

VERBALE DI ACCORDO

In data 13/03/2014, presso la sede operativa di Visiant Contact di Arzano, rappresentata da: dott. Massimiliano Amato in qualità di Hr Manager di sede (di seguito nominata azienda)

Le O.O.S.S. RSU aziendali

Sigg.ri: Maddalena Verde, Puca Nunzio (SLC-CGIL); Falicco Venilia (UILCOM-UIL); Viglietti Tommaso; Massimiliano Grimaldi; Sara Falco; Francesca Fico; Varchetta Giuseppe (Fistel Cisl)

PREMESSO CHE

Le attività specifiche gestite dai call center per conto dei clienti costituiscono elemento fondamentale della relazione commerciale tra Azienda e i clienti stessi;

Costituisce comune volontà delle parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, nella relazione commerciale con il cliente INPS/INPDAP (di seguito il cliente).

La finalità delle suddette registrazioni è di mantenere traccia rispetto ad informazioni sensibili/rilevanti rese all'interno della chiamata per conto del cliente.

Tali finalità sono in linea con quanto previsto dall'AGCOM ai sensi della Delibera 664/04/CONS

Tanto premesso, le Parti STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE

- 1) Le premesse costituiscono parte integrante ed inscindibile del presente accordo.
- 2) La registrazione delle chiamate verrà attivata direttamente ed obbligatoriamente dall'operatore esclusivamente per la parte che racchiuderà le informazioni e operazioni/attività rilevanti attinenti al bando fornite attraverso script precostituiti dal cliente.
- 3) Le registrazioni saranno conservate in database elettronici separati da altri database aziendali e saranno criptati in modo tale che non possano essere trasferiti o ascoltati su applicativi o media player diversi da quelli aziendali che sono protetti da apposite credenziali di autenticazione e dal logging delle operazioni. Sarà inoltre fornite al lavoratore, ad integrazione della nomina ad incaricato del trattamento dei dati ex artt 4-29 D.Lgs 196/2003, in sede di prima applicazione del suddetto sistema, l'informativa di cui all'art.13 del D.Lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali).
- 4) La conservazioni dei dati verrà effettuata presso l'ATI/RTI (raggruppamento temporaneo di imprese composto dalle società Transcom Worldwide S.p.A, Visiant Contact S.r.l. e Indra) e tenute negli archivi per 6 mesi.
- 5) Conformemente alle disposizioni in materia di privacy, verrà fornito all'utente un apposito messaggio prima della conversazione che lo avvisa che la conversazione sarà registrata (obbligo legislativo), nei termini seguenti: *«Esclusivamente per le finalità del servizio la chiamata sarà registrata, a tutela sua e dell'Istituto; se autorizza la registrazione rimanga in linea.»*
- 6) In caso di necessità e dietro esplicita e motivata richiesta del cliente, il file audio registrato sarà messo a disposizione per il riascolto. Non sarà possibile il riascolto del file audio da applicativo Siebel o da Barra Telefonica.

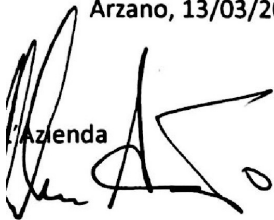
Al riascolto parteciperà l'azienda e un/una rappresentante per sigla della RSU della sede. L'azienda preavviserà la RSU con congruo anticipo (almeno tre giorni). Nel caso in cui l'assenza della RSU non

sia comunicata in tempo utile, l'azienda e il cliente procederanno nell'attività di riascolto nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente accordo.

- 7) 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. Ciò al fine di salvaguardare la sfera individuale del lavoratore dal controllo della prestazione e rispettare le norme previste in materia di privacy.
- 8) Il presente verbale di accordo si applica alla sede di Visiant Contact di Arzano per la predetta esigenza del cliente per il servizio INPDAP/INPS 'BANDI'.

Letto, confermato e sottoscritto.

Arzano, 13/03/2014

Azienda


Le OOSS

