

Milano, 8 maggio 2000

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 10 aprile 2000, Banksiel S.p.A. e Comitsiel S.p.A. rappresentata da G. Amici e F. Romagnoli e le RSU Comitsiel S.p.A. rappresentate da C. Anesi, A. Montepilli e R. Vassallo si sono incontrate ed hanno concordato quanto segue sul tema:

Servizi di Help Desk per SI/RE Banca Intesa

Il servizio richiesto da Banca Intesa è così caratterizzato:

- consiste in un'assistenza continua per la soluzione di errori bloccanti legati al funzionamento del sistema informativo delle filiali estere della banca;
- viene erogato dalle ore 1,00 del lunedì alle ore 7,00 del sabato;

è gestito da due ruoli organizzativi:

- Ruolo A:
 - è il primo interlocutore del cliente
 - ha competenze generali ed è in grado di norma di risolvere da solo il problema
 - in casi particolari richiede l'intervento del Ruolo B
- Ruolo B:
 - ha competenze settoriali
 - interviene su chiamata del Ruolo A

Il servizio è caratterizzato da elementi organizzativi (es.: tempi di risposta immediati, continuità del servizio, ecc.) che non trovano soluzione nella normativa sulla reperibilità attualmente presente nell'accordo integrativo ed hanno perciò richiesto una specifica regolamentazione, di seguito riportata.

Indennità

Ruolo A feriale	130.000 al giorno
Ruolo A festivo	160.000 al giorno
Ruolo B feriale	100.000 al giorno
Ruolo B festivo	130.000 al giorno

67,1 ← Feriali
82,6 ← Spedite
51,5 ← Feriali

52,00
67,50
41,5

Integrativo

L'indennità è comprensiva di un tempo di intervento complessivo di 30 min.

Prestazione

Le prestazioni oltre i trenta minuti saranno riconosciute attraverso il pagamento della normale retribuzione oraria maggiorata del 50%, considerando un arrotondamento ai 30 min. successivi

Per le prestazioni effettuate nella fascia oraria tra le 23,00 e le 6,00 l'interessato ha il diritto di scegliere tra:

- il pagamento della prestazione nella misura della normale retribuzione oraria maggiorata del 50%
- il riposo compensativo di entità pari al tempo della prestazione, da effettuarsi nel corso della giornata immediatamente successiva, più il pagamento della sola maggiorazione del 50%; se la giornata successiva non fosse lavorativa verrà pagata la prestazione con la maggiorazione del 50%.

Nel caso in cui la prestazione svolta tra le 23,00 e le 6,00 sia superiore alle quattro ore, l'interessato sarà esentato dall'effettuare l'intera prestazione della giornata lavorativa successiva, con l'obbligo del riposo compensativo; se la giornata successiva non fosse lavorativa, verrà pagata la prestazione con la maggiorazione del 50%.

Limiti

Di norma la prestazione non potrà essere richiesta al singolo interessato per più di due settimane al mese.

Esempio di settimana normale (ruolo A):

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	DOMENICA
18.00 - 8.30	18.00 - 8.30	18.00 - 8.30	18.00 - 8.30	18.00 - 7.00	1.00 - 8.30
Lu - Ma	Ma - Me	Me - Gi	Gi - Ve	Ve - Sa	Lu
14 h. e 30 m.	14 h. e 30 m.	14 h. e 30 m.	14 h. e 30 m.	13 h.	7 h. e 30 m.
130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	160.000

Esempio di settimana con festività infrasettimanale (ruolo A):

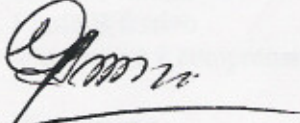
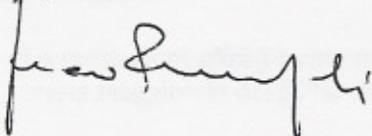
18.00 - 8.30	18.00 - 8.30	18.00 - 8.30	8.30 - 20.30	20.30 - 8.30	18.00 - 7.00	1.00 - 8.30
Lu - Ma	Ma - Me	Me - Gi	Gi	Gi - Ve	Ve - Sa	Lu
14 h. e 30 m.	14 h. e 30 m.	14 h. e 30 m.	12 h.	12 h.	13 h.	7 h. e 30 m.
130.000	130.000	130.000	160.000	160.000	130.000	160.000

Conclusioni

L'azienda s'impegna a formare personale da inserire nel ristretto gruppo di lavoro preposto a svolgere il servizio, nell'ottica di potenziarne l'efficienza.

Le parti convengono sulla necessità di confrontarsi in appositi incontri a cadenze trimestrali, per verificare l'andamento e la criticità del servizio in oggetto.

Il presente accordo sarà in vigore fino al 31/12/2000.

Staville Poul
Carlo Parisi
RL vln