



CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE PER IL PERSONALE DELLE AREE PROFESSIONALI E PER
I QUADRI DIRETTIVI
DI

UNICREDIT GLOBAL INFORMATION SERVICES S.p.A.

Il giorno 6 settembre 2007 in Milano

Tra

UNICREDIT GLOBAL INFORMATION SERVICES S.p.A. rappresentato dai Sigg. Vincenzo Contento, Eugenio Giovanni Fabris, Mauro Zandonà, Raffaella Petrelli, Giorgio Pagnotta, Stefano Guidetti
con la presenza di **UniCredito Italiano** nelle persone dei Sigg. Gianluigi Robaldo, Fabrizio Rinella, Giancarla Zemiti

e

la Delegazione Sindacale della Federazione Autonomi Bancari Italiani (**FABI**), costituita dai Sigg. Stefano Cefaloni, Claudio Voghera
la Delegazione Sindacale della Federazione Autonomi Lavoratori del Credito e del Risparmio (**FALCRI**), costituita dal Sig. Ettore Tedesco
la Delegazione Sindacale della Federazione Italiana Bancari Assicurativi (**FIBA-CISL**), costituita dai Sigg. Marco Berselli, Gian Paolo Giaroli, Cesarina Prestinari, Maurizio Nandesì, Debora Baldo
la Delegazione Sindacale della Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito (**FISAC-CGIL**), costituita dai Sigg. Roberto Ballini, Stefano Serli, Olga De Leonardis, Paride Tatti, Guido Comazio, Giacomo Gambino
la Delegazione Sindacale della Uil Credito e Assicurazioni (**UIL C.A**), costituita dai Sigg. Mario Dadda, Luca Bagolin, Marina Salvadori, Gianfranco Villa, Antonio Vito Di Pierro

premesso che

- il Contratto integrativo aziendale per il personale delle aree professionali e per i quadri direttivi di UGIS, stipulato in data 18 luglio 2002, è scaduto il 31 dicembre 2003;
- in data 5 marzo 2007 è stato firmato il "Verbale di accordo sul premio aziendale 2006" in cui le delegazioni di gruppo hanno convenuto di procedere all'individuazione di indicatori di gruppo, che potranno essere utilizzati, unitamente a parametri aziendali, per definire il premio Aziendale 2007 (erogazione 2008);
- Ugis rappresenta la società di riferimento per l'intera "Community ICT" del Gruppo Unicredit ed anche in tale ottica, per promuovere l'integrazione delle risorse e degli skills nell'ambito della Community, ha definito una mappatura dei ruoli professionali e delle "competenze" associate;

- * con il termine "**competenze**" si intende l'insieme delle capacità, delle conoscenze e delle esperienze richieste ad ogni figura professionale;
- * per sostenere il modello di crescita delle "competenze" è necessario predisporre interventi formativi mirati, al fine di sviluppare percorsi di carriera definiti che favoriscano la convergenza tra i progetti dei lavoratori/lavoratrici e quelli dell'organizzazione aziendale;
- * la crescita delle "competenze" riferita ad ogni singola figura professionale viene misurata con differenti livelli di *seniority* (*junior, expert e senior* - cfr. all. 1 -);
- * i livelli di *seniority* rappresentano il grado o livello di possesso delle "competenze" richieste rispetto alla figura professionale di riferimento ed indirizzeranno le azioni gestionali, formative e di sviluppo professionale; considerato che:
- * le circa 50 figure professionali individuate in Ugis sono state ripartite all'interno di **4 quadranti** (cfr. all. 2, 3, 4 e 5) con criteri di omogeneità relativamente a caratteristiche, complessità e responsabilità assegnate; i 4 quadranti sono stati definiti in una logica di evoluzione professionale che fissa crescenti livelli di complessità;

al **Quadrante D** appartengono profili che svolgono operazioni di manutenzione, che garantiscono il presidio operativo in termini di monitoraggio e/o di assistenza-utente per interventi di primo livello, che gestiscono contatti sia in entrata sia in uscita, utilizzando strumenti di sistema e/o apparati telefonici, tecnologie web e sistemi di comunicazione integrata;

al **Quadrante C** appartengono i profili che gestiscono e mantengono la struttura tecnica di uno o più applicativi o di uno o più ambienti infrastrutturali (sistemi, telefonia, ecc.) e i profili di supporto alle attività applicative. Queste figure agiscono su specifiche ricevute da parte di analisti e/o di sistemisti e generalmente intervengono a fronte di ogni problema e malfunzionamento. Appartengono a questo quadrante anche i profili che garantiscono interventi direttamente presso i Clienti, assicurando la risoluzione di specifiche problematiche tecniche relative alle esigenze manifestate e individuando, caso per caso, soluzioni tecniche adeguate;

al **Quadrante B** appartengono i profili in grado di analizzare e confrontare le richieste dei Clienti con il panorama di soluzioni offerte dalla piattaforma applicativa e/o tecnologica aziendale, con lo scopo di identificare all'interno la risposta alle esigenze manifestate. Sono profili che si devono confrontare spesso con i Clienti su temi organizzativi/funzionali/di processo, oltre che informatici, e devono rispondere ai bisogni della Clientela in tutte le situazioni, al fine di offrire sistematicamente il servizio più adatto ed efficace. In particolare a queste figure, una volta maturato il più alto livello di *seniority*, si richiede un forte orientamento al problem solving e una notevole abilità nell'individuare i casi di business e i requisiti, modellando i processi ed identificando le soluzioni appropriate;

al **Quadrante A** appartengono profili in grado di analizzare/definire e progettare la gestione di integrazioni e/o aggregazioni in ambito applicativo e/o infrastrutturale. Questi profili sono in grado di progettare soluzioni efficaci scalabili e durature, in grado di soddisfare le esigenze di business, contribuendo anche alla definizione degli standard informatici aziendali. Si tratta di figure che possono anche assumere un ruolo di coordinamento nell'ambito dei progetti aziendali, assicurandone l'agibilità per quel che concerne le attività realizzative, i rapporti con la committenza, il coordinamento funzionale dei team di progetto e degli eventuali altri attori da cui dipende il successo del progetto stesso. La loro attività è tesa a bilanciare l'innovazione e lo sviluppo con la continua ricerca dell'efficienza.

le Parti in relazione a quanto previsto dall'art. 23 del contratto collettivo nazionale di lavoro 12 febbraio 2005 hanno convenuto quanto segue:

Articolo 1

Le premesse costituiscono parte integrante della presente intesa.

Articolo 2

Criteri di inquadramento per i lavoratori/lavoratrici che nell'ambito del Quadrante di riferimento abbiano maturato diversi livelli di seniority ovvero di riconoscimento di trattamenti economici superiori per i lavoratori/lavoratrici che abbiano maturato adeguate "competenze" nell'ambito delle diverse figure professionali.

1. Ai lavoratori/lavoratrici incaricati di svolgere attività riconducibili ai profili professionali riferiti al **Quadrante D** di cui all'allegato n. 2, è riconosciuto il I livello della III area professionale.

- **a)** dopo almeno 6 anni di permanenza nel ruolo e sempre che in possesso di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto un trattamento economico equivalente al II livello retributivo della III area professionale;
- **b)** dopo almeno ulteriori 4 anni dall'intervento di cui al comma a) sempre che in possesso di un più che adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto un trattamento economico equivalente al III livello retributivo della III area professionale;
- **c)** Al lavoratore con il ruolo di "Operatore Sala Operativa - Senior" che supervisiona uno dei turni di cui all'art. 93 del vigente C.C.N.L. è riconosciuto il IV livello della III area professionale e dopo almeno 2 anni di esercizio dell'attività, sempre che in possesso di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, un trattamento economico equivalente al I livello retributivo della categoria dei Quadri Direttivi;
- **d)** Al lavoratore/lavoratrice con il ruolo di "Operatore Help Desk Funzionale "Senior" incaricato di svolgere le funzioni di "Referente di Desk" è riconosciuto il IV livello della III area professionale e dopo almeno 2 anni di esercizio dell'attività, sempre che in possesso di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, un trattamento economico equivalente al I livello retributivo della categoria dei Quadri Direttivi;
- **e)** Al lavoratore/lavoratrice con il ruolo di "Operatore Help Desk Funzionale "Expert" incaricato di svolgere le funzioni di "Vice referente di Desk" è riconosciuto il III livello della III area professionale e dopo almeno 2 anni di esercizio dell'attività, sempre che in possesso di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, un trattamento economico equivalente al IV livello della III area professionale.

2. Ai lavoratori/lavoratrici incaricati di svolgere attività riconducibili ai profili professionali riferiti al **Quadrante C** di cui all'allegato n. 3, è riconosciuto - con il livello di *seniority "junior"* - il I livello della III area professionale;

- **a)** dopo almeno 2 anni di permanenza nella *seniority "junior"* e subordinatamente al raggiungimento di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto - con il passaggio alla *seniority "expert"* - il II livello della III area professionale;
- **b)** dopo almeno 3 anni di permanenza nella *seniority "expert"* e subordinatamente al raggiungimento di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto - con il passaggio alla *seniority "senior"* - il III livello della III area professionale;
- **c)** dopo almeno 5 anni di permanenza nella *seniority "senior"* e sempre che in possesso di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto un trattamento economico equivalente al IV livello retributivo della III area professionale;

3. Ai lavoratori/lavoratrici incaricati di svolgere attività riconducibili ai profili professionali riferiti al **Quadrante B** di cui all'allegato n. 4, è riconosciuto - con il livello di *seniority "junior"* - il III livello della III area professionale;

- **a)** dopo almeno 4 anni di permanenza nella *seniority "junior"* e subordinatamente al raggiungimento di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto - con il passaggio alla *seniority "expert"* - il IV livello della III area professionale;
- **b)** dopo almeno 4 anni di permanenza nella *seniority "expert"* e subordinatamente al raggiungimento di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto - con il passaggio alla *seniority "senior"* - il I livello della categoria dei Quadri Direttivi;
- **c)** dopo almeno 5 anni di permanenza nella *seniority "senior"* e sempre che in possesso di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto un trattamento economico aggiuntivo corrispondente al 50% del differenziale fra il I e II livello retributivo della categoria dei Quadri Direttivi;
- **d)** dopo ulteriori 5 anni dall'intervento di cui al comma c) e sempre che in possesso di un più che adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto un trattamento economico aggiuntivo corrispondente al restante 50% del differenziale fra il I e II livello retributivo della categoria dei Quadri Direttivi;

4. Ai lavoratori/lavoratrici incaricati di svolgere attività riconducibili, ai profili professionali riferiti al **Quadrante A** di cui all'allegato n. 5, ad esclusione dei profili di cui al seguente punto 5, è riconosciuto - con il livello di *seniority "junior"* - il I livello della categoria dei Quadri Direttivi;

- **a)** dopo almeno 4 anni di permanenza nella *seniority "junior"* e subordinatamente al raggiungimento di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, sarà riconosciuto - con il passaggio alla *seniority "expert"* - il II livello della categoria dei Quadri Direttivi;

5. Ai lavoratori/lavoratrici incaricati di svolgere attività riconducibili ai profili professionali di: **Esperto Funzionale, Esperto Tecnico Funzionale e Project Specialist**, inseriti nell'ambito del Quadrante A di cui all'allegato n. 5, è riconosciuto, subordinatamente al raggiungimento di un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienze, il II livello della categoria dei Quadri Direttivi;

6. L'assegno mensile riveniente dall'applicazione dei trattamenti economici di cui ai punti 1, 2 e 3 si intende assorbito nel miglior trattamento, inerente all'inquadramento, che l'interessato abbia successivamente a conseguire.

Articolo 3

Premio Aziendale . L'articolo 3 del CIA 18 luglio 2002 sarà modificato in coerenza con quanto convenuto in materia, ai sensi dell'accordo 5 marzo 2007 richiamato in premessa, in sede di Gruppo.

Articolo 4

Tutela delle condizioni igienico/sanitarie nell'ambiente di lavoro; Ferma restando la competenza in materia dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e in considerazione dell'importanza che riveste la puntuale applicazione delle disposizioni recate dal d. lgs. 626 e successive modificazioni, l'Azienda manifesta la propria disponibilità a informare le OOSS. firmatarie del presente accordo, su specifiche iniziative aventi carattere generale inerenti il sistema di garanzie volte alla sicurezza del lavoro.

Articolo 5

Decorrenza - Durata

Il presente contratto integrativo aziendale si applica al personale appartenente alle aree professionali ed al I e II livello retributivo della categoria dei quadri direttivi in servizio alla data del 1 agosto 2007 o assunti successivamente ed i relativi effetti decorrono, salvo quanto diversamente previsto, dalla stessa data. Il presente contratto scadrà il 31/12/2007.

Dichiarazione tra le Parti. Le parti si danno atto che nel caso in cui, nel corso della valenza del contratto integrativo aziendale, si dovessero verificare dei cambiamenti in ordine all'organizzazione del lavoro e/o al contenuto delle attività svolte, anche derivanti da operazioni societarie, le parti potranno attivare incontri per ridefinire gli eventuali nuovi profili professionali, in coerenza con le previsioni degli articoli 73 e 81 del CCNL12 febbraio 2005.

Le parti convengono inoltre quanto segue:

Formazione.

Le Parti convengono sul ruolo strategico che la formazione riveste nell'ambito dello sviluppo professionale del personale ed in particolare nello sviluppo dei percorsi di carriera individuati nell'ambito del "sistema professionale" di Ugis.

A tal proposito viene istituita in via sperimentale una "Commissione formazione" con i seguenti compiti:

- proporre nuove iniziative di carattere generale;
- monitorare e valutare l'andamento e l'efficacia dei programmi pianificati.

La Commissione sarà composta da un rappresentante sindacale aziendale di ciascuna delle OO.SS. firmatarie del presente accordo e da tre componenti di parte aziendale.

Pari opportunità

Con le finalità previste dall'art. 12 del CCNL 12 febbraio 2005, viene istituita in via sperimentale la Commissione aziendale per le pari opportunità.

In particolare, compito della Commissione sarà l'analisi e la valutazione delle problematiche inerenti le pari opportunità con l'obiettivo di indicare la pianificazione di azioni positive volte a favorire la valorizzazione professionale del personale femminile in azienda.

La Commissione sarà composta da un rappresentante sindacale aziendale di ciascuna delle OOSS. firmatarie del presente accordo e da tre componenti di parte aziendale.

A tal fine, le OOSS. provvederanno a segnalare i nominativi dei componenti della Commissione.

La sperimentazione avrà inizio il 1 settembre 2007 e avrà durata un anno. Al termine della sperimentazione (1 settembre 2008) le Parti firmatarie del presente accordo si incontreranno per valutare congiuntamente l'esperienza maturata e la sua eventuale prosecuzione

DICHIARAZIONI DELL'AZIENDA

A richiesta delle rappresentanze sindacali dei lavoratori/lavoratrici, l'azienda dichiara che:

- compatibilmente con le esigenze organizzative, prenderà in considerazione le domande di avvicendamento dei lavoratori addetti da almeno cinque anni ai turni di cui all'art. 93 del vigente CCNL presso la Sala Operativa, che, a parità di requisiti, abbiano maggiore anzianità di servizio, avvicendamento da concretizzarsi, di massima, entro un anno dalla presentazione della domanda.
- ogni anno, compatibilmente con le esigenze di servizio, prenderà in considerazione la possibilità di trasferire in altre unità aziendali il 10% dei lavoratori/lavoratrici inquadrati presso l'Help Desk Funzionale al fine di favorire l'accrescimento delle capacità professionali, verificando la possibilità, in coerenza con quanto previsto all'art. 88 del vigente CCNL, di aderire alle richieste di trasferimento.

ALLEGATI:

SENIORITY

La *seniority* rappresenta il livello di possesso delle conoscenze, esperienze e capacità (competenze) richieste rispetto alla figura professionale di riferimento. I livelli di *seniority* individuati in Ugis sono:

JUNIOR

rappresenta l'entry-level nella figura professionale. Sono richieste: conoscenze tecniche limitate e circoscritte e capacità quali la flessibilità e la collaborazione/integrazione. Si tratta di una posizione di sviluppo che richiede una forte supervisione e crescita professionale (autonomia non richiesta - compiti prescrittivi).

EXPERT

raffigura la fascia intermedia. Sono richieste buone conoscenze degli strumenti informatici/tecnologici, sufficienti conoscenze dei principali processi dell'unità di appartenenza (processi interni e processi di business dei Clienti gestiti) e capacità quali: problem solving, analisi, iniziativa, innovatività.) Inizia per la risorsa l'attività di coaching e di formazione "on the job" rivolta al livello junior. (progressiva autonomia richiesta – diminuzione compiti prescrittivi, incremento proattività).

SENIOR

costituisce la fascia superiore della figura professionale. È richiesta la padronanza degli strumenti informatici/tecnologici e dei processi principali dell'unità di appartenenza (processi interni e processi di business dei Clienti gestiti). È richiesto un maggior impegno ed attenzione all'attività di coaching, le capacità di problem solving, visione d'insieme, abilità relazionale, gestione del conflitto, orientamento al miglioramento dei processi aziendali e al risultato. (consolidata autonomia richiesta – gestione di attività complesse).

I livelli di *seniority* rappresentano il modello di crescita delle "competenze" all'interno delle figure professionali e sono di riferimento per le azioni gestionali, formative e di sviluppo professionale. L'evoluzione nell'ambito del profilo professionale è dettata da una logica di esperienza acquisita (tempo di permanenza) e di conoscenze e capacità possedute.

Quadrante D

*Operatore Sala Stampanti
Operatore Sala Operativa
Product Specialist
Operatore HD Funzionale
Service Support Specialist
Specialista Crittografia Digitale
Fleet Management Specialist
Specialista Logistica e Coordinamento Tecnico
Specialista Fonia*

Quadrante C

*Test Operator
Specialista Supporto Applicativo
Specialista Assistenza Tecnica
Analyst
Programmatore
Web Developer
Specialista ETL
Specialista Fonia-Dati
Desktop Engineer
System Administrator
Network Administrator
Addetto Amministrazione Contabilità e bilancio
Addetto Controllo di Gestione
Addetto Amministrazione HR
IT Buyer*

Quadrante B

*Specialista Customer Service
Service Specialist
Analista Programmatore
Programmatore di Sistema
Voice Application
Specialist Contact Center
Engineer Specialista
CRM Sistemista
Sistemista Networking
Database Administrator
Specialista DWH e Business
Intelligence Specialista Business
Intelligence Network
Security Specialist
Information Security Specialist
Analista Funzionale
Analista Tecnico Funzionale*

Quadrante A

*Network Architect
System Architect
Solution Architect
ICT Architect
Security Architect
IT Architect
Project Specialist
Esperto Funzionale
Esperto Tecnico Funzionale*

