

ACCORDO AZIENDALE

Il giorno 27 aprile 2017, presso la sede UMBRIA DIGITALE SCARL in Perugia,
Via G.B. Pontani n. 39

TRA

Umbria Digitale Scarl con sede legale in Perugia, Via G. B. Pontani n.39,
rappresentato in persona di Stefano Bigaroni che interviene al presente atto in
qualità di Amministratore Unico ed in forza dei poteri conferitigli in sede di
Assemblea dei Soci del 29 aprile 2014

E

La Rappresentanza Sindacale Unitaria (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

- In data 8 luglio 2016 è stato sottoscritto tra le parti l'accordo aziendale sulla reperibilità;
- l'art.8 del suddetto accordo prevedeva una durata fino al 31.12.2016;
- in data 14 dicembre 2016 si è svolto l'incontro sindacale avente ad oggetto, tra le altre cose, l'analisi delle attività svolte nell'applicazione dell'accordo sulla reperibilità dalle quali, stante l'esiguità degli interventi, risulta opportuno proseguire la fase sperimentale dell'istituto della reperibilità;



- è intenzione delle parti attivare a partire da maggio 2017 il servizio di reperibilità anche per area "Service Desk" così come previsto nel documento allegato (allegato 1).
- è volontà comune delle parti, nelle more della definizione di eventuali adeguamenti, prorogare la validità dell'accordo aziendale sulla reperibilità di ulteriori tre mesi.

Le suddette parti, convengono quanto segue.

Proroga Accordo aziendale sulla reperibilità

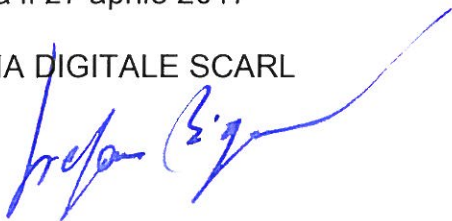
Tenuto conto di quanto riportato in premessa, le parti convengono di prorogare la scadenza dell' Accordo aziendale sulla reperibilità alla data del 30 giugno 2017, con integrale applicazione di tutti gli istituti dallo stesso regolati confermandone i valori economici attribuiti e contestuale attivazione del servizio di reperibilità per l'area Service Desk a partire da maggio 2017 come da documento allegato.

Le parti si impegnano comunque ad avviare il confronto per il rinnovo dell'accordo aziendale sulla reperibilità da inserire nell'integrativo in fase di negoziazione.

Letto, confermato e sottoscritto

Perugia li 27 aprile 2017

UMBRIA DIGITALE SCARL



Le OO.SS. FILCAMS-CGIL

UILTUCS-UIL

FISASCAT-CISL

La RSA



ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI REPERIBILITA'

AREA "SERVICE DESK"

1. Premessa

Il presente documento riporta una proposta di reperibilità basata sull'introduzione di un operatore del service desk come interfaccia primaria verso l'utenza esterna.

Tale proposta va ad integrazione dell'accordo siglato in data 8/7/2016 tra Umbria Digitale e le rappresentanze sindacali.

2. Organizzazione del Servizio

Il servizio di reperibilità verrà organizzato come di seguito descritto.

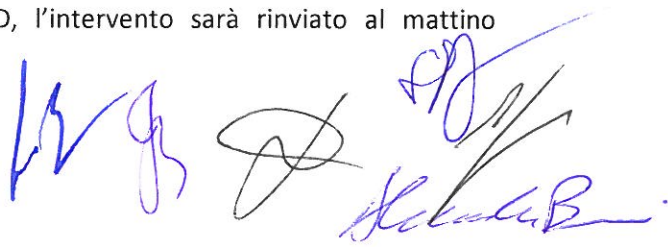
La chiamata al numero verde di Umbria Digitale (848.88.33.66), oltre il termine dell'orario di servizio del Service Desk, verrà trasferita in automatico al cellulare dell'operatore del Service Desk reperibile.

Nel caso di interventi relativi a tematiche legate ai sistemi fisici e/o virtuali in esercizio presso il DCRU o legati al networking (rete del DCRU e/o RUN), sarà l'operatore del Service desk reperibile a inoltrare la telefonata al collega dell'ambito Sistemi o al collega dell'ambito Reti in base alla tipologia di segnalazione ricevuta.

Il Service Desk garantirà la presenza di un operatore reperibile per presidiare le tematiche di intervento legate all'uso dei seguenti servizi applicativi, in quanto particolarmente critici, quali:

- PagoUmbria (servizi che fanno uso di pagamenti on line);
- Fed-Umbria/SPID (autenticazione per l'accesso ai servizi on line).

Per tutti gli altri servizi applicativi erogati da UD, l'intervento sarà rinviato al mattino successivo, all'inizio dell'orario di lavoro.



Periodicamente, di norma trimestralmente, sarà valutata l'esigenza di modificare/ampliare l'elenco dei servizi applicativi sui quali effettuare assistenza in reperibilità, sulla base delle richieste di assistenza pervenute.

Il servizio sarà organizzato su base settimanale, l'operatore reperibile prende servizio il venerdì dalle ore 14.00 e resta reperibile per tutta la settimana fino alle ore 8.00 del venerdì successivo. Il servizio di reperibilità copre tutto l'arco delle 24 ore, a complemento dell'orario di servizio standard del Service Desk.

Le segnalazioni scaturite dal sistema di monitoraggio attivo al DCRU, per quanto riguarda Sistemi, Basi dati, componenti di middleware e apparati di rete, continueranno ad essere prese in carico direttamente dai reperibili degli ambiti Sistemi e Reti e non transiteranno per l'operatore del Service Desk.

La tracciatura della richiesta di intervento (apertura, presa in carico e chiusura dell'intervento) sarà gestita dall'operatore reperibile tramite apertura di relativo ticket nel sistema di trouble ticketing aziendale (WebContat).

3. Formazione

Al fine di rendere operative il servizio di reperibilità occorre provvedere alla formazione di tutto il personale reperibile sugli applicativi sopra individuati

Per tale attività si stimano 3 giornate di formazione da effettuare con il supporto del personale interno competente su tali problematiche.

4. Dotazioni tecnologiche

Il personale in reperibilità dovrà essere dotato dei seguenti dispositivi:

- N. 1 Cellulare aziendali con chiamata aperta all'esterno
- N. 1 Notebook o Tablet dotato di connessione internet



Umbria Digitale S.c. a r.l.

VIA G. B. PONTANI, 39 - 06128 PERUGIA

C.F. / PARTITA IVA E REG. IMP. PG: 03761180961 - REA C.C.I.A.A. N. 235052 - CAPITALE SOCIALE € 4.000.000,00 I.V.

tel 075.50271 | fax 075.5003402 | umbriadigitale@pec.it | www.umbriadigitale.it

A fronte di quanto sopra riportato si può ipotizzare l'operatività del servizio con operatore del Service Desk a partire dal mese di Maggio 2017.

5. Erogazione del servizio di Service Desk

Considerando l'attivazione del servizio di reperibilità, si ridefinisce l'orario **standard** degli operatori di 1° livello del Service Desk come segue:

Attuale Orario:

Lun. – Ven.: 08.00 – 19.00

Sab.: 08.00 – 14.00

Nuovo Orario proposto:

Lun. – Giov.: 08.00 – 18.00

Ven.: 08:00 – 14:00

La ridefinizione dell'orario consente di salvaguardare da un lato l'erogazione del servizio (garantito dalla reperibilità) e dall'altro un abbattimento dei costi dovuto alla diminuzione delle ore di servizio.

Tali importi potrebbero essere utilizzati per coprire (almeno in parte) la reperibilità.



Umbria Digitale S.c. a r.l.

VIA G. B. PONTANI, 39 - 06128 PERUGIA

C.F. / PARTITA IVA E REG. IMP. PG: 03761180961 - REA C.C.I.A.A. N. 235052 - CAPITALE SOCIALE € 4.000.000,00 I.V.
tel 075.50271 | fax 075.5003402 | umbriadigitale@pec.it | www.umbriadigitale.it