

Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti di Centri Elaborazione Dati (CED), imprese ICT, professioni digitali e S.T.P.

Codice Contrattuale H601

L'Anno 2022, il giorno 9, del mese di marzo, presso la sede di ASSOCED, sita in Padova, in Viale dell'Industria 66, si sono incontrati:

ASSOCED - Associazione Italiana Centri Elaborazione Dati, rappresentata dal Presidente Fausto Perazzolo Marra, dal Segretario Generale Giancarlo Badalin e da una delegazione composta da: Giammarino Battistella, Enza Costantino, Roberto Paperini, Paolo Frighetto, Enzo Passarella, Ivonne Poli, Rino Rossetto, Lamberto Galassetti

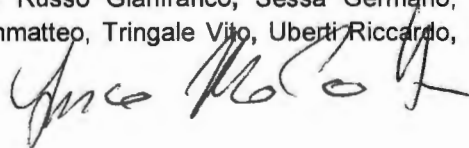
LAIT - Libera Associazione Italiana dei Consulenti Tributarî e dei Servizi Professionali, rappresentata dal Presidente Fausto Perazzolo Marra, dal Vice Presidente Giancarlo Badalin e da una delegazione composta da: Giammarino Battistella, Rino Rossetto, Enzo Passarella

Con l'assistenza della

CONFTERZIARIO, Confederazione Nazionale del Terziario e della Piccola Impresa nella persona di Giancarlo Badalin della Direzione per le Relazioni Istituzionali ed Industriali e dal Presidente Confederale Fausto Perazzolo Marra

e

U.G.L. TERZIARIO FEDERAZIONE NAZIONALE – Unione Generale del Lavoro, rappresentata dal Segretario Generale Dott. Luca Malcotti, assistito dal Vice Segretario Luigi Giulio De Mitri Pugno e da una delegazione composta da: Basili Massimo, Barbieri Maurizio, Bolcato Milena, Bonelli Cristiano, Cascetti Francesco, Caprio Antonio, Catalano Carmelo, Cozzo Laura, Davidde Antonio, De Rosa Giuseppe, Di Guilmi Maria Luisa, Fergola Carlo, Fiorino Vita Letizia, Gismondi Amedeo, Lezzi Maurizio, Marazziti Simone, Matrigiani Luca, Menichini Gianluigi, Moroni Massimiliano, Nigro Sabrina, Olivari Silvia, Ordiseri Alberto, Panico Gaetano, Paternoster Rocco, Pavia Vincenzo, Pappacena Nunzio, Penello Franco, Perna Giuseppe Antonio, Rossato Massimiliano, Russo Gianfranco, Sessa Germano, Settembrese Mario, Sireci Aldo, Spina Roberto, Tozzi Gianmatteo, Tringale Vito, Uberti Riccardo, Verrino Antonio

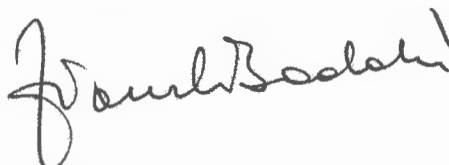
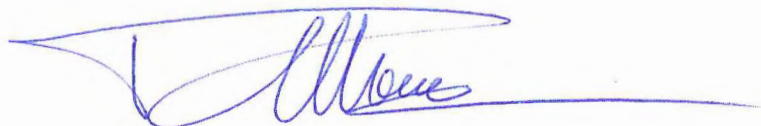


Con l'assistenza della

U.G.L. – Unione Generale Del Lavoro, rappresentata dal Dott. Luca Malcotti

e con la consulenza giuridica dell'Avv. Anna Tauro

per sottoscrivere il presente accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro 13 dicembre 2018 per i lavoratori dipendenti dei Centri Elaborazione Dati (CED), Imprese ICT, Professioni Digitali e S.T.P. – **Codice contrattuale H601**



Premessa

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da Centri Elaborazione Dati (C.E.D.), Imprese ICT, Professioni Digitali e S.T.P., persegue l'obiettivo di regolare l'assetto della contrattazione collettiva del settore in modo tale da meglio conciliare le nuove e particolari esigenze di lavoratori e aziende con quelle del mercato del lavoro, in un percorso non usuale di ripartenza.

Le Parti firmatarie, interpretando fino in fondo il proprio ruolo di rappresentanza, intendono mantenere responsabilmente un dialogo aperto, seppur nella consapevolezza che il percorso di ricostruzione, a seguito della crisi pandemica da Covid-19 e delle incerte evoluzioni degli scenari internazionali di conflitto, non sarà privo di ostacoli. Il Paese è interessato da una grave crisi economica ed i negoziati alla base delle trattative di rinnovo hanno tenuto conto del fatto che l'indice inflattivo non sembra, almeno nel breve periodo, poter essere facilmente governato: le attuali dinamiche sono quasi esclusivamente connesse all'innalzamento del costo delle materie prime, non solo quelle per uso energetico, sfuggendo di fatto alla possibilità di un controllo e sollecitando la necessità di adeguare i salari, oltre che di calmierare i prezzi dei beni di prima necessità. Le Parti hanno pertanto operato nella direzione di definire uno schema che individui le retribuzioni base del lavoro, senza minare un modello di relazioni collettive di lavoro che privilegi le aziende, i territori, i microsettori. Le Parti hanno, inoltre, lavorato nel senso della definizione di un sistema di relazioni di lavoro capace di dare certezze ai lavoratori e alle imprese del settore, orientato alla concertazione e alla partecipazione. L'obiettivo è quello di favorire l'occupazione, la competitività, la produttività e la valorizzazione delle risorse umane, spingendo verso il conseguimento di risultati di redditività, qualità ed efficienza, rafforzando il peso del contratto collettivo nazionale di lavoro, al quale resta affidata la certezza del trattamento economico e normativo dei lavoratori. Oltre a definire la giusta retribuzione per il tipo di lavoro svolto, per il profilo professionale e le competenze possedute, il presente contratto collettivo pone particolare attenzione ad aspetti normativi di assoluta importanza quali l'orario di lavoro, la sua organizzazione, l'eventuale sistema di welfare, la previdenza complementare, la progressione di carriera e gli aggiornamenti professionali.

Le Parti, al fine di mantenere alto il livello di competitività del settore, concordano di dare attuazione, attraverso il rinnovo contrattuale, alla possibilità, introdotta dal D.L. n. 73/2021 (conv. da L. n. 106/2021), di individuare specifiche esigenze per la stipula di un contratto a tempo determinato di durata superiore ai 12 mesi (ma non eccedenti i 24 mesi) collegate alla fase di ripresa dell'economia post Covid e/o agli interventi del PNRR (Piano Nazionale Ripresa Resilienza).

Attraverso l'elencazione di "specifiche esigenze" prevalentemente legate ai processi di digitalizzazione e innovazione, alla riduzione dell'impatto ambientale, alla valorizzazione del lavoro femminile, alla riduzione del gap di genere, alla formazione, alla riqualificazione e al reinserimento lavorativo, le Parti intendono dare una risposta immediata all'attuazione della norma, funzionale al compimento del PNRR ed in linea con l'esigenza di valorizzare l'accrescimento delle competenze attraverso percorsi formativi dedicati, favorendo la ripresa dell'occupazione nei tempi più rapidi possibili e mantenendo alto il livello di competitività del settore, pur preservando le esigenze di flessibilità richieste dal mercato.

All'interno di uno scenario, soggetto peraltro ai cambiamenti tecnologici all'origine dei nuovi processi produttivi e occupazionali, la volontà delle Parti è quella di rispondere alle mutevoli esigenze del mercato, offrendo una mappatura dei profili professionali di settore con le loro

specifiche competenze, in linea con gli standard europei. In questo senso le novità contrattuali seguono quelle introdotte già nell'ultimo rinnovo contrattuale (13 dicembre 2018) con l'ampliamento delle qualificazioni professionali al settore dell'ICT e Digitale.

Attraverso il presente accordo di rinnovo, l'obiettivo delle Parti è quello di offrire un sistema di riferimento di specifiche competenze richieste e praticate nel contesto lavorativo, elaborate seguendo il sistema e la nomenclatura dell'e- competence Framework, che fornisce un linguaggio condiviso per la descrizione delle competenze dei professionisti Ced, Ict e Digitali. Il corpo contrattuale è stato quindi dotato di una strumentazione idonea ed utile al corretto inquadramento professionale ed alla costruzione di piani formativi professionali all'interno dei contesti aziendali di riferimento: sono stati messi in relazione specifici skills e competenze professionali nella formulazione di tipologie di profili professionali che, benché legate a modelli esemplificativi, risultano di sostegno alla definizione di specifici piani formativi, in particolar modo dei percorsi formativi di apprendistato professionalizzante.

Attraverso il rinnovo contrattuale, le Parti si impegnano ad intervenire perché a tutti i livelli le relazioni sindacali si sviluppino secondo le regole fissate.

Le Parti, in qualità di organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative, ribadiscono che il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da Centri Elaborazione Dati (C.E.D.), Imprese ICT, professioni digitali e S.T.P., deve essere considerato un corpo normativo che si inserisce nel contesto legislativo vigente quale trattamento nel suo insieme inderogabile. Si impegnano, pertanto, a sostenere la corretta applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in tutte le sedi istituzionali competenti anche al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le imprese del settore.

Le Parti, nel rispetto delle reciproche prerogative ed al fine di conseguire gli obiettivi di sviluppo economico e di crescita occupazionale, ritengono fondamentali:

- un consolidamento del ruolo della Bilateralità che si sviluppa attraverso la realizzazione di obiettivi che le parti sociali definiscono nell'ambito della contrattazione affinché si potenzi la logica del servizio alle imprese e ai lavoratori;

- una adeguata messa a sistema dell'offerta formativa, coerente con i fabbisogni espressi dal settore, con azioni prioritarie rivolte alle politiche per l'occupazione, ad una più elevata preparazione culturale e professionale dei giovani, delle donne e degli adulti, in modo da renderne più agevole, da un lato l'ingresso e, dall'altro, la permanenza nel mondo del lavoro.

In questa ottica le Parti ribadiscono che nel settore, caratterizzato da una diffusa presenza di imprese di piccole e medie dimensioni, il Contratto Collettivo Nazionale dovrà conservare una funzione di regolatore principale. Esso rappresenta pertanto lo strumento unitario capace di fornire alle parti sociali il complesso di norme e regole necessarie per la gestione dei rapporti di lavoro e delle relazioni sindacali indispensabili per l'evoluzione del settore rappresentato.

Il testo contrattuale, in versione informatica, può essere scaricato dal portale www.ccnlced.it

Nota metodologica di lettura

Le parti hanno concordato di riportare all'interno dell'accordo di rinnovo soltanto i Titoli interessati da modifiche, evidenziando in **corsivo e grassetto** le parti di testo nuove. Le sostituzioni sono inoltre segnalate evidenziando in **corsivo e grassetto** il testo nuovo ed eliminando il testo sostituito, ciò al fine di agevolare e rendere più immediata la comprensione del testo.

TITOLO III

QUADRI

Art. 6 (Declaratoria) – Articolo Invariato

Art. 7 (Orario part- time speciale per Quadri) - Articolo Invariato

Art. 8 (Formazione e aggiornamento) - Articolo Invariato

Art. 9 (Assegnazione della qualifica) - Articolo Invariato

Art. 10 (Polizza assicurativa) - Articolo Invariato

Art. 11 (Indennità di funzione) – Articolo Modificato

A decorrere dalla data di attribuzione della categoria di Quadro da parte dell'azienda, verrà mensilmente corrisposta ai lavoratori interessati un'indennità di funzione pari a:

Dal 1° aprile 2022:

- Quadri di Direzione **Euro 269,00 (duecentosessantanove/00 euro)** lorde per 14 mensilità;
- Quadri Euro **234,00 (duecentotrentaquattro/00 euro)** lorde per 14 mensilità.

Dal 1° aprile 2023:

- Quadri di Direzione **Euro 273,00 (duecentosettantatre/00 euro)** lorde per 14 mensilità;
- Quadri Euro **238,00 (duecentotrentotto/00 euro)** lorde per 14 mensilità.

Dal 1° aprile 2024:

- Quadri di Direzione **Euro 278,00 (duecentosettantotto/00 euro)** lorde per 14 mensilità;
- Quadri Euro **242,00 (duecentoquarantadue/00 euro)** lorde per 14 mensilità.

TITOLO V

CONTRATTO DI APPRENDISTATO

Art. 15 (Definizione) - Articolo Invariato

DISCIPLINA PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Art. 16 (Stipulazione del contratto) - Articolo Invariato

Art. 17 (Numero di apprendisti) - Articolo Invariato

Art. 18 (Limiti di età) - Articolo Invariato

Art. 19 (Proporzione numerica) - Articolo Invariato

Art. 20 (Parere di conformità) - Articolo Invariato

Art. 21 (Periodo di prova) - Articolo Invariato

Art. 22 (Ammissibilità, qualifiche e mansioni) - Articolo Invariato

Art. 23 (Livelli di inquadramento professionale e trattamento economico) - Articolo Invariato

Art. 24 (Durata dell'apprendistato) - Articolo Invariato

Art. 25 (Recesso) - Articolo Invariato

Art. 26 (Obblighi del datore di lavoro) - Articolo Invariato

Art. 27 (Doveri dell'apprendista) - Articolo Invariato

Art. 28 (Referente per l'apprendistato) - Articolo Invariato

Art. 29 (Attività formativa: durata e contenuti) - Articolo Invariato

Art. 30 (Modalità di erogazione della formazione) - Articolo Invariato

Art. 31 (Riconoscimento della qualifica professionale e registrazione nel libretto formativo) - Articolo Invariato

Art. 32 (Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato) - Articolo Invariato

Art. 33 (Malattia) - Articolo Invariato

Art. 34 (Trattamento normativo) - Articolo Invariato

Art. 35 (EASI - EBCE) - Articolo Modificato

Le parti riconoscono che gli apprendisti rispondono ai requisiti di iscrivibilità al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa di categoria (EASI) e all'Ente Bilaterale Nazionale Centri Elaborazione Dati (EBCE).

Art. 36 (Rinvio alla legge) - Articolo Invariato

Art. 37 (Competenze dell'Ente Bilaterale Nazionale) - Articolo Invariato

Art. ... (Piano Orario Curricolare) - Articolo Nuovo

Tabella - Piano orario curricolare

Profili professionali	Ore complessive di formazione professionalizzante	Durata
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 <i>(per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)</i>	36 mesi
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello super)	210	36 mesi
specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 3° livello)	180	36 mesi
normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	160	36 mesi
semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	120	24 mesi

Art. ... (Contenuti Formativi per l'Apprendistato Professionalizzante) - Articolo Nuovo

I percorsi formativi delle specifiche figure professionali sono articolati in contenuti formativi di base e di carattere trasversale, finalizzati all'inserimento in azienda e nell'ambiente lavorativo mediante il trasferimento delle conoscenze su tematiche comuni, e in contenuti formativi di carattere professionalizzante, finalizzati all'acquisizione di conoscenze e capacità tecnico-professionali.

Le competenze indicate costituiscono un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica dovrà essere effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

CONOSCENZE E COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI (COMUNI A TUTTE LE FIGURE)

- **Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa.**
- **Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.**
- **Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti**



dall'azienda.

- **Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali, con particolare riferimento al contratto di apprendistato professionalizzante, trattamento economico fisso ed accessorio, assenze del personale, codice disciplinare, articolazione organizzativa dell'azienda con particolare riferimento alla struttura di appartenenza.**
- **Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro, in particolare le principali normative di riferimento (D. Lgs. 81/2008); l'organizzazione della sicurezza sul lavoro; cenni sulla prevenzione incendi, le emergenze ed il pronto soccorso.**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.**
- **Conoscere i rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità.**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.**
- **Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato.**
- **Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale.**
- **Conoscere la previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.**
- **Lavorare in gruppo per obiettivi**
- **Analizzare e risolvere situazioni problematiche.**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, con particolare riguardo a quelli utilizzati nella propria area di attività.**

AREA AMMINISTRATIVO-CONTABILE

TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO ALL'AMMINISTRAZIONE E ALLA SEGRETERIA

Svolge le attività operative e amministrative affidategli. Gestisce la corrispondenza, la comunicazione interna ed esterna, gli archivi, assiste la Direzione fornendo supporto amministrativo e/o di segreteria, organizza eventi, gestisce i libri sociali.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- **Addetto a mansioni di segreteria**
- **Archivista**
- **Assistente del product manager;**
- **Cassiere, nei CED con sistema di incasso centralizzato**
- **Codificatore**
- **Corrispondente con o senza conoscenza di lingue estere**
- **Dattilografo**
- **Impiegato amministrativo**
- **Addetto al protocollo**
- **Schedarista**
- **Stenodattilografo con o senza conoscenza di lingue estere**
- **Traduttore**
- **Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.**

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- *Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta, la classificazione, l'elaborazione e l'archiviazione, anche ottica, dei documenti cartacei.*
- *Conoscere gli elementi necessari alla navigazione nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.*
- *Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.*
- *Saper predisporre il necessario per i depositi e la registrazione degli atti presso gli uffici competenti.*
- *Saper leggere e interpretare la documentazione tecnica.*
- *Saper redigere, leggere e interpretare lettere e documenti (per i traduttori anche in lingua estera)*
- *Conoscere e saper utilizzare tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura.*
- *Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.*
- *Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso.*
- *Conoscere le procedure e saper organizzare le riunioni e gli eventi di lavoro.*
- *Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza e dei relativi prodotti e servizi.*
- *Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.*
- *Conoscere i principi economici, finanziari e contabili e le principali normative fiscali, previdenziali e di diritto del lavoro vigenti.*
- *Saper impostare le operazioni di incasso e pagamento*
- *Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.*
- *Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.*

TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO AMMINISTRATIVO – CONTABILE

Svolge le attività operative e contabili affidategli, aggiorna i libri contabili ed elabora dati a supporto delle decisioni strategiche della direzione aziendale. Esegue la fatturazione attiva e passiva, della cassa e della banca, la redazione dei bilanci, la rilevazione dei costi analitici, la redazione di budget, il controllo di gestione economica. Verifica e compie tutte le rettifiche necessarie per la redazione del bilancio civilistico e fiscale e relative relazioni illustrative.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- *Contabile*
- *Fatturista*
- *Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.*

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- *Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta, la classificazione, l'elaborazione e l'archiviazione, anche ottica, dei documenti cartacei.*
- *Conoscere gli elementi necessari alla navigazione nella rete internet e gestire la posta*

- elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.*
- *Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.*
 - *Saper predisporre il necessario per i depositi e la registrazione degli atti presso gli uffici competenti.*
 - *Saper leggere e interpretare la documentazione tecnica.*
 - *Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.*
 - *Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso.*
 - *Conoscere i principi economici, finanziari e contabili e le principali normative fiscali, previdenziali e di diritto del lavoro vigenti.*
 - *Essere in grado di eseguire operazioni fiscali e previdenziali e di gestire attività di acquisto e di fatturazione.*
 - *Essere in grado di effettuare le rilevazioni contabili (contabilità clienti, fornitori, contabilità IVA.)*
 - *Conoscere i principali indici di redditività, finanziari e patrimoniali.*
 - *Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.*
 - *Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.*

TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO CONTABILITA' PAGHE

Svolge le attività operative e contabili affidategli. Gestisce il collocamento, i libri obbligatori, le presenze giornaliere, le elaborazioni mensili, infrannuali e annuali per il personale.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- *Addetto al ricevimento ed alla prima lavorazione dei dati connessi con il servizio paghe.*
- *Addetto alle paghe*
- *Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.*

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- *Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta, la classificazione, l'elaborazione e l'archiviazione, anche ottica, dei documenti cartacei.*
- *Conoscere gli elementi necessari alla navigazione nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.*
- *Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.*
- *Saper predisporre il necessario per i depositi e la registrazione degli atti presso gli uffici competenti.*
- *Saper leggere e interpretare la documentazione tecnica.*
- *Saper redigere, leggere e interpretare lettere e documenti*
- *Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.*
- *Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso.*
- *Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza e dei relativi*

prodotti e servizi.

- *Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.*
- *Saper gestire le operazioni di instaurazione del rapporto di lavoro e successive modifiche, trasformazioni e cessazioni*
- *Saper gestire operazioni di inserimento, modifica e uscita del personale dipendente*
- *Saper elaborare e gestire le presenze giornaliere, sia su supporto cartaceo che elettronico e recepire e archiviare documenti di varia natura.*
- *Saper gestire operazioni di controllo materiale relativo alle presenze giornaliere, inserimento dati retributivi, stampa e controllo degli elaborati*
- *Saper gestire le operazioni di inserimento, modifica e controllo dati documenti annuali (CU, 770, autoliquidazione Inail).*
- *Conoscere i principi economici, finanziari e contabili e le principali normative fiscali, previdenziali e di diritto del lavoro vigenti.*
- *Saper impostare le operazioni di incasso e pagamento*
- *Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.*
- *Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.*

AREA FRONT OFFICE

TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO AD ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

È pronta per dare risposta alle esigenze manifestate dagli utenti, possiede un'approfondita conoscenza dell'organizzazione ed è professionalmente qualificata per l'accoglienza al pubblico, delle istanze presentate e per la ricezione delle richieste di informazioni. Riceve e trasmette telefonate, riferisce comunicazioni, cura contatti con clienti e fornitori.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- *On line assistant (Help Desk)*
- *Operatore di call center, in audio e/o video*
- *Operatore di controllo per IP*
- *Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.*

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- *Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.*
- *Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.*
- *Saper riconoscere le caratteristiche del cliente.*
- *Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente.*
- *Conoscere e applicare le tecniche della comunicazione verbale e telefonica per la gestione della relazione interpersonale.*
- *Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy*
- *Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda.*

- *Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente.*
- *Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.*
- *Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.*
- *Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.*
- *Conoscere la funzionalità del sistema operativo e dell'interfaccia utente e del contesto di rete aziendale.*
- *Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi.*

AREA TECNICO-INFORMATICA

L'Area Tecnico- Informatica è ripartita in sei sottogruppi, ciascuno dotato di una determinata specificità relativa a profili e competenze:

- **BASE**
- **PIANIFICAZIONE (A)**
- **REALIZZAZIONE (B)**
- **GESTIONE SERVIZI E SUPPORTO (C)**
- **ABILITAZIONE/AVVIO (D)**
- **GESTIONE TECNICA (MANAGE) (E)**

Le qualifiche professionali appartenenti ai sei sottogruppi che costituiscono l'Area Tecnico – Informatica, condividono caratteristiche e competenze specifiche comuni, che talvolta forniscono una base comune per coesistere all'interno di percorsi professionali simili, condividendo opportunità di sviluppo o partecipando a processi lavorativi simili. Pertanto una stessa qualifica professionale potrà ritrovarsi all'interno di più sottogruppi

TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO AD ATTIVITA' TECNICO-INFORMATICA- BASE

Opera nel settore dell'informatica e attività connesse. Gestisce le risorse hardware e software dell'azienda, evade le richieste tramite programmi ad hoc non complessi o pacchetti e procedure standard, funge da interfaccia tra l'azienda ed i fornitori di soluzioni informatiche, inserisce i dati meccanicamente. Realizza programmi, definisce le tecniche da sviluppare e collabora all'ingegnerizzazione di parti del sistema; garantisce il corretto uso delle procedure. Individua eventuali intrusioni o tentativi di spionaggio elettronico ai danni dell'azienda. Intervenire direttamente sul software aziendale rendendolo impenetrabile dall'esterno, gestisce, adatta e mette a punto sistemi collegati in rete nella loro fase di avvio, stabilendo le regole di funzionamento e di accesso, occupandosi delle emergenze; interviene di fronte a ogni anomalia e malfunzionamento cercando di limitare i difetti/danni e di ripristinare la funzionalità della rete.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO – BASE

- *Addetto al controllo macchine EDP*
- *Analista di procedure organizzative*
- *Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle telecomunicazioni.*
- *Digitatore EDP*
- *EDP auditor*

- Operatore HTML, Java con altri linguaggi di programmazione
- Operatore di elaboratore con controllo di flusso
- Operatore/programmatore EDP
- Operatore meccanografico
- Operatore di macchine perforatrici e verificatrici
- Programmatore analista
- Programmatore minutatore di programmi
- Scheduler flussista
- System Analyst
- Web Master
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE- PROFILO BASE

- **Conoscere ed utilizzare le metodologie e le tecniche di rappresentazione dei processi a contenuto informatico.**
- **Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware.**
- **Essere in grado di individuare e risolvere anomalie e disfunzioni ricorrenti.**
- **Conoscere e saper utilizzare le funzionalità avanzate dei software applicativi, quali per esempio, programmi di scrittura, calcolo, presentazione.**
- **Essere in grado di produrre documenti complessi, tabelle e grafici relativi, presentazioni efficaci e sapere integrare i file relativi agli applicativi utilizzati.**
- **Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto.**
- **Essere in grado di utilizzare i tools informatici a supporto delle metodologie e tecniche di analisi.**
- **Eseguire operazioni di caricamento dei dati sui sistemi informatici aziendali.**
- **Saper gestire il mantenimento in efficienza della sala di elaborazione, la predisposizione delle varie unità componenti il sistema, il salvataggio dei programmi, la manutenzione ordinaria e l'alimentazione delle periferiche.**
- **Saper strutturare data base, utilities, tools, test dei programmi, collaudo dei programmi, tecnologie per l'office automation, test di penetrazione e auditing del software.**
- **Essere in grado di utilizzare i linguaggi di programmazione per realizzare, modificare e personalizzare programmi.**
- **Conoscere gli strumenti hardware per progettare architetture informatiche di rete.**
- **Saper individuare eventuali "bug" o imperfezioni nelle diverse applicazioni, in particolare quelle web, che costituiscono un rischio per eventuali infiltrazioni di intrusi.**
- **Conoscere le norme per il trattamento dei dati nel rispetto della tutela della privacy e la legislazione contro i crimini informatici.**
- **Essere in grado di proporre soluzioni di sistemi EDP atte al miglioramento della produttività, all'incremento o al recupero dell'efficacia e dell'efficienza.**
- **Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto.**
- **Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro.**
- **Conoscere i principali database**
- **Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.**
- **Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni.**

- **Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware.**
- **Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro.**
- **Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.**
- **Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.**

TIPOLOGIA DI PROFILO: ATTIVITA' TECNICO- INFORMATICA – PIANIFICAZIONE (A)

Svolge le attività di allineamento tra la strategia di Business e l'ITC: definisce i livelli di servizio (SLA - service level agreement), di ideazione e sviluppo del Business Plan, di pianificazione dei prodotti/servizi, di progettazione di architetture e applicazioni. Monitora inoltre gli sviluppi tecnologici di valutazione degli impatti delle soluzioni ICT in termini di eco-responsabilità e di sviluppo di soluzioni creative e innovative. Pianifica processi per la gestione della sicurezza delle informazioni.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO– PIANIFICAZIONE (A)

- **Business Analyst (Analista di Business)**
- **Business Information Manager**
- **Information Architect**
- **ICT Consultant**
- **Project Manager (Capo Progetto)**
- **Systems Analyst (Analista di Sistemi)**
- **Systems Architect (Architetto di Sistemi)**
- **Web Advertising Manager**
- **Web Augmented Reality Expert**
- **Web Data Scientist**
- **User Experience Designer**
- **E-Learning Specialist.**
- **Knowledge Manager**
- **Wikipedian**
- **Manager della sicurezza delle informazioni**
- **Responsabile di sistemi per la gestione della sicurezza delle informazioni**
- **Responsabile della continuità operativa (ICT)**
- **Specialista applicativo della sicurezza delle informazioni**
- **Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione digitale**

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE – PIANIFICAZIONE (A)

- **Allineamento Strategie dei Sistemi Informativi e di Business**
Anticipare i requisiti di business di lungo termine, favorire il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi organizzativi. Determinare il modello IS e l'architettura d'impresa in linea con la politica aziendale e garantire un ambiente sicuro. Prendere decisioni strategiche sulla politica IS dell'impresa, comprese le strategie di sourcing.
- **Gestione dei Livelli di Servizio**

Definire, validare e rendere applicabile il service level agreement (SLA) e i contratti su cui si fonda per i servizi offerti. Negoziare i livelli di performance del servizio tenendo conto delle necessità e delle capacità degli stakeholder clienti e del business.

- **Sviluppo del Business Plan**

Indirizzare l'ideazione e la struttura di un business o di un piano di prodotto compresa l'identificazione di approcci alternativi e le proporzioni del ritorno sugli investimenti. Considerare i modelli di sourcing possibili e applicabili. Presentare l'analisi costi-benefici e argomentare a supporto della strategia scelta. Garantire la conformità con le strategie di business e tecnologiche. Comunicare e condividere il Business Plan con gli stakeholder più importanti e indirizza gli interessi politici, finanziari, e organizzativi.

- **Pianificazione di Prodotto o di Servizio**

Analizzare e definire lo status corrente e quello obiettivo. Stimare l'efficacia dei costi, i punti di rischio, le opportunità, i punti di forza e debolezza, con un approccio critico. Creare piani di struttura; stabilire la cronologia e le milestone, garantendo l'ottimizzazione delle attività e delle risorse. Gestire le richieste di cambiamento. Definire le quantità della consegna e fornire una panoramica per ulteriori requisiti di documentazione. Specificare il corretto trattamento dei prodotti, compresi gli aspetti legali correlati alla normativa vigente.

- **Progettazione di Architetture**

Specificare, affinare, aggiornare e rendere disponibile un approccio formale all'implementazione delle soluzioni, necessario per sviluppare e gestire un'architettura IS. Identificare le richieste di cambiamento e i relativi componenti: hardware, software, applicazioni, processi, piattaforme.

Assicurare l'interoperabilità, la scalabilità, l'usabilità e la sicurezza. Mantenere l'allineamento tra l'evoluzione del business e gli sviluppi tecnologici.

- **Progettazione di Applicazioni**

Analizzare, specificare, aggiornare e rendere disponibile un modello per implementare le applicazioni in conformità con la politica e le esigenze dell'utente / cliente. Selezionare le opzioni tecniche più appropriate per la progettazione di applicazioni, ottimizzando l'equilibrio tra costi e qualità. Progettare con linguaggi di modellazione strutture dati e modelli di struttura di sistema adeguati ai risultati dell'analisi. Assicurare che tutti gli aspetti tengano in considerazione l'interoperabilità, la fruibilità e la sicurezza. Identificare un Framework di riferimento comune per validare i modelli con gli utenti rappresentativi, sulla base dei modelli di sviluppo (es. l'approccio iterativo).

- **Monitoraggio dei Trend tecnologici**

Esplorare gli ultimi sviluppi tecnologici dell'ICT per comprendere l'evoluzione della tecnologia. Concepire soluzioni innovative per l'integrazione di nuove tecnologie nei prodotti, applicazioni e servizi esistenti o per la creazione di nuove soluzioni.

- **Sviluppo Sostenibile**

Stimare l'impatto delle soluzioni ICT in termini di eco responsabilità incluso il consumo di energia. Consigliare gli stakeholder business e ICT sulle alternative sostenibili coerenti con la strategia di business. Applicare una politica ICT degli acquisti e delle vendite che soddisfi le eco-responsabilità.

- **Innovazione**

Escogitare soluzioni creative per fornire nuovi concetti, idee, prodotti o servizi. Adottare un approccio mentale innovativo e aperto allo scopo di prefigurare il modo di sfruttare i progressi tecnologici per soddisfare le esigenze del business/della società o identificare la direzione per la ricerca.

TIPOLOGIA DI PROFILO: ATTIVITA' TECNICO-INFORMATICA – REALIZZAZIONE (B)

Svolge attività di sviluppo di applicazioni, di testing, sicurezza delle informazioni, di integrazione nuove componenti (hardware, software o altre componenti di sottosistema) in sistemi esistenti, di ingegnerizzazione dei sistemi, di implementazione e rilascio delle soluzioni e di produzione della documentazione a supporto.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO REALIZZAZIONE (B)

- *Database Administrator (Amministratore di Database)*
- *Developer (Sviluppatore)*
- *Systems Analyst (Analista di Sistemi)*
- *Systems Architect (Architetto di Sistemi)*
- *Digital Media Specialist (Specialista di Media Digitali)*
- *Systems Administrator (Amministratore di Sistemi)*
- *Test Specialist (Specialista del Testing)*
- *Web Server Administrator*
- *Web Accessibility Expert*
- *Web Community Manager*
- *Web DB Administrator*
- *Server Side Web Developer*
- *Web Data Scientist*
- *Information Architect*
- *Network Specialist (Specialista di Rete)*
- *Mobile Application Developer*
- *E-Commerce Specialist.*
- *Frontend Web Developer*
- *Web Augmented Reality Expert*
- *Analista tecnico per la sicurezza delle informazioni*
- *Analista forense per gli incidenti ICT*
- *Specialista infrastrutturale della sicurezza delle informazioni*
- *Specialista applicativo della sicurezza delle informazioni*

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE – REALIZZAZIONE (B)

• **Sviluppo di Applicazioni**

Adattare il processo di progettazione delle applicazioni per sviluppare un'applicazione personalizzata e conforme alle esigenze del cliente. Adattare le soluzioni esistenti, per es. porting di un'applicazione da un altro sistema operativo. Codificare, eseguire il debug e il test, documentare e comunicare le fasi di sviluppo del prodotto. Scegliere le opzioni tecniche appropriate per lo sviluppo, quali il riutilizzo, il miglioramento o la riconfigurazione di componenti esistenti. Ottimizzare efficienza, costi e qualità. Convalidare i risultati con gli utenti rappresentativi, integrare e realizzare la soluzione complessiva.

• **Integrazione dei Componenti**

Installare hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto. Conformarsi ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance). Tenere conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi per



assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza delle informazioni. Verificare le performance del sistema e garantire la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'integrazione.

- **Testing**

Costruire ed eseguire procedure di test sistematico per i sistemi ICT o per i requisiti di usabilità del cliente per stabilire la conformità con le specifiche di progettazione. Assicurare che i componenti nuovi o modificati soddisfino le aspettative. Assicurare il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali tra cui salute e sicurezza, usabilità, performance, affidabilità e compatibilità. Produrre i documenti e i report che danno evidenza dei requisiti di certificazione.

- **Rilascio (deployment) della Soluzione**

Seguendo standard generali predefiniti di esercizio, realizzare gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Configurare l'hardware, il software o la rete per assicurare l'interoperabilità dei componenti di sistema e mettere a punto ogni difetto o incompatibilità risultante. Ingaggiare risorse specialistiche addizionali se richiesto, come fornitori di rete di terze parti. Consegnare formalmente la soluzione completamente operante all'utente e completa la documentazione registrando tutte le informazioni rilevanti, compreso gli indirizzi delle apparecchiature, i dati di configurazione e di performance.

- **Produzione della Documentazione**

Produrre documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Selezionare lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione. Creare template per i sistemi di document-management. Garantire che le funzioni e le caratteristiche siano documentate in un modo appropriato. Garantire che i documenti esistenti siano validi e aggiornati.

- **Ingegneria dei Sistemi**

Ingegnerezze il software e/o i componenti hardware per soddisfare le esigenze di soluzioni quali specifiche, costi, qualità, tempi, efficienza energetica, sicurezza dell'informazione e protezione dei dati. Seguire una metodologia sistematica per analizzare e costruire i componenti e le interfacce richieste. Costruire modelli di struttura di sistema e condurre simulazioni di comportamento del sistema. Eseguire test di unità e di sistema per garantire la conformità ai requisiti.

TIPOLOGIA DI PROFILO: ATTIVITA' TECNICO-INFORMATICA – GESTIONE SERVIZI E SUPPORTO (C)

Eroga servizi in conformità agli SLA (service level agreement) stabiliti, supporta e assiste gli utenti, supporta le evoluzioni/modifiche delle soluzioni ICT, gestisce e risolve problemi e imprevisti. Gestisce e risolve problemi relativi alla sicurezza delle informazioni.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO GESTIONE SERVIZI E SUPPORTO (C)

- **Database Administrator (Amministratore di Database)**
- **Network Specialist (Specialista di Rete)**
- **Service Desk Agent (Operatore di Help Desk)**
- **Service Manager**



- *Systems Administrator (Amministratore di Sistemi)*
- *Technical Specialist*
- *Web Server Administrator*
- *Web Accessibility Expert*
- *Web Content Specialist*
- *Web Data Scientist*
- *Online Store Manager*
- *Web Security Expert*
- *Reputation Manager*
- *Specialista nella risposta agli incidenti*

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE GESTIONE SERVIZI E SUPPORTO (C)

- **Assistenza all'Utente**

Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente; registrare le informazioni rilevanti. Risolvere o scalare gli incidenti e ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (SLA). Effettuare il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction.

- **Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema**

Implementare e guidare l'evoluzione di una soluzione ICT. Controllare e schedare in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili. Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e aderire ai service level agreement (SLA) definiti. Garantire conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.

- **Erogazione del Servizio**

Garantire l'erogazione dei servizi in conformità con i livelli di servizio stabiliti (SLA). Operare in modo proattivo per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni. Aggiornare la libreria dei documenti di esercizio e registrare tutti gli incidenti di esercizio. Curare la manutenzione degli strumenti di monitoraggio e di gestione (es. Script, Procedure). Mantenere i servizi dei sistemi informativi. Prende misure proattive.

- **Gestione del Problema**

Identificare e risolvere le cause degli incidenti. Adottare un approccio proattivo alle cause principali di problemi ICT. Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni. Risolvere o scalare gli incidenti. Ottimizzare le performance di sistemi e componenti.

TIPOLOGIA DI PROFILO: ATTIVITA' TECNICO-INFORMATICA – ABILITAZIONE/AVVIO (D)

Svolge attività che includono competenze trasversali ai processi ICT. Sviluppa la strategia per la sicurezza informatica, definisce una strategia per la gestione della qualità ICT, implementa politiche di formazione e di sviluppo del personale, definisce procedure per la gestione degli approvvigionamenti, gestisce i contratti, definisce le strategie di vendita ed i canali di vendita, supporta attività di marketing sui canali digitali/web e tutto quanto necessario alla definizione di strategie, approcci e misurazione delle attività.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO ABILITAZIONE/AVVIO (D)

- *Account Manager*
- *Business Information Manager*
- *ICT Security Manager (Manager della Sicurezza ICT)*
- *ICT Security Specialist (Specialista della Sicurezza ICT)*
- *ICT Trainer (Docente ICT)*
- *Quality Assurance Manager (Manager dell'assicurazione Qualità)*
- *Service Manager*
- *Search Engine Expert*
- *Web Account Manager*
- *Web Business Analyst*
- *Web DB Administrator*
- *Web Security Expert*
- *User Experience Designer*
- *Knowledge Manager*
- *Online Store Manager*
- *E-Learning Specialist.*
- *Responsabile di sistemi per la gestione della sicurezza delle informazioni*
- *Responsabile della continuità operativa (ICT)*
- *Manager della sicurezza delle informazioni*
- *Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione digitale*

**CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE
ABILITAZIONE/AVVIO (D)**

• **Sviluppo della Strategia per la Sicurezza Informatica**

Definire e rendere applicabile formalmente la strategia, gli obiettivi e la cultura organizzativa al fine di mantenere la sicurezza e la difesa dei dati da minacce interne ed esterne, es. digital forensic per indagini aziendali o di indagine di intrusione. Fornire la base per la gestione dell'Information Security, compresa l'identificazione dei ruoli e delle responsabilità. Usare gli standard definiti per determinare gli obiettivi per l'integrità, la disponibilità e la privacy delle informazioni.

• **Sviluppo della Strategia della Qualità ICT**

Definire, migliorare e perfezionare una strategia formale per soddisfare le aspettative e migliorare le performance del business cliente (bilanciamento tra costi e rischi). Identificare i processi critici che influenzano la service delivery e le performance del prodotto per definirli nel sistema di gestione della qualità ICT. Usare gli standard definiti per formulare gli obiettivi di qualità della gestione del servizio, del prodotto e del processo. Identificare le responsabilità di gestione della qualità ICT.

• **Fornitura dei servizi di Formazione**

Definire e implementare una politica di formazione ICT per indirizzare i fabbisogni e i gap delle competenze dell'organizzazione. Strutturare, organizzare e schedare i programmi di formazione, valutarne la qualità attraverso un processo di feedback e attuare un continuo miglioramento. Adattare i piani di formazione per indirizzare il cambiamento della domanda.

• **Acquisti**

Applicare una procedura consistente per gli approvvigionamenti, comprendente il deployment dei seguenti sotto-processi: specifiche dei requisiti, identificazione del fornitore, analisi dell'offerta, valutazione dell'efficienza energetica e conformità ambientale di prodotti, fornitori

e loro processi, negoziazione del contratto, selezione del fornitore e inquadramento contrattuale. Assicurare che l'intero processo di approvvigionamento sia adatto allo scopo, aggiunga valore al business dell'organizzazione e che sia conforme a norme e requisiti legali.

- **Sviluppo dell'offerta**

Sviluppare offerte tecniche per soddisfare i requisiti delle soluzioni per i clienti e metterle a disposizione del personale delle vendite con una offerta competitiva. Evidenziare nell'offerta l'efficienza energetica e l'impatto ambientale. Collaborare con i colleghi per allineare la soluzione prodotto/servizio con la capacità di delivery delle organizzazioni.

- **Gestione del Canale di Vendita**

Sviluppare la strategia per gestire i punti vendita delle terze parti. Assicurare le performance commerciali ottimali del canale value-added reseller (VAR) attraverso la messa a disposizione di una strategia coerente di business e di marketing. Definire il target dei volumi, la copertura geografica e il settore industriale su cui ingaggiare i VAR e i programmi di incentivazione per raggiungere i risultati di vendita premianti.

- **Gestione delle Vendite**

Guidare l'ottenimento dei risultati delle vendite attraverso l'introduzione di una strategia delle vendite. Dimostrare il valore aggiunto per l'organizzazione dei prodotti e dei servizi a clienti nuovi, esistenti e potenziali. Instaurare una procedura di supporto alle vendite in grado di fornire una risposta efficiente ai quesiti, consistente con la strategia e la politica dell'azienda. Instaurare un approccio sistematico all'intero processo delle vendite, comprensivo di: comprensione dei fabbisogni del cliente, previsioni, valutazione delle potenzialità, tattiche di negoziazione e finalizzazione delle vendite.

- **Gestione del Contratto**

Organizzare e negoziare il contratto in accordo con i processi organizzativi. Assicurare che i deliverables del fornitore siano forniti nei tempi previsti, rispettino gli standard di qualità e siano conformi con i livelli di servizio concordati, indirizzare le non conformità e scalare i problemi più significativi, guidare i piani di recovery e se necessario rettificare i contratti. Mantenere l'integrità del budget. Valutare e indirizzare la conformità del fornitore rispetto agli standard relativi agli aspetti legali, della salute e della sicurezza. Perseguire attivamente una comunicazione regolare con il fornitore.

- **Sviluppo del Personale**

Diagnosticare le competenze individuali e di gruppo, identificando il fabbisogno di skill e gli skill gap. Esaminare le opzioni di formazione e sviluppo e seleziona l'appropriata metodologia tenendo conto delle necessità degli individui e del business. Preparare e/o addestrare individui e team per indirizzare i fabbisogni di apprendimento.

- **Gestione dell'Informazione e della Conoscenza**

Identificare e gestire informazioni strutturate e non strutturate e considerare le politiche sulla distribuzione dell'informazione. Creare la struttura delle informazioni per abilitare l'impiego e l'ottimizzazione dell'informazione finalizzata ai benefici del business. Comprendere gli strumenti appropriati che devono essere diffusi per creare, estrarre, mantenere, rinnovare e diffondere la conoscenza del business al fine di capitalizzare il patrimonio informativo.

- **Identificazione dei Fabbisogni**

Ascoltare attivamente i clienti interni/esterni, articolare e chiarire le loro esigenze. Gestire i rapporti con tutti gli stakeholder per garantire che la soluzione sia in linea con i requisiti di business. Proporre differenti soluzioni (es. make-or-buy), eseguendo un'analisi contestuale nella progettazione di un sistema user centered. Consigliare al cliente la scelta appropriata.

Agire attivamente impegnandosi nel processo di implementazione o configurazione della soluzione scelta.

• **Marketing Digitale**

Conoscere i principi fondamentali del marketing digitale. Distinguere tra gli approcci tradizionali e digitali. Apprezzare e conoscere la gamma di canali disponibili. Valutare l'efficacia dei vari approcci e applicare rigorose tecniche di misurazione. Pianificare una strategia coerente utilizzando i mezzi più efficaci a disposizione. Conoscere le problematiche della protezione dei dati e le questioni di privacy e tenerne conto nell'attuazione della strategia di marketing.

TIPOLOGIA DI PROFILO: ATTIVITA' TECNICO-INFORMATICA – GESTIONE TECNICA (MANAGE) (E)

Svolge attività sia di tipo business, come la governance dei Sistemi Informativi, la gestione delle relazioni con clienti e fornitori, sia di tipo tecnico come la gestione dei progetti, la gestione dell'ICT quality e della sicurezza informatica.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO GESTIONE TECNICA (MANAGE) (E)

- **Account Manager**
- **Business Analyst (Analista di Business)**
- **Business Information Manager**
- **Quality Assurance Manager (Manager dell'assicurazione Qualità)**
- **Web Account Manager**
- **ICT Consultant**
- **ICT Operations Manager (Manager Delle Operazioni ICT)**
- **ICT Security Manager (Manager della Sicurezza ICT)**
- **ICT Security Specialist (Specialista della Sicurezza ICT)**
- **E-Commerce Specialist**
- **Project Manager (Capo Progetto)**
- **Quality Assurance Manager (Manager dell'assicurazione Qualità)**
- **Web Account Manager**
- **Web Advertising Manager**
- **Web Content Specialist**
- **Web Project Manager**
- **Web Community Manager**
- **Search Engine Expert**
- **Reputation Manager**
- **Knowledge Manager**
- **Responsabile di sistemi per la gestione della sicurezza delle informazioni**
- **Responsabile della continuità operativa (ICT)**
- **Manager della sicurezza delle informazioni**
- **Analista di processo per la sicurezza delle informazioni**
- **Analista tecnico per la sicurezza delle informazioni**
- **Analista forense per gli incidenti ICT**

- *Specialista di processo della sicurezza delle informazioni*
- *Specialista infrastrutturale della sicurezza delle informazioni*
- *Specialista applicativo della sicurezza delle informazioni*
- *Specialista nella risposta agli incidenti*

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE GESTIONE TECNICA (MANAGE) (E)

- **Formulazione delle Previsioni**

Conoscere i principi fondamentali del marketing digitale. Distinguere tra gli approcci tradizionali e digitali. Apprezzare e conoscere la gamma di canali disponibili. Valutare l'efficacia dei vari approcci e applicare rigorose tecniche di misurazione. Pianificare una strategia coerente utilizzando i mezzi più efficaci a disposizione. Conoscere le problematiche della protezione dei dati e le questioni di privacy e tenerne conto nell'attuazione della strategia di marketing.

- **Gestione del Progetto e del Portfolio**

Implementare i piani per un programma di cambiamento. Pianificare e dirigere un singolo progetto ICT od un portfolio di progetti per assicurare il coordinamento e la gestione delle interdipendenze. Organizzare i progetti per sviluppare o implementare nuovi processi, interni o definiti dall'esterno per soddisfare le esigenze di business individuate. Definire le attività, le responsabilità, le milestones critiche, le risorse, gli skill necessari, le interfacce ed il budget. Sviluppare piani di emergenza per indirizzare potenziali problemi di implementazione. Consegnare progetti nei tempi previsti, con il budget previsto e conformi ai requisiti originari. Creare e mantenere i documenti per facilitare il monitoraggio dell'avanzamento del progetto.

- **Gestione del Rischio**

Implementare la gestione del rischio dei sistemi informativi attraverso l'applicazione delle politiche e procedure definite dall'azienda per il risk management. Valutare il rischio per il business dell'organizzazione e documentare rischi potenziali e piani di prevenzione.

- **Gestione delle Relazioni**

Stabilire e mantenere relazioni di business positive con clienti e fornitori (interni o esterni) conformi ai processi organizzativi. Mantenere regolari comunicazioni con clienti/partner/fornitori, e soddisfare le esigenze in relazione al loro contesto e gestendo le comunicazioni della filiera della fornitura. Assicurare che le esigenze, preoccupazioni o lamentele del cliente/partner/fornitore siano comprese e soddisfatte in accordo con la politica dell'organizzazione.

- **Miglioramento dei processi**

Misurare l'efficacia dei processi ICT esistenti. Ricercare e paragonare il disegno dei processi ICT da una varietà di fonti. Seguire una metodologia sistematica per valutare, progettare e implementare processi o cambiamenti tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili. Valutare potenziali controindicazioni del cambiamento di processo.

- **Gestione della Qualità ICT**

Implementare la politica di qualità ICT per mantenere ed aumentare la fornitura di prodotti e servizi. Pianificare e definire indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT. Controllare gli indicatori di performance della qualità e raccomandarne un accrescimento per indurre un miglioramento continuo della qualità.

- **Gestione del Cambiamento del Business**

Valutare le implicazioni di nuove soluzioni ICT. Definire i requisiti e quantificare i benefici di business. Gestire la diffusione del cambiamento tenendo conto degli aspetti organizzativi e culturali. Mantenere la continuità del business e dei processi per la durata del cambiamento, controllandone l'impatto, prendendo le eventuali misure correttive e mettendone a punto l'approccio.

• **Gestione della Sicurezza dell'Informazione**

Implementare la politica della sicurezza dell'informazione. Controllare e prendere iniziative a fronte di intrusioni, frodi e buchi o falle della sicurezza. Assicurare che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti per i dati e le informazioni aziendali. Rivedere gli incidenti sulla sicurezza e fornire raccomandazioni per applicare strategia e policy specifiche per un miglioramento continuo della sicurezza fornita.

• **Governance dei Sistemi Informativi**

Definisce, realizza e controlla la gestione dei sistemi informativi in linea con i vincoli di business. Tiene conto di tutti i parametri interni ed esterni come la normativa e l'aderenza agli standard industriali per indirizzare la gestione del rischio e dell'impiego delle risorse al fine di raggiungere i benefici di business messi a bilancio.

DISCIPLINA DELL'APPRENDISTATO PER LA QUALIFICA E PER IL DIPLOMA PROFESSIONALE, IL DIPLOMA DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE E IL CERTIFICATO DI SPECIALIZZAZIONE TECNICA SUPERIORE

Art. 38 (Norme generali) - Articolo Invariato

Art. 40 (Piano formativo individuale e formazione interna ed esterna) - Articolo Invariato

Art. 41 (Periodo di prova) - Articolo Invariato

Art. 42 (Inquadramento e retribuzione) - Articolo Invariato

Art. 43 (Ferie) - Articolo Invariato

Art. 44 (Recesso) - Articolo Invariato

Art. 45 (Trasformazione in contratto di apprendistato professionalizzante) - Articolo Invariato

DISCIPLINA DELL'APPRENDISTATO DI ALTA FORMAZIONE E DI RICERCA

Art. 46 (Norme generali) - Articolo Invariato

Art. 47 (Durata) - Articolo Invariato

Art. 48 (Piano formativo individuale e formazione interna ed esterna) - Articolo Invariato

Art. 49 (Periodo di prova) - Articolo Invariato

Art. 50 (Inquadramento e retribuzione) - Articolo Invariato

Art. 51 (Assistenza sanitaria- Previdenza complementare- Welfare) - Articolo Invariato

Art. 52 (Recesso) - Articolo Invariato

TITOLO VI

CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO

Art. 53 (Lavoro a tempo determinato) - Articolo Modificato

Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine di durata non superiore a dodici mesi. Il contratto può avere una durata superiore, ma comunque non eccedente i ventiquattro mesi, solo in presenza di almeno una delle seguenti condizioni:

a) esigenze temporanee e oggettive, estranee all'ordinaria attività, ovvero esigenze di sostituzione di altri lavoratori;

b) esigenze connesse a incrementi temporanei, significativi e non programmabili, dell'attività ordinaria.

b-bis) specifiche esigenze previste dai contratti collettivi di cui all'articolo 51 D. Lgs. n. 81/2015, come elencate al successivo art. ... [Art ... Specifiche esigenze previste dal presente CCNL]

In caso di stipulazione di un contratto di durata superiore a dodici mesi in assenza delle condizioni di cui al comma 1, il contratto si trasforma in contratto a tempo indeterminato dalla data di superamento del termine di dodici mesi. (Legge n. 96/2018).

Con l'eccezione dei rapporti di lavoro di durata non superiore a dodici giorni, l'apposizione del termine al contratto è priva di effetto se non risulta, direttamente o indirettamente, da atto scritto, una copia del quale deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore entro cinque giorni lavorativi dall'inizio della prestazione. (...omissis)

Art. ... Specifiche esigenze previste dal presente CCNL - (Articolo Nuovo)

Ai contratti collettivi di cui all'art. 51, D. Lgs. 81/2015 è permesso di individuare nuove casistiche in presenza delle quali è possibile stipulare un contratto a termine di durata superiore a 12 mesi.

Il D.L. n. 73/2021 (conv. da L. n. 106/2021) ha introdotto con l'art. 41 bis, importanti modifiche alla disciplina delle causali che, ai sensi dell'art. 19, comma 1, D. Lgs. 81/2015, legittimano la stipula di un contratto a tempo determinato di durata superiore a 12 mesi.

Con il comma 1 lett. a) dell'art. 41 bis è stata demandata alla contrattazione collettiva di cui all'art. 51 del D. Lgs. 81/2015 la possibilità di individuare specifiche esigenze per la stipula di un contratto a tempo determinato di durata superiore ai 12 mesi (ma non eccedenti i 24 mesi). Il termine di durata superiore a dodici mesi, ma comunque non eccedente ventiquattro mesi, può essere apposto ai contratti di lavoro subordinato qualora si verificano specifiche esigenze previste dai contratti collettivi di lavoro, ai sensi della lettera b-bis) del comma 1, art 19 D. Lgs. n. 81/2015, fino al 30 settembre 2022.

Al fine di mantenere alto il livello di competitività del settore, le Parti concordano di dare attuazione, attraverso il presente CCNL, alla possibilità di individuare specifiche fattispecie/esigenze di cui al punto b) bis dell'art. 19 comma 1 D. Lgs. n. 81/2015, che siano collegate alla fase di ripresa dell'economia post Covid e/o agli interventi del PNRR.

Nell'ambito della vigenza del presente CCNL ed in coerenza con i termini di legge, le Parti ritengono che sia praticabile l'estensione a 24 mesi dei contratti a tempo determinato, qualora ricorra una delle ipotesi di seguito elencate:

- **Attuazione di processi di digitalizzazione, innovazione e competitività nel sistema produttivo.**
- **Avvio di Start Up e PMI innovative volte a favorire la digitalizzazione, l'innovazione e la sicurezza a sostegno del passaggio dalla ricerca all'impresa (ad esempio mediante il passaggio al cloud e lo sviluppo di servizi per la connettività).**
- **Riconversione/innovazione dei processi produttivi con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale.**
- **Valorizzazione dei processi produttivi volti a sostenere il lavoro femminile, anche attraverso un sistema di misure che accompagni e incentivi le imprese ad adottare politiche adeguate a ridurre il gap di genere.**
- **Avvio di Start Up e PMI innovative volte a favorire l'imprenditoria femminile; sostenere la realizzazione di progetti aziendali innovativi per imprese già costituite e operanti a conduzione femminile o prevalentemente a conduzione femminile.**
- **Investimenti in percorsi di formazione e riqualificazione attraverso misure specifiche volte a favorire l'occupazione giovanile.**
- **Investimenti in percorsi di formazione e riqualificazione del personale, finalizzati all'avvio di processi di digitalizzazione, innovazione e competitività nel sistema produttivo.**
- **Attivazione di processi di sviluppo correlati alla realizzazione di nuovi business, utilizzando sistemi di informazione digitali o in presenza (webinar, convegni).**

Attraverso le fattispecie sopra elencate, le Parti tendono a dare una risposta immediata all'attuazione della norma, funzionale al compimento del PNRR, ed in linea con l'esigenza di valorizzare l'accrescimento delle competenze attraverso percorsi formativi dedicati, favorendo la ripresa dell'occupazione nei tempi più rapidi possibili e mantenendo alto il livello di competitività del settore, pur preservando le esigenze di flessibilità richieste dal mercato.

Effetti su proroghe e rinnovi

Il comma 1.1. dell'art. 19 D. Lgs. n. 81/2015, introduce una limitazione temporale (30 settembre 2022) al ricorso alla lettera b-bis) –specifiche esigenze - del comma 1 art 19 D. Lgs. n. 81/2015 in relazione al primo contratto a termine tra le parti ("il termine di durata superiore a dodici mesi, ma comunque non eccedente ventiquattro mesi, di cui al comma 1 ..."). Inoltre, il termine del 30 settembre 2022 va riferito alla formalizzazione del contratto, il quale ben potrà prevedere una durata del rapporto che superi tale data, fermo restando il limite complessivo dei 24 mesi. Ne consegue che dopo il 30 settembre 2022 sarà, quindi, possibile stipulare un primo contratto a termine di durata superiore ai 12 mesi solo per le esigenze definite alle lettere a) e b) del comma 1 dell'art .19.

Diversamente le regole in materia di rinnovi e proroghe, che si limitano a richiamare il comma 1 dell'art. 19, senza fare riferimento al nuovo comma 1.1, non sono condizionate temporalmente

e, pertanto, sarà possibile prorogare o rinnovare i contratti a termine in ragione delle causali previste dalla contrattazione collettiva, anche successivamente al 30 settembre 2022.

Le aziende che intendano ricorrere a proroghe dei contratti a tempo determinato utilizzando le causali sopra enunciate, sono tenute ad inviare a fini informativi, una comunicazione alla Organizzazione sindacale stipulante il presente CCNL, contenente il numero dei lavoratori, la durata della proroga e la causale adottata. *

Nota a verbale.

Le Parti concordano che l'informativa destinata alla O.S. stipulante sia inoltrata al seguente indirizzo email: causaliTD.CCNLCED@uglterziario.it

Le Parti si incontreranno a livello nazionale e aziendale per valutare l'impatto e le conseguenze delle misure adottate e rendere concreti gli elementi di cui ai precedenti commi.

Art. 54 (Limiti quantitativi) – Articolo Invariato

Art. 55 (Ulteriori contratti a tempo determinato con causale) - Articolo Invariato

Art. 56 (Nuove attività) - Articolo Invariato

Art. 57 (Diritto di precedenza) - Articolo Invariato

Art. 58 (Disciplina della successione dei contratti) - Articolo Invariato

Art. 59 (Informazioni) - Articolo Invariato

Art. 60 (Contratto a tempo determinato per sostituzione di lavoratori con diritto alla conservazione del posto) - Articolo Invariato

Art. 61 (Contratti a termine per studenti di scuole secondarie di secondo grado e studenti universitari) - Articolo Invariato

TITOLO XV

MISSIONI E TRASFERIMENTI

Art. 138 (Missioni)

L'azienda ha facoltà di inviare il personale in missione temporanea fuori dalla propria residenza. In tal caso, al personale compete:

- a) il rimborso delle spese documentate di viaggio;
- b) il rimborso delle spese effettive per il trasporto del bagaglio;
- c) **il rimborso delle spese sostenute in esecuzione del mandato nell'interesse dell'azienda;**
- d) una diaria non inferiore al doppio della quota giornaliera della retribuzione di fatto di cui all'art. 170; qualora non vi sia pernottamento fuori sede la diaria verrà ridotta di un terzo.

Per le missioni di durata superiore al mese verrà corrisposta una diaria ridotta del 10%. Analogamente si procederà quando le attribuzioni del lavoratore comportino viaggi abituali.

In luogo delle diarie di cui al punto d) del primo comma, nonché della diaria di cui al secondo comma del presente articolo, il datore di lavoro ha facoltà di corrispondere il rimborso a piè di lista delle spese di vitto e alloggio, con trattamento uniforme per tutto il personale.

Per brevi trasferte in località vicine (**di durata inferiore alle 8 ore**) verrà rimborsata la spesa effettiva del viaggio e quella di soggiorno.

Per tutte le missioni effettuate dal dipendente con l'utilizzo del mezzo proprio, queste saranno considerate come spese di viaggio e il montante chilometrico utilizzato sarà liquidato sulla base dei valori economici previsti dalle tabelle ACI.

Nota a Verbale

Le parti si danno atto che il rimborso a piè di lista delle spese di vitto e alloggio sostitutivo delle diarie di cui al punto d) ed al secondo capoverso dell'articolo, possano essere disciplinate in maniera più dettagliata in sede di contrattazione aziendale e/o in sede di Regolamento aziendale, sempre nel principio di trasparenza e adeguatezza.

Art. 139 (Trasferimenti) - Articolo Invariato

Art. 140 (Disposizioni per i trasferimenti) - Articolo Invariato

TITOLO XVII

GRAVIDANZA E PUERPERIO

Art. 153 (Congedo di maternità e paternità) - Articolo modificato

Durante lo stato di gravidanza e puerperio (congedo di maternità) la lavoratrice ha diritto di astenersi dal lavoro:

- a) per i due mesi precedenti la data presunta del parto indicata nel certificato medico di gravidanza;
 - b) per il periodo intercorrente tra la data presunta del parto e il parto stesso;
 - c) per i tre mesi dopo il parto;
 - d) durante gli ulteriori giorni non goduti prima del parto, qualora il parto avvenga in data anticipata rispetto a quella presunta. Tali giorni sono aggiunti al periodo di congedo di maternità dopo il parto.
- Ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs. n. 151/2001, e ferma restando la durata complessiva del congedo di maternità, in alternativa a quanto previsto dalle lettere a) e c), le lavoratrici hanno la facoltà di astenersi dal lavoro a partire dal mese precedente la data presunta del parto e nei quattro mesi successivi al parto **ovvero optare di astenersi dal lavoro esclusivamente dopo l'evento del parto ed entro i cinque mesi successivi allo stesso**, a condizione che il medico specialista del Servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato e il medico competente ai fini della prevenzione e tutela della salute nei luoghi di lavoro attestino che tale opzione non arrechi pregiudizio alla salute della gestante e del nascituro. (...omissis)

Art. 154 (Congedo parentale) - Articolo Invariato

Art. 155 (Congedo parentale a ore) - Articolo Invariato

Art.156 (Permessi per assistenza) - Articolo Invariato

Art. 157 (Normativa) - Articolo Invariato

Art. 158 (Apprendistato e maternità) - Articolo Invariato

TITOLO XXI

TRATTAMENTO ECONOMICO

Art. 167 (Normale retribuzione) - Articolo Invariato

Art. 168 (Retribuzione di fatto) - Articolo Invariato

Art. 169 (Retribuzione mensile) - Articolo Invariato

Art. 170 (Quota giornaliera) - Articolo Invariato

Art. 171 (Quota oraria) - Articolo Invariato

Art. 172 (Paga base nazionale conglobata) – Articolo Modificato

Per tutte le categorie e i livelli previsti dalla classificazione del personale del presente CCNL corrisponde una paga base nazionale conglobata nelle misure indicate nella tabella A allegata, che fa parte integrante del presente contratto.

TABELLA A - PAGA BASE CONTRATTUALE LORDA 01.04.2022 – 31.03.2025

LIVELLO	PAGA BASE LORDA CONTRATTUALE AL 01/05/2022	PAGA BASE LORDA CONTRATTUALE AL 01/03/2023	PAGA BASE LORDA CONTRATTUALE AL 01/10/2023	PAGA BASE LORDA CONTRATTUALE AL 01/09/2024	TOTALE INCREMENTO RETRIBUTIVO
Quadri di direzione	€ 2.793,36	€ 2.827,84	€ 2.862,33	€ 2.896,81	€ 137,94
Quadri	€ 2.538,62	€ 2.569,96	€ 2.601,30	€ 2.632,64	€ 125,36
I	€ 2.179,57	€ 2.206,48	€ 2.233,38	€ 2.260,29	€ 107,63
II	€ 1.951,31	€ 1.975,40	€ 1.999,49	€ 2.023,58	€ 96,36
IIIS	€ 1.870,87	€ 1.893,96	€ 1.917,06	€ 1.940,16	€ 92,39
III	€ 1.751,43	€ 1.773,06	€ 1.794,68	€ 1.816,30	€ 86,49
IV	€ 1.629,65	€ 1.649,77	€ 1.669,89	€ 1.690,01	€ 80,48
V	€ 1.551,61	€ 1.570,76	€ 1.589,92	€ 1.609,07	€ 76,62
VI	€ 1.310,33	€ 1.326,50	€ 1.342,68	€ 1.358,86	€ 64,71

Indennità di funzione per i quadri (per quattordici mensilità)

Dal 1° aprile 2022:

- Quadri di Direzione Euro 269,00 (duecentosessantanove/00 euro) lorde per 14 mensilità;

CCNL CED, ICT, Professioni Digitali e STP 9 marzo 2022

- Quadri Euro 234,00 (duecentotrentaquattro/00 euro) lorde per 14 mensilità.

Dal 1° aprile 2023:

- Quadri di Direzione Euro 273,00 (duecentosettantatre/00 euro) lorde per 14 mensilità;
- Quadri Euro 238,00 (duecentotrentotto/00 euro) lorde per 14 mensilità.

Dal 1° aprile 2024:

- Quadri di Direzione Euro 278,00 (duecentosettantotto/00 euro) lorde per 14 mensilità;
- Quadri Euro 242,00 (duecentoquarantadue/00 euro) lorde per 14 mensilità.

Art. 173 (Assorbimenti) - Articolo Invariato

Art. 174 (Prospetto paga) - Articolo Invariato



TITOLO XXII

MENSILITA' SUPPLEMENTARI (13a e 14a)

Art. 175 (Tredicesima mensilità) - Articolo Invariato

Art. 176 (Quattordicesima mensilità) - Articolo Invariato

Art. 177 (Elemento economico di garanzia) – Articolo Modificato

Ai fini dell'effettività della diffusione della contrattazione aziendale, a favore dei lavoratori dipendenti da aziende prive della contrattazione aziendale stessa e che non percepiscono altri trattamenti economici individuali o collettivi oltre a quanto spettante in base al presente CCNL, sarà riconosciuto un importo a titolo di "elemento economico di garanzia".

L'elemento economico di garanzia è disciplinato secondo i seguenti principi:

- verrà erogato con la retribuzione di **aprile 2025**;
- compete ai lavoratori a tempo indeterminato nonché agli apprendisti e ai contratti di sostegno all'occupazione in forza al **31-03-2025**, che risultino iscritti nel libro unico da almeno sei mesi; l'azienda calcolerà l'importo spettante in proporzione all'effettiva prestazione lavorativa svolta alle proprie dipendenze nel periodo **dal 01-04-2022 al 31-03-2025**;
- per i lavoratori a tempo parziale, l'importo sarà calcolato secondo il criterio di proporzionalità di cui all'art 93;
- l'importo non è utile ai fini del calcolo di nessun istituto di legge o contrattuale, in quanto le parti ne hanno definito l'ammontare in senso onnicomprensivo, tenendo conto di qualsiasi incidenza, ivi compreso il trattamento di fine rapporto;
- l'importo è assorbito, sino a concorrenza, da ogni trattamento economico individuale o collettivo aggiuntivo rispetto a quanto previsto dal presente CCNL, che venga corrisposto successivamente al **01-04-2022**;
- si tratta di un istituto sperimentale legato alla durata del presente CCNL

IMPORTO:

Quadri, I e II livello	III S, III e IV livello	V e VI livello
90€ lordi	75€ lordi	60€ lordi

Le aziende in situazione di crisi rilevata nell'anno precedente l'erogazione o nell'anno di competenza dell'erogazione, che hanno fatto ricorso agli ammortizzatori sociali o abbiano formulato istanza per il ricorso a procedure concorsuali di cui alla legge fallimentare, con accordo aziendale definito anche nell'ambito dell'espletamento delle procedure per l'utilizzo degli ammortizzatori sociali, potranno definire la sospensione, la riduzione o il differimento della corresponsione dell'elemento economico di garanzia per l'anno di competenza.

TITOLO XXVIII

ENTE BILATERALE E FORMAZIONE CONTINUA

Art. 219 (Bilateralità) - Articolo Invariato

Art. 220 (Ente Bilaterale Nazionale - EBCE) - Articolo Invariato

Art. 221 (Finanziamento dell'Ente Bilaterale) – Articolo Modificato

Al fine di assicurare l'effettività dei servizi e delle tutele previste dal presente CCNL per il tramite della bilateralità, sono tenuti a contribuire al finanziamento dell'Ente Bilaterale Nazionale (EBCE) tutti i soggetti che applicano il presente contratto collettivo.

Dal 1° aprile 2022 la quota contrattuale di servizio per il finanziamento dell'EBCE è fissata nella misura globale di 11 (undici) euro mensili per 14 (quattordici) mensilità, di cui 8 (otto) euro a carico dei datori di lavoro e 3 (tre) euro a carico dei lavoratori.

Il versamento è dovuto per tutte le tipologie di lavoratori subordinati ed avrà decorrenza dal mese di iscrizione. Per i lavoratori assunti a tempo parziale il versamento è dovuto comunque in misura intera. In caso di un dipendente con più rapporti part-time, nell'ambito di applicazione del presente CCNL, sarà dovuta una sola iscrizione all'Ente.

La quota sarà corrisposta mensilmente, per 14 mensilità, attraverso il mod. F/24 inserendo la voce EBCE alla "sezione INPS".

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate alla bilateralità è tenuto a corrispondere al lavoratore, a partire dal mese successivo alla stipulazione del presente CCNL, un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari a **euro 26,00**.

Tale elemento deve essere corrisposto per 14 mensilità e rientra nella retribuzione di fatto e nella base di calcolo per il trattamento di fine rapporto. L'importo non è riproporzionabile in caso di contratto di lavoro a tempo parziale.

L'Ente Bilaterale Nazionale Centri Elaborazione Dati - EBCE non persegue fini di lucro.



TITOLO XXIX

COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Art. 222 (Composizione delle controversie) - Articolo Invariato

Art. 223 (Commissioni di certificazione) - Articolo Invariato

Art. 224 (Collegio arbitrale) - Articolo Invariato

Art. 225 (Clausola compromissoria) - Articolo Invariato

Art. 226 (Tentativo di composizione per i licenziamenti individuali) - Articolo Invariato

Art. 227 (Contributi di assistenza contrattuale ASSOCED) – Articolo Modificato

Le Parti considerano il presente corpo contrattuale uno strumento di tutela per tutti i datori di lavoro, che adottano esplicitamente o recepiscono implicitamente il presente Contratto Nazionale di Lavoro 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 CCNL ed il suo aggiornamento e per la pratica realizzazione di quanto previsto nello stesso dalle parti contraenti, nonché e per assicurare le funzioni di tutela e di assistenza delle proprie strutture sindacali, anche territoriali, al servizio dei lavoratori e dei datori di lavoro le Parti Datoriali firmatarie e UGL Terziario, 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.

Sono tenuti alla corresponsione dei contributi di cui al precedente capoverso tanto i datori di lavoro che i rispettivi dipendenti, nella misura dello 1% a carico dei datori di lavoro e dello 0,10% a carico dei dipendenti - con trattenuta operata dal datore di lavoro - **da calcolarsi sull'imponibile previdenziale INPS**; i suddetti contributi saranno versati mensilmente, a cura dei datori di lavoro, con l'apposita denuncia contributiva INPS, imputando l'importo calcolato con le modalità sopra evidenziate, precedute dal codice contributivo W450.

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, viene ribadito che sono tenuti alla corresponsione dei contributi di cui al precedente capoverso tutti i datori di lavoro, che applicano ai sensi del primo comma del presente articolo il presente CCNL.

Le norme di cui ai precedenti capoversi fanno parte integrante del presente contratto.

TITOLO XXXI

ORGANISMI PARITETICI NAZIONALI

Art. 237 (Organismi paritetici) – Articolo Invariato

Art. 238 (Organismo Partecipativo Nazionale) – Articolo Invariato

Art. 239 (Commissione Nazionale per le Pari Opportunità) – Articolo Invariato

Art. 240 (Commissione Nazionale di Studio sull'utilizzo dei sistemi informatici aziendali e tutela della privacy in armonia con la normativa emanata dalle disposizioni del Jobs Act) – Articolo Invariato

Art. 241 (Commissione Paritetica Nazionale di Garanzia) – Articolo Invariato

Art. 242 (Organismo Paritetico Nazionale per la Sicurezza) – Articolo Modificato

Le Parti, avuto riguardo alle particolari dinamiche relative alla disciplina della sicurezza sui luoghi di lavoro, aderiscono all'Organismo Paritetico nazionale per la Sicurezza denominato "OPN Lavoro & Sicurezza", costituito dalle Organizzazioni Assoced, Lait, Lait Cert, Aiesil e UGL Terziario.

L'OPN Lavoro & Sicurezza opera secondo il proprio Statuto ed eroga i servizi, in favore degli iscritti, secondo le modalità stabilite dai Regolamenti approvati dal Consiglio Direttivo dell'Ente.

Scopi e funzioni dell'OPN Lavoro & Sicurezza

L'OPN Lavoro & Sicurezza, è un "organismo paritetico", ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 2, comma 1, lettera ee), del d.lgs. n 81/2008, svolgendo come tale tutte le attività di cui all'art. 51 del d.lgs. n. 81/2008.

Nel dettaglio, l'OPN Lavoro & Sicurezza:

- *supporta le imprese nell'individuazione di soluzioni tecniche e organizzative dirette a garantire e migliorare la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro; promuove e realizza attività di formazione; su richiesta delle imprese, rilascia un'attestazione dello svolgimento delle attività e dei servizi di supporto al sistema delle imprese iscritte all'E.B.C.E. - Ente bilaterale nazionale di riferimento della contrattazione in essere tra le Parti costituenti - tra cui, in via esclusiva, l'asseverazione dell'adozione e della efficace attuazione dei modelli di organizzazione e gestione della sicurezza; provvede alla designazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali, di seguito RLST, alla loro formazione e allo svolgimento dei compiti a tal fine attribuiti agli organismi paritetici dagli artt. 47 - 52 del d.lgs. n. 81/2008;*
- *svolge un ruolo proattivo per la costituzione e il buon funzionamento della rete degli Organismi paritetici, in particolare laddove non siano stati ancora costituiti, o siano di recente costituzione e/o nei territori dove è più necessario un supporto per la crescita della cultura della prevenzione;*
- *è sede privilegiata per la promozione e programmazione dell'attività formativa e per la raccolta*

- e l'elaborazione di buone prassi a fini prevenzionistici, per lo sviluppo di azioni inerenti la salute e sicurezza sul lavoro e per l'assistenza alle imprese finalizzata all'attuazione degli adempimenti in materia (art. 2, comma 1, lett. ee), d.lgs. n. 81/2008);*
- *come previsto dall'articolo 37, comma 12, del d.lgs. n. 81/2008 e come da nota dell'Accordo Stato Regioni del 07/07/2016, fornisce collaborazione per le attività di formazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti in materia di salute e sicurezza sul lavoro;*
 - *svolge funzioni di promozione, monitoraggio e coordinamento della rete regionale e territoriale dei propri organismi paritetici;*
 - *partecipa, nei tempi e nei modi stabiliti dall'art. 8, comma 4, del d.lgs. n. 81/2008, al Sistema Informativo Nazionale per la prevenzione nei luoghi di lavoro (gli Organismi paritetici svolgono una funzione consultiva nei confronti del SINP).*
 - *partecipa, mediante l'intervento diretto delle Associazioni datoriali e delle Organizzazioni sindacali, all'attuazione delle funzioni previste all'art. 52 del d.lgs. n. 81/2008, sulla base delle risorse provenienti dalla costituzione e dal finanziamento del Fondo di Sostegno alla Piccola e media Impresa, una volta costituito presso INAIL, di cui allo stesso articolo;*
 - *promuove, attraverso la collaborazione con Enti ed Istituzioni, la realizzazione di progetti e programmi di prevenzione e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, anche individuando sinergie professionali ed economiche.*
 - *attua la propria funzione di coordinamento, favorendo la circolazione delle informazioni in materia di salute e sicurezza nell'ambito della Rete degli Organismi paritetici Regionali (OPR) e nei confronti delle istituzioni e, in caso di mancato assolvimento dei compiti attribuiti agli OPR, si attiva prontamente in termini di sussidiarietà.*
 - *provvede alla costituzione di una Banca dati dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza territoriali (di seguito RLST), eletti o nominati ai sensi degli Accordi intervenuti nell'ambito della Contrattazione di riferimento, di un registro nazionale degli RLST, nonché ad ogni ulteriore compito affidato all'organismo dalle Parti costituenti.*
 - *organizza convegni nazionali, fornisce consulenza, formazione, asseverazione e collabora con Enti ed Istituzioni per la realizzazione di progetti utili allo scopo dell'organismo.*
 - *partecipa ad eventi e fiere in materia di salute e sicurezza sul lavoro, qualità, ambiente e privacy, a livello nazionale e internazionale.*
 - *realizza newsletter, editoria, magazine sia on line sia in formato cartaceo.*

TITOLO XXXIV

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Art. 266 (Ente Assistenza Sanitaria Integrativa) - Articolo Invariato

Art. 267 (Iscrizione) - Articolo Modificato

I Centri Elaborazione Dati *ovvero le Aziende rientranti nella sfera di applicazione del presente contratto* iscriveranno tutti i dipendenti entro i quindici giorni successivi all'assunzione.

Art. 268 (Finanziamento Fondo EASI) - Articolo Modificato

La quota associativa annuale per ogni dipendente a tempo indeterminato o determinato con durata superiore a 12 mesi e per gli apprendisti è pari a euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) suddivisi in 12 rate mensili da euro 12,00 (dodici/00) fino al 30 giugno 2015.

Dal 1° luglio 2015, la quota associativa annuale è fissata in euro 168,00 (centosessantotto/00) suddivisi in 12 rate mensili di cui euro 13,00 (tredici/00) a carico del datore di lavoro e 1,00 (uno/00) a carico di ciascun lavoratore iscritto al Fondo EASI.

Dal 1° gennaio 2019, il contributo annuale è fissato in euro 180,00 (centottanta/00) suddivisi in 12 rate mensili di cui euro 13,50 (tredici//50) a carico del datore di lavoro e 1,50 (uno//50) a carico di ciascun lavoratore iscritto al Fondo EASI.

Dal 1° aprile 2022, il contributo annuale è fissato in euro 204,00 (duecentoquattro//00) suddivisi in 12 rate mensili di cui euro 15,00 (quindici/00) a carico del datore di lavoro ed euro 2,00 (due/00) a carico di ciascun lavoratore iscritto al Fondo EASI.

Dette somme rientrano tra quelle previste dall'articolo 12 della L. 153/1969 riformulato dal D. Lgs. 314/1997 e quindi non imponibili sia ai fini fiscali che previdenziali e non influiscono sugli altri Istituti contrattuali (TFR ecc.).

Per i lavoratori assunti a tempo parziale i versamenti di cui sopra saranno comunque dovuti in misura intera. In caso di un dipendente con più rapporti part-time, nell'ambito di applicazione del presente CCNL, sarà dovuta una sola iscrizione all'EASI.

Le parti si danno specificatamente atto che i contributi dovuti al Fondo EASI sono parte integrante del trattamento economico complessivo previsto dal CCNL che, di conseguenza, risulta comprensivo degli stessi.

Detti contributi devono considerarsi parte integrante del trattamento economico e sostitutivi di un equivalente aumento contrattuale assumendo, pertanto, valenza normativa per tutti coloro che applicano il presente CCNL.

Il datore di lavoro che ometta il versamento è tenuto a corrispondere al lavoratore in busta paga un elemento distinto della retribuzione di **euro 36,00** per quattordici mensilità, utile ai fini di tutti gli istituti contrattuali, compreso il TFR.

Art. 269 (Previdenza complementare) – Articolo invariato

I lavoratori ai quali si applica il presente Contratto, una volta superato il periodo di prova, possono volontariamente iscriversi al Fondo Pensione Aperto "Il Mio Domani" costituito allo scopo esclusivo di consentire agli aderenti di disporre, all'atto del pensionamento di prestazioni pensionistiche complementari del sistema obbligatorio.

A decorrere dal 1° gennaio 2019 le aziende contribuiscono con un'aliquota pari all' 1,55% della retribuzione utile per il calcolo del TFR a favore dei lavoratori iscritti.

I lavoratori iscritti possono versare una contribuzione pari allo 0,55% della retribuzione utile per il calcolo del TFR mediante trattenuta mensile in busta paga.

Resta ferma la facoltà del lavoratore di contribuire al Fondo Pensione anche in misura superiore a quanto previsto dal punto b. del presente articolo, dandone opportuna comunicazione all'Azienda.

I lavoratori aderenti possono contribuire al Fondo conferendo, anche esclusivamente, i flussi di TFR in maturazione nella misura minima del 30%.

L'obbligo contributivo, così come disciplinato ai commi precedenti, è assunto dalle imprese solo ed esclusivamente nei confronti dei lavoratori iscritti al Fondo Pensione Aperto "Il Mio Domani" (Gruppo Bancario Intesa San Paolo) di cui al primo comma.

Ai fini della determinazione dei costi amministrativi annuali del Fondo Pensione si conviene che i potenziali aderenti siano considerati complessivamente tra tutti i lavoratori per cui si applica questo CCNL e quindi non computati sulle singole aziende convenzionate.

Art. 270 (Welfare) – Articolo Modificato

A decorrere dal mese di gennaio 2019, le aziende attiveranno, a beneficio di tutti i lavoratori dipendenti, piani e strumenti di "flexible benefits", elencati in via esemplificativa in calce al presente articolo, del valore di € 100 per il 2019, € 120 per il 2020 ed € 140 per il 2021, da utilizzare entro il 31 dicembre di ciascun anno di riferimento e comunque in base alla regolamentazione indicata dalle singole aziende.

A decorrere dall'anno 2022, le aziende attribuiranno, a beneficio di tutti i lavoratori dipendenti, piani e strumenti di "flexible benefits" del valore di € 150 per l'anno 2022, € 150 per l'anno 2023 ed € 150 per l'anno 2024, da erogare entro il mese di settembre di ciascun anno di riferimento e comunque in base alla regolamentazione indicata dalle singole aziende.

I suddetti valori sono onnicomprensivi ed espressamente esclusi dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

Hanno diritto a quanto sopra i lavoratori, superato il periodo di prova, in forza al 1° gennaio di ciascun anno o successivamente assunti entro il **31 agosto**, sempre di ogni anno:

- con contratto a tempo indeterminato;
- con contratto a tempo determinato che abbiano maturato almeno tre mesi, anche non consecutivi, di anzianità di servizio nel corso di ciascun anno (1° gennaio - 31 dicembre).

Sono esclusi i lavoratori in aspettativa non retribuita né indennizzata nel periodo 1° Gennaio-31 dicembre di ciascun anno.

I suddetti valori non sono riproporzionabili per i lavoratori part-time e sono comprensivi esclusivamente di eventuali costi fiscali o contributivi a carico dell'azienda.

Quanto sopra previsto si aggiunge alle eventuali offerte di beni e servizi presenti in azienda sia unilateralmente riconosciute per regolamento, lettera di assunzione o altre modalità di formalizzazione, che derivanti da accordi collettivi.

In caso di accordi collettivi le parti firmatarie dei medesimi accordi potranno armonizzare i criteri e le modalità di riconoscimento previsti dal presente articolo.

Ai fini dell'applicazione di quanto previsto dal presente articolo, le aziende si confronteranno con le R.S.A. – laddove costituite - per individuare, tenuto conto delle esigenze dei lavoratori, della propria organizzazione e del rapporto con il territorio, una gamma di beni e servizi coerente con le caratteristiche dei dipendenti e finalizzata a migliorare la qualità della loro vita personale e familiare, privilegiando quelli con finalità di educazione, istruzione, ricreazione e assistenza sociale e sanitaria o culto.

ASSOCED, LAIT e UGL Terziario, per le piccole e medie imprese prive di rappresentanza sindacale dei lavoratori, comunque rientranti nella sfera di applicazione del presente CCNL, convengono di conferire all'ente bilaterale EBCE la specifica regolamentazione per un utilizzo diretto ed esigibile in materia di welfare da parte delle aziende e dei lavoratori ai quali viene applicato il presente CCNL.

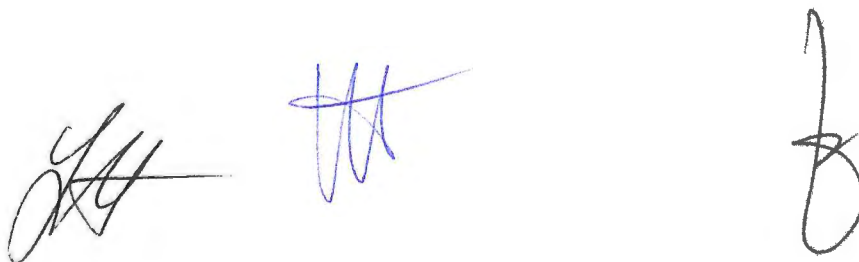
A tal uopo EBCE per il corretto utilizzo della presente normativa e per dotare le aziende ed i lavoratori di adeguate forme di sostegno tecnico per l'utilizzo del piano di welfare e di flexible benefits, procederà ad individuare, attraverso specifiche convenzioni, piattaforme gestionali per l'erogazione di beni e servizi con finalità di educazione, d'istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria, servizi alla persona o culto.

Dichiarazione a verbale

Le parti precisano altresì che i valori indicati al 1° comma della presente disciplina, sono riconosciuti un'unica volta nel periodo di competenza nel caso di lavoratori reiteratamente assunti o utilizzati con varie tipologie contrattuali (contratto a tempo determinato, somministrazione, ecc.) presso la medesima azienda.

STRUMENTI DI "WELFARE" – ESEMPLIFICAZIONI

(...omissis)

Three handwritten signatures in blue ink are visible at the bottom of the page. The first signature on the left is a stylized, cursive signature. The middle signature is a more complex, multi-stroke signature. The signature on the right is a simple, vertical signature with a loop at the bottom.

TITOLO XXXVI

DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

Art. 272 (Decorrenza e durata) – Articolo Modificato

Il presente contratto collettivo nazionale di lavoro, salvo diversa espressa previsione per specifici istituti, entrerà in vigore il 1° aprile 2022 e scadrà il 31 marzo 2025.

Il contratto dovrà intendersi tacitamente rinnovato di anno in anno in mancanza di disdetta comunicata con raccomandata A/R almeno 6 mesi prima della sua scadenza.

In caso di disdetta il presente contratto resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo contratto nazionale.

La piattaforma per il rinnovo del contratto sarà presentata, per consentire le trattative in tempo utile, sei mesi prima della sua scadenza.

La parte che avrà ricevuto le proposte di rinnovo dovrà dare riscontro entro 20 giorni decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse. Durante i sei mesi antecedenti e nel mese successivo alla scadenza del contratto e comunque per un periodo pari complessivamente a sette mesi dalla data di presentazione della piattaforma rivendicativa, le Parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.

Decorsi sette mesi dalla presentazione della piattaforma, per ogni successivo mese cadente oltre la scadenza del precedente contratto e l'adempimento sopra citato, le aziende erogheranno ai lavoratori in forza alla data del rinnovo un importo economico convenuto tra le Parti.

Le Parti concordano che i futuri contratti avranno durata triennale.

