

verificato che il sistema consente

- la visualizzazione, da parte del tecnico tramite connessione via cellulare, delle attività assegnategli (Work list), la presa in carico delle singole attività (Work request) e l'invio dei dati di consuntivazione a conclusione delle stesse (fine di servizio, ore lavorate, tempo di spostamento, note tecniche, chiusura WR);
- la segnalazione, da parte del tecnico, di eventuali criticità che non consentono il completamento dell'attività e la sua eventuale sospensione;
- la visibilità, da parte degli analyst del sistema in ambito FOM e NOM e dei coordinatori dei tecnici esterni, delle work list e dello stato e caratteristiche delle Work request assegnate ai singoli tecnici e delle diverse categorie di WR (per tipologia di attività da esaminare, critiche, sospese, ad alta priorità, prese in carico nei giorni precedenti);
- la rintracciabilità di chi ha effettuato la chiusura della work request nel caso in cui non sia stata operata direttamente dal tecnico

si conviene quanto segue

L'Azienda precisa che la visibilità sulle Work request e sulle Work list giornaliere di ogni tecnico risponde esclusivamente a necessità organizzative interne di celerità ed efficacia nella gestione del processo lavorativo ed alle esigenze di monitoraggio e gestione delle assegnazioni dei lavori e di eventuali riassegnazioni sulla base delle scadenze, delle priorità, degli appuntamenti con i clienti, ecc. e non è finalizzata/utilizzata al controllo delle prestazioni del singolo lavoratore.

Il sistema non fornisce report strutturati sulle attività del singolo tecnico e non è consentito lo sviluppo di applicativi con tali finalità. Il report "Prestazioni tecnici" fornisce la visibilità sulle attività di una sola giornata e non è cumulabile dal sistema su più giorni lavorativi precedenti. La visibilità retroattiva sulla singola giornata va esclusivamente finalizzata ai dati necessari per la gestione della retribuzione.

Fermo restando quanto sopra, il livello minimo al quale il sistema fornisce report delle attività è quello del centro di lavoro o di un gruppo definito di lavoratori.

In caso di richiesta della Magistratura o di richiesta/reclamo del cliente, il sistema consente la tracciabilità e la visibilità delle lavorazioni effettuate.

Le informazioni raccolte ed i dati estratti non possono comunque essere utilizzati, da soli e senza altri elementi di riscontro diretti, per la contestazione disciplinare al singolo lavoratore.

L'Azienda si impegna a garantire la coerenza tra le caratteristiche anche tecnologiche del sistema e i contenuti della presente intesa. Gli analoghi sistemi in area WFM sono regolamentati secondo quanto previsto nel presente accordo.

L'Azienda rinnova l'impegno a svolgere, nell'ambito delle attività periodiche di formazione, una mirata sensibilizzazione nei confronti dei gestori/fruitori dei sistemi informatici, per un utilizzo delle apparecchiature e dei sistemi coerenti con lo spirito e i contenuti delle intese sottoscritte.

Il monitoraggio sull'applicazione e rispetto della presente intesa viene demandato al Comitato Paritetico istituito con l'accordo tra le parti del 9.12.2003.

[Handwritten signatures and notes on the left and right margins of the document]