

Verbale di accordo

Milano, 16 marzo 2021

In data odierna Direzione aziendale di RCS MediaGroup e RSU Quotidiani, RSU MediaGroup e RSA di Roma hanno concluso gli incontri finalizzati alla definizione dell'organizzazione dei servizi Teledesk ed Helpdesk.

Le Parti hanno definito una modalità di trasformazione dell'attuale servizio di Teledesk per gli ambiti editoriali (Quotidiani e Periodici) e di Help Desk Corporate che si articolerà in tre fasi nell'ambito del periodo 2021-2022.

Fase 1

Si prevede l'unificazione dei turni per Quotidiani e Periodici, erogando un servizio integrato con personale in presenza nelle sedi di Solferino e Rizzoli, con i seguenti orari:

- Lunedì-Venerdì
 - Via Solferino (livello unico) Corriere (7532) 4 turni con addetti turnisti:
14:00-20:00; 20:00-02:00; 10:00-16:00; 16:00-22:00;
1 turno con addetto in orario amministrativo: 8:30-17:30.
 - Via Rizzoli (livello unico) Gazzetta e Periodici (7532+3605) 2 turni con addetti turnisti:
14:00-20:00; 19:30-01:30;
1 turno con addetto in orario amministrativo (Gazzetta e Periodici): 8:30-17:30.
NOTA – Il supporto Periodici resta attivo con gli attuali orari, dal lunedì al venerdì, pur essendo erogato dagli stessi operatori del servizio Quotidiani.
- Sabato
 - Via Solferino (livello unico) Corriere (7532) 5 turni con addetti turnisti:
8:30-14:30; 14:00-20:00; 20:00-02:00; 10:00-16:00; 16:00-22:00.
 - Via Rizzoli (livello unico) Gazzetta (7532) 2 turni con addetti turnisti:
14:00-20:00; 19.30-01:30.
- Domenica e Festivi:
 - Via Solferino (livello unico) Corriere (7532) 4 turni con addetti turnisti:
10:00-16:00; 16:00-22:00; 14:00-20:00; 20:00-02:00
 - Via Rizzoli (livello unico) Gazzetta (7532) 2 turni con addetti turnisti:
14:00-20:00; 20:00-02:00.

Gli addetti in orario amministrativo saranno alle dipendenze del coordinatore del Teledesk.



In mancanza dell'addetto in orario amministrativo in via Solferino l'orario 08:30-17:30 diventa il turno 08:30-14:30 e sarà coperto da personale turnista. In mancanza dell'addetto in orario amministrativo in via Rizzoli, l'addetto in orario amministrativo da via Solferino si sposterà in via Rizzoli; sarà pertanto sostituito in via Solferino da un addetto turnista sul turno 08:30-14:30.

La rotazione degli 8 addetti in turno avverrà su tutti i turni per entrambe le sedi. Per motivi organizzativi tale principio sarà derogato per il turno 20:00-02:00 (via Solferino), dove l'addetto dovrà essere un capo turno.

Si è convenuto che la dislocazione oraria dei turni, fatta salva la copertura dalle 8:30 alle 02:00, potrà essere periodicamente rimodulata in funzione delle necessità di servizio, operando di comune accordo fra coordinatori e operatori.

Per quanto concerne l'Help Desk (4433), il servizio verrà erogato secondo l'attuale orario, dal lunedì al venerdì, con un organico suddiviso tra:

- addetti dipendenti (2 addetti in orario amministrativo, di cui uno in part-time, con orario definito in base ai loro specifici accordi contrattuali) che svolgerà attività di supporto telefonico, gestione amministrativa degli utenti e delle dotazioni (sistema ERM), supporto a device mobili;
- addetti non dipendenti per assorbimento delle attività del Gruppo Cairo (2 addetti di cui uno già operativo e uno che entrerà in organico a metà marzo) che si occuperanno di assistenza presso il posto lavoro, preparazione/consegna/ritiro di PC nuovi o riparati.

Il servizio Help Desk 4433 avrà un proprio coordinatore per consentire una maggiore focalizzazione sulle specificità di questo servizio.

Questo nuovo assetto andrà a regime entro maggio 2021, dopo aver completato i necessari passaggi di consegne, formazione e affiancamenti on-the-job, sia del personale dipendente sia di quello non dipendente. In questo periodo potranno essere necessari rientri aggiuntivi per affiancamenti e/o formazione.

Durante questa prima fase l'organico minimo di funzionamento del Teledesk è quello sopra descritto. Il Coordinatore del servizio Teledesk svolgerà, in casi particolari, la funzione di addetto, entrando nella turnazione (ad es. per coprire il turno 20:00-2:00 in Solferino in cui deve essere sempre garantita la presenza di un capo turno). Il Coordinatore dovrà sempre privilegiare il suo ruolo organizzativo, rispetto allo svolgimento delle funzioni di addetto, definendo quando possibile le opportune sostituzioni attraverso turni straordinari, degli altri membri turnisti del Teledesk, per garantire la continuità di servizio.

I due reparti, Teledesk ed Help Desk, si coordineranno comunque in modo da garantire supporto reciproco quando necessario per coprire esigenze straordinarie derivanti sia da imprevisti sia da progetti.

Ambedue i servizi rientrano nell'area "TLC, Sicurezza, Gestione Posto Lavoro e Ambiente Office" delle Operation ICT, al cui responsabile riportano i due Coordinatori.



Fase 2

Attraverso opportuno job posting, si cercherà un dipendente disponibile a operare sui turni. Qualora non venisse reperito, si procederà a partire da novembre all'inserimento da mercato.

Il Coordinatore sarà staccato dalla turnazione in maniera permanente quando una risorsa aggiuntiva diventerà operativa.

Fase 3

La terza e ultima fase dell'evoluzione del servizio, prevede di organizzare l'attività su due livelli:

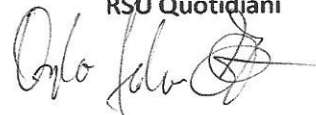
- Livello 1 – dedicato all'operatività nel quotidiano: assistenza telefonica, intervento remoto sulle postazioni per risolvere problematiche di routine, intervento sulla postazione per guasti, sostituzioni, risoluzione di problemi non gestibili per via telefonica;
- Livello 2 – risoluzione di problematiche complesse: imprevisti con forte impatto sull'operatività delle Redazioni, aggiornamenti di sistema operativo e/o applicativi, progetti in genere.

Quest'ultima fase potrà essere avviata con l'inserimento di almeno due risorse aggiuntive rispetto all'attuale organico, come già concordato in precedenti incontri con le RSU, provenienti dalla mobilità interna o dal mercato, oppure procedendo all'outsourcing del livello 1 e concentrando le risorse RCS al livello 2. Al termine dello stato di crisi le Parti si incontreranno per una verifica specifica finalizzata all'assunzione delle decisioni operative in tal senso sulla base dei presupposti indicati.

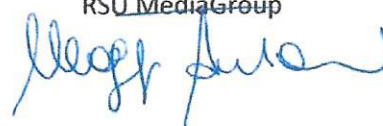
RCS MediaGroup SpA



RSU Quotidiani



RSU MediaGroup



RSA Roma via Campania