



Accordo sul Servizio di Reperibilità

(Versione 26/09/2012)

Verbale di Accordo.....	3
Dopo ampia e costruttiva discussione.....	3
1. Reperibilità.....	4
1.1. Generalità.....	4
1.2. Modalità di attivazione della reperibilità.....	5
1.2.1. Modalità di intervento – 1° livello.....	6
1.2.2. Obblighi del dipendente – 1° livello.....	6
1.2.3. Trattamenti economici – 1° livello.....	6
1.2.4. Modalità di intervento – 2° livello.....	8
1.2.5. Obblighi del dipendente – 2° livello.....	8
1.2.6. Trattamenti economici – 2° livello.....	8
1.2.7. Ulteriori indicazioni sulla reperibilità in generale.....	9
Allegati alla Reperibilità'.....	11
All. 1/a - Servizi di reperibilità.....	11
All. 1/b - Ordinamento del servizio di reperibilità.....	11
All. 2 - Regolamento - Gestione turni di reperibilità.....	11

Verbale di Accordo

Addì, 27 settembre 2012

TRA

Trentino Network s.r.l. rappresentata dall'ingegner Lazzaris Roberto in qualità di legale rappresentante della società

E

R.S.U. di Trentino Network

Si sono riuniti presso la sede di Trentino Network srl in via G. Gilli, 2 - Trento - per disciplinare alcuni istituti contrattuali come di seguito definiti, nello specifico il tema del presente accordo è relativo al Servizio di Reperibilità.

PREMESSO CHE

- Trentino Network ha, congiuntamente alla RSU aziendale, raggiunto l'accordo d'intesa sulle tematiche legate al Servizio di Reperibilità.
- Con il presente Accordo s'intende definire l'Istituto del Servizio di Reperibilità in Trentino Network.

Dopo ampia e costruttiva discussione

LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE



1. Reperibilità

1.1. Generalità

Con l'istituto della Reperibilità l'Azienda intende disciplinare le modalità di attuazione del servizio di reperibilità per il personale prettamente tecnico. Tale regolamentazione nasce dalla necessità di assicurare continuità e copertura H24 per 365 giorni per tutti i servizi erogati da Trentino Network ai suoi clienti che prevedono l'accesso a tale servizio. Le strutture che alla data sono chiamate a coprire i turni di reperibilità sono riportate negli allegati del presente accordo.

All'insorgere dell'emergenza, l'Azienda deve poter garantire interventi celeri ed efficaci, tramite persone competenti e capaci di prendere decisioni, che possono all'occorrenza coinvolgere altro personale al fine di evitare danni a persone e/o strutture. L'istituto di reperibilità a fronte di guasti/allarmi e/o richieste emerse da necessità urgenti deve poter garantire:

- La continuità ed efficienza dei servizi;
- Il ripristino immediato dei servizi coperti da reperibilità in ottemperanza alla necessità di garantire determinati servizi pubblici;
- Il rispetto dei contratti, accordi, regolamenti e della normativa vigente.

La capacità dell'Azienda di garantire la continuità dei servizi erogati e la sua capacità di ripristinare il servizio in caso di guasto, anche al di fuori del normale orario di lavoro, costituisce il presupposto stesso della sua esistenza. Per alcuni servizi erogati sono previsti tempi di ripristino del servizio regolamentati da contratto con precisi riferimenti a SLA (Service Level Agreement, ad es. previsti tempi di ripristino entro le 4 ore) .

Per rispettare tutto quanto sopra detto ed i livelli di servizio richiesti, l'attività di controllo ed il supporto tecnico per la risoluzione dei problemi risulta organizzato su due livelli come di seguito descritti:

Il primo livello, garantisce la ricezione della notifica dell'anomalia o del disservizio in corso, svolge una prima analisi del problema segnalato, identificando la tipologia di problematica in essere e se nelle sue capacità tecniche interviene per risolvere il problema segnalato oppure inoltra la segnalazione al reperibile di secondo livello specifico per il problema in corso.

Questo servizio viene effettuato per quanto possibile con sistemi automatici, e con personale a copertura delle 24 ore. In capo al reperibile di 1° livello resta in carico l'apertura e la chiusura dell'intervento.

Il secondo livello, prevede che per la risoluzione dei disservizi più complessi sia necessario l'intervento su chiamata del personale tecnico di supporto specialistico di 2° livello. A questo scopo è istituito un servizio di reperibilità, al quale può essere chiamato a partecipare tutto il personale delle aree tecniche. Il personale di queste aree presta il servizio secondo le esigenze di continuità dei servizi erogati dall'azienda e secondo la pianificazione prevista dai responsabili di queste aree, eventualmente di concerto tra loro.

1.2. Modalità di attivazione della reperibilità

Di seguito si definiscono l'attivazione e limiti del ricorso all'istituto della reperibilità di 1° e 2° livello.

L'Azienda s'impegna a:

- programmare, di norma, un piano di reperibilità di durata **trimestrale** ed a renderlo noto con un mese di anticipo sull'entrata in vigore; in caso di assenza (malattia o altro) del reperibile, il responsabile di area individuerà il reperibile sostituto che coprirà il servizio, dandone comunicazione via mail all'ufficio personale;
- limitare, il ricorso di norma a 7 giorni complessivi per dipendente ogni 4 settimane di calendario e comunque per un massimo di 13 settimane l'anno;
- a organizzare, di norma, il servizio di reperibilità su base settimanale, nelle due tipologie previste e di seguito definite:
 - Il cambio "turno" rispetto alla reperibilità di 1° livello prevede il termine alle ore 9:00 del venerdì (turno settimanale) ed alle 9:00 del lunedì (turno week-end), anche qualora si tratti di giornata festiva; si prevede l'inizio del turno successivo alle ore 17:00 del venerdì (turno week-end) ed alle ore 17:00 del lunedì (turno settimanale);
 - Il cambio turno rispetto alla reperibilità di 2° livello prevede il termine del turno precedente alle ore 9:00 di ogni venerdì e l'inizio del turno successivo alle 17:00 di ogni venerdì.

L'Azienda metterà a disposizione del personale in reperibilità la dotazione strumentale necessaria, ed in particolare:

- elaboratore elettronico portatile;
- telefono cellulare;
- accesso ADSL o via radio presso il domicilio indicato, se il servizio è disponibile;
- in alternativa accesso alla rete aziendale su linea commutata con numero verde o altra modalità gratuita per il dipendente.

1.2.1. Modalità di intervento – 1° livello

L'attivazione su chiamata potrà avvenire tramite diversi canali, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- chiamata da parte del personale in servizio;
- chiamata da cliente;
- segnalazione da parte dei sistemi automatici di rilevazione del guasto;

A seguito della chiamata l'intervento potrà essere:

- in telepresenza, intendendosi con questa modalità il complesso di attività svolte dando istruzioni telefoniche, oppure intervenendo da remoto sui sistemi telematici aziendali;
- con rientro, quando per la risoluzione del problema, del guasto o del malfunzionamento sia necessario operare direttamente sui sistemi recandosi in sede, presso un nodo, presso la sede di un cliente o comunque dove è presente l'infrastruttura fisica gestita dall'Azienda che presenta l'anomalia.

1.2.2. Obblighi del dipendente – 1° livello

Il dipendente in reperibilità ha l'obbligo di:

- portare con se, ovunque si trovi, in condizioni di utilizzabilità, la dotazione strumentale portatile, ed in particolare il telefono cellulare e l'elaboratore elettronico portatile;
- rispondere tempestivamente alle richieste di intervento che gli pervengono ed in particolare ha l'obbligo di verificare di essere sempre in copertura con segnale della rete mobile del cellulare;
- effettuare il rientro in sede, o presso il punto del guasto, nel più breve tempo possibile, e comunque di norma entro un'ora dalla chiamata, qualora non sia possibile risolvere il problema riscontrato da remoto;
- di redigere e sottoscrivere l'apposita modulistica attestante il lavoro svolto.

1.2.3. Trattamenti economici – 1° livello

A fronte del servizio di reperibilità di 1° livello viene corrisposta una indennità settimanale/ week-end di reperibilità, omnicomprensiva pari a:

- Indennità rep. settimanale di € 324,67 per la reperibilità nella fascia oraria dalle ore 17:00 alle ore 9:00 del giorno successivo e copre i giorni dal lunedì al venerdì mattina compreso. Tale importo sarà maggiorato di € 77,47 per ciascun giorno di festività infrasettimanale, fermo restando che in tal caso deve essere garantita la reperibilità anche nella fascia dalle 9:00 alle 17:00 dei giorni festivi cadenti nella settimana;
- Indennità rep. week-end di € 324,67 per la reperibilità nella fascia oraria dalle ore 17.00 del venerdì alle ore 9:00 del successivo giorno di lunedì;

- Nei giorni di Natale, Capodanno e Pasqua l'indennità di reperibilità verrà incrementata di una maggiorazione pari ad € 154,94;
- le maggiorazioni per ciascun giorno di festività infrasettimanale, competono al lavoratore che copre la fascia oraria dalle 8.00 alle 17.00;
- Le indennità di cui sopra coprono le attività svolte senza intervento presso la sede dell'Azienda o presso altra sede opportuna, attività che hanno comportato un impegno complessivo per il dipendente di durata inferiore o uguale ad 1 ora nella singola giornata; le prestazioni eccedenti l'ora verranno retribuite come lavoro straordinario maggiorate del 50%;
- Viene istituita una indennità di intervento con rientro, l'indennità sarà commisurata alla durata dell'intervento stesso, e l'importo determinato sulla base della retribuzione oraria, maggiorata del 50% oltre al rimborso delle spese sostenute per il rientro; alla determinazione della durata dell'intervento concorre il tempo di trasferimento impiegato. Per il pagamento si prevede l'arrotondamento per difetto al quarto d'ora (seguendo la logica dello straordinario).

Nel rispetto della normativa vigente, a recupero dell'attività prestata in occasione dell'intervento con rientro o d'interventi effettuati nella fascia oraria dalle 22.00 alle 7.00 di durata superiore alle due ore, il lavoratore potrà fruire, previa idonea comunicazione all'Azienda, di permesso non retribuito di durata pari a quella dell'intervento, da fruire nella giornata successiva all'intervento stesso in corrispondenza dell'ora di inizio lavoro.

Valori dell'Indennità settimanale e Week-end per la reperibilità di 1° livello:

Indennità Settimanale/week-end	Orario	Valore in euro
Indennità di reperibilità da lunedì a venerdì	Dalle 17 alle 9 del giorno successivo	324,67
Indennità di reperibilità Week-end	Dalle 17 del ven alle 9 del lunedì	324,67
In aggiunta per i giorni Festivi infrasettimanali	Dalle 9 alle 9 del giorno successivo	+ 77,47
In aggiunta per i giorni Capodanno, Pasqua, Natale	Dalle 9 alle 9 del giorno successivo	+ 154,94

I trattamenti economici delle 'indennità di reperibilità' previsti dalla tabella, ove non ridefiniti per accordo tra le parti, verranno rivisti di anno in anno sulla base del tasso annuale di inflazione ufficiale ISTAT.

1.2.4. Modalità di intervento – 2° livello

L'intervento della persona in servizio di reperibilità di 2° livello sarà attivata esclusivamente dalla richiesta di intervento della persona in servizio di reperibilità di 1° livello.

A seguito della chiamata l'intervento di 2° liv. potrà essere:

- in telepresenza, intendendosi con questa modalità il complesso di attività svolte dando istruzioni telefoniche, oppure intervenendo da remoto sui sistemi telematici aziendali;
- con rientro, quando per la risoluzione del problema, del guasto o del malfunzionamento sia necessario operare direttamente sui sistemi recandosi in sede, presso un nodo, presso la sede di un cliente o comunque dove è presente l'infrastruttura fisica gestita dall'Azienda.

1.2.5. Obblighi del dipendente – 2° livello

Il dipendente in reperibilità di 2° livello ha l'obbligo di:

- portare con se, ovunque si trovi, in condizioni di utilizzabilità, la dotazione strumentale portatile, ed in particolare il telefono cellulare e l'elaboratore elettronico portatile;
- rispondere tempestivamente alle richieste di intervento che gli pervengono, ed in particolare ha l'obbligo di verificare di essere in copertura con segnale della rete mobile del cellulare;
- effettuare il rientro in sede, o presso il punto del guasto, nel più breve tempo possibile, e comunque di norma entro un'ora dalla chiamata, qualora non sia possibile risolvere il problema riscontrato da remoto;
- di riferire al 1° livello la conclusione delle attività di reintegro ed il ripristino del disservizio riscontrato.

1.2.6. Trattamenti economici – 2° livello

Il trattamento economico relativo alla reperibilità di 2° livello consta di una indennità giornaliera di reperibilità differenziata in dipendenza che la reperibilità avvenga tra giornate lavorative o festive secondo la seguente tabella:

Indennità giornaliera	Orario	Valore in euro
Ind. Reperibilità Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì	Dalle 17 alle 9 del giorno successivo	54,22
Indennità reperibilità Venerdì	Dalle 17 alle 9 del giorno successivo	65,04
Ind. Reperibilità Sabato, Domenica e festivi infrasett.	Dalle 9 alle 9 del giorno successivo	97,59
In aggiunta per i giorni Capodanno, Pasqua, Natale	Dalle 9 alle 9 del giorno successivo	162,65

Le indennità di cui sopra coprono tutte le attività svolte dal dipendente senza necessità di rientro presso l'azienda o altra sede opportuna.

Per le attività che richiedono un rientro presso la sede dell'Azienda, o presso altra sede opportuna, le prestazioni vengono retribuite sulla base della retribuzione oraria maggiorata del 50%. Alla determinazione della durata dell'intervento concorre anche il tempo impiegato per il trasferimento da e per il domicilio del dipendente. Solo in caso di intervento si conviene di stabilire una durata minima di intervento retribuito pari a 2 ore anche qualora l'intervento fosse di durata inferiore, vengono inoltre rimborsate le spese sostenute per il rientro. Per ogni pagamento si prevede l'arrotondamento per difetto al quarto d'ora (seguendo la logica dello straordinario).

A recupero dell'attività prestata, con o senza rientro, nella fascia dalle 22 alle 7, di durata superiore alle 2 ore, il dipendente potrà fruire di un permesso non retribuito di durata pari alla durata dell'intervento nella fascia indicata, da usufruirsi il primo giorno lavorativo seguente all'intervento.

I trattamenti economici delle 'indennità di reperibilità' previsti dalla tabella, ove non ridefiniti per accordo tra le parti, verranno rivisti di anno in anno sulla base del tasso annuale di inflazione ufficiale ISTAT.

1.2.7. Ulteriori indicazioni sulla reperibilità in generale

Per tutti i servizi di reperibilità valgono inoltre le seguenti specificazioni:

- L'indennità di intervento con rientro del 1° livello verrà corrisposta anche ai dipendenti non in reperibilità che, su base volontaria, dovessero essere eccezionalmente chiamati ad effettuare un intervento in sede, ovvero presso altra sede opportuna.
- Quanto precisato nei precedenti alinea sarà applicato anche al personale direttivo, qualora occasionalmente ed eccezionalmente fosse coinvolto nel servizio della reperibilità.

L'eventuale ricorso al lavoro a turni nei settori nei quali è operativo il servizio di reperibilità, comporterà modifiche conseguenti degli orari e dei compensi del servizio di reperibilità, che saranno oggetto di apposita trattativa tra le parti.

L'eventuale estensione della reperibilità ad altre aree aziendali, ugualmente caratterizzate dalla criticità del servizio reso al cliente e dall'esigenza di garantire continuativamente l'immediata soluzione di guasti e/o malfunzionamenti, a salvaguardia di diritti ed interessi di particolare rilievo, verrà preventivamente esaminata tra le parti in funzione degli specifici trattamenti determinabili in relazione alle caratteristiche della prestazione effettivamente richiesta (frequenza della reperibilità, numero e durata degli interventi previsti o prevedibili, modalità di effettuazione degli stessi).

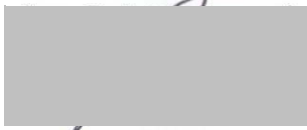
Il personale in servizio di reperibilità non potrà di norma fruire nella stessa giornata di giornate ferie ma potrà coprire l'orario mancante con ore di permesso.

Trento,


Letto, approvato e sottoscritto

Per l'Azienda il Rappresentante legale


TRENTINO NETWORK S.r.l.
Il Presidente




Per la **R.S.U.**



(Basano Ezio - SLC/CGIL)



(Piazza Matteo - SLC/CGIL)



(Corradi Roberto - FISTEL/CISL)

Per l'Azienda curato da:




(Alessandro Masera - Direzione Amministrativa)




(Chiara Bean - Resp. Area Gest. del Personale e Segr.)

Per la **Rappresentanza Sindacale Territoriale**



(Bianchini Carla - SLC/CGIL)



(Catapano Bianca - FISTEL/CISL)

Allegati alla Reperibilità'

In allegato all'Accordo Integrativo si riportano alcune note organizzative e tecniche di riferimento:

Allegato 1: All.1/a – Servizi di reperibilità

All.1/b - Ordinamento del servizio di Reperibilità

Allegato 2: Regolamento Gestione Turni di reperibilità

All. 1/a - Servizi di reperibilità

A seguito della crescita dimensionale in termini di personale e delle nuove responsabilità che sono state assegnate alla società, in particolare l'entrata in funzione del servizio TETRA rivolto ai servizi di emergenza 118, 115 e protezione civile, risulta opportuno regolamentare tutti gli aspetti relativi ai servizi di reperibilità tesi a garantire la continuità dei servizi erogati fuori dal normale orario di lavoro.

Quanto di seguito integra l'accordo aziendale relativamente ai punti in oggetto.

Le norme sono contenute nei due seguenti paragrafi

- a. ordinamento del servizio di reperibilità per Aree
- b. regolamento per la gestione dei turni di reperibilità

All. 1/b - Ordinamento del servizio di reperibilità

La reperibilità è un servizio che viene organizzato al fine di garantire la continuità dei servizi erogati da Trentino Network ai suoi clienti.

Le strutture che per le funzioni sono chiamate a coprire i turni di reperibilità sono:

- **Direzione Tecnica d'Esercizio**
 - **Direzione Infrastrutture**
 - **Direzione Sistemi e Nuovi Servizi**
-
- Per quanto riguarda lo svolgimento della reperibilità di 1° livello la struttura attualmente preposta è: l'Area Gestione Rete e Servizi, con personale a copertura delle 24 ore.
 - Per quanto riguarda lo svolgimento della reperibilità di 2° livello le strutture attualmente preposte sono quelle che operano nei 4 ambiti di supporto specialistico: connettività di rete; infrastrutture fisiche; in previsione anche rete radio mobile "TETRA"; infine server a supporto e servizi video/voce.

All. 2 - Regolamento - Gestione turni di reperibilità

Per le aree che effettuano il servizio di reperibilità l'organizzazione dei turni spetta al responsabile

1. Il responsabile di area di norma non partecipa ai turni salvo la mancata presenza del personale atto a garantire la copertura necessaria;
2. Deve rispettare l'accordo aziendale che prevede che nessuno faccia più di un turno al mese;
3. Deve effettuare una rotazione uniforme su tutto il personale dell'area. Per il personale neoassunto, senza idonea esperienza, deve essere previsto un periodo di formazione prima dell'inserimento nei turni. La responsabilità di valutare se il dipendente è idoneo a prestare il servizio di reperibilità spetta al responsabile di area.

Il responsabile dell'area, in accordo con altri responsabili potrà utilizzare il personale di altre aree che sia stato reso disponibile, con formazione adeguata ed esperienza necessaria ad effettuare i turni qualora l'organico non risultasse sufficiente a garantire il servizio.

Il responsabile di area dovrà predisporre un calendario di turni di reperibilità trimestrale. Tale piano dovrà essere comunicato all'ufficio personale e agli interessati il mese precedente all'entrata in vigore e comunque in tempo utile per le verifiche del caso. Eventuali osservazioni dovranno essere effettuate nei 5 giorni lavorativi seguenti alla comunicazione, passati i quali il calendario entrerà in vigore. Eventuali modifiche al calendario saranno concordate dal responsabile con il lavoratore e comunicate all'ufficio personale.

In caso di osservazioni, con il dirigente della direzione interessata, si verificano eventuali variazioni nei 5 giorni lavorativi seguenti e si pubblica il calendario eventualmente emendato.

La scadenza utile alla presentazione del calendario è entro la metà del mese precedente.

Trento,

Letto, approvato e sottoscritto

Per l'Azienda il Rappresentante legale

TRENTINO NETWORK S.r.l.

Per la **R.S.U.** 

