### 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

AA PM

0:

- Supporto specifico sui sistemi di Viabilità, Gallerie, Esazione e, in generale, alla business continuity
- Supporto alle Direzioni di Tronco nella corretta gestione delle policies di sicurezza e di rete
- Supporto per le attività di change di medio-lungo periodo ai sistemi di cui sopra

La volontà dell'azienda è quella di individuare risorse che – attraverso un adeguato iter formativo – possano essere contraddistinte da una maggiore specializzazione nella gestione dei sistemi del comparto autostradale.

La ricerca verrà attuata mediante specifiche prove attitudinali (colloqui tecnici e motivazionali individuali) al fine di verificare le competenze e le conoscenze per lo svolgimento di tali attività.

Le parti, inoltre, convengono che:

- l'organico del Service Desk H24 sarà costituito da almeno n. 14 turnisti, rimanenti a seguito dell'uscita delle quattro risorse;
- per le quattro figure che usciranno dai turni previa valutazione positiva da parte della Linea – il livello di inquadramento previsto sarà il livello B.
   Tale valutazione dovrà essere svolta entro e non oltre i 24 mesi dal passaggio nella nuova mansione, con contestuale riconoscimento del livello;
- il livello di partenza del personale turnista del Service Desk sarà il livello B1, salvo situazioni particolari che saranno oggetto di confronto tra le parti.

In riferimento ai precedenti accordi, le parti concordano che gli stessi restano confermati, escludendo in ogni caso le eventuali parti che confliggano con l'attuale accordo.

Le parti convengono di monitorare l'andamento del seguente accordo, organizzando appositi incontri semestrali ed eventualmente su richiesta delle parti.

LA DIREZIONE AZIENDALE

RSA DGFI

### ATTIVITA' ESTERNALIZZATE

## **ORARIO DI SUPPORTO**

# ATTIVITA' ESTERNALIZZATE

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, deframmenntazione...)

lunedì - venerdì in **orario** 7 – 22 il **sabato** in orario 7-14



Men

Street St