

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 7 aprile 2023, presso la sede di Autostrade per l'Italia Direzione Generale di Firenze si sono incontrate:

- La Direzione Aziendale ASPI;
- Le Rappresentanze Sindacali Aziendali FILT-CGIL, FIT-CISL, UILTRASPORTI, SLA/CISAL.

Le parti hanno affrontato la tematica della riorganizzazione delle attività della UO "Service Desk".

Le parti - dopo aver approfondito in diversi incontri la situazione delle attività attualmente svolte dal Service Desk - concordano quanto segue:

- le attività di supporto utenti in remoto si avvarranno di un service esterno, così come riportate nella documentazione presentata alle organizzazioni sindacali e allegata al presente accordo;
- il nuovo livello di servizio sarà articolato secondo uno schema di presenze minime così distribuito: 2-2-2 su 7 giorni;
- verrà attivata nel mese di aprile 2023 una ricerca di personale, riservata al personale del Service Desk, al fine di individuare n.4 figure che usciranno dalla turnazione.

Le n. 4 posizioni saranno così ripartite:

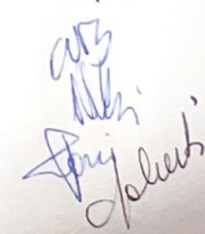
- n. 1 posizione "**Service Manager Assistant**"

Principali attività

- Raccolta e analisi degli incident di servizio
- Preparazione e monitoraggio della reportistica relativa ai KPI sia di servizio che di ticketing
- Assistere il coordinatore nella gestione e verifica del servizio di supporto esterno
- Assistere il coordinatore nella verifica dei piani di release

- n. 3 posizioni "**Business Support L2**"

Principali attività

[illegible]

ATTIVITA' ESTERNALIZZATE

SEO
07/04/2023

ATTIVITA' ESTERNALIZZATE

ORARIO DI SUPPORTO

- Reset password posta/dominio Office 365
- Reset password posta lotus notes (residuale)
- Sblocco e verifica stato account per errata digitazione pwd o dimenticanza*
(*Nel caso l'utenza sia inattiva per un periodo superiore ai 6 mesi la richiesta di abilitazione deve essere autorizzata da ASPI).
- Installazione Fortitoken su dispositivo mobile e PC portatile
- Segnalazione al servizio Help Desk ASPI di potenziali infezioni postazioni di lavoro
- Sblocco di accesso applicativo, se dipendente da utenza bloccata.
- Inoltro al service desk delle richieste di sblocco applicativo per cause differenti dalla precedente
- Supporto generica sulla postazione di lavoro per miglioramento prestazioni (pulizia file temporanei, deframmentazione...)

Lunedì - venerdì in **orario** 7 - 22
il **sabato** in orario 7-14

[Signature]

[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]