



# **Betriebsvereinbarung**

**betreffend die Regelung**

## **des Schichtbetriebes und der Rufbereitschaft**

**(gem. § 97 Abs. 1 Z. 2 ArbVG)**

**abgeschlossen zwischen**

der IT-Services der Sozialversicherung GmbH (nachfolgend als ITSV bezeichnet) als Arbeitgeber,  
vertreten durch die Geschäftsführung:

**und**

als Dienstnehmersvertreter  
dem Betriebsrat der ITSV

Verteiler:

an alle Mitarbeiter (Angestellte der ITSV und überlassene Mitarbeiter)  
Betriebsrat der ITSV GmbH



## INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS.....	2
1. Einleitung .....	2
2. Sprachregelung.....	2
3. Gegenstand und Geltungsbereich.....	2
4. Begriffe:.....	3
5. Abweichende Arbeitszeitregelung .....	3
6. Reisezeiten: .....	4
7. Schichtbetrieb .....	4
8. Ende des Dienstverhältnisses.....	7
9. Rufbereitschaft.....	7
10. Berichtspflicht von Vorgesetzten und Dienstnehmer:.....	10
11. Mitwirkungsrechte des Betriebsrates .....	10
12. Schlussbestimmungen.....	11

### 1. Einleitung

Die ITSV hat einen technisch überwachten 7x24 Stunden Betrieb der technischen Infrastruktur einzurichten, um den Serviceverpflichtungen gegenüber den Kunden besser gerecht zu werden.

Dies soll mittels der Einrichtung eines Vor-Ort Schicht-Betriebes und/oder einer Rufbereitschaft erreicht werden.

Da im Rahmen des Rechenzentrumskonsolidierungsprojektes im Laufe des zweiten Halbjahres 2009 die Anforderungen an den Schichtbetrieb neu erhoben werden und daher unter Umständen neu kalibriert werden müssen, wird diese Betriebsvereinbarung nur befristet bis Mitte 2010 abgeschlossen. Mitte 2010 wird dann der neue Betriebsrat (welcher unter aktiven (=Wahlrecht) und passiven (selbst Kandidatur als Betriebsrat) Teilnahme aller überlassenen Mitarbeiter gewählt wird) diese Betriebsvereinbarung neu mitverhandeln und abschließen.

### 2. Sprachregelung

Bei den in dieser Betriebsvereinbarung verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.

### 3. Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für alle Mitarbeiter (Angestellte der ITSV und von SV-Trägern überlassene Arbeitskräfte) der ITSV, welche im Schichtdienst tätig sind und/oder für deren Tätigkeit regelmäßig oder im Anlassfall die Leistung von Rufbereitschaften erforderlich ist.

Ausgenommen vom Geltungsbereich dieser Betriebsvereinbarung sind

- alle Mitarbeiter, die dem Berufsausbildungsgesetz und dem Gesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen unterliegen,
- alle Mitarbeiter, welche im SV-Service Center tätig sind



Die Zuordnung zu einem Schichtdienst erfolgt, wenn hierfür eine rechtliche Verpflichtung (z.B. Arbeitsvertrag, einzelvertragliche Sondervereinbarung, Arbeitskräfteüberlassungsvereinbarung) für den Dienstnehmer besteht, durch den zuständigen Bereichsleiter. Ebenso erfolgt die Einteilung zu einer Rufbereitschaft durch den zuständigen Bereichsleiter im Rahmen dieser BV.

Da die überlassenen Mitarbeiter nicht auf Grundlage des IT-KV angestellt sind, sondern für diese entsprechend den getroffenen Vereinbarungen die DO.A (und andere KVs) bzw. zum Teil die Betriebsvereinbarungen nach wie vor gelten, werden in dieser Betriebsvereinbarung ausschließlich Regelungen betreffend die Lage der Arbeitszeit sowie über das auszubezahlende Entgelt, nicht aber über deren (Gesamt-)Umfang getroffen.

Daher bleiben – ausschließlich - die in den jeweiligen Kollektivverträgen und (in dieser Hinsicht weiter (subsidiär) anzuwendenden) Betriebsvereinbarungen bestehenden Regelungen über den Umfang der Arbeitszeit, die zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Betriebsvereinbarung jeweils für die ITSV-Angestellten bzw. für die überlassenen Mitarbeiter in Kraft sind (z.B. Mittagspausenregelungen, Feiertagsregelungen) weiterhin aufrecht.

**Diese Betriebsvereinbarung wird befristet bis zum 30.06.2010 abgeschlossen.**

#### 4. Begriffe:

- Arbeitszeit: Die Zeit vom Beginn bis zum Ende der Arbeit ohne die Ruhepausen (auch die Zeit, während der ein Beschäftigter nach dieser Betriebsvereinbarung in seiner eigenen Wohnung oder Werkstätte oder sonst außerhalb des Betriebes beschäftigt wird);
- Tagesarbeitszeit: Die Arbeitszeit innerhalb eines ununterbrochenen Zeitraumes von vierundzwanzig Stunden (z.B. von 08:00 Uhr bis zum nächsten Tag 08:00 Uhr). Innerhalb dieses Zeitraumes darf die in § 9 AZG festgelegte tägliche Höchstarbeitszeit nicht überschritten werden, sofern nicht der Beginn der nächsten täglichen Arbeitszeit nach Absolvierung der täglichen Mindestruhezeit (§ 11 AZG) vorverlegt wird.
- Die Wochenarbeitszeit ist die Arbeitszeit innerhalb eines Zeitraumes von Montag 00.00 Uhr bis einschließlich Sonntag 24.00 Uhr (§ 2 Abs 1 Z 3 AZG), unabhängig davon, ob in dieser Woche ein gesetzlicher Feiertag liegt. Innerhalb dieses Zeitraumes darf die in § 9 AZG genannte wöchentliche Höchstarbeitszeit nicht überschritten werden.
- Reisezeit: Reisezeit liegt vor, wenn der Arbeitnehmer über Auftrag des Arbeitgebers vorübergehend seinen Dienstort (Arbeitsstätte) verlässt, um an anderen Orten seine Arbeitsleistung zu erbringen, sofern der Arbeitnehmer während der Reisebewegung keine Arbeitsleistung zu erbringen hat.

#### 5. Abweichende Arbeitszeitregelung

Die Geschäftsführung (der für die Personalangelegenheiten zuständige Geschäftsführer) kann im Einvernehmen mit dem zuständigen Bereichsleiter aus betrieblich bedingten Gründen für einzelne Angestellte bzw. für einzelne Arbeitsbereiche befristet (max. 3 Monate) abweichende Arbeitszeitregelungen treffen. Der Betriebsrat ist hiervon im Voraus zu informieren.

Wenn die wöchentliche Normalarbeitszeit (DO.A 40 Stunden, IT-KV 38,5 Stunden) verkürzt wird (Teilzeitarbeit), ist bei der Teilzeitvereinbarung fallspezifisch festzulegen, welche Arbeitszeit als Blockzeit und als Rahmenzeit gilt und welche Regeln für Erfassungszeitraum, Gleitzeitguthaben und Zeitausgleich gelten.



## 6. Reisezeiten:

Durch passive Reisezeiten können die Höchstgrenzen der Arbeitszeit überschritten werden (§ 20b (2) AZG). Dies gilt nicht, wenn während der Reisezeit gearbeitet wird (Büroarbeit oder Lenkung des Fahrzeuges), da es sich hier um aktive Reisezeiten, die iSd AZG wie eine normale Arbeitszeit zu handhaben sind, handelt.

## 7. Schichtbetrieb

Diese Regelungen gelten für Mitarbeiter, die auf Basis der für Sie geltenden Bestimmungen im Schichtdienst tätig sind, oder nachträglich die die Bereitschaft zur Teilnahme am Schichtbetrieb im Einvernehmen mit der Geschäftsleitung vereinbart haben.

Die LeiterInnen des Schichtdienstes haben dafür zu sorgen, dass mindestens ein ausgebildeter Rechenzentrumsmitarbeiter der Frühschicht ab 6.00 Uhr anwesend ist.

### 7.1. Rahmenzeit

Die Rahmenzeit umfasst die Zeit zwischen frühestmöglichem Arbeitsbeginn und spätestmöglichem Arbeitsende (=Gleitzeit + Blockzeit). Die Rahmenzeit erstreckt sich von 5.45 Uhr bis 14.30 Uhr für den Frühdienst und von 13.30 Uhr bis 22.15 Uhr für den Spätdienst.

### 7.2. Gleitzeit

Gleitzeit ist jene Zeit, innerhalb der Beginn oder Ende der Arbeitszeit gewählt werden können. Gleitzeit ist der Zeitraum an allen Arbeitstagen (Montag bis Freitag) von 5.45 Uhr bis 6.15 Uhr und 14.00 Uhr bis 14.30 Uhr (**Frühdienst**) sowie an allen Arbeitstagen (Montag bis Freitag) von 13.30 Uhr bis 14.00 Uhr und 21.45 Uhr bis 22.15 Uhr (**Spätdienst**).

### 7.3. Blockzeit

Die Blockzeit ist jene Zeit, in der jedenfalls die Verpflichtung zur Dienstleistung besteht (tägliche Mindestarbeitszeit). Die Blockzeit dauert an allen Arbeitstagen von 6.15 Uhr bis 14.00 Uhr (**Frühdienst**) bzw. von 14.00 Uhr bis 21.45 Uhr (**Spätdienst**).

### 7.4. Fiktive Normalarbeitszeit

Die fiktive Normalarbeitszeit wird wie folgt geregelt:

- Arbeitsbeginn 6.00 Uhr (Frühdienst) bzw. 13.45 Uhr (Spätdienst)
- Arbeitsende (einschließlich (Mittags)Pause) 14.15 Uhr (Frühdienst) bzw. 22.00 Uhr (Spätdienst).

### 7.5. Tägliche Höchstarbeitszeit

Bei Vorliegen eines erhöhten Arbeitsbedarfes kann die Arbeitszeit um fünf Überstunden in der einzelnen Woche und darüber hinaus um höchstens sechzig Überstunden innerhalb eines Kalenderjahres verlängert werden. Die tägliche Höchstarbeitszeit (Normalarbeitszeit und Überstunden) darf 10 Stunden am Tag und 50 Stunden in der Woche nicht überschreiten. Dies wird dadurch weiter eingeschränkt, dass die durchschnittliche Wochenarbeitszeit innerhalb eines Durchrechnungszeitraumes von 17 Wochen 48 Stunden nicht überschreiten darf (§ 7 Abs. 1 iVm § 9 (4) AZG).



Eine darüberhinausgehende Erhöhung der Arbeitszeit ist ausschließlich in folgenden Fällen zulässig:

- Die Tages- (nicht aber die Wochen-)Höchst Arbeitszeit darf bis zu 10,5 Stunden bei Erforderlichkeit von Vor- und Abschlussarbeiten ausgedehnt werden, wenn Ersatz durch andere Arbeitnehmer nicht möglich ist (§ 8 Abs. 2 AZG).
- Gemäß § 20. (1) AZG finden die oben angeführten Beschränkungen keine Anwendung, wenn die Überschreitung auf die Erledigung von vorübergehend und unaufschiebbaren Arbeiten erforderlich ist, die zur Behebung einer Betriebsstörung oder zur Verhütung des Verderbens von Gütern oder eines sonstigen unverhältnismäßigen wirtschaftlichen Sachschadens erforderlich sind, wenn unvorhergesehene und nicht zu verhindernde Gründe vorliegen und andere zumutbare Maßnahmen zur Erreichung dieses Zweckes nicht getroffen werden können.

Da der Arbeitgeber die Vornahme von derartigen Arbeiten ehestens, längstens jedoch binnen vier Tagen nach Beginn der Arbeiten dem Arbeitsinspektorat schriftlich anzuzeigen hat, ist sofort nach Auftreten einer derartigen Arbeitszeitüberschreitung vom zuständigen fachlichen Vorgesetzten der Bereich RuP zu verständigen

- Gemäß § 7 (4) AZG kann im Rahmen einer (für jeden Einzelfall abzuschließenden) Betriebsvereinbarung vereinbart werden, dass bei vorübergehend auftretendem besonderem Arbeitsbedarf zur Verhinderung eines unverhältnismäßigen wirtschaftlichen Nachteils vom fachlichen Vorgesetzten in höchstens 24 Wochen des Kalenderjahres Überstunden bis zu einer Wochenarbeitszeit von 60 Stunden angeordnet werden können, wenn andere Maßnahmen nicht zumutbar sind. Wurde die Arbeitszeit in acht aufeinander folgenden Wochen nach dieser Bestimmung verlängert, sind solche Überstunden in den beiden folgenden Wochen unzulässig. Die Tagesarbeitszeit darf zwölf Stunden nicht überschreiten. Im Bedarfsfall ist der Bereich RuP zu verständigen, damit der Abschluss einer derartigen Betriebsvereinbarung verhandelt werden kann.

Der Vorgesetzte hat durch geeignete Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die Zeiten durch den Dienstnehmer eingehalten werden. Wenn dies nicht anders möglich ist, hat der Vorgesetzte den Dienstnehmer nachweislich dazu anzuweisen, den Arbeitsplatz zu verlassen, sobald er - insbesondere aufgrund des bestehenden Zeitaufzeichnungssystems - davon Kenntnis erlangt, dass der Arbeitnehmer sich zu lange im Betrieb aufhält und Arbeitsleistungen erbringt.

## 7.6. Sollzeit

### Für Mitarbeiter, für die die DO.A anzuwenden ist, gilt:

Für den Umfang der Sollzeit gelten die jeweils im überlassenden Träger geltenden Bestimmungen (Kollektivvertrag und BV).

### Für Mitarbeiter, für die der IT-KV anzuwenden ist, gilt:

Die Sollzeit beträgt grundsätzlich 7 Stunden und 42 Minuten täglich zuzüglich eine halbe Stunde (Mittags)Pause. An Tagen, an welchen die Istzeit 6 Stunden nicht überschreitet, 7 Stunden und 42 Minuten.

## 7.7. Istzeit

Istzeit ist die an einem Tag erbrachte tatsächliche (oder die sich aus Punkt 7.9 ergebende) Dienstzeit einschließlich der (Mittags)Pause.

## 7.8. Erfassungs-/Durchrechnungszeitraum

Überschreitungen oder Unterschreitungen der täglichen Sollzeit sind während der Gleitzeiten zulässig. Sie sollen im Allgemeinen innerhalb des laufenden oder nächstfolgenden Erfassungszeitraumes während der Gleitzeiten ausgeglichen werden. Zwischen zwei Erfassungszeiträumen sind Sollzeitüberschreitungen im Ausmaß der maximal zulässigen Zeitausgleichstage (Punkt 7.10) möglich. Unterschreitungen der Sollzeit mit bis zu 10 Stunden können in den nächsten Erfassungszeitraum übertragen werden.



Der Erfassungszeitraum für Mitarbeiter im Schichtdienst ist der Kalendermonat.

Für Mitarbeiter im IT-KV mit all inklusive Vereinbarungen oder Überstundenpauschalen gilt zusätzlich folgende Bestimmung:

Der Stichtag für den jährlichen Durchrechnungszeitraum ist der 31.12. des laufenden Jahres. Zu diesem Stichtag wird der Plussaldo bis auf maximal 20 Stunden zurückgesetzt und auf das Folgejahr übertragen. Der dabei erlittene Verlust an Gleitzeitguthaben darf hierbei maximal dem jeweils im Rahmen der im Dienstvertrag vereinbarten jährlichen Mehrleistungsverpflichtung entsprechen. Die Mehrleistungsverpflichtung wird hierbei, so sie nicht ausdrücklich im Dienstvertrag in Stunden angegeben ist, wie folgt errechnet. Das kollektivvertragliche Monatsbruttogehalt (welches dem jeweils zum 31.12. eines jeden Jahres gültigen Kollektivvertrages zu entnehmen ist und nicht aus dem Dienstvertrag) wird durch den Teiler des IT-KV in der Höhe von 143 dividiert und mit 1,65 multipliziert. Anschließend wird der überkollektivvertragliche Bestandteil des Gehaltes durch den zuvor errechneten Wert dividiert. Das Ergebnis stellt die pro Monat im Gesamtbruttomonatsgehalt enthaltenen Überstunden pro Monat dar. Die jährliche Mehrleistungsverpflichtung ergibt sich schließlich durch eine Multiplikation mit 12. Ein Minussaldo darf maximal die Höhe der halben wöchentlichen Normalarbeitszeit erreichen. Ein Minussaldo ist jedenfalls innerhalb der nächsten drei Monate abzubauen. Ein Minussaldo wird im Rahmen dieser drei Monate auch über den Jahreswechsel hinweg in voller Höhe übertragen.

## **7.9. Ganztägige und kurzfristige Abwesenheiten**

Ganztägige Abwesenheiten aus einem der nachfolgenden Gründe sind bei DO.A Mitarbeitern mit 8 Stunden und bei ITKV Mitarbeitern mit 7,7 Stunden (7 Stunden und 42 Minuten) zu bewerten und haben auf allfällige Zeitguthaben oder Zeitunterschreitungen keinen Einfluss:

1. Dienstverhinderungen wegen Krankheit, Urlaub, Sonderurlaub, Pflegefreistellung, gesetzlichem Karenzurlaub, Präsenzdienst.
2. Arbeitsfreie Tage
3. Sonderurlaubstage wie z. B. bei Eheschließung und aus anderen wichtigen Gründen
4. Ganztägige Teilnahme an Tagungen, Vortrags- oder Prüfertätigkeit, Schulungen und Seminare, nicht jedoch Dienstreisen und Dienstverrichtungen am Dienort

Wenn der Arbeitsbeginn bzw. das Arbeitsende aufgrund kurzfristiger Abwesenheit aus einem der nachfolgenden Gründe innerhalb der Blockzeit (Punkt 7.3) liegt, richten sich Arbeitsbeginn bzw. Arbeitsende nach der fiktiven Normalarbeitszeit (Punkt 7.4). Dies ist dann der Fall, wenn für diese Zeiten nach gesetzlichen oder kollektivvertraglichen Bestimmungen (§ 10 DO.A bzw. § 10 Abs. 1 IT-KV) Anspruch auf Fortzahlung der Bezüge besteht (z. B. Arztbesuche) oder in denen von der Möglichkeit der Inanspruchnahme von Freizeitgewährung in wichtigen und dringenden Fällen im notwendigen Ausmaß (§ 10 Abs. 3 Z 1 DO.A bzw. § 10 Abs. 2 IT-KV) Gebrauch gemacht werden kann.

Kurzfristige Abwesenheiten wie beispielsweise Arztbesuche, Amtswege u.ä. sind nur zulässig, wenn diese Termine nicht außerhalb der Dienstzeit absolviert/vereinbart werden können.

## **7.10. Tageweiser Zeitausgleich**

Pro Kalenderjahr können im Schichtdienst 6 arbeitsfreie Tage gegen Ausgleich mit Gleitzeitguthaben (8 Stunden für DO.A Mitarbeiter und 7 Stunden und 42 Minuten für IT-KV Mitarbeiter pro Tag) in Anspruch genommen werden (Gleitzeittage, Zeitausgleich), wenn das Gleitzeitguthaben durch Aufzeichnungen (Zeiterfassung) dokumentiert ist.

Die Inanspruchnahme von arbeitsfreien Tagen ist vom zuständigen Leiter/von der zuständigen Leiterin der Organisationseinheit zu genehmigen. Der in Anspruch genommene Zeitausgleich ist in den Aufzeichnungen entsprechend kenntlich zu machen.

Zur Vermeidung von zu hohen Gleitzeitsalden können vom zuständigen Leiter/von der zuständigen Leiterin der Organisationseinheit zusätzliche Gleitzeittage genehmigt werden.



Für die Herstellung und Dokumentation des Einvernehmens über die Konsumation von arbeitsfreien Tagen ist das dafür vorgesehene Formular zu verwenden. Es ist im Dienstweg dem/der für die Genehmigung Zuständigen zu übermitteln.

### 7.11. Erfassung der Istzeit

Arbeitsbeginn und Arbeitsende sind von den Mitarbeitern im Schichtdienst mit den hierfür zur Verfügung gestellten Mitteln (Zeiterfassungskarten, Zeiterfassungsgerät) zu registrieren. Soweit dies von einem Mitarbeiter nicht selbst durchgeführt werden kann, hat ein/e vom zuständigen Bereichsleiter beauftragte/r MitarbeiterIn die Richtigkeit allenfalls notwendiger händischer Korrekturen zu prüfen. Eine ausdrückliche Anerkennung eingetragener Zeiten als Dienstzeit erfolgt durch die Prüfung nicht.

Die Angestellten haben bei allfälligen Fehlermeldungen oder Hinweisen den mit der Korrektur betrauten Personen persönlich die notwendigen Auskünfte zu geben und allenfalls entsprechende Nachweise vorzulegen. Es ist verboten, das Zeiterfassungsgerät für andere Personen zu betätigen oder von anderen Personen betätigen zu lassen. Dies stellt eine schwere Dienstpflichtverletzung dar, die – ohne vorherige Abmahnung – zur Entlassung beider an der Manipulation des Zeiterfassungsgerätes beteiligter Mitarbeiter führen kann. Ein Absehen von der Möglichkeit zur Entlassung im Einzelfall stellt ausdrücklich keinen Verzicht der ITSU dar, in Hinkunft in Bezug auf die betroffenen oder anderer Mitarbeiter auf eine Entlassung zu verzichten.

## 8. Ende des Dienstverhältnisses

### DO.A Mitarbeiter:

Bei Beendigung des Dienstverhältnisses erhält der/die Angestellte im Schichtdienst mit Ausnahme der Fälle des § 9 Abs. 7 DO.A für allfällige Zeitguthaben zum einfachen Stundenlohn einen Zuschlag in der Höhe von 50% (§ 19 e Abs. 2 AZG). Zeitschulden werden im Ausmaß des einfachen Stundenlohnes einbehalten. Als Stundenlohn gilt der 173. Teil der ständigen Bezüge gemäß § 59 Abs. 2 DO.A.

### IT-KV Mitarbeiter:

Bei Beendigung des Dienstverhältnisses ist das erarbeitete Gleitzeitguthaben entsprechend den betrieblichen Erfordernissen entweder 1:1 zu aufzubrauchen oder die offenen Stunden mit einem Zuschlag von 65% zu multiplizieren und die über den in der Überstundenpauschale/all-inclusive-Gehalt enthaltenen Stunden auszubezahlen (eine Stunde ist mit 1/143 des Gesamtbruttomonatsgehaltes zu berechnen und dieser Betrag mit den zuvor errechneten offenen Stunden (incl. Zuschlag) zu multiplizieren). Zeitschulden werden im Ausmaß des einfachen Stundenlohnes (1/143 des Gesamtbruttomonatsgehaltes) einbehalten.

## 9. Rufbereitschaft

### 9.1. Definition

Rufbereitschaft ist dann gegeben, wenn vom zuständigen Bereichsleiter angeordnet wird, dass der Dienstnehmer in seiner Freizeit im Rufbereitschaftszeitraum jederzeit erreichbar zu sein hat oder auch zum Dienst gerufen werden kann. Die Zeit der Rufbereitschaft ist keine Arbeitszeit (wie die Arbeit im Büro oder auch im Homeoffice). Die Rufbereitschaft endet daher (bzw. wird unterbrochen) mit einem Arbeitseinsatz. Bezahlte Rufbereitschaft und Arbeitszeit können daher zeitlich nie gemeinsam auftreten.

### 9.2. Herstellung der Rufbereitschaft

Die Rufbereitschaft wird dadurch hergestellt, dass der Dienstnehmer ein Diensthandy, das ihm für die Zeit der Rufbereitschaft zur Verfügung gestellt wird, eingeschaltet hat und ein Empfang (Netzdeckung) gegeben ist.



### **9.3. Pflichten während der Rufbereitschaft**

Abgesehen von der telefonischen Erreichbarkeit hat der Dienstnehmer bei Rufbereitschaft auch die Pflicht, nach Erhalt der Benachrichtigung die Arbeit unverzüglich aufzunehmen bzw. am Dienort zu sein (siehe auch Punkt 9.8). Ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung beginnt die Arbeitszeit, alle privaten Termine sind daher sofort abzubrechen.

Eine Nicht-Erreichbarkeit, welche nicht dem Verschulden des Dienstnehmers zuzuordnen ist (z.B. technische Gebrechen, höhere Gewalt, Unfall, etc.), hat für ihn keine nachteiligen Konsequenzen.

Jeder bekannt gewordene Umstand dazu ist jedoch so rasch wie möglich einem Vorgesetzten zu melden und entsprechende Maßnahmen zu setzen, um eine Ersatzlösung zu finden (z. B. Übernahme der Bereitschaft durch andere Dienstnehmer). Aktivitäten, welche diesem Zweck dienen, unterbrechen ebenfalls die Rufbereitschaft und werden als Arbeitszeit gewertet.

Der Dienstnehmer muss darauf achten, dass während der Rufbereitschaft keine von ihm beeinflussbare Beeinträchtigung der Arbeitsfähigkeit herbeigeführt wird. Insbesondere darf er während der Rufbereitschaft Alkohol nur dann oder in solchen Mengen zu sich nehmen, dass ein Arbeitsantritt (welcher unter Umständen auch eine Autofahrt zum Arbeitsort erforderlich macht) nicht beeinträchtigt wird. Ansonsten gelten für den Dienstnehmer während der Rufbereitschaft keine Einschränkungen.

### **9.4. Rufbereitschaftszeiten**

Die Einteilung der Rufbereitschaftszeiten erfolgt durch den Vorgesetzten unter Abwägung der Interessen des Mitarbeiters und den Interessen des Unternehmens. Pro Monat dürfen höchstens 10 Rufbereitschaften oder innerhalb eines Zeitraumes von drei Monaten Rufbereitschaften an 30 Tage vereinbart werden (bzw. in Summe für 133 Stunden im Monat). Während der wöchentlichen Ruhezeit (in der ITSV fällt die wöchentliche Ruhezeit auf das Wochenende) ist Rufbereitschaft nur zweimal pro Monat zulässig (§ 6a ARG).

Leistet der Dienstnehmer während der Rufbereitschaft Arbeiten, kann gemäß § 20a AZG die Tagesarbeitszeit bis auf zwölf Stunden ausgedehnt werden, wenn innerhalb von zwei Wochen ein entsprechender Ausgleich erfolgt, und die tägliche Ruhezeit unterbrochen werden, wenn innerhalb von zwei Wochen eine andere tägliche Ruhezeit um vier Stunden verlängert wird. Ein Teil der Ruhezeit muss mindestens acht Stunden betragen.

Für die korrekte Inanspruchnahme der Ruhezeit sind der Vorgesetzte und der Dienstnehmer gleichermaßen verantwortlich.

### **9.5. Beginn und Ende der Arbeitszeit**

Die Arbeitszeit beginnt mit dem „Ruf“ (dies ist in der Regel die Annahme des Gespräches bzw. das Lesen der SMS, welche die Benachrichtigung zur Arbeitsleistung darstellt). Ab diesem Zeitpunkt ist die Rufbereitschaft und damit auch die freie Verfügbarkeit des Bereitschaftshabenden über seine „Privatzeit“ unterbrochen.

### **9.6. Ende der Arbeitszeit bei Ruf ohne Fahrt zum Dienort**

Wenn sich die Leistung auf dem Wege der elektronischen, telefonischen oder schriftlichen Kommunikation erbringen lässt (z.B. Remote-Zugang, e-mail, o.ä.), endet die Arbeitszeit mit der Erledigung des Problems. Zur Erledigung des Problems zählen auch eventuelle Nacharbeiten (z. B. Erstellung eines Einsatzprotokolls).





## 9.7. Ende der Arbeitszeit bei Ruf mit Fahrt zum Dienstort

Die Arbeitszeit endet bei Arbeitseinsätzen, die eine Anreise zum Dienstort erfordern:

- a) mit dem Einlangen an dem Ort, an dem die Rufbereitschaft unterbrochen wurde bzw. weitergeführt werden soll (Aufenthaltsort, Wohnort);
- b) bei einem Übergang zur normalen Dienstzeit spätestens mit dem Dienstende (Schichtende oder auch früher, wenn der Vorgesetzte den Mitarbeiter aufgrund der bestehenden gesetzlichen Regelungen (Arbeitszeitgesetz, Arbeitsruhegesetz) entlässt. Beispiel: Ein in Rufbereitschaft befindlicher MA nimmt um 05:00 Uhr die Arbeit auf und setzt diese ununterbrochen bis zu seinem Schichtbeginn fort. Ende der Arbeitszeit ist dann grundsätzlich das Ende seiner Schicht)

## 9.8. Erbringung der Arbeitsleistung vor Ort

Wenn sich der Arbeitseinsatz nicht ohne Fahrt zum Dienstort erbringen lässt, muss der Dienstnehmer innerhalb von einer Stunde am Dienstort bzw. an dem Ort, an dem die Leistung zu erbringen ist, die Tätigkeit aufnehmen. Der Dienstnehmer entscheidet dabei autonom, ob ein Einsatz vor Ort erforderlich ist oder nicht. Einer Anweisung eines Vorgesetzten, die Arbeiten vor Ort nachzukommen ist jedoch nachzukommen.

Es steht dem Dienstnehmer grundsätzlich frei, ob er mit öffentlichen Verkehrsmitteln, dem Taxi oder seinem Privat-PKW zum Dienstort kommt. Bei der Wahl des Verkehrsmittels (öffentliches Verkehrsmittel, PKW oder Taxi) ist jedoch auf die Sparsamkeit sowie auf die Angemessenheit in Bezug auf die Situation (Tageszeit, Ausmaß des Fehlers etc.) Rücksicht zu nehmen.

Im Falle der Verwendung des Privat-PKW gebührt Kilometergeld im gesetzlich vorgesehenen Ausmaß. Das Kilometergeld wird auch für Strecken, die ausschließlich innerhalb des zum Dienstort zählenden Gebietes zurückgelegt werden, gewährt.

## 9.9. Dokumentation der Arbeitseinsätze

Über die Zeitdauer und allfällige Aufwendungen (Rufbereitschaftseinsatz) sind Aufzeichnungen zu führen. Diese Aufzeichnungen sind dem Bereichsleiter monatlich zur Unterschrift vorzulegen und von diesem die Richtigkeit zu bestätigen.

## 9.10. Entgelt für die Rufbereitschaft

Die Pauschalen für die Rufbereitschaft in der Zeit von 06:00 bis 20:00 Uhr (sowie für Wochenendrufbereitschaften, die weniger als 5 Stunden betragen und Werktagsbereitschaften, die zwischen 22 und 6 Uhr beginnen und weniger als 2 Stunden betragen) richtet sich nach den jeweils aktuell geltenden Vorschriften des IT-KV für das Rufbereitschaftsentgelt. Die Pauschale für die Rufbereitschaft in der Zeit von 20:00 bis 06:00 Uhr richtet sich nach den jeweils aktuell geltenden Vorschriften der DO.A.

Gemäß den zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Betriebsvereinbarung geltenden kollektivvertraglichen Bestimmungen beträgt daher die Rufbereitschaftszulage

- zwischen 06:00 bis 20:00 Uhr: € 3,43 brutto pro Stunde
- zwischen 20:00 bis 06:00 Uhr: € 3,86 brutto pro Stunde
- Wochenendrufbereitschaften, die weniger als fünf Stunden betragen, sind mit € 17,15 Pauschale zu vergüten.
- Werktagsbereitschaften, die zwischen 22 und 6 Uhr beginnen und die weniger als 2 Stunden betragen, sind mit € 6,86 Pauschale zu vergüten.



## 9.11. Ersatz von Auslagen

Dem Dienstnehmer werden alle Gebühren ersetzt, welche sich durch Verwendung privater Telekommunikationseinrichtungen während und im Zusammenhang mit der Rufbereitschaft bzw. einem allfälligen Arbeitseinsatz ergeben, sofern kein Pool-Handy zur Verfügung steht bzw. dieses aus technischen Gründen nicht verwendet werden kann (z.B. keine Empfangsmöglichkeit). Die tatsächlich angefallenen Verrechnungseinheiten und die Kosten je Verrechnungseinheit sind vom Dienstnehmer mittels Rechnung zu dokumentieren (z.B. mittels der Gesprächsauflistung seiner Telekommunikations-Rechnung, sofern er eine solche regelmäßig erhält). Kann vom Dienstnehmer keine detaillierte Rechnung beigebracht werden, gelten die Aufzeichnungen der Dienstgeberin.

## 9.12. Call-Out

Ist das Hinzuziehen von Mitarbeitern, die keine Rufbereitschaft haben, außerhalb der täglichen Normalarbeitszeit notwendig, gebührt Ihnen eine "Call-Out" Prämie von derzeit EUR 60,- pro abgeschlossenem Einsatz zusätzlich zu den anfallenden Überstunden. Ein Einsatz gilt als abgeschlossen, wann eine Lösung erreicht wurde oder der Fall einem andere Mitarbeiter übergeben wurde. Die Entscheidung zu solchen Einsätzen liegt beim Vorgesetzten und ist zu dokumentieren.

# 10. Berichtspflicht von Vorgesetzten und Dienstnehmer:

Dienstnehmer:

Die in der ITSV geltenden Arbeitszeitsysteme sollen – so weit es der jeweilige Aufgabenbereich sachlich zulässt - eine maximale Flexibilität der Festlegung der Arbeitszeit in Eigenverantwortung durch den Dienstnehmer selbst ermöglichen. Dadurch wird eine geeignete Überwachung der rechtlichen Grenzen der Arbeitszeit und der Ruhezeit für den Vorgesetzten sehr schwierig bzw. aufgrund des hierfür notwendigen Zeitaufwandes praktisch unmöglich. Der Dienstnehmer verpflichtet sich daher den Vorgesetzten bei der Einhaltung der höchst zulässigen Arbeitszeiten und der Ruhezeiten bestmöglich zu unterstützen, indem er seinen Vorgesetzten rechtzeitig von bevorstehenden Zeitüberschreitungen informiert. Sollte insbesondere die Einhaltung der maximalen Arbeitszeiten und/oder der Ruhezeiten auf Grund der von seinen Vorgesetzten übertragenen Aufgaben und Zeitvorgaben nicht möglich sein, ist rechtzeitig vor einer allfälligen Zeitüberschreitung der Vorgesetzte nachweislich per e-Mail darauf aufmerksam zu machen.

Ein Verstoß gegen diese Verpflichtung stellt eine schwere Dienstpflichtverletzung dar.

Fachlicher Vorgesetzte:

Soweit im Rahmen der Planung des Arbeitseinsatzes seiner Mitarbeiter vom Vorgesetzten erkennbar ist, dass – möglicherweise - ein über die tägliche Höchstarbeitszeit hinausgehende Arbeitsbedarf bestehen kann, ist der Arbeitseinsatz vom fachlichen Vorgesetzten zumindest 2 Wochen vorab mit dem Bereich RuP abzustimmen bzw. von einer bereits erfolgten Übertretung zu verständigen. Bei dieser Abwägung ist vom Vorgesetzten nicht nur der konkrete Bedarf für den bevorstehenden Arbeitseinsatz (z.B. Standardprodukteinführung) zu betrachten sondern auch der bisherige Arbeitseinsatz des Dienstnehmers mit ins Kalkül zu ziehen. Das ist erforderlich, damit eine korrekte Beachtung der Durchrechnungszeiträume möglich wird.

# 11. Mitwirkungsrechte des Betriebsrates



Der Betriebsrat hat das Recht, jederzeit die Einhaltung der Betriebsvereinbarung zu kontrollieren. Bei Nichteinigung zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter ist der Betriebsrat hinzuzuziehen. Er kann in diesen Fällen Empfehlungen an die Geschäftsführung richten.



## 12. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die anderen Teile davon unberührt.

Diese Betriebsvereinbarung ist allen davon betroffenen Mitarbeitern per E-Mail zur Kenntnis zu bringen und ist für diese jederzeit auf der Plattform Komfor unter „ITSV GmbH / ITSV R&P / Mitarbeiter / Mitarbeitermappe / Betriebsvereinbarungen“ in ihrer aktuellen Fassung einsehbar zu halten.<sup>1</sup>

Für den Betriebsrat:	Für die ITSV:
 (Wien, am 19.05.2009)	 (Wien, am 19.05.2009)

<sup>1</sup> Aushangpflicht: § 25. (1) iVm (2) AZG: Der Arbeitgeber hat den Dienstnehmer über den Gleitzeitrahmen und allfällige Übertragungsmöglichkeiten der Gleitzeit mittels geeigneter Telekommunikationsmittel zugänglich zu machen.