

IPOTER
Verbale di Accordo Salesforce

In data 3 Dicembre 2019, in Cagliari, presso la sede di Confindustria, si sono incontrati :

tra

- le società Sky Italia Network Service Srl e Sky Italia Srl (l'Azienda),
- e
- le OOSS nazionali di categoria SLC Cgil UILCOM Uil FISTEL Cisl, le relative strutture territoriali e le RSU (di seguito le OOSS, e congiuntamente le Parti).

Premesso che :

- In data 29 Novembre 2018, le Parti hanno sottoscritto un accordo sindacale di carattere sperimentale per regolamentare l'utilizzo del sistema di gestione degli abbonati Salesforce/Arcadia, in sostituzione del sistema Siebel, con riferimento alle previsioni dell'art. 4 L. n. 300/1970, come modificato dal D. Lgs. n. 151/2015, ed ai sensi delle vigenti normative in materia di Privacy.
- Tale accordo è stato oggetto di proroga in data 25 Agosto 2019.
- Salesforce/Arcadia adotta una soluzione tecnologica e avanzata ("cloud computing"), che consente di gestire in modo più semplice e rapido la ricerca delle informazioni e le operazioni di interazione con il cliente.
- Salesforce rappresenta uno strumento organizzativo, dal quale può potenzialmente derivare il controllo a distanza dell'attività dei lavoratori-dipendenti di Sky Italia Network Service S.r.l. e Sky Italia S.r.l. , nel quotidiano e ordinario espletamento delle proprie mansioni.
- Salesforce viene utilizzato ogni giorno dagli operatori telefonici Sky per la gestione dei clienti, introdotto in ottica di razionalizzazione e semplificazione delle attività e degli strumenti di lavoro, per il costante miglioramento della qualità del servizio agli abbonati.
- Salesforce, che rappresenta per l'Azienda un importante investimento economico e tecnologico, è finalizzato al miglioramento della prestazione e della qualità del servizio, anche con l'obiettivo di rendere il sito più competitivo e, quindi, meno soggetto all'instabilità che caratterizza oggi questo tipo di mercato.
- Salesforce è funzionale a specifiche esigenze organizzative e produttive della società consentendo all'Azienda, anche di avere dati sulle attività complessivamente svolte e di programmare i processi di gestione della clientela in linea con gli obiettivi di servizio definiti.
- L'operatività del sistema, consente potenzialmente di raccogliere, anche con l'ausilio di software ad esso collegati (quali, ad esempio : Genesys-barra telefonica/Genesys CC Pulse/ Service Now, Remedy), anche dati personali dei dipendenti ed informazioni relative all'esecuzione della prestazione lavorativa individuale del personale.
- Le Parti, considerando positivamente compiuto il periodo sperimentale previsto dagli accordi precedentemente citati, hanno discusso la possibilità di rendere definitive le intese intercorse.

Tutto ciò premesso, le Parti hanno concordato quanto segue, ai sensi dell'art.4 L300/1970 :

[Area containing numerous handwritten signatures and initials in blue and black ink.]

alla persona in forma individuale con riferimento a condotte illecite ed illegali sarà oggetto di confronto tra le Parti entro il primo trimestre 2020.

I predetti trattamenti di dati personali attraverso il sistema Salesforce e i software ad esso collegati saranno preceduti dalla distribuzione di una nuova informativa privacy ex art. 13 GDPR conforme ai contenuti del presente accordo, con specifica richiesta di consenso per la finalità di trattamento di cui al precedente punto g (calcolo, comunicazione ed erogazione di eventuali incentivi e bonus economici collegati al raggiungimento di obiettivi commerciali), in assenza del quale non potranno essere estrapolati i dati e riconosciuti incentivi e bonus economici.

L'informativa specificherà i tempi di conservazione dei dati e l'indicazione del ruolo aziendale responsabile per il trattamento di tali dati; inoltre, l'Azienda provvederà a condividere le modalità delle azioni di sensibilizzazione e formazione previste per i contenuti del presente accordo.

Per garantire il rispetto di quanto sopra, le Parti :

- riconfermano il ruolo della Commissione Tecnica Bilaterale art.4 L300, che sarà formata, per parte sindacale, da 6 componenti da nominare nell'ambito delle RSU entro 15 gg dalla sottoscrizione e che avrà il compito di monitorare la corretta applicazione dei principi e dei contenuti del presente accordo, anche con riferimento a specifici episodi eventualmente evidenziati dalla parte sindacale, nonché di proporre opportuni e tempestivi interventi in caso di violazioni.
- Eventuali modifiche o nuove configurazioni del sistema Salesforce rispetto a quanto descritto nel presente accordo saranno oggetto di preventivo esame con la Commissione, onde valutare gli impatti delle stesse.
- La Commissione si riunirà a richiesta di una delle Parti; eventuali modifiche, integrazioni e nuovi sviluppi del sistema Salesforce, finalizzati al miglioramento ed alla evoluzione tecnologica del servizio alla clientela e anche potenzialmente rilevanti ai fini del presente accordo, saranno oggetto di preventiva discussione nell'ambito della Commissione, al fine di un successivo confronto con la RSU.

Resta concordato che entro un mese dalla data di rinnovo del CCNL TLC, attualmente in fase di discussione, le Parti si riuniranno per definire le condizioni di adeguamento ai principi definiti dal nuovo CCNL TLC.

Con il presente accordo le Parti si danno atto di aver espletato positivamente il confronto previsto dall'art.4 L300/1970.

LCS

Sky Italia Network Service (SINS)

Sky Italia

UILCOM UIL

Fistel CISL

SLC CGIL

RSU SINS Milano

RSU SINS Sestu

The image shows a collection of handwritten signatures in black and blue ink. On the left side, there are several signatures, some with names written below them: 'Sky Italia Network Service (SINS)', 'Sky Italia', and 'Giuseppe Marescotti'. On the right side, there are more signatures, some with names written below them: 'UILCOM UIL', 'Fistel CISL', 'SLC CGIL', 'RSU SINS Milano', and 'RSU SINS Sestu'. There are also some illegible handwritten notes and initials scattered throughout the signature area.

RSU Sky Italia Milano

