

SEZIONE IV – DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO

Titolo VII

Art. 243 bis- Contributi di assistenza contrattuale (adesione contrattuale)

Le Parti considerano il presente contratto collettivo uno strumento di tutela per tutti i datori di lavoro, che adottano esplicitamente o recepiscono implicitamente il presente CCNL mediante la sua applicazione, e per i rispettivi lavoratori, non solo ai fini dell'adeguatezza del complessivo trattamento economico-normativo, ma anche ai fini della realizzazione della funzione contrattuale, anche delegata dalla legislazione vigente, nonché del beneficio delle agevolazioni contrattuali e legislative.

Pertanto, per la definizione del presente CCNL ed il suo aggiornamento e per la pratica realizzazione di quanto previsto nello stesso dalle parti contraenti, nonché negli articoli precedenti e per assicurare le funzioni di tutela e di assistenza l'efficienza delle proprie strutture sindacali, anche territoriali, al servizio dei lavoratori e dei datori di lavoro Confcommercio la Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi, la Federazione Italiana Lavoratori del Commercio, Alberghi Mense e Servizi (FILCAMS-CGIL), la Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo (FISASCAT-CISL) e l'Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi (UILTuCS-UIL), procederanno alla riscossione di contributi di assistenza contrattuale per il tramite di un Istituto previdenziale o assistenziale ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

Le parti concordano che quanto previsto dal presente articolo costituisce parte integrante delle disposizioni volte a disciplinare il trattamento economico-normativo del presente CCNL, in quanto finalizzate alla revisione e manutenzione di tutti gli istituti che si applicano ai singoli rapporti di lavoro.

Anche al fine di assicurare parità di condizioni tra le imprese, sono tenuti alla corresponsione dei contributi di cui al precedente capoverso tutti ~~tante~~ i datori di lavoro, che applicano ai sensi del primo comma del presente articolo il presente CCNL, e i rispettivi dipendenti.

Le misure contributive annuali e le relative norme di esazione formeranno oggetto di appositi accordi e regolamenti da stipularsi tra le parti con l'Istituto previdenziale o assistenziale prescelto.

Le norme di cui ai precedenti capoversi fanno parte integrante del presente contratto e non possono subire deroghe nei confronti dei soggetti ai quali il contratto stesso si applica.

I datori di lavoro porteranno espressamente a conoscenza dei loro dipendenti il contenuto del presente articolo.

*CD*  
*conf*

*W*

*R*  
*A*

*G*

*CONF*  
*CGIL*  
*FISASCAT*  
*UIL*

Art. 100 bis - classificazione del personale per i dipendenti da imprese che svolgono attività esclusiva dell'information and communication technology

Premesso che:

- Le aziende che svolgono esclusivamente attività nell'Information and Communication Technology sono connotate da particolari caratteristiche, quali la continua evoluzione delle tecnologie, i periodici e frequenti adeguamenti nelle competenze e conoscenze, nonché la necessità di adeguamenti e rivisitazioni degli organici;
- per l'individuazione di qualificazioni professionali ICT nelle suddette aziende ICT è stato elaborato a livello europeo l'e-Competence Framework (c.d. e-CF), quale sistema di riferimento per competenze professionali e manageriali, che permette di far dialogare fra di loro sistemi di riferimento esistenti a livello internazionale, nazionale e delle singole imprese;
- tale framework di riferimento risulta utile da adottare, in quanto le definizioni fornite da e-CF sono conformi alle esigenze delle aziende e dei lavoratori, e sono espresse nel loro linguaggio;
- l'e-CF è progettato per mettere in relazione specifici skills e modelli di profili professionali (per esempio AITTS, Cigref, EUCIP, SFIA, etc.) che provengono da differenti culture ed esperienze in Europa e fornisce, inoltre, una traduzione di questi approcci e nello stesso tempo dà identità europea;

Sulla base delle premesse, la lettura della matrice sottostante, unitamente alla declaratoria prevista per ogni singolo livello contrattuale, può consentire il corretto -inquadramento dei profili definiti con e-CF all'interno di una impresa ICT.

| LIVELLO del CCNL | Livello di competenza e-CF – dimensione 3 e-CF |    |    |    |    |
|------------------|--|----|----|----|----|
| 1                |  |    |    |    | e5 |
| 2                |  |    |    | e4 |    |
| 3                |  |    | e3 |    |    |
| 4                |  | e2 |    |    |    |
| 5                | e1   |    |    |    |    |
| 6                |  |    |    |    |    |

Si conviene, pertanto, sulla necessità che la classificazione del personale per talune figure professionali operanti all'interno delle aziende che svolgono esclusivamente attività nell' ICT sia diversamente regolamentata rispetto ad altre tipologie di aziende.

Il presente articolo ..... trova applicazione esclusivamente nei confronti dei dipendenti assunti nelle suddette aziende dell'ICT, a far data dalla sottoscrizione del presente Accordo di rinnovo.

Le disposizioni ivi contenute, quindi, non sono applicabili a figure professionali, anche se similari, ma che prestino la loro attività in aziende non appartenenti all'ambito dell'Information and Communication Technology, per le quali, dunque, continuano a trovare applicazione le norme contenute nell'art. 100 del presente CCNL.

Per la determinazione delle qualifiche si è presa a riferimento la nomenclatura fornita dall' e-CF. In particolare, laddove si parla di "gestione" o di "manager" le parti hanno riprodotto un termine tecnico che non si riferisce necessariamente allo svolgimento di attività che richiedono al lavoratore di ricoprire una "posizione apicale".

Tab. 1

| Qualifica                       | Mansioni  | Inquadramento |
|---------------------------------|---|---------------|
| Account Manager                 | Costruisce relazioni di business con i clienti per favorire la vendita di hardware, software, servizi di telecomunicazioni o ICT. Identifica opportunità e gestisce l'acquisizione e la consegna dei prodotti. Ha la responsabilità di raggiungere i target di vendita e mantenere i margini.   | 2             |
| Business Analyst                | Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del sistema informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento. Contribuisce ai requisiti funzionali generali dell'azienda per quanto riguarda l'area delle soluzioni ICT. Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT | 2             |
| Business Information Manager    | Gestisce ed implementa gli aggiornamenti delle applicazioni esistenti e le attività di manutenzione sulla base dei bisogni, dei costi e dei piani concordati con gli utenti interni. Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno   | 3             |
| Chief Information Officer (CIO) | Definisce ed implementa la governance e la strategia ICT. Determina le risorse necessarie per l'implementazione della strategia ICT. Anticipa l'evoluzione del mercato ICT ed i bisogni di business dell'azienda. Contribuisce allo sviluppo del piano strategico aziendale. Conduce o partecipa in progetti di più grande cambiamento            | 1             |

|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| Database manager         | Assicura la progettazione e la realizzazione (Developer), o assicura la manutenzione e la riparazione del data base dell'azienda (Administrator) per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business. Verifica lo sviluppo e il disegno delle strategie di database, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni futuri. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database | 3 |
| Developer                | Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive codice per sistemi operativi ed il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza  | 4 |
| Digital Media Specialist | Disegna, imposta e codifica applicazioni multimediali e website per ottimizzare la presentazione delle informazioni, inclusi i messaggi di marketing. Fa raccomandazioni sulle interfacce tecniche ed assicura la sostenibilità attraverso l'applicazione di sistemi di gestione dei contenuti appropriati   | 4 |

| Qualifica                 | Mansioni  | Inquadramento |
|---------------------------|---|---------------|
| ICT Consultant            | Garantisce il controllo tecnologico per informare gli stakeholder sulle tecnologie emergenti. Prevede e porta a maturazione progetti ICT mediante l'introduzione di tecnologia appropriata. Comunica il valore delle nuove tecnologie per il business. Contribuisce alla definizione del progetto   | 3             |
| ICT Operations Manager    | Implementa e mantiene una parte dell'infrastruttura ICT. Assicura che le attività siano condotte in accordo con le regole, i processi e gli standard aziendali. Prevede i cambiamenti necessari secondo la strategia ed il controllo dei costi dell'organizzazione. Valuta e suggerisce investimenti basati su nuove tecnologie. Assicura l'efficacia dell'ICT e la gestione dei rischi associati | 3             |
| ICT Security Manager      | Definisce la politica di sicurezza del Sistema di Informazioni. Gestisce la diffusione della sicurezza attraverso tutti i sistemi informativi. Assicura la fruizione delle informazioni disponibili. Riconosciuto come l'esperto di politica di sicurezza ICT dagli stakeholder interni ed esterni  | 3             |
| ICT Security Specialist   | Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza. Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza. Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema. E' riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT dai colleghi.  | 4             |
| ICT Trainer               | Fornisce la conoscenza e gli skill necessari per assicurare che i discenti siano effettivamente capaci di svolgere i loro compiti sul posto di lavoro   | 4             |
| Network Specialist        | Gestisce ed opera sul sistema di informazioni in rete, risolvendo problemi ed errori per assicurare definiti livelli di servizio. Monitorizza e migliora le performance della rete  | 4             |
| Project Manager           | Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti  | 3             |
| Quality Assurance Manager | Agisce e mette in essere un approccio della qualità ICT conforme alla cultura aziendale. Assicura che i controlli del management siano correttamente implementati per salvaguardare il patrimonio, l'integrità dei dati e l'operatività. E' focalizzato ed impegnato nel raggiungimento degli obiettivi di qualità e controlla statistiche per prevedere i risultati della qualità                | 3             |

*[Handwritten signatures and initials at the top of the page]*

*[Handwritten notes on the left margin: CS, R, E]*

*[Handwritten mark 'R' at the bottom left]*

*[Handwritten signature at the bottom center]*

*[Handwritten signature and initials at the bottom right]*

| Service Desk Agent   | Fornire supporto all'utente per eliminare gli errori dovuti a problemi o ad aspetti critici dell'ICT. L'obiettivo principale è di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software   | 4             |
|----------------------|---|---------------|
| Qualifica            | Mansioni  | Inquadramento |
| Service Manager      | Gestisce la definizione dei contratti di Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) ed i Key Performance Indicators (KPI). Negozia i contratti nei vari contesti di business o con i clienti e in accordo con il <i>Business IS Manager</i> . Gestisce lo staff che monitorizza, registra e soddisfa gli SLA. Cerca di mitigare gli effetti in caso di non raggiungimento degli SLA. Contribuisce allo sviluppo del budget di manutenzione tenendo conto delle organizzazioni di business/finanza. <sup>3</sup> | 2             |
| System Administrator | Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT. Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance  | 4             |
| Systems Analyst      | Assicura il disegno tecnico e contribuisce all'implementazione di nuovo software e/o di miglioramenti   | 4             |
| Systems Architect    | Disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico. Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. E' al corrente degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici   | 3             |
| Technical Analyst    | Definisce specifiche tecniche dettagliate e contribuisce in modo diretto alla creazione o modifica efficace di sistemi applicativi complessi, mediante l'utilizzo di appositi standard e strumenti. Garantisce che i risultati rispondano ai requisiti di business, sia in termini di progettazione tecnica di alta qualità sia in termini di conformità con le specifiche funzionali concordate.   | 3             |
| Technical Specialist | Mantiene in modo efficace hardware/software. Responsabile di una puntuale ed efficace riparazione al fine di garantire una performance ottimale del sistema e un'alta soddisfazione del cliente   | 4             |
| Test Specialist      | Contribuisce alla correttezza e la completezza di un sistema garantendo che la soluzione soddisfi i requisiti tecnici e dell'utente. Contribuisce in differenti aree dello sviluppo del   | 4             |

|                      |   |   |
|----------------------|---|---|
|                      | sistema, effettuando il testing delle funzionalità del sistema, identificando le anomalie e diagnosticandone le possibili cause   |   |
| Enterprise architect | Descrivere la struttura di un'organizzazione, i suoi processi operativi, i sistemi informativi a supporto, i flussi informativi, le tecnologie utilizzate, le localizzazioni geografiche, i suoi obiettivi, mantenendo un equilibrio tra opportunità tecnologiche e requisiti dei processi di business.<br><br>Mantenere una visione olistica della strategia dell'organizzazione, dei processi di business, dell'informazione e del patrimonio ICT | 2 |

Le parti concordano che qualora emerga la necessità di definire ulteriori qualifiche non presenti nella tabella 1, si incontreranno secondo le modalità di cui all'art. 15, lett. b), punto 1, del CCNL.

AREA DI ATTIVITA' - ICT

TIPOLOGIA DI PROFILO

GESTIONE BUSINESS

GESTIONE TECNICA

PROGETTAZIONE

SVILUPPO

SUPPORTO

ESERCIZIO E SERVIZI

PIANO ORARIO CURRICOLARE

| PROFILI PROFESSIONALI   | Ore complessive di formazione professionalizzante   |
|---|---|
| approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello) | 240<br>(per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore) |
| particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)                       | 210   |
| specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 4° livello)                           | 180   |
| Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)   | 160   |
| Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)   | 120   |

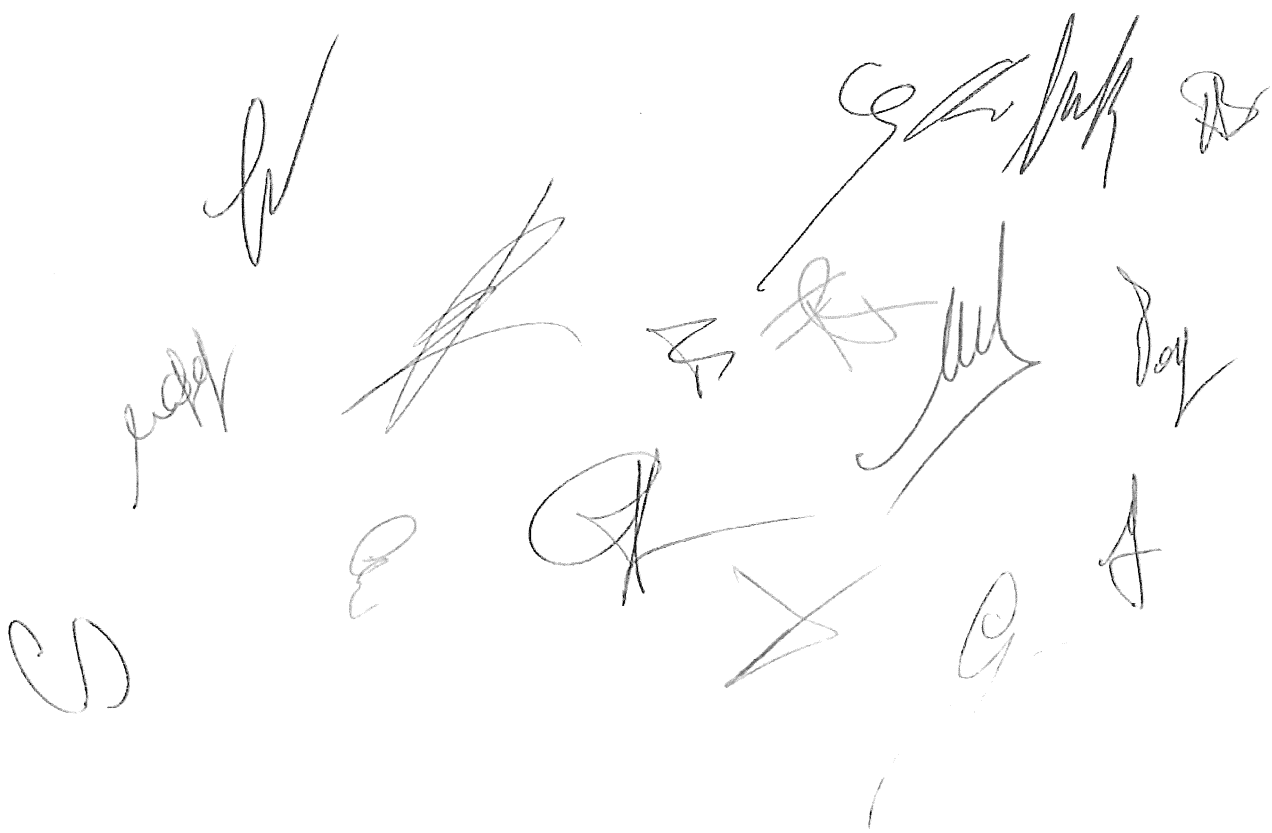


AREA DI ATTIVITA' - ICT

TIPOLOGIA DI PROFILO - GESTIONE BUSINESS

QUALIFICHE

particolari conoscenze tecniche ed  
approfondita conoscenza tecnico-pratica  
Business Information Manager  
ICT Operation Manager



A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the middle and lower half of the page. The signatures vary in style, from simple initials to more complex, cursive-like names. Some are clearly legible, while others are more abstract scribbles.

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE --  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda
- Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente
- Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli

**COMPETENZE DI AREA**

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali

**COMPETENZE DI PROFILO**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza
- Sapere gestire e lavorare in un gruppo di lavoro
- Saper realizzare un business plan
- Saper impostare i progetti
- Interpretare la gestione del cambiamento
- Saper individuare e gestire il rischio

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

AREA DI ATTIVITA' - ICT

TIPOLOGIA DI PROFILO - GESTIONE TECNICA

QUALIFICHE

particolari conoscenze tecniche ed  
approfondita conoscenza tecnico-pratica  
Quality Assurance Manager  
ICT Security Manager  
Project Manager  
Service Manager

The page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there is a large, stylized signature that appears to be 'P'. Below it, there are smaller initials, possibly 'M' and 'B'. In the center, there is a signature that looks like 'A'. To the right, there is a large, complex signature that could be 'G. G. M. B.'. Below this, there are several other signatures and initials, including one that looks like 'R', another like 'F. J. A.', and a large one that looks like 'G.'. At the bottom right, there is a signature that looks like 'M.'. On the far left, there are two large, circular initials that look like 'CD'.

AREA DI ATTIVITA' – ICT

COMPETENZE A CARATTERE PROFESISONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)

COMPETENZE DI SETTORE

- applicazione procedure e processi interni all'azienda
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere comunicazioni e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- Sapere lavorare in un gruppo di lavoro

COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere il ruolo della propria area di attività
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

The bottom half of the page contains numerous handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are several distinct signatures, including one that appears to be 'CD' and another that looks like 'K'. In the center and right, there are more signatures, some of which are more stylized and less legible. The signatures are scattered across the lower portion of the page, below the 'COMPETENZE DI AREA' section.

TIPOLOGIA DI PROFILO - PROGETTAZIONE

QUALIFICHE

approfondite conoscenze tecnico-scientifiche  
e capacità di divulgazione delle proprie  
competenze  
Business Analyst  
Enterprise Architect

particolari conoscenze tecniche ed  
approfondita conoscenza tecnico-pratica  
Systems Architect  
Technical Analyst

Specifiche conoscenze tecniche e particolari  
capacità tecnico pratiche  
Systems Analyst

AREA DI ATTIVITA' – ICT

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)

COMPETENZE DI SETTORE

- applicazione procedure e processi interni all'azienda
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli

COMPETENZE DI AREA



- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere il ruolo della propria area di attività
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- Sapere lavorare in un gruppo di lavoro
- Saper risolvere i problemi



(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale



AREA DI ATTIVITA' -- ICT

TIPOLOGIA DI PROFILO - SVILUPPO

QUALIFICHE

Normali conoscenze ed adeguate capacità  
tecnico-pratiche

Developer

Digital media specialist

Test specialist

A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, from simple initials to more complex, cursive names. Some are clearly legible, while others are more abstract or stylized.

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE -  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

- applicazione procedure e processi interni all'azienda
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli

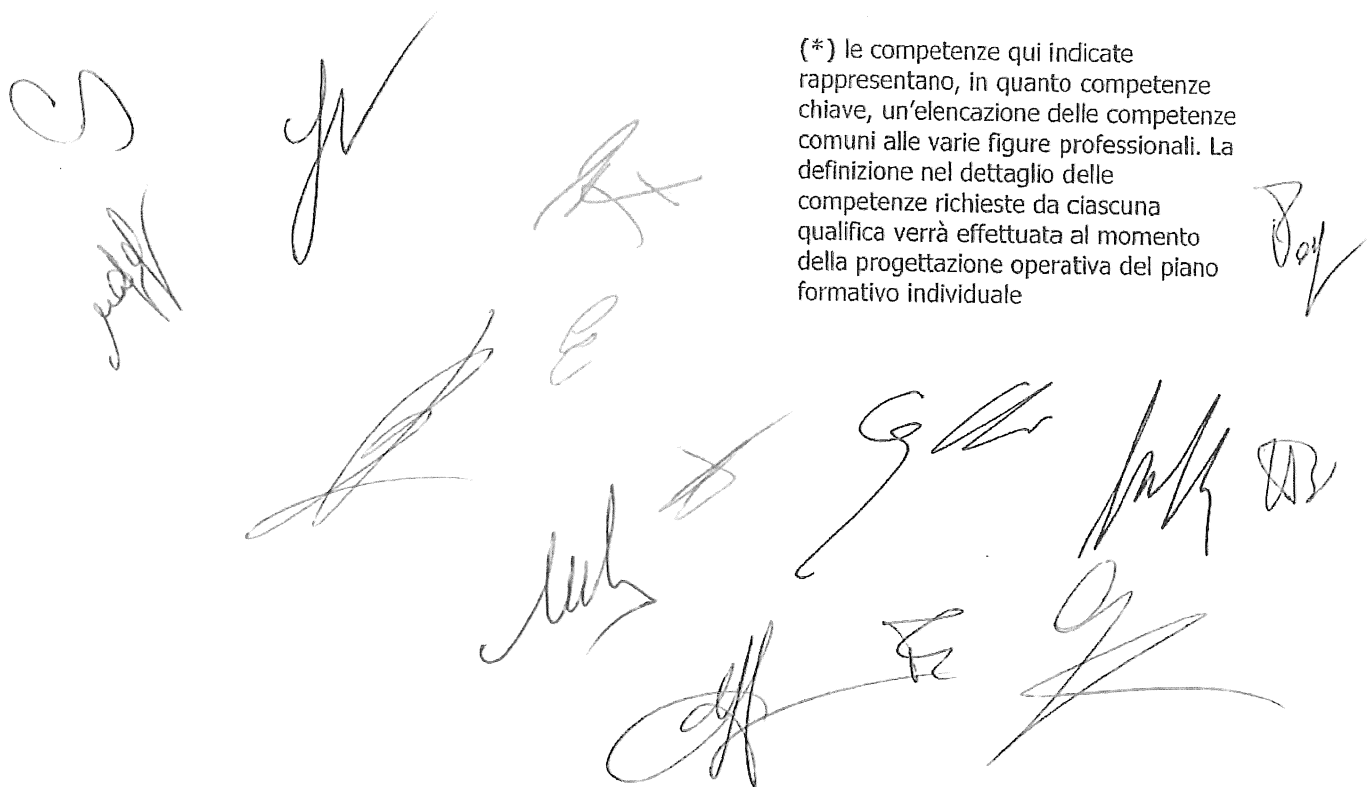
**ULTERIORI COMPETENZE DI AREA**

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere il ruolo della propria area di attività
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

**COMPETENZE DI PROFILO**

- Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura
- Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- Sapere lavorare in un gruppo di lavoro
- Saper descrivere e risolvere i problemi

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale





AREA DI ATTIVITA' - ICT

TIPOLOGIA DI PROFILO - SUPPORTO

QUALIFICHE

approfondite conoscenze tecnico-scientifiche  
e capacità di divulgazione delle proprie  
competenze  
account manager

particolari conoscenze tecniche ed  
approfondita conoscenza tecnico-pratica  
ICT consultant

Specifiche conoscenze tecniche e particolari  
capacità tecnico pratiche  
ICT trainer  
ICT security specialist

A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, from simple initials to more complex, cursive names. Some are clearly legible, while others are more abstract or stylized.

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE --  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)

COMPETENZE DI SETTORE

- applicazione procedure e processi interni all'azienda
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli

ULTERIORI COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere il ruolo della propria area di attività
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- Saper descrivere i problemi, risolverli, se di competenza, e/o indirizzarli ai corretti risolutori


(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

TIPOLOGIA DI PROFILO - ESERCIZIO & SERVIZI

QUALIFICHE

Normali conoscenze ed adeguate capacità  
tecnico-pratiche  
Network specialist  
Technical specialist

Semplici conoscenze pratiche  
System administrator  
Service desk agent

A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, from simple initials to more complex, cursive names. Some are written in a larger, bolder script, while others are smaller and more delicate. The overall appearance is that of a list of names or initials, possibly representing the individuals who provided the qualifications listed above.

## AREA DI ATTIVITA' – ICT

### COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE – ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)

#### COMPETENZE DI SETTORE

- applicazione procedure e processi interni all'azienda
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli

#### ULTERIORI COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere il ruolo della propria area di attività
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

#### COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese
- Sapere lavorare in un gruppo di lavoro
- Saper descrivere i problemi, risolverli, se di competenza, e/o indirizzarli ai corretti risolutori

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

Operatori di vendita

Art. 11 – Diarie

La diaria fissa costituirà ad ogni effetto per il 50% parte integrante della retribuzione. Nessuna diaria è dovuta all' Operatore di Vendita quando è in sede a disposizione dell' azienda, nella città ove egli risiede abitualmente.

Qualora, però , durante l' anno non sia stato mandato in viaggio per tutto il periodo convenuto contrattualmente, gli sarà corrisposta una indennità per i giorni di mancato viaggio nella misura seguente:

- a) se ha residenza nella stessa sede dell' azienda, avrà una indennità nella misura di 2/5 della diaria;
- b) se invece l' Operatore di Vendita, con consenso dell' azienda, ha la sua residenza in luogo diverso da quello ove ha sede l' azienda stessa, avrà diritto, oltre al trattamento di cui sopra, al riconoscimento delle maggiori spese sostenute per l' eventuale permanenza nella città ove ha sede l' azienda, per l' esplicazione dei compiti di cui alla lettera e) dell' art. 2.

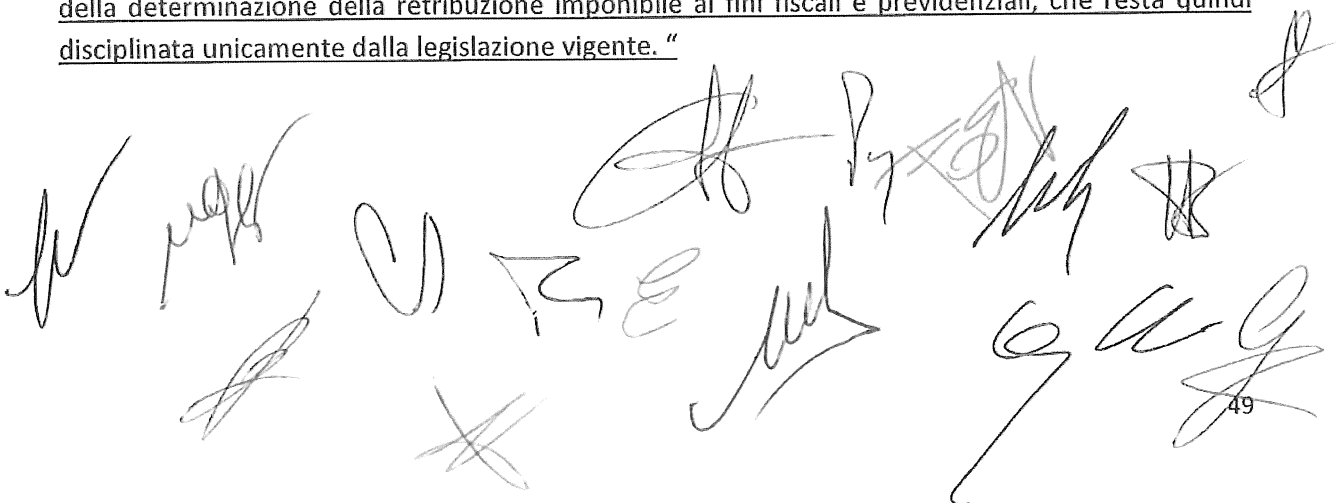
Qualora l' azienda non corrisponda la diaria, le spese sostenute e documentate dall' Operatore di Vendita per vitto e alloggio nell' espletamento della propria attività fuori della città sede di deposito, di filiale o di residenza contrattuale, sempre che lo stesso non possa per la distribuzione del suo lavoro rientrare nella propria abitazione, saranno rimborsati nei limiti della normalità da individuarsi in sede aziendale tra la direzione aziendale e la rappresentanza sindacale aziendale di cui al Titolo V, Sezione prima, del presente CCNL.

Lo stesso criterio si applica a tutte le altre spese autorizzate dall' azienda.

Norma di interpretazione autentica

Le Parti dichiarano che l'articolo 11 del Protocollo per Operatori di Vendita, aggiuntivo al CCNL Terziario 2 luglio 2004, il quale afferma che "la diaria fissa costituirà, ad ogni effetto, per il 50%, parte integrante della retribuzione", formulato in un periodo antecedente l'emanazione del Dlgs 314/97, ha unicamente la finalità di determinare contrattualmente l'incidenza di tale elemento nel calcolo della retribuzione degli istituti riflessi.

Le Parti dichiarano pertanto che non si è voluto con tale previsione contrattuale entrare nel merito della determinazione della retribuzione imponibile ai fini fiscali e previdenziali, che resta quindi disciplinata unicamente dalla legislazione vigente. "



A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom half of the page. The signatures vary in style, from simple initials to more complex, cursive names. Some are written in a larger, bolder script, while others are smaller and more delicate. The overall appearance is that of a group of individuals who have signed the document.

Art. 11 bis Elemento Economico di Garanzia operatori di vendita

|   | I categoria    | II categoria   |
|---|----------------|----------------|
| <u>Aziende fino a 10 dipendenti</u>       | <u>76 euro</u> | <u>63 euro</u> |
| <u>Aziende a partire da 11 dipendenti</u> | <u>85 euro</u> | <u>71 euro</u> |

A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, including cursive and stylized forms. Some are clearly legible, while others are more abstract scribbles.

Art. 15 – Trattamento economico operatori di vendita

A decorrere dalle scadenze appresso indicate agli Operatori di Vendita verrà erogato il seguente aumento salariale:

| Decorrenza   | 1/4/2015 | 1/11/2015 | 1/6/2016 | 1/11/2016 | 1/8/2017 | Totale |
|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|--------|
| I categoria  | 14,16    | 14,16     | 14,16    | 15,10     | 22,66    | 80,24  |
| II categoria | 11,89    | 11,89     | 11,89    | 12,68     | 19,02    | 67,36  |

L' aumento salariale di cui al presente articolo può essere assorbito, fino a concorrenza, da eventuali elementi retributivi concessi con clausole espresse di assorbimento ovvero a titolo di acconto o di anticipazione sul presente contratto.

Per l' Operatore di Vendita retribuito anche con provvigione, o con altre forme di incentivo, per retribuzione si intende la media mensile dei guadagni globali percepiti nei dodici mesi precedenti la data di scadenza dell' ultima liquidazione periodica.

Nel caso in cui il rapporto abbia una durata inferiore ad un anno, la media è computata con riferimento al periodo di servizio prestato.

Le parti, nel darsi atto che il sistema retributivo previsto dal presente articolo sostituisce ogni altro sistema precedentemente in atto, riconoscono che restano ferme le condizioni di miglior favore derivanti da contratti provinciali stipulati con riferimento a tale categoria anteriormente all' entrata in vigore del presente contratto.

Dichiarazione a verbale

Le Organizzazioni stipulanti dichiarano che, in coerenza con la politica sindacale in atto, nel corso della vigenza del presente contratto non saranno stipulati accordi provinciali o settoriali relativi al trattamento economico e/o normativo degli Operatori di Vendita.

