

ACCORDO SULLA REPERIBILITA' SERVIZI ICT

Il giorno 28 ottobre 2009 si sono incontrate la rappresentanza aziendale di Servizi ICT S.r.l., nelle persone di Bruno Moscarelli, Stefania Bestetti e le RSU Servizi ICT di Milano e del Centro Sud, per rivedere e riformare i criteri con cui applicare e normare il servizio di reperibilità di cui all'ART. 40 del vigente CCNL Energia e Petrolio.

Dopo approfondita discussione, le parti hanno concordato i seguenti principi:

- 1) La reperibilità riguarda la disponibilità dei lavoratori, in presenza di esigenze operative e in fasce orarie definite e conosciute, comunque al di fuori del normale orario di servizio, a essere chiamati ad interventi su problematiche relative ai sistemi dei clienti, in gestione con caratteristiche di criticità.
- 2) Gli interventi in reperibilità di norma riguardano attività non programmate e non prevedibili sui sistemi in gestione, formalizzate attraverso "incident" o "problem".
- 3) L'adesione alla reperibilità da parte dei lavoratori è volontaria.
- 4) La reperibilità può essere richiesta nell'arco di un anno per un massimo di 48 giorni feriali e 18 giorni festivi e prefestivi, per una settimana ogni 6.
- 5) Il limite massimo di ore giornaliere di reperibilità è il seguente:
 - a. Giorno feriale → 16 ore
 - b. Giorno festivo e prefestivo → 24 ore
 - c. Primo giorno di reperibilità → 8 ore
 - d. Ultimo giorno di reperibilità → 8 ore
- 6) La malattia sospende la reperibilità.
- 7) I lavoratori che svolgono il servizio di reperibilità vengono dotati di appositi strumenti messi a disposizione dall'azienda:
 - a. laptop;
 - b. telefono cellulare;
 - c. scheda UMTS od altro dispositivo di collegamento a larga banda per accedere da remoto alla rete informatica aziendale;
 - d. eventuali altri strumenti necessari a svolgere l'attività.
- 8) Il lavoratore che viene chiamato deve attivarsi, con gli strumenti a disposizione, per risolvere il problema svolgendo attività lavorativa da remoto con collegamento alle reti informatiche aziendali, oppure, nel caso che remotamente non sia possibile risolvere il guasto o che vi siano problemi di accesso ai sistemi attraverso la rete informatica aziendale,

ACCORDO SULLA REPERIBILITA' SERVIZI ICT

deve recarsi presso le sedi di lavoro per la risoluzione del problema.

- 9) Nel caso di interventi in reperibilità svolti on-site presso una sede di lavoro, l'Azienda mette a disposizione delle autovetture del parco auto aziendale. Nel caso si utilizzi il mezzo pubblico e/o il taxi l'azienda garantisce la copertura delle spese. Se, come ultima risorsa, viene autorizzato l'utilizzo dell'auto personale, l'azienda garantisce il rimborso chilometrico alla tariffa ACI 15.000 km.
- 10) L'indennità di reperibilità viene pagata in quota oraria in misura di 2/1000 della base di calcolo per le ore feriali e 3/1000 della base di calcolo per le ore festive e prefestive. La base di calcolo per la reperibilità è riportata nella tabella del punto 25 e viene incrementata ad ogni aumento dei minimi tabellari del CCNL.
- 11) Qualora il lavoratore venga chiamato, termina il percepimento dell'indennità di reperibilità e viene retribuito attraverso l'indennità di intervento, come descritto nei punti 12,13,14,15.
- 12) L'indennità di intervento viene calcolata con le stesse modalità dello straordinario, con le maggiorazioni contrattuali previste, integrate da quanto contemplato negli specifici accordi aziendali del 5 maggio 2005, e verrà corrisposta a tutti i livelli contrattuali.
- 13) In caso di intervento remoto, l'indennità di intervento viene calcolata con un minimo di un'ora e le frazioni di tempo successive saranno arrotondate per eccesso all'ora.
- 14) L'Azienda riconosce i seguenti massimali giornalieri di ore di intervento in reperibilità dovuti ad "incident" e "problem":
 - a. Max 13 ore di intervento all'interno delle 24 ore di reperibilità;
 - b. Max 9 ore di intervento all'interno delle 16 ore di reperibilità;
 - c. Max 5 ore di intervento all'interno delle 8 ore di reperibilità.
- 15) Nei casi di attività complessive in reperibilità di durata superiore ai massimali indicati nel punto 14, conseguenti ad eventi gravi riconosciuti come critici, oppure ad interventi non derivanti da "incident" o "problem" (come "change" e progetti), le ore di intervento vengono riconosciute come straordinario, con le maggiorazioni e le modalità di pagamento previsto dal CCNL, integrate da quanto contemplato negli specifici accordi aziendali del 5 maggio 2005.
- 16) Nei casi in cui un reperibile svolga attività non derivante da "incident" o "problem" (come "change" e progetti), il carico di lavoro derivante da tale attività non può superare i seguenti massimali giornalieri:

ACCORDO SULLA REPERIBILITA' SERVIZI ICT

- a. Max 6 ore di attività all'interno delle 24 ore di reperibilità;
- b. Max 4 ore di attività all'interno delle 16 ore di reperibilità;
- c. Max 2 ore di attività all'interno delle 8 ore di reperibilità.

L'organizzazione del lavoro aziendale deve prevedere il rispetto di tali massimali. Ne è consentito il superamento solo nei casi in cui un'attività in corso debba imprevedibilmente subire un prolungamento, oppure nei casi in cui, per eventi contingenti, non sia possibile assegnare l'attività ad altri lavoratori diversi dal reperibile.

17) In caso di intervento sul posto di lavoro vengono corrisposte le seguenti indennità forfetarie, comprensive del tempo di viaggio, che variano a seconda della sede presso la quale viene effettuato l'intervento e a seconda del luogo di domicilio del dipendente:

- a. Vengono corrisposti 40 Euro in caso di intervento presso:
 - i. il CED di Inverno;
 - ii. la sede di Milano per i lavoratori domiciliati fuori Milano, esclusi quelli domiciliati nei comuni di S.Donato Milanese e di Peschiera Borromeo;
 - iii. la sede di Roma per i lavoratori domiciliati all'esterno del G.R.A.;
 - iv. la sede di Pomezia per i lavoratori domiciliati ad una distanza superiore ai 20 Km da tale sede.
- b. Vengono corrisposti 20 Euro in caso di interventi presso:
 - i. la sede di Milano per i lavoratori domiciliati a Milano, S.Donato Milanese e Peschiera Borromeo;
 - ii. la sede di Roma per i lavoratori domiciliati all'interno del G.R.A.;
 - iii. la sede di Pomezia per i lavoratori domiciliati ad una distanza inferiore ai 20 Km da tale sede.

18) 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 "incident" oppure sostiene attività complessive di durata effettiva superiore alle 2 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. Che venga svolto tra le ore 24,00 e le ore 3,00: 4 ore di

ACCORDO SULLA REPERIBILITA' SERVIZI ICT

- riposo compensativo;
 - ii. Che venga svolto tra ore 3,01 e le ore 7,00: 4 ore di riposo compensativo;
 - iii. Che venga svolto tra le due precedenti fasce orarie: 8 ore di riposo compensativo;
 - iv. Che abbia durata effettiva giornaliera superiore alle 7 ore: 8 ore di riposo compensativo.
- 19) Nel caso in cui un reperibile si trovi a svolgere, assieme ad attività legate ad incident o a problem, anche altre attività (ad esempio legate a change o a progetti), vanno applicati gli eventuali riposi compensativi indicati nel punto 18 considerando la somma delle attività svolte. Tali accumuli di attività di diversa tipologia sullo stesso reperibile devono essere limitati in quantità e in durata.
- 20) Nel rispetto delle leggi nazionali e delle normative europee, l'Azienda si impegna a tutelare la salute psicofisica dei lavoratori, anche attraverso un'organizzazione del lavoro che garantisca un carico di lavoro in reperibilità e in straordinario il più possibile contenuto. A tal fine viene costituita una commissione di controllo congiunta tra Azienda e rappresentanza dei lavoratori.
- 21) Come conseguenza operativa di quanto enunciato nel punto 20, l'Azienda si impegna a favorire il completo utilizzo dei riposi compensativi, ai quali il lavoratore non può rinunciare. I riposi compensativi devono, di norma, essere applicati nella prima giornata lavorativa disponibile. I recuperi di 4 ore possono essere liberamente presi ad inizio o fine orario di lavoro. In caso di gravi necessità operative, il riposo compensativo può essere posticipato fino a un massimo di 48 ore.
- 22) L'Azienda comunicherà semestralmente alle RSU la composizione dei gruppi di reperibilità presenti nelle diverse unità, in termini quantitativi, qualitativi e nominativi, con le date di inizio del servizio.
- 23) Il presente accordo avrà decorrenza dal 1° novembre 2009, data dalla quale verranno annullati e sostituiti tutti i precedenti accordi, prassi e normative aziendali aventi per oggetto il tema della reperibilità. Le regole contenute in questo accordo verranno sostituite da eventuali condizioni migliorative per i lavoratori determinate successivamente alla firma di quest'accordo da CCNL, accordi sindacali, leggi nazionali o normative europee.
- 24) Le parti intendono monitorare lo svolgimento dell'applicazione dell'accordo stesso, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro congiunti, che si incontreranno per verificare l'andamento ogni tre mesi,

ACCORDO SULLA REPERIBILITA' SERVIZI ICT

a decorrere dalla data odierna.

25) Gli importi dell'indennità di reperibilità alla data del presente accordo sono quelli riportati nella sottostante tabella:

CATEGORIA	BASE CALCOLO REPERIBILITA'	IND. ORARIA FERIALE 2‰	IND. ORARIA FESTIVA 3‰
1	1.972,56	3,95	5,92
2	1.687,63	3,38	5,06
3	1.470,25	2,94	4,41
4	1.253,41	2,51	3,76
5	1.072,32	2,14	3,22

Servizi ICT S.r.l.

RSU Servizi ICT Milano
RSU Servizi ICT CentroSud