

ACCORDO AZIENDALE SULLA REPERIBILITA'

TRA

UMBRIA DIGITALE SCARL – di seguito Umbria Digitale – con sede in Perugia, Via G.B. Pontani n. 39, C.F./P.I. e iscrizione al Registro delle Imprese di Perugia al n. 03761180961 e al n. REA 235052, Capitale Sociale Euro 4.000.000,00, in persona dell'Amministratore Unico Stefano Bigaroni,

E

LA RAPPRESENTANZA SINDACALE AZIENDALE (R.S.A.) nelle persone dei Signori: Alessandro Bravi, Ilario Del Buono, Franco Garzi, Luca Tognaccini, Stefano Domian; assistiti dalle OO.SS. Regionali nelle persone dei Signori: Francesco Bartoli (FILCAMS CGIL), Ermelinda Luchetti (UILTUCSUIL), Valerio Natili (FISASCAT CISL),

PREMESSO

- che le caratteristiche pubbliche dei servizi forniti ai Soci di Umbria Digitale richiedono la garanzia di continuità di funzionamento con presidio h24, sette giorni su sette, per 365 giorni all'anno, salvo quanto previsto al punto 8 del presente accordo, si è ritenuto indispensabile che i dipendenti di Umbria Digitale siano attivamente coinvolti in tale presidio, consentendo la conservazione delle competenze all'interno della azienda stessa;
- che, al fine di assicurare il suddetto presidio, viene provvisoriamente introdotto l'istituto della reperibilità con modalità definite nel presente accordo.
- che è volontà delle parti individuare i criteri per la disciplina della reperibilità.
- che a fronte di ciascun intervento di reperibilità verrà erogata una "indennità di reperibilità" che maturerà con i criteri di seguito descritti;

- che è volontà comune delle parti introdurre una prima fase di sperimentazione dell'istituto della reperibilità volto a verificarne la corretta disciplina dello stesso e pertanto è prevista prima una applicazione fin al 31 dicembre 2016 non vincolante per i periodi successivi
- Che è volontà delle parti monitorare lo svolgimento dell'applicazione dell'accordo stesso, attraverso un incontro tra le parti dopo tre mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione e comunque non oltre il 30 settembre 2016 ed un ulteriore incontro non oltre il 31/12/2016 per verificare i seguenti punti:

- analisi della natura e tipologia delle chiamate ricevute al fine di ottimizzare il range di interventi tecnici in reperibilità
- verificare l'opportunità di inserire un filtro alle chiamate in entrata da parte dell'Help Desk di primo livello
- analisi del carico di lavoro del personale in reperibilità.

Tutto ciò premesso, tra le suddette parti

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

1. RICHIESTA E FORMALIZZAZIONE DELLA REPERIBILITA'

Le aree coinvolte nella reperibilità saranno individuate dal confronto tra le parti e per ciascuna area verrà sottoscritto uno specifico accordo che integrerà il presente documento.

Al fine della attivazione della reperibilità verrà predisposta una apposita lista del personale che, su base volontaria, si renderà disponibile per tale servizio ed inoltre verrà redatto un apposito documento tecnico per ogni area coinvolta.

È comunque assicurata al personale, dietro formale comunicazione al responsabile dell'Area di competenza, la possibilità di revocare la propria disponibilità alla reperibilità.

Con la stipula del presente accordo è definita l'attivazione del servizio di reperibilità per l'area "Sistemi e Reti" il cui documento tecnico viene allegato sotto la lettera "A".



La reperibilità è richiesta dal Responsabile della struttura competente ed è autorizzata dalla Azienda secondo le ordinarie procedure aziendali.

La richiesta di reperibilità sarà disposta con le necessarie alternanze e rotazioni per l'equa distribuzione fra il personale disponibile al servizio.

Ogni area di competenza redigerà mensilmente una pianificazione della turnazione del personale disponibile al servizio di reperibilità.

Considerato che l'Azienda opera con risorse limitate, per la reperibilità saranno applicate, per quanto possibile, le seguenti regole:

- a) la reperibilità non potrà essere effettuata per più di una settimana consecutiva;
- b) la reperibilità non potrà essere effettuata per più di 18 settimane annue a persona (9 settimane se rapportate al periodo di sperimentazione)
- c) gli interventi in reperibilità non potranno superare le 10 ore di straordinario settimanale e le 15 ore mensili. Nel caso venga superato il suddetto limite interverrà la risorsa disponibile successiva secondo il calendario mensile di reperibilità
- d) Il calendario mensile della reperibilità ed eventuali successive modifiche dovranno essere comunicate, nel periodo di sperimentazione, dalla Azienda alla RSU/RSA.
- e) All'atto di un successivo accordo regolato in modo stabile nell'integrativo aziendale, quanto previsto dai punti a) e b) dell'art 1 di questo documento, diventerà vincolante e non derogabile

La chiamata di reperibilità deve essere utilizzata per risolvere problemi immediati e bloccanti, afferenti i sistemi di produzione in esercizio presso il DataCenter Regionale Unitario o gli apparati della RUN (Regione Umbria Network).

La chiamata di reperibilità non deve essere utilizzata per interventi su singole potazioni utente o per interventi tecnici programmabili o di ordinaria gestione, anche se facenti parte di

ambienti di produzione, per i quali si possa schedare un intervento in orario di lavoro ordinario/straordinario non in regime reperibilità.

2. CRITERI DI APPLICAZIONE DELLA REPERIBILITA'

Il dipendente incluso nella lista del personale in reperibilità fuori dal normale orario di lavoro, garantisce la disponibilità a:

- rispondere ad eventuali chiamate;
- intervenire da remoto utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'azienda;
- intervenire, se necessario, presso la sede dell'azienda in via Pontani 39, entro due ore dalla chiamata e comunque non appena possibile. L'Azienda si impegna a garantire il tempestivo accesso alla sede

3. CHIAMATA E INTERVENTO

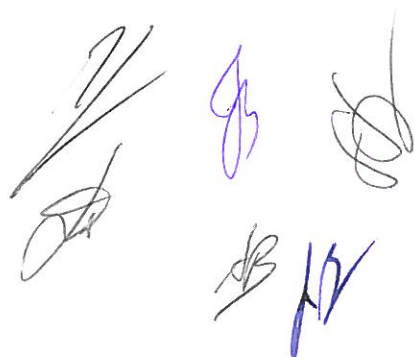
All' "indennità di reperibilità" si aggiungerà nel caso si verifichino la chiamata e l'intervento, rispettivamente, la "indennità di chiamata" e la "indennità di intervento".

Ai fini dell'applicazione delle suddette indennità, al dipendente chiamato e/o intervenuto sarà richiesto la rendicontazione nel sistema aziendale evidenziando i cartellini aperti.

4. INDENNITA' DI REPERIBILITA'

Al dipendente reperibile saranno riconosciuti i seguenti importi a titolo di "indennità di reperibilità" per il periodo di validità dell'accordo secondo la seguente tabella:

giorni	dal lunedì al venerdì	€ 16,00 lordi;
	sabato	€ 28,00 lordi;
	domenica	€ 30,00 lordi.



5. INDENNITA' DI CHIAMATA

In caso di chiamata fuori dall'orario di lavoro, al dipendente in reperibilità sarà riconosciuta un "indennità di chiamata" forfettaria di importo pari alla "indennità di reperibilità giornaliera secondo quanto definito al punto precedente. L' "indennità di chiamata" sarà riconosciuta una sola volta per ciascun periodo giornaliero di reperibilità.

6. INDENNITA' DI INTERVENTO

Nel caso in cui la chiamata comporti l'intervento, al dipendente in reperibilità sarà riconosciuta, una indennità di intervento forfettaria di importo pari alla "indennità di chiamata" giornaliera secondo quanto definito al punto precedente. L' "indennità di intervento sarà riconosciuta una sola volta per ciascun periodo giornaliero di reperibilità.

Qualora l'intervento si risolva con attività svolta da remoto all'interno di 30 minuti, nessun altro indennizzo o compenso sarà riconosciuto salvo le eventuali spese di collegamento documentate.

Diversamente, sarà riconosciuto lo straordinario, con le relative regole previste dal CCNL applicato in azienda.

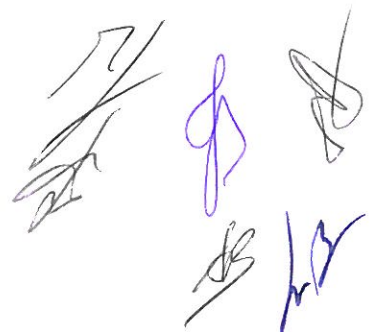
Il dipendente dovrà garantire in ogni caso la rendicontazione delle proprie attività secondo l'utilizzo del sistema aziendale evidenziando i cartellini aperti.

7. TUTELA DELLA SALUTE DEL LAVORATORE

Oltre alle indennità retributive sopra citate, per tutelare la salute psicofisica del lavoratore sono previsti i seguenti riposi compensativi giornalieri (non cumulabili per la stessa giornata):

a. In caso di intervento remoto:

- i. Se nella fascia oraria notturna tra le 24.00 e le 7.00 il lavoratore riceve almeno 4 "chiamate" oppure sostiene attività complessive di durata effettiva superiore alle 3 ore: 4 ore di riposo compensativo;



ii. Che abbia durata effettiva giornaliera superiore alle 7 ore: 8 ore di riposo compensativo.

b. In caso di intervento con spostamento:

i. Se viene svolto tra le ore 24,00 e le ore 7,00 ed ha una durata inferiore alle 3 ore:

4 ore di riposo compensativo;

ii. Se viene svolto tra le ore 24,00 e le ore 7,00 ed ha una durata superiore alle 3

ore: 8 ore di riposo compensativo;

iii. Che abbia durata effettiva giornaliera superiore alle 7 ore: 8 ore di riposo compensativo.

8. ORARIO DI REPERIBILITA' – SUPERFESTIVITA'

La reperibilità, in considerazione della normale attività dell'Help Desk di primo livello, sarà attiva secondo il seguente orario:

- Nei giorni feriali dalle ore 0.00 alle ore 8.00 e dalle ore 18.00 alle 24.00
- Il Sabato dalle ore 0.00 alle ore 8.00 e dalle ore 14.00 alle ore 24.00
- La Domenica dalle ore 0.00 alle ore 24.00
- Nei giorni che precedono le superfestività la reperibilità terminerà alle ore 24 del giorno precedente salvo interventi in corso
- Nei giorni feriali, dalle 17.00 alle 18.00 ed il Sabato dalle ore 08.00 alle 14.00, il servizio di reperibilità è attivato dall'Help Desk di primo livello esclusivamente per i livelli di servizio previsti dal punto 1 del presente accordo

Il servizio di reperibilità disciplinato dal presente accordo non sarà erogato nelle seguenti giornate festive (super festività): 1 Gennaio; 6 Gennaio (Epifania); Pasqua e Lunedì dopo Pasqua; 25 Aprile (anniversario della Liberazione); 1 Maggio (Festa del Lavoro); 2 Giugno (fondazione della Repubblica); 15 Agosto (Assunzione della Beata Vergine Maria); 1 Novembre

(Ognissanti); 8 dicembre (Immacolata Concezione); 25 Dicembre (Natale); 26 Dicembre (Santo Stefano); 31 Dicembre (dalle ore 12,00); ricorrenza del S. Patrono di Perugia.

9. DURATA DELL'ACCORDO

Il presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione fino al 31 dicembre 2016.

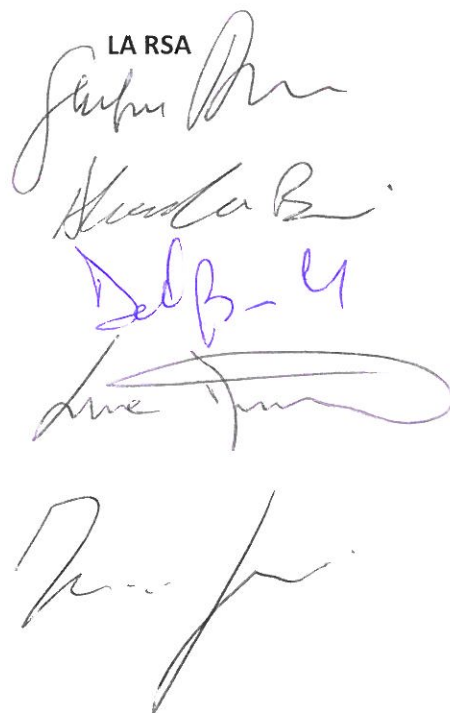
Letto , firmato e sottoscritto

Perugia 8 luglio 2016

UMBRIA DIGITALE SCARL



LA RSA



Umbria Digitale

Istituzione servizio di Reperibilità - Area Sistemi e Reti

Versione 1.0

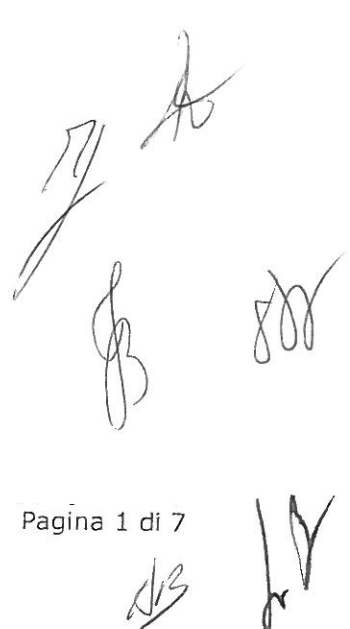
--

Ultimo aggiornamento: 19/01/2016

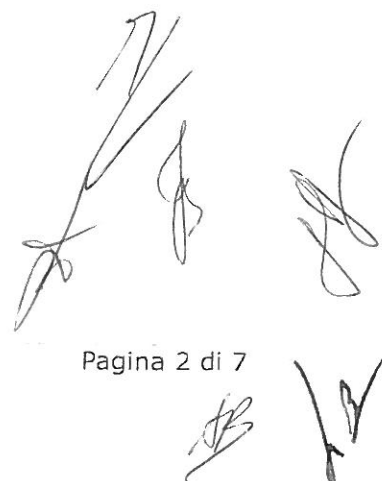
2016 Umbria Digitale - Tutti i diritti riservati.

Change History

- 19/01/2016 - Versione 1.0
Prima stesura

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page. There are four distinct marks: a large stylized signature, a smaller signature, and two sets of initials.

1. Premessa	3
1.1. Situazione Attuale	3
2. Le competenze professionali necessarie	4
3. Le competenze professionali disponibili	6
4. Articolazione del servizio di reperibilità.....	6
5. Dotazioni strumentali necessarie	7

The block contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are three distinct signatures at the top and two sets of initials at the bottom right.

1. Premessa

Il presente documento analizza la necessità di istituire il servizio di reperibilità per l'Area di competenza Sistemi e Reti al fine di assicurare lo svolgimento di interventi di Gestione Tecnica delle infrastrutture del Data Center Regionale Unico, di seguito DCRU, al di fuori dell'orario di lavoro Aziendale.

Situazione Attuale

Le attività di Gestione Tecnica delle infrastrutture del DCRU si possono sostanzialmente suddividere in due ambiti, da un lato le attività sistemistiche su Server fisici e/o virtuali, su apparati Storage, sulle infrastrutture di virtualizzazione e sui DataBase, dall'altro le attività di gestione della rete LAN del DCRU e degli apparati di sicurezza logica in esercizio.

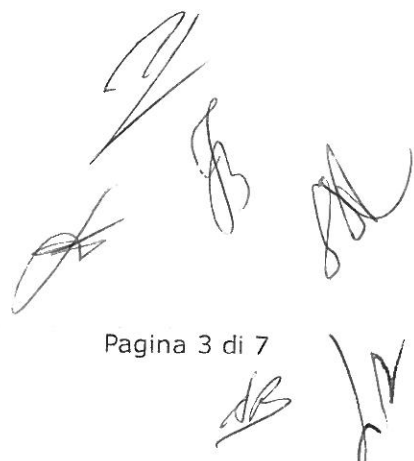
I due ambiti richiedono competenze diverse l'uno dall'altro, Sistemisti da un lato e Sistemisti di rete dall'altro che condividono tra loro ben poche competenze specifiche.

In particolare la preparazione richiesta ad un sistemista di rete, essendo basata per lo più sui protocolli di comunicazione (TCP/IP in primo luogo) e sulla interazione con apparati (switch, router, firewall etc) dotati di sistemi operativi generalmente diversi da vendor a vendor, è di per sé meno diffusa rispetto ai Sistemisti.

In Umbria Digitale l'Area di Competenza Sistemi e Reti è suddivisa in due sotto-aree:

- Area Data-Center con 14 addetti;

Area Reti con 3 addetti.

The bottom right corner of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately six distinct marks, including what appear to be full names and initials, scattered across the lower right quadrant.

2. Le competenze professionali necessarie

L'obiettivo che si pone il servizio di reperibilità è quello di analizzare situazioni di criticità che possono sopraggiungere al DCRU al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di porvi rimedio quando possibile, ovvero attivare immediatamente il servizio di manutenzione quando la situazione critica deriva da un guasto hardware.

Perché ciò sia possibile il personale reperibile deve essere in possesso di un livello minimo di competenze professionali che permettano di analizzare le situazioni critiche con una adeguata cognizione di causa.

Tale livello minimo di competenze necessario deve essere identificato per ambedue gli ambiti dell'area di competenza Sistemi e Reti, vale a dire Sistemisti e Sistemisti di rete.

Per stabilire il livello minimo di competenze necessario, sono stati analizzati i servizi applicativi più critici presenti al DCRU, classificandoli, per riga, in una tabella dove a ciascun componente hw/sw, per colonna, viene attribuito un livello richiesto in base ad una scala che va 0 (nessuna competenza necessaria) a 5 (conoscenza estremamente approfondita).

Dalla tabella così compilata si ottiene, estraendo il valore massimo da ogni colonna, il livello minimo di competenze delle quali il tecnico reperibile deve disporre affinché sia possibile assicurare un intervento efficace.

The bottom right corner of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately seven distinct marks, including a large stylized 'P' or 'F' at the top, and various other scribbles and initials below it.

Ambito	Denominazione servizio	SO										DB			WKS			AS			PowerVM	VMWARE	SAP	Jifray	Jifose	ACTIVE DIRECTORY	STORAGE	BACKUP
		WINDOWS	UNIX	DEBIAN	UNIX	REDHAT	AIX	ESXi	ORACLE DB	POSTGIS	MYSQL	MYSQL	MYSQL	APACHE	IIS	TOMCAT	ORACLE AS	Jifose	ACTIVE DIRECTORY	STORAGE	BACKUP							
1) SER	Polo regionale Umbro Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN-UM1)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1) SER	Sito web istituzionale Regione Umbra (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1) SER	SMG-QSH (monitoraggio FFR&FSC, compreso SGB)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	WEB Tunaro	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	Anagrafe Asatal (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	Anatomia Patologica (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	Afante (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	CUP	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	Repository XIV1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	Sistema di accoglienza regionale (SAR) (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2) SSR	Sistema Informativo Oncologia (Rete Oncologica) (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	Conservazione file digitali (Gateway Umbra)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	Cooperazione applicativa (CA-Umbria)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	Enterprise Service Bus ESB (VSD2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	Hub Falluzzone	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	Diretta digitale (RED-Umbria)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	Virtual Business Gate (VBG) - Servizio SUAPE digitale (*)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	AscolWEB	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4) CN	OfficeWEB Ent Local e Regione	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Livello di competenze necessario

LEGENDA

- 0 Nessuna competenza
- 1 Minima competenza (es. login al SO, verifica processo attivo, etc.)
- 2 Bassa competenza (es. Spegnimento/Avvio SO, Start/Stop dei servizi, etc.)
- 3 Media competenza (es. Riscatto malfunzionamenti, Recupero del file di log, etc.)
- 4 Alta competenza (es. individuazione/analisi malfunzionamenti, Analisi/interpretazione de- file di log, Riscuzione malfunzionamenti, etc.)
- 5 Esperto

3. Le competenze professionali disponibili

Il livello di competenze professionali disponibili nell'area di competenza Sistemi e Reti è nel suo complesso idoneo per l'esecuzione dei servizi di gestione tecnico-sistemistica, il servizio di reperibilità però impone un approccio di valutazione diverso.

Le criticità che insorgono durante il normale orario di lavoro danno luogo di norma ad interventi eseguiti in team, dove i tecnici collaborano e forniscono ciascuno il proprio contributo per arrivare alla soluzione nel più breve tempo possibile.

Durante un intervento in reperibilità invece il tecnico reperibile è solo di fronte al problema e deve quindi disporre di una gamma di competenze più ampia per poter affrontare in prima persona tutte le casistiche delle quali sia possibile prevedere l'insorgenza.

Analizzando le competenze professionali dei singoli, ai fini specifici dell'istituzione del servizio di reperibilità, si evidenzia come ognuno abbia, più o meno numerose, necessità di approfondimento e/o di messa a fuoco di alcuni ambiti di conoscenza; di tali necessità occorre necessariamente tenere conto nello stabilire la messa in esercizio del servizio di reperibilità.

Ciò deriva sostanzialmente, è bene sottolinearlo, non da carenze del comparto sistemistico, ma dalle modalità estremamente settoriale, secondo le quali si è realizzata l'attività di gestione e tecnico-sistemistica negli ultimi dieci anni.

Le necessità di approfondimento saranno colmate in tempi ragionevolmente brevi per mezzo di attività formativa da svolgersi, internamente all'area di competenza, sotto forma di affiancamento/training on the job.

4. Articolazione del servizio di reperibilità

Il servizio di reperibilità si pone l'obiettivo di assicurare l'intervento di un tecnico competente per le situazioni di criticità nell'erogazione dei servizi applicativi presenti al DCRU, che insorgono al di fuori dell'orario di lavoro.

Il servizio di reperibilità copre, come detto a complemento dell'orario di lavoro, l'intero arco delle 24 ore per 365 giorni l'anno.

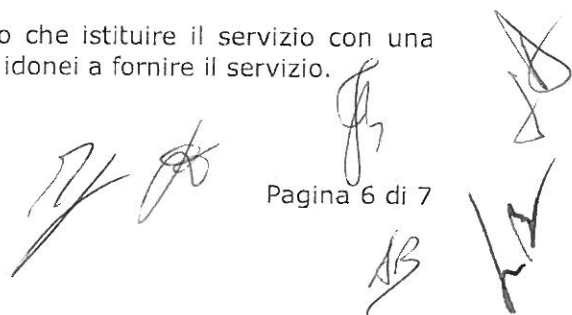
La consapevolezza delle problematiche che possono insorgere al DCRU, basata sull'esperienza di anni di conduzione tecnica, assieme al risultato dell'analisi descritta nel presente documento, fanno ritenere opportuna un'articolazione del servizio di reperibilità su base settimanale, cioè un tecnico reperibile per una intera settimana, a partire dal venerdì alle ore 14.

Il servizio di reperibilità sarà istituito inizialmente da un nucleo composto dai 6 Sistemisti più esperti, la rotazione del servizio sarà definita in modo tale che le necessità di approfondimento di ognuno siano soddisfatte in tempo utile.

Si prevede poi che nell'arco dei primi tre mesi di esercizio del servizio di reperibilità, sarà possibile ampliare il numero dei Sistemisti reperibili portandolo da 6 ad 8.

È parere comune tra i Sistemisti che l'articolazione settimanale del servizio possa consentire di avere a disposizione il tempo necessario per fornire la necessaria formazione affinché un numero sempre maggiore di Sistemisti possa fornire il servizio di reperibilità.

Per quanto riguarda i Sistemisti di rete non si può far altro che istituire il servizio con una alternanza, sempre settimanale, tra i due tecnici al momento idonei a fornire il servizio.



Su questo specifico punto è necessario un approfondimento con l'azienda per definire tempi e modi per l'ampliamento della base di competenze specifiche in ambito reti, non solo ai fini del servizio di reperibilità.

5. Dotazioni strumentali necessarie

Il tecnico reperibile è chiamato a svolgere attività di conduzione tecnico-sistemistica mentre si trova al di fuori delle strutture aziendali. Deve comunque essere in grado di operare in piena efficienza qualunque sia il luogo dove egli riceve la chiamata.

Con l'obiettivo di rendere la risposta alla chiamata ricevuta il più celere ed efficiente possibile, si pensa ad un intervento articolato in due momenti:

- 1) Il tecnico riceve la chiamata sul cellulare, in forma di email, SMS o voce non fa differenza;
 - Il tecnico deve essere dotato di un tablet che gli permetta, da qualsiasi luogo, di instaurare una connessione sicura al DCRU, analizzare il problema e, in molte situazioni, eseguire l'intervento risolutivo sul malfunzionamento segnalato;
- 2) Le verifiche eseguite per mezzo del tablet indicano che per risolvere il problema emerso è necessario operare utilizzando il PC aziendale;
 - Il tecnico utilizzerà il tablet con Router WI-FI per connettere, in sicurezza, il proprio PC portatile al DCRU ed eseguire l'intervento di soluzione del problema in piena e totale efficienza operativa.

Per svolgere il servizio di reperibilità nella modalità sopra indicata, la strumentazione tecnologica di cui necessita ogni sistemista reperibile è la seguente:

- Cellulare: permetterà la raggiungibilità immediata del reperibile
- Dispositivo Tablet: permetterà, indipendentemente da dove il reperibile si trovi, di eseguire le analisi e, se del caso, gli interventi sul malfunzionamento segnalato in maniera agevole
- Computer Portatile: assicura al reperibile la piena operatività a condizione di avere una efficiente connessione al DCRU.

La situazione attuale delle dotazione tecniche dell'Area di competenza Sistemi e Reti è la seguente:

- N.5 cellulari aziendali a fronte di 17 tra Sistemisti e Sistemisti di rete
- un PC portatile in dotazione a ciascun Sistemista .