

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 27 maggio 2013, in Milano

tra

– Intesa Sanpaolo Group Services S.c.p.a. (di seguito anche ISGS)

e

– le sottoscritte OO.SS.

premesso che:

- Intesa Sanpaolo Group Services ha illustrato alla Segreteria dell' Organo di Coordinamento e alla R.S.A. di Milano, ove attualmente insiste una delle sedi della Contact Unit, gli apprestamenti tecnologici come specificati nelle schede allegate;
- le suddette OO.SS. hanno riscontrato la piena rispondenza di tali misure/apprestamenti con i contenuti dell'Accordo Quadro 1° febbraio 2011, qui integralmente richiamato quale parte sostanziale;

ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300

le Parti convengono che le finalità e l'utilizzo di tali misure/apprestamenti sono conformi al citato Accordo Quadro che viene integrato dal presente Accordo.

Pertanto, fermo restando quanto stabilito dal suddetto Accordo Quadro, si è convenuto che la presente intesa, relativa alla registrazione degli ordini telefonici presso la Contact Unit ISGS, dalla data in cui saranno rese operative le modalità descritte in allegato (entro ottobre c.a. per tutte le sedi rappresentate nell'allegata scheda tecnica con l'eccezione di Trapani e Treviso) sostituirà quelle previgenti in materia per la specifica regolamentazione e per il medesimo ambito territoriale.

Le Parti si danno altresì atto che il presente Accordo sarà esteso nell'ambito della medesima o di altra unità produttiva, anche alle unità organizzative di nuova costituzione (ovvero oggetto di rilevanti aggiornamenti logistici e/o tecnologici), con sottoscrizione tempo per tempo dei relativi allegati, ferma restando la possibilità di attivare da subito il riascolto "accentrato" illustrato nella Scheda Tecnica allegata.

L'Azienda si impegna infine a:

- informare il personale di tutto quanto precede;
- non utilizzare i dati e le informazioni ottenute a seguito del riascolto per fini ed effetti diversi da quelli esplicitati nel richiamato Accordo Quadro.

Intesa Sanpaolo Group Services

R.S.A. ISGS di Milano  
Unità Sindacale FALCRI - SILCEA

Segreteria dell'Organo di Coordinamento  
Unità Sindacale FALCRI - SILCEA

*Allegati:*

- Scheda tecnica
- Schede esplicative

*depositati presso (le Sedi della Contact Unit)*

**SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO  
CONTACT UNIT  
SCHEMA ESPLICATIVA ALLEGATA AL VERBALE DI ACCORDO 27/05/2013**

Tipo impianto	Cisco - A.S.C. - PowerPlay
Caratteristiche tecniche	<p>Apparati Cisco - A.S.C. - PowerPlay</p> <p>Apparati di registrazione Maraton su server Linux situati in locale con protezione di accesso controllato.</p> <p>Le registrazioni vengono archiviate tramite i server I.A.S. situati nelle server farm dipartimentali, ad accesso controllato e limitato, su N.A.S.</p> <p>Tutte le registrazioni sono criptate e accessibili solo con applicazione Powerplay che ne consente la ricerca.</p>
Ubicazione	Impianto custodito in apposito locale tecnico presso le sedi della Contact Unit.
Supporti di registrazione	Registrazione su disco e archiviazione su N.A.S.
Termine di conservazione	Secondo normativa tempo per tempo vigente: ad oggi 10 anni.
Modalità di registrazione e riascolto.	<p>La generazione del codice temporaneo viene effettuata presso la sede di Milano o di Moncalieri da persona diversa da quella che effettua il riascolto e in locali differenti.</p> <p>La postazione per effettuare il riascolto delle telefonate è posizionata in apposito locale dotato di controllo di accesso. L'avvio della postazione è possibile solo con user e password censite sul sistema target.</p> <p>L'accesso alle registrazioni avviene in tutte le sedi per il tramite di una cabina di regia (Moncalieri o Milano) mediante generazione a sistema del suddetto codice temporaneo, reso visibile allo scopo per 15 minuti a beneficio del solo tecnico incaricato di mettere a disposizione la/le telefonata/e per il riascolto.</p> <p>Ogni generazione della chiave temporanea ed il conseguente accesso saranno censiti in un apposito registro informatico.</p> <p>Tale registro è visionabile su richiesta scritta da parte delle RR.SS.AA. della Contact Unit abilitate al riascolto ovvero da parte delle Segreterie degli Organi di Coordinamento di ISGS delle medesime sigle.</p> <p>Resta inteso che il riascolto prevede comunque la partecipazione dell'interessato - informato sulle motivazioni (o di persona da questi appositamente delegata) presso la sede di appartenenza, secondo le modalità e le tutele contenute nell'Accordo Quadro 1° febbraio 2011 integrato dal presente Verbale di Accordo.</p>

Intesa Sanpaolo Group Services

R.S.A. ISGS di Milano  
UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA

Segreteria dell' Organo di Coordinamento  
UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA

SCHEDA TECNICA ALLEGATA AL VERBALE DI ACCORDO DEL 27/05/2013

				REGISTRAZIONI DEGLI ORDINI TELEFONICI	
PROVINCIA	COMUNE	INDIRIZZO SEDE CONTACT UNIT ISGS	CAP	CARATTERISTICHE TECNICHE	SUPPORTI
MI	Milano	Via Giambellino, 135	20100	Digitale	Server Farm
TO	Moncalieri	Corso Savona, 58	10024	Digitale	Server Farm
NA	Napoli	Via Galeota 31/33	80125	Digitale	Server Farm
BO	Bologna	Via Cairoli 9	40121	Digitale	Server Farm
CA	Cagliari	Viale Bonaria C/O BCS	9125	Digitale	Server Farm
TP	Trapani	Via Libica, 11	91100	Digitale	Server Farm
TV	Treviso	Via Indipendenza, 16	31100	Digitale	Server Farm
MI/TO/NA/BO/CA/T P/TV	<p><b>Riascolto decentrato:</b> in ciascuna delle unità produttive sopracitate ovvero in altre unità produttive.</p> <p><b>Riascolto accentrato:</b> presso la sede di Moncalieri o quella di Milano.</p>	Indirizzi come da tipologia di riascolto (secondo le modalità stabilite nel presente Accordo)		Digitale	Server Farm

Intesa Sanpaolo Group Services

R.S.A. ISGS di Milano  
UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA

Segreteria dell' Organo di Coordinamento  
UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA