For eststructure.net A/S:

Claus Bo Nielsen

Timelønskontrakt

Mellem

og

estructure.net A/S

Åboulevarden 70

8000 Århus C

(herefter kaldet selskabet)

(herefter kaldet medarbejderen)

1. Ansættelse

Medarbejderen er ansat som studentermedarbejder pr. 1. september 2003.

Arbejdsstedets beliggenhed er på selskabets adresse.

2. Lønvilkår

Den aftalte timeløn for aften-, natte- og weekend-vagter er kr. 115,- incl. alle tillæg.

Tilgodehavende løn opgøres den 20. i hver måned og afregnes på månedsbasis, den sidste bankdag i måneden.

Skattekort og bankoplysninger skal afleveres til bogholderiet senest den 20. i ansættelses-måneden.

3. Tavshedspligt

Medarbejderen forpligter sig ved sin underskrift til ubetinget tavshedspligt med hensyn til alt hvad han/hun erfarer i forbindelse med udførelsen af sit arbejde som ansat i selskabet, samt at efterleve Markedsføringslovens §10 vedrørende erhvervshemmeligheder, som er anført nedenfor.

Uddrag af markedsføringsloven

§ 10 (1): Den, der er i tjeneste eller samarbejdsforhold til en virksomhed eller udfører et hverv for denne, må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over virksomhedens erhvervshemmeligheder.

§ 10 (2): Er den pågældende kommet til kendskab om- eller har fået rådighed over- virksomhedens erhvervshemmeligheder på retmæssig måde, må han/hun ikke ubeføjet viderebringe eller benytte sådanne hemmeligheder. Forbudet vedvarer i 3 år efter tjenesteforholdets, samarbejdsforholdets eller hvervets ophør.

§ 10 (3): Den, der i anledning af udførelsen af arbejdet eller i erhvervsøjemed er blevet betroet tekniske tegninger og beskrivelser, opskrifter, modeller eller lignende, må ikke ubeføjet benytte sådant materiale eller sætte andre i stand heril.

§ 10 (4): Erhvervsdrivende må ikke benytte en erhvervshemmelighed, såfremt kendskab til eller rådighed over denne er opstået i strid med ovennævnte bestemmelser.

§ 22 (4): Overtrædelse af § 10 straffes med bøde, hæfte eller fængsel indtil 2 år. Påtale finder kun sted efter den forurettigedes begæring. Sagerne behandles som politisager. Retsmidlerne i Retsplejeloven kapitel 68, 69, 71 og 72 finder anvendelse i samme omfang som statsadvokatsager.

4. Opsigelse

Ansættelsesforholdet kan af begge parter opsiges uden varsel.

5. Straffeattest

Medarbejderen erklærer med sin underskrift af have en ren straffeattest, samt at en sådan kan fremvises efter anmodning.

6. Øvrige vilkår

Sygdom, ferie eller lignende skal meddeles virksomheden i henhold til gældende procedure.

Århus, den

Som medarbejder:

For eststructure.net A/S:

Claus Bo Nielsen