



## ACCORDO SINDACALE

### Reperibilità area sistemi informativi d'ateneo ex art. 5, comma 3 del C.C.I. stipulato in data 21.2.2014

#### *La Delegazione di Parte Pubblica e la Delegazione di Parte Sindacale*

Visto l'art. 5, comma 3 del C.C.I. stipulato in data 21.2.2014 ex art. 7 D.Lgs. n. 142/2011, che istituisce l'istituto della reperibilità per l'area sistemi informativi;

Considerato che l'art. 13 del sopra citato C.C.I. stabilisce i compensi da corrispondere ai membri del team che opera secondo quanto indicato nell'art. 5 dello stesso C.C.I. e in conformità al Regolamento che disciplina e organizza il servizio in parola;

Considerato necessario, secondo quanto espressamente previsto dal sopra citato art. 5 del C.C.I., stipulare un accordo per modulare i previsti compensi in ragione del grado percentuale di rispetto dei livelli di servizio stabiliti (Service level agreement) nello specifico regolamento disciplinante il servizio (il cui testo è allegato al presente accordo);

Tutto ciò premesso, le Parti

#### *concordano quanto segue:*

1. Considerata l'autonomia nell'organizzazione interna del servizio, le diverse specializzazioni professionali necessarie e le modalità di escalation e coinvolgimento di più membri, la misura del rispetto degli SLA e il calcolo della riduzione dei compensi si applica a tutto il personale coinvolto nel servizio di reperibilità per l'area ICT.
2. Ogni intervento per un malfunzionamento determina la "Qualità Totale del servizio", in base a:
  - a) rispetto dei tempi (indicati in minuti) previsti dallo SLA; per i malfunzionamenti di tipo bloccante (Blocco) vengono definiti tempi più stringenti rispetto a quelli con degrado dei servizi (Degrado), secondo la sotto riportata tabella;
  - b) distanza dallo SLA atteso secondo una funzione lineare; la Qualità dell'intervento è intesa pari a "0" qualora lo SLA non venga rispettato<sup>1</sup>;

#### **Malfunzionamento Bloccante**

Q	SLA1	SLA2
100%	≤60'	≤90'
75%	90'	105'
50%	120'	120'
0%	>120'	>120'

#### **Degrado dei Servizi**

Q	SLA1	SLA2
100%	≤90'	≤100'
75%	105'	110'
50%	120'	120'
0%	>120'	>120'

<sup>1</sup> Esempio: nel caso di SLA1 e incidente bloccante, se anziché 60' attesi ne occorrono 90' per aprire l'intervento, la qualità si riduce del 25%, se ne occorrono 120' si riduce del 50%, mentre se oltre i 120' la qualità è 0% .



3. Al termine di ciascun periodo di valutazione, come previsto da regolamento, i dati estratti dal Sistema di Qualità concorrono al calcolo dell'indice percentuale di Qualità totale che, moltiplicato per il compenso previsto, determina l'ammontare dell'indennità spettante al singolo componente del team.
4. L'indennità di reperibilità riferita all'istituto di cui all'art. 5, comma 3 del C.C.I., nella misura stabilita all'art. 13 dello stesso C.C.I., assorbe i compensi per prestazioni di lavoro straordinario eventualmente effettuate nell'ambito dello svolgimento dei compiti previsti per i membri del team di reperibilità.
5. Il presente accordo ha natura sperimentale e trova applicazione dal 15.12.2014 al 31.12.2015; potrà essere prorogato di anno in anno solo con accordo scritto tra le parti.

Trento, 09/12/2014

**La Delegazione di parte pubblica**

**La Delegazione di parte sindacale**

OO.SS.:

FLC-CGIL

CISL Università

UIL RUA

CSA - Cisl Università

R.S.U.