

## VERBALE DI ACCORDO

In data 12 aprile 2016, presso la sede operativa Visiant Contact S.r.l. di Arzano si sono incontrati:

- la R.S.U., nelle persone dei Sigg.: Maddalena Verde (Slc-Cgil); Francesca Fico e Giulio Muollo (Fistel- Cisl); Venilia Falicicco e Biagio Senna (Uilcom- Uil)
- Visiant Contact S.r.l. (di seguito, "Azienda"), rappresentata da dott. Massimiliano Amato

### PREMESSO CHE

- a. le attività specifiche gestite dai call center per conto dei Clienti costituiscono elemento fondamentale della relazione commerciale tra Azienda ed i Clienti stessi;
- b. costituisce comune volontà delle Parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, nella relazione commerciale con il Cliente INPS (di seguito, il "Cliente");
- c. le finalità delle suddette registrazioni è di mantenere traccia rispetto ad informazioni sensibili/rilevanti rese all'interno della chiamata per conto del Cliente.

### LE PARTI STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE

1. Le premesse costituiscono parte integrante ed inscindibile del presente accordo.
2. La registrazione della chiamata verrà attivata direttamente ed obbligatoriamente dall'operatore, attivando un tasto operativo sulla schermata di lavorazione, esclusivamente per la parte che racchiuderà le informazioni e operazioni/attività rilevanti ed inerente agli argomenti di:
  - Disoccupazione collaboratori a progetto
  - Acquisizione modelli discollcom
  - Sospensione contr. rapporto di lavoro domestico
  - Maternità lav. autonome presentazione domanda
  - Maternità parasubordinati domanda
  - Maternità congedo obbligatorio padre lav. dipendente
  - Maternità congedo parent. orario
  - Maternità congedo parent. autonomi
  - Maternità congedo parent. parasubordinati - domanda
  - Buoni lavoro occasionale lavoratore

Conformemente alle disposizioni in materia di Privacy, l'operatore avviserà l'utente che da quel momento verrà attivata la registrazione (obbligo legislativo), nei termini seguenti: *"La informo che a garanzia del corretto svolgimento della sua pratica, la conversazione verrà registrata. Le chiederò di ripetermi i suoi dati e tutti gli altri dati necessari al processo. Posso procedere?"*

A consenso ottenuto, l'operatore attiverà direttamente la registrazione, attraverso un tasto operativo sulla schermata di lavorazione.

3. A tutela della Privacy dell'operatore e dell'interlocutore, ogni registrazione verrà resa non riconoscibile tramite alterazione elettronica della voce dell'operatore telefonico e dell'utente ("morphing").

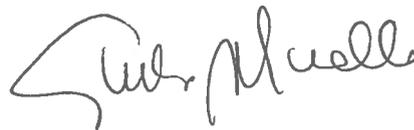
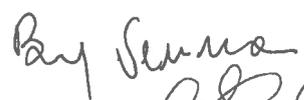
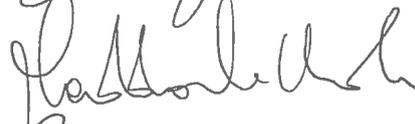
4. Le registrazioni saranno conservate in database elettronici separati da altri database aziendali presso l'ATI (Associazione Temporanea d'Impresa composta dalle società Transcom Worldwide S.p.A., Visiant Contact S.r.l. ed Indra S.p.A.) e tenute in archivio per massimo 6 mesi.
5. Dietro esplicita e motivata richiesta del Cliente, il file audio registrato sarà messo a disposizione per il riascolto. Al riascolto parteciperà l'Azienda e un/una rappresentante per sigla della R.S.U. della sede. L'Azienda preavviserà la R.S.U. con congruo anticipo (almeno tre giorni). Nel caso in cui l'assenza della R.S.U. non sia comunicata in tempo utile, l'Azienda e il Cliente procederanno nell'attività di riascolto nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente accordo.
6. Nel comune e condiviso interesse delle Parti, per poter regolamentare efficacemente il sistema, i dati registrati, giuste le prescrizioni di cui all'art. 4 della legge n. 300/70 non potranno essere usati per fini disciplinari, valutativi e risarcitori, salvo i casi previsti dalla legge e dalle normative vigenti.

Letto, firmato e sottoscritto

Arzano , 12 Aprile 2016

  
Visiant Contact S.r.l.

la R.S.U.

  
Giuseppe Mucello  
  
Bay Senna  
  
Gianfranco  
  
Roberto  
