# Ipotesi di accordo

## per il rinnovo del CCNL per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi

## 12 Luglio 2016

CONFESERCENTI

FILCAMS - CGIL

FISASCAT- CISL

UILTUCS

INDICE GENERALE

Art. 5 (Accordo di riordino dell'apprendistato - Periodo di prova) (ex art. 48 c.c.n.l.)

Art. 17 (Accordo di riordino apprendistato - Percentuale di conferma e proporzione numerica) (ex art. 46 e 43 c.c.n.l.)

Art. 17 bis (Accordo sulla governance e sui criteri di funzionamento degli Enti e Fondi bilaterali nazionali e territoriali)

Art. 18 (Ente bilaterale nazionale)

Art. 20 (Enti bilaterali territoriali)

Art. 21 (Finanziamento Enti bilaterali territoriali)

Art. 21-bis - (Fondo ASTER (ex art. 95)

Art. 21-ter - (Hygeia Mutua Sanitaria ) (ex art. 115)

Art. 63 (Contratto a tempo determinato)

Art. 66 (Limiti percentuali)

Art. 66 bis (Contratti a tempo determinato in località turistiche)

Art.66 ter (Contratti a tempo determinato nei centri di assistenza fiscale)

Art. 69 bis (Contratto a tempo determinato di sostegno all'occupazione)

Art. 72 (Rapporto a tempo parziale)

Art. 90 (Part-time post maternità)

Art. 100 (Classificazione)

Art. 100 bis (Classificazione ict)

Art. 112 (Trasferimenti)

Art. 121 (Articolazione orario settimanale)

Art. 124 ( Procedure per l'articolazione orario settimanale)

Art. 125 (Flessibilità dell'orario)

Art. 126 (Flessibilità dell'orario ipotesi aggiuntiva A))

Art. 127 (Flessibilità dell'orario ipotesi aggiuntiva B))

Art. 141 (Lavoro domenicale)

Art. 164 (Congedi e permessi per handicap)

Art. 176 (Trattamento economico di malattia)

Art. 188 bis (Adozioni internazionali)

Art. 200 (Aumenti retributivi mensili)

Art.... (Una tantum)

Art. 244 (Decorrenza e durata)

Art. 236 bis (Elemento economico di garanzia)

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

Art. 11 (Diarie operatori di Vendita)

Art. 11 bis (Elemento economico di garanzia operatori di vendita)

Art. 15 (Trattamento economico operatori di vendita)

## Art. 5
## (Accordo di riordino dell'apprendistato - Periodo di prova)
## (ex art. 48 c.c.n.l.)

Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva.

Può essere convenuto un periodo di prova, di durata non superiore a quanto previsto per il lavoratore qualificato inquadrato al medesimo livello iniziale di assunzione durante il quale è reciproco il diritto di risolvere il rapporto senza preavviso (*).

---

(*) A tal fine vengono riportate di seguito le durate del periodo di prova per ciascun livello.

La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:

- Quadri e Primo Livello: 6 mesi di calendario;
- Secondo e Terzo Livello: 60 giorni di lavoro effettivo;
- Quarto e Quinto Livello: 60 giorni di lavoro effettivo;
- Sesto e Settimo Livello: 45 giorni di lavoro effettivo.

## Art. 17
## (Accordo di riordino apprendistato - Percentuale di conferma)
## (art. 46 c.c.n.l.)

~~Le percentuali di conferma degli apprendisti si applicano secondo le vigenti disposizioni legislative.~~

Le imprese non potranno assumere apprendisti qualora non abbiano mantenuto in servizio almeno il 20% ~~80%~~dei lavoratori il cui contratto di apprendistato professionalizzante sia già venuto a scadere nei trentasei ~~ventiquattro~~mesi precedenti, ivi compresi i lavoratori somministrati che abbiano svolto l'intero periodo di apprendistato presso le medesime. A tale fine non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa, quelli che, al termine del periodo di formazione abbiano esercitato la facoltà di recesso, e i rapporti di lavoro risolti nel corso o al termine del periodo di prova e le risoluzioni consensuali. La limitazione di cui al presente comma non si applica quando nel triennio ~~biennio~~precedente siano venuti a scadere meno di cinque ~~un solo~~contratti di apprendistato.

**Considerando quanto previsto D.lgs n. 81/2015 le parti, in coerenza con le previsioni di armonizzazione contenute nella dichiarazione a verbale n. 1 dell'Accordo di riordino dell'apprendistato del 28 marzo 2012, confermano che il numero massimo di apprendisti che il datore di lavoro che occupi almeno 10 lavoratori può assumere, non può superare il rapporto di 3 a 2 rispetto alle maestranze specializzate e qualificate in servizio presso il medesimo datore di lavoro.**

SEZIONE I - Sistemi di relazioni sindacali

TITOLO III - Strumenti paritetici nazionali

Premessa - eliminata

Art. 14 - (Osservatorio nazionale) - eliminato

TITOLO IV - Bilateralità e Welfare contrattuale

Capo I - Bilateralità

Art. 17 - confermato
Art. 17-bis - nuovo inserimento
Art. 18 - riformulato
Art. 19 - (Analisi problemi settoriali – EBN.TER) - eliminato
Art. 20 - modificato
Art. 21 - modificato

Capo II - Welfare contrattuale

Art. 21-bis - (Fondo ASTER (ex art. 95) - modificato
Art. 21-ter - (Hygeia Mutua Sanitaria ) (ex art. 115) – modificato

**Art. 17 bis**
**(Accordo sulla governance e sui criteri di funzionamento degli Enti e Fondi bilaterali nazionali e territoriali)**

La bilateralità costituisce un patrimonio importante del sistema di relazioni sindacali nel settore del terziario e punto di riferimento altrettanto importante per orientare positivamente l'evoluzione delle sue funzioni nel dibattito politico-istituzionale aperto nel Paese.

Le parti, in coerenza con quanto definito con l'Accordo sulla governance del 12 luglio 2016 condividono che i principi che devono caratterizzare la bilateralità e il welfare contrattuale attengano alla trasparenza nella gestione, efficienza nel funzionamento, garanzia della sostenibilità futura di enti e fondi nazionali e territoriali.

Per le stesse ragioni le parti condividono l'obiettivo della massima efficienza del welfare contrattuale e della bilateralità secondo criteri di buona gestione, coerenti con le risorse gestite e governati attraverso adeguate professionalità; intendono inoltre perseguire una politica di trasparenza nella gestione degli enti/fondi di origine contrattuale in linea con le aspettative delle imprese e dei lavoratori.

Sulla base di quanto definito nei precedenti commi, le parti hanno sottoscritto il 12 luglio 2016 l'Accordo sulla governance sui criteri di funzionamento degli Enti e Fondi bilaterali nazionali e territoriali, allegato al presente accordo di rinnovo e che ne costituisce parte integrante.

Il mancato rispetto da parte degli Enti bilaterali territoriali delle previsioni del presente c.c.n.l., dell'applicazione degli Statuti tipo, nonché dei principi, criteri e contenuti dell'accordo di cui al comma precedente comporta la facoltà in capo alle Organizzazioni nazionali, che hanno sottoscritto il suddetto accordo, di attivare misure sanzionatorie definite dalle parti stesse.

Come previsto nel suddetto accordo le parti procederanno alla definizione dei nuovi Statuti e dei regolamenti tipo che costituiranno parte integrante del presente accordo di rinnovo entro dicembre 2016 ed adottati dagli Enti entro gennaio 2017.

## Art. 18
## (Ente bilaterale nazionale)

L'Ente bilaterale nazionale, in conformità a quanto previsto dagli accordi sulla governance e sui criteri di funzionamento degli Enti e Fondi bilaterali nazionali e territoriali del 26 luglio del 2010 e del 2016 svolge le seguenti funzioni:

- assicura l'attività di supporto agli enti territoriali per l'adeguamento di Statuti e regolamenti ai nuovi Statuti e regolamenti tipo e ne monitora il completamento, ricevendone copia aggiornata dagli Enti bilaterali territoriali;
- predispone uno schema unico di rendiconto e le relative strumentazioni tecniche, per tutti gli Enti bilaterali territoriali, redatto secondo le regole indicate per i rendiconti dei Fondi, che gli Enti stessi provvederanno a trasmettere annualmente all'Ente bilaterale nazionale;
- raccoglie da tutti gli Enti bilaterali territoriali i rendiconti e la relazione annuale sull'andamento della gestione e dell'attività, verificandone la rispondenza alle disposizioni del presente c.c.n.l. e degli accordi di governance di cui al 1° comma del presente articolo;
- raccoglie i dati degli Osservatori territoriali, delle Commissioni apprendistato, delle Commissioni di conciliazione e di ogni altra attività per la quale devono essere comunicati i dati dai territori, anche al fine di implementare e realizzare rapporti e/o documenti finalizzati a valorizzare il settore terziario nel panorama economico nazionale. I predetti documenti saranno anche la base per la presentazione di un rapporto sul terziario dell'Ente bilaterale, che potrà essere divulgato una volta all'anno in un'iniziativa pubblica;
- censisce gli Enti territoriali che non risultino allineati alle previsioni contrattuali in termini di contribuzioni e di rispetto delle regole e compiti, nonché di quanto previsto dai predetti accordi sulla governance;
- segnala al Comitato di indirizzo e controllo previsto dall'accordo governance 12 luglio 2016 ed in tal modo ai firmatari del c.c.n.l., gli Enti bilaterali territoriali che non rispettano le previsioni del contratto nazionale;
- promuove la rete degli Enti bilaterali territoriali che rispettano le previsioni del c.c.n.l. e del presente accordo attraverso la diffusione di best practices, il sostegno ad iniziative locali coerenti con gli indirizzi della bilateralità e il supporto a progetti sinergici con i compiti attribuiti agli Enti territoriali stessi.

L'Ente bilaterale nazionale predispone annualmente una relazione per le parti socie che illustri le buone prassi e le gestioni di eccellenza ed evidenzi eventuali criticità, anche al fine di individuare possibili soluzioni ed effettuare un periodico monitoraggio per le parti socie, sulla regolarità contributiva.

L'Ente bilaterale nazionale per il terziario svolge, inoltre, le seguenti attività:

a) incentiva e promuove studi e ricerche sul settore terziario, con particolare riguardo all'analisi dei fabbisogni di formazione;

b) promuove, progetta e/o gestisce anche attraverso convenzioni, iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché con altri organismi orientati ai medesimi scopi;

c) attiva, direttamente o in convenzione, le procedure per accedere ai programmi comunitari ispirati e finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo e gestisce, direttamente o in convenzione, la realizzazione;

d) riceve dalle aziende e analizzai dati previsti all'art. 9 della legge n. 125/1991;

e) costituisce una banca dati relativa alle professionalità con il supporto degli Enti bilaterali regionali e territoriali affinché venga effettuata una ricognizione in merito ai mutamenti che si sono realizzati nei profili professionali, anche in relazione alle evoluzioni intervenute nei vari settori;

f) riceve i progetti di formazione e/o riqualificazione, al fine di agevolare il reinserimento dei lavoratori al termine del periodo di sospensione dal lavoro, in sinergia con il fondo previsto per la formazione continua ( FONTER);

g) segue lo sviluppo della somministrazione a tempo determinato nell'ambito delle norme stabilite dalla legislazione e delle intese tra le parti sociali;

h) valuta buone prassi o iniziative proposte dalla rete degli Enti bilaterali territoriali per la promozione di loro compiti istituzionali;

i) riceve dalle Organizzazioni territoriali gli accordi realizzati a livello territoriale o aziendale curandone l'analisi e la registrazione secondo quanto stabilito dalla legge n. 936/1986 di riforma del CNEL;

j) riceve la notizia della elezione delle Rappresentanze sindacali unitarie all'atto della loro costituzione;

k) promuove lo sviluppo e la diffusione di forme integrative nel campo della previdenza e dell'assistenza, secondo le intese tra le parti sociali nonchè in tema di welfare aziendale e staffetta generazionale;

l) promuove studi e ricerche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme stabilite dalla legislazione e dalla contrattazione collettiva nonché svolge funzioni operative in materia, previe specifiche intese tra le parti sociali;

m) svolge le funzioni previste dal c.c.n.l. in materia di apprendistato per le imprese multilocalizzate;

n) valorizza in tutti gli ambiti significativi le specificità delle relazioni sindacali del terziario e delle relative esperienze bilaterali;

o) attua gli altri compiti che le parti, a livello di contrattazione collettiva nazionale, decideranno congiuntamente di attribuire all'Ente bilaterale nazionale per il terziario.

Le parti concordano, inoltre, di:

- dotare l'Ente bilaterale nazionale di poteri ispettivi sulla regolarità degli esercizi economici degli enti bilaterali territoriali;

- conferire all'Ente bilaterale nazionale potere di intervento sugli Enti territoriali in caso di inadempienza e/o inerzia, attraverso specifiche norme.

Per il finanziamento dell'ente bilaterale nazionale è dovuto un contributo da parte degli Enti territoriali pari al 15% delle entrate contributive di cui al successivo art. 21.

Per gli Enti territoriali che adottino esclusivamente la riscossione centralizzata presso EBN.TER tramite F24 od altri strumenti similari, con successivo ristorno della quota di competenza agli stessi, la contribuzione sarà dovuta nella misura ridotta del 10%.

## Art. 20

## (Enti bilaterali territoriali)

Gli Enti bilaterali territoriali possono essere costituiti e gestiti esclusivamente dalle rappresentanze territoriali delle Organizzazioni nazionali che sottoscrivono il presente c.c.n.l.

L'Ente bilaterale territoriale svolge le funzioni e le attività finalizzate alla gestione e alla elaborazione dei dati pervenuti nelle materie di cui ai punti successivi.

Nello svolgimento della propria attività si attiene alle previsioni contenute nel presente c.c.n.l. nel rispetto delle disposizioni contenute nell' accordo governance del 12 luglio 2016.

L'Ente bilaterale territoriale adotta lo Statuto tipo e lo schema unico di rendiconto definiti a livello nazionale.

L'Ente bilaterale è tenuto a svolgere ~~Esso svolge~~attraverso apposite Commissioni paritetiche bilaterali, composte da almeno tre membri rappresentanti, designati dalle ~~OO.SS.~~Organizzazioni datoriali e sindacali territoriali aderenti alle parti stipulanti il presente contratto, le seguenti funzioni previste dal presente c.c.n.l.:

a) monitoraggio dei contratti a tempo determinato e di contratti di somministrazione a tempo determinato ~~dall'art. 63 (contratti a tempo determinato)~~;

b) ~~dall'art. 41, (contratti d'inserimento);~~

c) tutela della salute e della dignità della persona~~dalla Sezione seconda (Tutela della salute e della dignità della persona)~~;

d) svolge le funzioni previste dal c.c.n.l. in materia di apprendistato ~~dagli articoli da 42 a 62 (apprendistato)~~;

e) ~~dall'art. 72, (part time), relativo a~~icontratti a tempo parziale della durata di 8 ore settimanali~~ovvero dagli eventuali accordi territoriali in materia~~;

f) lavoro ripartito~~dall'art. 93 (lavoro ripartito)~~;

g) costituisce al proprio interno l'Organismo Paritetico Provinciale e ne esercita le funzioni previste in materia di sicurezza sul lavoro;

h) riceve comunicazione in materia di articolazione dell'orario settimanale (art. 124), in materia di flessibilità dell'orario (art. 125), nonché relativamente alle procedure per la realizzazione dei sistemi di flessibilità plurisettimanali (artt. 126-128);~~gli articoli da 126 a 128 (orario di lavoro) relativamente alle procedure per la realizzazione dei sistemi di flessibilità plurisettimanali~~;

i) svolgere le funzioni di supporto in materia di conciliazione ed arbitrato previste dagli artt. 37, 37-bis e 38.

L'Ente bilaterale, inoltre, promuove e gestisce, a livello locale, iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le regioni e gli altri Enti competenti.

~~A tal fine, l'Osservatorio~~L'Ente Bilaterale, inoltre, può:

1. programmare ed organizzare, al livello di competenza, relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni, inviandone i risultati, di norma a cadenza trimestrale, all'~~Osservatorio Nazionale~~Ente bilaterale nazionale, anche sulla base di rilevazioni realizzate dalle associazioni imprenditoriali in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 9 della legge n. 56/1987; restano ferme, per le imprese, le garanzie previste dall'art. 4, 4° comma, della legge 22 luglio 1961, n. 628;

2. ricercare ed elaborare, anche a fini statistici, i dati relativi alla realizzazione ed all'utilizzo degli accordi in materia di apprendistato, inviandone i risultati, di norma a cadenza trimestrale, all'Ente bilaterale nazionale;

3. svolgere le funzioni di ente promotore delle convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi dell'art. 18, legge n. 196/1997 e del decreto ministeriale 25 marzo 1998, n. 142;

4. svolgere le funzioni ad esso affidate dagli accordi territoriali in materia di riallineamento retributivo.

Le parti firmatarie del presente accordo di rinnovo, definiranno i meccanismi di riconoscimento di eventuali previsioni locali già esistenti sulla bilateralità, secondo la rispondenza a tutte le regole stabilite dalle parti stesse a livello nazionale.

*Avviso comune in materia di Enti bilaterali*

In considerazione della importanza che gli Enti bilaterali rivestono per la strategia di creazione e di consolidamento dell'occupazione nel settore, le parti congiuntamente richiedono l'adozione di una norma di interpretazione autentica al fine di chiarire che ai versamenti effettuati dalle aziende e dai lavoratori in favore di tali organismi, quando costituiti tra le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative nella categoria, si applica un regime tributario agevolato che tenga conto della finalità sociale di tali versamenti.

Per le stesse considerazioni sopra esposte, le parti congiuntamente richiedono la modifica della vigente normativa nel senso di escludere dalla retribuzione imponibile ai fini fiscali e contributivi la contribuzione versata agli Enti bilaterali dai lavoratori e dai datori di lavoro.

Nel ribadire l'importanza che la bilateralità riveste~~rivista~~ nel sistema delle relazioni sindacali ai vari livelli, le parti riconfermano i contenuti dell'avviso comune dell' 8 aprile 2009 in materia di ammortizzatori sociali.

## Art. 21
## (Finanziamento Enti bilaterali territoriali)

Ad integrazione e modifica dell'art. 1 dell'accordo sindacale 20 luglio 1989 e dell'art. 3, dell'accordo di rinnovo 20 gennaio 1997 , con decorrenza dal 1° gennaio 2000, il contributo da destinare in favore dell'Ente bilaterale territoriale è stabilito nella misura dello 0,10%, a carico dell'azienda e dello 0,05% a carico del lavoratore su paga base e contingenza.

Le parti si danno atto che, a decorrere dal 1° gennaio 2000, nel computo degli aumenti del contratto si è tenuto conto dell'obbligatorietà del contributo dello 0,10% su paga base e contingenza a carico delle aziende.

Conseguentemente, con la medesima decorrenza, l'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari allo 0,10% di paga base e contingenza.

Dal 1° aprile 2011 ~~mese successivo alla data di sottoscrizione del presente accordo di rinnovo~~, l'E.d.r. di cui al comma precedente è di importo pari allo 0,30% di paga base e contingenza, corrisposto per 14 mensilità e rientra nella retribuzione di fatto, di cui all'art. 195.

## Capo II
## WELFARE CONTRATTUALE

### Art. 21 bis
*(Fondo ASTER)*
**(ex art. 95)**

Le parti sociali hanno provveduto ad istituire un Fondo di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori del settore terziario, distribuzione e servizi (Fondo ASTER), che risponda ai requisiti previsti dal D.Lgs. 2 settembre 1997, n. 314 e successive modifiche ed integrazioni.

A decorrere dal 1° settembre 2005, sono iscritti al Fondo i lavoratori dipendenti da aziende del settore terziario distribuzione e servizi, assunti a tempo indeterminato con contratto a tempo pieno, ad esclusione dei quadri, per i quali continuerà a trovare applicazione la specifica normativa di cui all'art. 115, del presente contratto.

Sempre a decorrere dal 1° settembre 2005, sono iscritti a detto Fondo i lavoratori dipendenti da aziende del settore terziario distribuzione e servizi, assunti a tempo indeterminato con contratto a tempo parziale, ad esclusione dei quadri, per i quali continuerà a trovare applicazione la specifica normativa di cui all'art. 115, del presente contratto.

Per il finanziamento del Fondo è dovuto allo stesso, che è tenuto a curarne la riscossione come da proprio regolamento, un contributo obbligatorio a carico dell'azienda, pari a:

- per il personale assunto a tempo pieno, 10 euro mensili per ciascun iscritto, con decorrenza dal 1° settembre 2005;
- per il personale assunto a tempo parziale, 7 euro mensili per ciascun iscritto, con decorrenza dal 1° settembre 2005.

Con decorrenza 1° gennaio 2014, il contributo obbligatorio a carico dell'azienda previsto per il personale assunto a tempo parziale sarà equiparato a quello previsto per il personale assunto a tempo pieno.

A decorrere dal 1° giugno 2011 il contributo obbligatorio a favore del Fondo è incrementato di euro 1,00 mensile, a carico del lavoratore.

A decorrere dal 1° gennaio 2012 il contributo obbligatorio a favore del Fondo è incrementato di euro 1,00 mensile, a carico del lavoratore.

Gli importi di cui ai commi precedenti sono comprensivi del contributo per la promozione, la diffusione e il consolidamento dell'assistenza sanitaria di categoria.

I contributi devono essere versati al Fondo con la periodicità e le modalità stabilite dal regolamento.

Con decorrenza dal mese successivo alla data di sottoscrizione del presente c.c.n.l., l'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenutaalternativamente: ad erogare al lavoratore un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari ad euro 16,0015,00 lordi, da corrispondere per 14 mensilità e che rientra nella retribuzione di fatto, di cui all'art. 195.

~~- ad assicurare ai lavoratori le medesime prestazioni sanitarie garantite dal Fondo ASTER sulla base del relativo nomenclatore sottoscritto dalle parti sociali;~~

E' inoltre dovuta al Fondo una quota "una tantum", a carico della azienda, pari a 30 euro per ciascun lavoratore di cui ai precedenti commi 2 e 3.

Dal 1° marzo 2011 la quota "una tantum" individuata al precedente comma dovrà essere erogata esclusivamente dalle aziende che per la prima volta iscrivano i propri lavoratori al Fondo.

~~Il regolamento del~~ Fondo può ~~potrà~~consentire l'iscrizione di altre categorie di lavoratori del settore, previo parere vincolante dei soci costituenti, a parità di contribuzione~~e la prosecuzione volontaria da parte di coloro che, per qualsiasi causa, perdano il possesso dei requisiti richiesti per l'iscrizione, con i limiti previsti dal regolamento~~.

Sono fatti salvi gli accordi integrativi di secondo livello, territoriali o aziendali, già sottoscritti anteriormente alla data di entrata in vigore dell'obbligatorietà dell'iscrizione al Fondo, che prevedano l'istituzione di casse o fondi di assistenza sanitaria integrativa.

**Dichiarazione a verbale**

Le parti, in una logica di valorizzazione dell'Assistenza sanitaria integrativa, dichiarano la possibilità, qualora nei futuri rinnovi si rendesse necessario aumentare la quota definita, di valutare per tali eventuali incrementi ripartizioni diverse.

**Dichiarazione a verbale**

Le parti si danno specificatamente atto che nella determinazione della parte normativa/economica del presente c.c.n.l. si è tenuto conto dell'incidenza delle quote e dei contributi previsti dall'articolo 95 per il finanziamento del Fondo di Assistenza sanitaria integrativa (Fondo ASTER). Il trattamento economico complessivo, risulta, pertanto, comprensivo di tali quote e contributi, che sono da considerarsi parte integrante del trattamento economico. Il contributo pari a 10 euro e 7 euro, nonché la quota "una tantum" di 30 euro, concordati in occasione del rinnovo del c.c.n.l. del 6

luglio 2004, sono sostitutivi di un equivalente aumento contrattuale ed assumono, pertanto, valenza normativa per tutti coloro che applicano il presente c.c.n.l.

**Art. 21 ter**
**(Assistenza sanitaria Quadri)**
**(ex art. 115)**

All'art. 115 CCNL 23 luglio 2008 vengono aggiunti i seguenti commi:

A decorrere dal 1 giugno 2011 il contributo annuo a favore della Cassa è pari a euro 350,00 a carico del datore di lavoro e di euro 56,00 a carico del lavoratore appartenente alla categoria dei Quadri.

Gli importi di cui al comma precedente sono comprensivi del contributo per la promozione, la diffusione e il consolidamento dell'assistenza sanitaria di categoria.

Con decorrenza dal mese successivo alla data di sottoscrizione del presente CCNL, l'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta ad erogare al lavoratore un elemento distinto della retribuzione non assorbibile di importo pari ad euro 37,00 lordi, da corrispondere per 14 mensilità e che rientra nella retribuzione di fatto, di cui all'art. 195;

~~ad assicurare ai lavoratori le medesime prestazioni sanitarie garantite dalla citata Cassa sulla base del relativo nomenclatore sottoscritto dalle parti sociali;~~

**A decorrere dal mese di dicembre ~~2011~~ 2017 i Quadri compresi nella sfera di applicazione del presente CCNL dovranno essere iscritti alla Cassa di assistenza sanitaria istituita per i Quadri del Settore Terziario (Qu.A.S) secondo la Convenzione in essere, previa armonizzazione Statutaria da effettuarsi entro il mese di giugno ~~2011.~~ 2017.**

**Dichiarazione a verbale**

Le parti convengono sull'obiettivo di estendere l'iscrizione alla Cassa dei quadri in quiescenza che intendano, a proprio carico, aderire. Al fine di verificarne la praticabilità, in termini organizzativi e di equilibrio finanziario, si provvederà ad effettuare, entro sei mesi dalla dato di stipulazione del presente contratto, un apposito studio. Lo studio così realizzato sarà sottoposto alla valutazione delle parti stipulanti per la definizione di uno specifico accordo.

## Art. 63
## (Contratto a tempo determinato)

~~Ferme restando le ragioni di apposizione del termine al contratto di lavoro subordinato previste dalla normativa vigente,~~Le parti convengono che l'utilizzo complessivo di tutte le tipologie di contratto a tempo determinato non potrà superare il 20% annuo dell'organico a tempo indeterminato in forza nell'unità produttiva, ad esclusione dei contratti conclusi per la fase di avvio di nuove attività di cui all'art. 67, eper sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto nonché per la stipula di contratti a tempo determinato di sostegno all'occupazione di cui all'art. 69-bis del presente c.c.n.l.

Nelle singole unità produttive che occupino fino a quindici dipendenti è consentita in ogni caso la stipulazione di contratti a tempo determinato per quattro lavoratori.

Nelle singole unità produttive che occupino da sedici a trenta dipendenti è consentita in ogni caso la stipulazione di contratti a tempo determinato per sei lavoratori.

Nelle unità produttive che occupino fino a quindici dipendenti è consentita in ogni caso la stipulazione complessivamente di contratti a tempo determinato o somministrazione per sei lavoratori.

**Ferme restando le misure indicate nei precedenti commi, l'azienda potrà assumere in una unità produttiva un numero di lavoratori superiore rispetto a quello previsto per ciascuna unità produttiva, portando le eccedenze a compenso del minor numero di lavoratori assunti in altre unità produttive.**

**Le assunzioni annue di lavoratori a tempo determinato effettuate in base al comma precedente non potranno comunque superare il 28% dell'organico a tempo indeterminato in forza nell'unità produttiva.**

In caso di successione di contratti a tempo determinato non si applicano le disposizioni di cui all'~~art. 5, comma 3, primo periodo, D.Lgs. n. 368/2001~~ art. 21 punto 2) del Dlgs 81/2015 qualora l'assunzione sia motivata da ragioni sostitutive .

## Art. 66

## (Limiti percentuali)

Le assunzioni effettuate con contratti a tempo determinato e con contratti di somministrazione a tempo determinato non potranno complessivamente superare il 28% annuo dell'organico a tempo indeterminato in forza nell'unità produttiva, ad esclusione dei contratti conclusi per la fase di avvio di nuove attività di cui all'art. 67 e per sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto e fatto salvo quanto previsto ai precedenti articoli 63, commi 2, 3, 65, commi 2 e 3 e all'art 69-bis contratto a tempo determinato di sostegno all'occupazione.

**La presente percentuale non è cumulabile con quella prevista dal 6° comma dell'art. 63 del presente c.c.n.l.**

## Art. 66 bis

### (Contratti a tempo determinato in località turistiche)

Le parti, preso atto che in determinate località a prevalente vocazione turistica le aziende che applicano il presente c.c.n.l., pur non esercitando attività a carattere stagionale secondo quanto previsto dall'elenco allegato al D.P.R. 7 ottobre 1963, n. 1525 e successive modificazioni, necessitano di gestire picchi di lavoro intensificati in determinati periodi dell'anno, concordano che i contratti a tempo determinato conclusi per gestire detti picchi di lavoro siano riconducibili a ragioni di stagionalità, pertanto esclusi da limitazioni quantitative ai sensi dell'~~art. 10, comma 7, lett. b), D.Lgs. n. 368/2001.~~ art. 23 punto 2 lettera c) del Dlgs81/2015

Le parti concordano che l'individuazione delle località a prevalente vocazione turistica, ove si collocano le suddette assunzioni a tempo determinato, sia definita dalle organizzazioni territoriali aderenti alle parti stipulanti il presente c.c.n.l., con apposito accordo.

## Art. 66 ter

### (Contratti a tempo determinato nei centri di assistenza fiscale)

Sono esclusi da limitazioni quantitative ai sensi dell'art. 23 punto 2 lettera c) del D.lgs 81/2015 i centri di assistenza fiscale nel periodo di intensificazione delle attività connesse alle scadenze fiscali di legge che va dal mese di febbraio al mese di luglio.

## Art. 69 bis
## (Contratto a tempo determinato di sostegno all'occupazione)

Al fine di favorire l'inserimento o la ricollocazione di categorie di soggetti svantaggiati, per la vigenza del presente c.c.n.l., potranno essere stipulati una sola volta con il medesimo soggetto contratti a tempo determinato di sostegno all'occupazione con soggetti che, ai sensi del regolamento (CE) n. 800/2008, art. 2, punto 18, lett. a), non hanno un impiego retribuito da almeno 6 mesi o, negli ultimi 6 mesi, hanno svolto attività lavorativa in forma autonoma o parasubordinata dalla quale derivi un reddito inferiore al reddito annuale minimo personale escluso da imposizione ovvero con soggetti che abbiano completato presso altra azienda il periodo di apprendistato e il cui rapporto lavorativo sia stato risolto al termine del periodo formativo e con soggetti che abbiano esaurito l'accesso a misure di sostegno al reddito.

Il suddetto contratto a tempo determinato di sostegno all'occupazione avrà una durata di 1224 mesi, ed è escluso dalle percentuali previste dagli artt. 63 e 66 del presente c.c.n.l.

Al fine di favorire l'inserimento nel contesto aziendale del lavoratore, il datore di lavoro effettuerà una formazione di 16 ore, comprensiva dell'apprendimento relativo alla prevenzione antinfortunistica, anche mediante la partecipazione a progetti di formazione aziendale o in affiancamento per le ore dedicate alla formazione. Le suddette ore dovranno essere evidenziate sul Libro Unico del Lavoro.

La formazione di cui al precedente comma può essere inclusa nei piani formativi presentati al Fondo FONTER , a fronte di specifiche indicazioni che le parti forniranno al Fondo per includere tali destinatari negli Avvisi.

Il livello di inquadramento professionale e il conseguente trattamento economico sarà, per i primi sei mesi, di 2 livelli inferiori e per il restante periodo di un livello inferiore rispetto alla qualifica indicata nel contratto di assunzione.

In caso di trasformazione del rapporto in contratto a tempo indeterminato, il livello di inquadramento e il conseguente trattamento economico sarà di 1 livello inferiore rispetto a quello spettante per la qualifica indicata nel contratto di assunzione, per un ulteriore periodo di 24 mesi.

Per i lavoratori assunti per qualifiche comprese nel sesto livello, l'inquadramento e il conseguente trattamento economico saranno al settimo livello per i primi sei mesi della durata del contratto ed al sesto livello per i restanti 6 mesi della durata del contratto, nonché per l'eventuale periodo di ventiquattro mesi aggiuntivi in caso di conversione dello stesso a tempo indeterminato.

La contribuzione a carico del datore di lavoro per il fondo di previdenza complementare Fonte è pari per tutta la durata del contratto all'1,05%, comprensivo della quota associativa pari a 22,00 euro della retribuzione utile per il computo del t.f.r. La medesima contribuzione sarà applicata anche in caso di trasformazione a tempo indeterminato per i primi 24 mesi.

~~Al fine di favorire le assunzioni previste dal presente articolo e in conformità alla facoltà concessa dalla legge di prevedere limiti numerici alle assunzioni in maniera non uniforme,~~I lavoratori assunti ai sensi del presente articolo ~~sono~~non sono computabili ai fini della determinazione~~esclusi~~ del numero complessivo dei dipendenti previsto dall'art. 72, 1° comma, punto 2), per la durata del contratto di sostegno all'occupazione e per il successivo periodo di 24 mesi in caso di conferma a tempo indeterminato.~~della definizione di organici complessivi individuati dalla legge o dal presente c.c.n.l. ai fini dell'applicazione di specifici istituti.~~

La presente disciplina ha carattere sperimentale, sarà oggetto di monitoraggio da realizzarsi secondo le previsioni dell'art. 69 e di verifica delle parti in occasione del rinnovo del presente c.c.n.l.

## Art. 72
## (Rapporto a tempo parziale)

L'instaurazione del rapporto a tempo parziale dovrà risultare da atto scritto, nel quale siano indicati i seguenti elementi:

1) il periodo di prova per i nuovi assunti;

2) la durata della prestazione lavorativa ridotta e le relative modalità da ricondurre ai regimi di orario esistenti in azienda; la prestazione individuale sarà fissata fra datore di lavoro e lavoratore in misura non inferiore ai seguenti limiti:

- aziende che occupino complessivamente fino a 30 dipendenti:

a) 16 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale;

b) 64 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario mensile;

c) 532 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale;

- aziende che occupino complessivamente più di 30 dipendenti:

d) 18 ore nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario settimanale;

e) 72 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario mensile;

f) 600 ore, nel caso di orario ridotto rispetto al normale orario annuale;

3) il trattamento economico e normativo secondo criteri di proporzionalità all'entità della prestazione lavorativa;

4) puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno, **così come previsto dall'art. 5 commi 2 e 3 del Dlgs 81/2015**

Potranno essere realizzati contratti di lavoro a tempo parziale della durata di 8 ore settimanali per la giornata di sabato o domenica cui potranno accedere, ~~disoccupati con più di 45 anni di età~~ **studenti, e/o lavoratori occupati a tempo parziale presso altro datore di lavoro, nonché giovani fino a 25 anni di età compiuti.** Altre modalità relative alla collocazione della giornata di lavoro potranno essere definite previo accordo aziendale ovvero previo parere vincolante di conformità dell'Ente bilaterale territoriale.

In relazione alle specifiche realtà territoriali ed aziendali ed alle particolari condizioni dei lavoratori, al secondo livello di contrattazione possono essere raggiunte intese diverse in merito a quanto previsto in materia di durata della prestazione.

La prestazione lavorativa giornaliera fino a 4 ore non potrà essere frazionata nell'arco della giornata.

## Art. 90
## (Part-time post maternità)

Al fine di consentire ai lavoratori assunti a tempo pieno indeterminato l'assistenza al bambino fino al compimento del terzo anno di età, le aziende accoglieranno, nell'ambito del 3 per cento della forza occupata nell'unità produttiva, in funzione della

fungibilità dei lavoratori interessati, la richiesta di trasformazione temporanea del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale da parte del genitore.

Nelle unità produttive che occupano da 20 a 33 dipendenti non potrà fruire della riduzione dell'orario più di un lavoratore. Il datore di lavoro accoglierà le richieste in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati ed in base al criterio della priorità cronologica della presentazione delle domande.

La richiesta di passaggio a part-time dovrà essere presentata con un preavviso di 60 giorni, dovrà indicare il periodo per il quale viene ridotta la prestazione lavorativa e avrà decorrenza **solo successivamente alla completa fruizione delle ferie e dei permessi retribuiti residui.**

**Art. 100**
**(Classificazione)**

(Omissis)

Terzo livello

13. Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico:

- il meccanico riparatore di gruppo/i (elettrico e/o meccanico e/o idraulico e/o alimentazione), nonché l'addetto alla carrozzeria (lattoniere, verniciatore), che svolgono le mansioni in autonomia operativa, sulla base di cognizioni teoriche e pratiche approfondite, anche mediante l'uso appropriato di specifiche strumentazioni, individuando, dal punto di vista tecnico-economico, nell'ambito di specifiche direttive aziendali, le opportunità e le modalità di esecuzione, di intervento e di definizione delle cause dei difetti e ne effettuano la delibera funzionale;

**- il manutentore meccanico, elettrico, autronico, meccatronico, l'aggiustatore, il riparatore che, in condizioni di autonomia operativa, con l'interpretazione critica del disegno o dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione, manutenzione di macchine o impianti, curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale;**

(Omissis)

*Dichiarazione a verbale*

Nelle aziende a integrale libero servizio, in contesti organizzativi per i quali l'orario di servizio al pubblico non consenta la presenza continuativa di figure che svolgono funzioni di coordinamento e controllo, sono ricompresi nell'ambito della declaratoria del terzo livello quei lavoratori che, limitatamente al reparto di loro competenza, svolgano anche compiti accessori di raccordo organizzativo per l'applicazione e la verifica delle disposizioni ricevute dalle suddette figure di coordinamento e controllo.

Quarto livello

(Omissis)

**22-bis. Operaio specializzato nel settore automobilistico: esegue lavori di media complessità per la riparazione e la manutenzione, con cognizioni tecnico-pratiche comunque acquisite.**

*Dichiarazione a verbale 1 all'art. 100*

In relazione a quanto previsto dalla sfera di applicazione del presente c.c.n.l., alla lettera e) "servizi alle imprese/alle Organizzazioni, servizi di rete, servizi alle persone", numero 47 (agenzie formative, agenzie di sviluppo delle risorse umane e dei servizi formativi promossi dalle Organizzazioni firmatarie il presente c.c.n.l.) le parti si danno atto che le relative figure professionali sono ricomprese nella classificazione del personale contenuta nell'art. 100 ed inquadrabili ai livelli corrispondenti alle declaratorie ivi contenute.

*Dichiarazione a verbale 2 sui servizi*

Nell'ambito della classificazione del personale, le parti concordano di istituire una Commissione tecnica che definisca entro la vigenza del presente accordo di rinnovo le esemplificazioni delle figure professionali appartenenti al settore servizi e segnatamente alle seguenti macroaree:

- Ricerche di mercato;
- Marketing e comunicazione;
- Società di consulenza e di revisione;
- Servizi assicurativi;
- Servizi finanziari.

A tal fine, le parti concordano che, ferma restando in ogni caso l'unicità dei livelli e delle declaratorie contrattuali, sarà compito della Commissione stessa valutare la coerenza fra le declaratorie e le relative esemplificazioni.

## Art. 112
## (Trasferimenti)

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 170 e 171, il trasferimento dei Quadri che determini il cambiamento di residenza verrà di norma comunicato per iscritto agli interessati con un preavviso di **6045 giorni ovvero di 8070 giorni** per coloro che abbiano familiari a carico.

In tale ipotesi ai lavoratori di cui al comma precedente sarà riconosciuto, per un periodo massimo di 12 mesi, il rimborso dell'eventuale differenza del canone effettivo di locazione per un alloggio dello stesso tipo di quello occupato nella località di provenienza.

Qualora il periodo di preavviso previsto dal 1° comma del presente articolo non venga rispettato in tutto od in parte, al quadro per il periodo di preavviso residuo spetterà il trattamento di trasferta di cui all'art. 167, nonché un rientro presso la precedente residenza.

Il Quadro che abbia compiuto il 55° anno di età, può opporsi al trasferimento disposto dal datore di lavoro esclusivamente in caso di gravi e comprovati motivi.

Ove il datore di lavoro intenda confermare il trasferimento, il Quadro può fare ricorso al collegio di conciliazione e arbitrato previsto al successivo art. 113.

## SEZIONE IV - Disciplina del rapporto di lavoro

## TITOLO V - Svolgimento del rapporto di lavoro

### Capo I - Orario di lavoro

(Omissis)

Art. 121 - riformulato
(Omissis)

Art. 124 - riformulato

Art. 125 - riformulato

Art. 126 - riformulato

Art. 127 - riformulato

Art. 128 - confermato

Art. 129 - confermato

Art. 130 - confermato

## Art. 121
## (Articolazione dell'orario settimanale)

In relazione alle particolari esigenze del settore del commercio e del terziario, al fine di migliorare il servizio al consumatore, con particolare riferimento ai flussi di clientela e di utenza, anche nelle singole unità, l'azienda potrà ricorrere, con le procedure indicate nel successivo art. 124 anche per singole unità produttive e tenuto conto delle esigenze dei lavoratori, alle seguenti forme di articolazione dell'orario settimanale di lavoro:

a.~~1~~) 40 ore settimanali.

Si realizza mediante la concessione di mezza giornata di riposo in coincidenza con la chiusura infrasettimanale prevista dalle norme locali in vigore, e per le restanti 4 ore mediante la concessione di un'ulteriore mezza giornata a turno settimanale.

Tenuto conto delle aspirazioni dei lavoratori di usufruire di una delle mezze giornate congiuntamente alla domenica, le parti concordano di costituire a livello territoriale le Commissioni Paritetiche al fine di cercare adeguate soluzioni.

Nelle aziende o nelle singole unità delle stesse, non soggette alla disciplina legislativa sull'orario di apertura e chiusura dei negozi, nelle quali - prima dell'entrata in vigore del presente contratto - l'orario di lavoro settimanale era distribuito in 5 giorni, restano immutate le situazioni di fatto esistenti.

Negli altri casi, e sempre con riferimento alle aziende o a singole unità delle stesse non soggette alla disciplina legislativa sull'orario di apertura e chiusura dei negozi, le parti concordano di esaminare - in sede di Commissione di cui al 2° comma della presente lettera a~~1~~) - la pratica realizzazione della settimana lavorativa di 40 ore mediante la concessione di un'intera giornata di riposo.

Resta ferma in ogni caso l'applicabilità dell'art. 125.

~~a.2)40 ore settimanali con opzione ed utilizzo di flessibilità.~~

~~Nel caso in cui l'azienda faccia ricorso al sistema di flessibilità previsto dall'art. 125, il monte ore di permessi di cui al 2° comma dell'art. 146 sarà, per l'anno di riferimento, incrementato di otto ore. Il suddetto monte ore sarà disciplinato con i criteri e le modalità previste dall'art. 146.~~

b) 39 ore settimanali.

Si realizza attraverso l'assorbimento di 36 ore di permesso retribuito di cui al 3° comma dell'art. 146.

Le rimanenti ore di cui all'art. 146, sono disciplinate con i criteri e le modalità previste dallo stesso articolo, ferma restando l'applicabilità dell'art. 125.

c) 38 ore settimanali.

Si realizza attraverso l'assorbimento di 72 ore di permesso retribuito delle quali 16 al primo comma dell'art. 146 e 56 al 3° comma dell'art. 146.

Le rimanenti ore sono disciplinate con i criteri e con le modalità dell'art. 146, ferma restando l'applicabilità dell'art. 125.

## Art. 124
## (Procedure per l'articolazione dell'orario settimanale)

L'eventuale variazione dell'articolazione dell'orario in atto, tra quelle previste al precedente art. 121, che deve essere realizzata dal datore di lavoro armonizzando le istanze del personale con le esigenze dell'azienda, sarà comunicata ~~entro il 30 novembre di ciascun anno~~almeno 30 giorni prima della sua attivazione, dal datore di lavoro ai dipendenti interessati secondo le modalità di cui al successivo art. 133, e contestualmente, per iscritto, all'Ente bilaterale territoriale regionale di competenza, di cui all'art. 20, ovvero all'Ente bilaterale nazionale per le aziende multilocalizzate.

~~L'articolazione dell'orario settimanale prescelta avrà vigore dal 1° gennaio dell'anno successivo e, al fine di favorire la realizzazione di un reale programmazione della distribuzione dell'orario, avrà validità annua.~~

Al fine di favorire la realizzazione di una reale programmazione della distribuzione dell'orario, l'articolazione dell'orario settimanale prescelta avrà validità di norma annua, salvo diversa comunicazione da parte del datore di lavoro, che dovrà essere realizzata con il medesimo preavviso previsto nel precedente comma del presente articolo.

~~Nel corso degli incontri di cui all'art. 20,~~A seguito delle comunicazioni effettuate agli Enti bilaterali, i dati aggregati relativi all'applicazione di quanto sopra, articolati per settore, saranno oggetto di informazione alle Organizzazioni Sindacali anche al fine di consentire il confronto a livello territoriale~~di cui all'ultimo capoverso dell'art. 6~~.

## Art. 125
## (Flessibilità dell'orario)

Fatto salvo il confronto in materia di orario di lavoro previsto in sede di contrattazione aziendale~~dall'art. 10~~,per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa dell'azienda, questa potrà realizzare diversi regimi di orario, rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 44 ore settimanali, per un massimo di 16 settimane.

~~Nell'ambito del secondo livello di contrattazione possono essere realizzate intese per il superamento dei limiti di cui al precedente comma sino ad un massimo di 48 ore settimanali per un numero di 24 settimane.~~

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi dei precedenti commi, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, una pari entità di ore di riduzione~~, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale, in particolare, ove le ore da recuperare nella settimana siano quattro, queste saranno fruite raggruppate in mezza giornata~~.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, per anno si intende il periodo di 12 mesi seguente la data di avvio del programma annuale di flessibilità.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale.

Resta inteso che, per quanto riguarda il lavoro straordinario, nel caso di ricorso a regimi di orario plurisettimanale, esso decorre dalla prima ora successiva all'orario definito.

L'azienda provvederà a comunicare per iscritto ai lavoratori interessati il programma~~annuale di applicazione della flessibilità~~ di flessibilità; le eventuali variazioni dovranno essere ~~tempestivamente~~comunicate per iscritto con un preavviso di almeno 15 giorni.

~~Ai fini dell'applicazione del presente articolo, per anno si intende il periodo di 12 mesi seguente la data di avvio del programma annuale di flessibilità.~~

Al termine del programma di flessibilità, le ore di lavoro prestate e non recuperate saranno liquidate con la maggiorazione prevista per le ore di straordinario di cui all'art. 137 e nei limiti previsti dall'art. 136.

## Art. 126
## (Flessibilità dell'orario - Ipotesi aggiuntiva A)

Nell'ambito del secondo livello di contrattazione possono essere realizzate diverse intese per il superamento dei limiti di cui al precedente art. 125, con le seguenti modalità:

~~Fatto salvo il confronto in materia previsto in sede di contrattazione aziendale dall'art. 10 e di quanto stabilito in materia di accordi territoriali dall'art. 6, per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa dell'azienda questa potrà realizzare, in aggiunta alle ipotesi di cui al precedente art. 125, i seguenti regimi di orario con le seguenti modalità:~~

~~1.~~ per le aziende di cui all'art. 121, lett. a), b) e c):

- superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno da 45 ore sino al limite di 48 ore settimanali per un massimo di 16 settimane.

Ai lavoratori a cui si applica tale criterio di flessibilità verrà riconosciuto,~~in luogo di quanto previsto dall'art. 121, lett. a.2),~~ un incremento del monte ore annuo dei permessi retribuiti di cui all'art. 146 pari a 45 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale;

~~2. per le aziende di cui all'art. 121, lett. b) e c):~~

~~superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno da 45 ore sino al limite di 48 ore settimanali per un massimo di 16 settimane.~~

~~Ai lavoratori a cui si applica tale criterio di flessibilità verrà riconosciuto un incremento del monte ore annuo dei permessi retribuiti di cui all'art. 146 pari a 45 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.~~

A fronte della prestazione di ore aggiuntive, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati nel corso dell'anno, una pari entità di riduzione dell'orario di lavoro.

Il 50% delle ore da recuperare sarà articolato secondo il programma di flessibilità.

Il restante 50% delle ore suddette verrà contabilizzato nella banca delle ore ed utilizzato dal lavoratore con riposi compensativi.

## Art. 127
## (Flessibilità dell'orario - Ipotesi aggiuntiva B)

Nell'ambito del secondo livello di contrattazione possono essere realizzate diverse intese per il superamento dei limiti di cui al precedente art. 125 sino ad un massimo di 48 ore settimanali per un numero di 24 settimane, con le seguenti modalità:

~~Nell'ambito del secondo livello di contrattazione, per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa, le aziende di cui all'art. 121, lett. a.2), b) e c) potranno realizzare accordi, in aggiunta alle ipotesi di cui al precedente art. 125 sui seguenti regimi di orario con le seguenti modalità:~~

1. superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 44 ore settimanali per un massimo di 24 settimane;
2. superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali per un massimo di 24 settimane.

Ai lavoratori a cui si applica il precedente criterio di flessibilità sub 1. verrà riconosciuto un incremento del monte ore annuo dei permessi retribuiti di cui all'art. 146, pari a 45 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.

Ai lavoratori a cui si applica il precedente criterio di flessibilità sub 2. verrà riconosciuto un incremento del monte ore annuo dei permessi retribuiti di cui all'art. 146, pari a 70 minuti per ciascuna settimana di superamento dell'orario normale settimanale.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati nel corso dell'anno, una pari entità di riduzione dell'orario di lavoro.

Il 50% delle ore da recuperare sarà articolato secondo il programma di flessibilità.

Il restante 50% delle ore suddette verrà contabilizzato nella banca delle ore ed utilizzato dal lavoratore con riposi compensativi.







## Art. 141
## (Lavoro domenicale)

Nell'ambito della contrattazione di secondo livello, territoriale e aziendale, al fine di migliorare il livello di competitività, produttività ed efficienza organizzativa delle aziende del settore, potranno essere concordate modalità di attuazione del riposo settimanale di cui all'art. 9, comma 3 del D.Lgs. n. 66/2003, che, tenuto conto della disponibilità espressa dai lavoratori, individui modalità idonee a garantire una equa distribuzione dei carichi di lavoro e delle presenze comprendendo tutto il personale.

Vista la particolare disciplina che regola il lavoro domenicale previsto dal c.c.n.l. del terziario e dalle norme di legge vigenti, le parti concordano che tale materia sia oggetto di contrattazione di 2° livello.

In tale ambito, territoriale o aziendale, le parti dovranno disporre del calendario delle aperture previsto dalle disposizioni normative in materia per l'anno di riferimento.

In attesa della realizzazione di quanto previsto ai commi 1 e 2, le parti convengono, fermo restando le eventuali intese territoriali o aziendali successive all'entrata in vigore del c.c.n.l. 23 luglio 2008, di applicare la disciplina di cui ai commi successivi.

Ferma restando l'applicazione delle maggiorazioni e dei trattamenti economici, anche su quanto previsto dal presente comma, previsti dalla contrattazione integrativa territoriale o aziendale sul lavoro domenicale, le aziende - al fine di garantire lo svolgimento del servizio in relazione alle modalità organizzative - hanno facoltà di organizzare per ciascun lavoratore a tempo pieno che abbia il riposo settimanale normalmente coincidente con la domenica, lo svolgimento dell'attività lavorativa nella misura complessiva pari alla somma delle domeniche di apertura originariamente previste dal D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 114 e del 30% delle ulteriori aperture domenicali previste a livello territoriale. Non saranno tenuti ad assicurare le prestazioni di cui al presente comma i lavoratori rientranti nei casi sotto elencati:

- le madri, o i padri affidatari, di bambini di età fino a 3 anni;
- i lavoratori che assistono portatori di handicap conviventi o persone non autosufficienti titolari di assegno di accompagnamento conviventi;
- **i portatori di handicap di cui all'art. 3, comma 3 della legge n. 104/1992.**

Altre ipotesi potranno essere concordate al secondo livello di contrattazione.

In relazione a quanto previsto dal comma 5 del presente articolo, ai lavoratori che non beneficiano di trattamenti economici o di maggiorazioni di miglior favore previsti dalla contrattazione integrativa o comunque acquisiti, verrà riconosciuta la sola maggiorazione del 30% sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 193 per ciascuna ora di lavoro prestata di domenica. Tale maggiorazione è omnicomprensiva e non cumulabile.

Fermi restando le maggiorazioni e i trattamenti economici di miglior favore già concordati nell'ambito della contrattazione integrativa territoriale o aziendale, ai lavoratori - anche con orario di lavoro a tempo parziale - che abbiano il riposo

settimanale fissato in un giorno diverso dalla domenica, sarà riconosciuta la sola maggiorazione omnicomprensiva e non cumulabile del 30% a partire dal 1° gennaio 2010, sulla quota oraria della normale retribuzione di cui all'art. 193, per ciascuna ora di lavoro effettivamente prestata di domenica.

Le maggiorazioni di cui al presente articolo sono assorbite, fino a concorrenza, da eventuali trattamenti aziendali in atto nonché da quelli già previsti da accordi vigenti al secondo livello di contrattazione in materia di lavoro domenicale e sono comunque escluse dalla retribuzione di fatto di cui all'art. 195.

Fermi restando le maggiorazioni e i trattamenti economici di miglior favore concordati nell'ambito della contrattazione integrativa territoriale o aziendale, per le ore di lavoro straordinario prestate di domenica troverà applicazione la disciplina di cui all'art. 137.

La disciplina di cui al presente articolo sarà vigente fino al rinnovo del presente c.c.n.l.

*Dichiarazione delle parti*

Le parti convengono che i trattamenti economici di cui al presente articolo rientrano nelle ipotesi di cui all'art. 2, comma 1, lett. c) del D.L. n. 93/2008, convertito nella legge n. 126/2008 .

## Art. 164
## (Congedi e permessi per handicap)

La lavoratrice madre o, in alternativa, il lavoratore padre, anche adottivi, di persona con handicap in situazione di gravità accertata, possono usufruire delle agevolazioni previste dall'art. 33 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e dall'art. 2 della legge 27 ottobre 1993, n. 423, e cioè:

a) il periodo di congedo parentale~~estensione facoltativa post partum~~ fruibile fino agli otto~~ai tre~~ anni di età del bambino;

b) in alternativa alla lettera a), due ore di permesso giornaliero retribuito fino ai tre anni di età del bambino, indennizzate a carico dell'INPS;

c) dopo il terzo anno di età del bambino, tre giorni di permesso ogni mese, indennizzati a carico dell'INPS anche per colui che assiste una persona con handicap in situazione di gravità, parente o affine entro il terzo grado, secondo le previsioni di legge~~convivente~~.

Le agevolazioni di cui ai punti a), b) e c), sono fruibili a condizione che il bambino o la persona con handicap non sia ricoverato a tempo pieno presso istituti specializzati, salvo che non sia richiesta dai sanitari la presenza dei genitori.

Ai permessi di cui ai punti b) e c), che si cumulano con quelli previsti dall'articolo 7 della legge n. 1204/1971, si applicano le disposizioni di cui all'ultimo comma del medesimo art. 7, legge n. 1204/1971.

Il genitore, parente o affine entro il terzo grado, convivente di handicappato, può scegliere, ove possibile, la sede di lavoro più vicina e non può essere trasferito senza il proprio consenso.

Le disposizioni di cui ai commi precedenti si applicano anche agli affidatari di persone handicappate in situazioni di gravità.

La persona maggiorenne con handicap in situazione di gravità accertata, può usufruire dei permessi di cui alle lettere b) e c) e delle agevolazioni di cui al comma precedente.

Per tutte le agevolazioni previste nel presente articolo si fa espresso riferimento alle condizioni ed alle modalità di cui alla legislazione in vigore.

## Art. 176
## (Trattamento economico di malattia)

Durante il periodo di malattia, previsto dall'articolo precedente, il lavoratore avrà diritto, alle normali scadenze dei periodi di paga:

a) ad una indennità pari al cinquanta per cento della retribuzione giornaliera per i giorni di malattia dal quarto al ventesimo e pari a due terzi della retribuzione stessa per i giorni di malattia dal ventunesimo in poi, posta a carico dell'INPS ai sensi dell'articolo 74 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, secondo le modalità stabilite, e anticipata dal datore di lavoro ai sensi dell'art. 1, legge 29 febbraio 1980, n. 33. L'importo anticipato dal datore di lavoro è posto a conguaglio con i contributi dovuti all'INPS, secondo le modalità di cui agli articoli 1 e 2, legge 29 febbraio 1980, n. 33;

b) ad una integrazione dell'indennità a carico dell'INPS da corrispondersi dal datore di lavoro, a suo carico, in modo da raggiungere complessivamente le seguenti misure:

1) 100% (cento per cento) per primi tre giorni (periodo di carenza);

2) 75% (settantacinque per cento) per i giorni dal 4° al 20°;

3) 100% (cento per cento) per i giorni dal 21° in poi;

della retribuzione giornaliera netta cui il lavoratore avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto. Per retribuzione giornaliera si intende la quota giornaliera della retribuzione di fatto di cui all'art. 195.

Al fine di prevenire situazioni di abuso, con decorrenza dal 1° aprile 2011, nel corso di ciascun anno di calendario (1° gennaio-31 dicembre) e nei limiti di quanto previsto dal 1° comma dell'art. 175, l'integrazione di cui al punto 1) della lettera b) del comma precedente viene corrisposta al 100% per i primi due eventi di malattia, al 66% per il terzo evento ed al 50% per il quarto evento, mentre cesserà di essere corrisposta a partire dal quinto evento.

Non sono computabili, ai soli fini dell'applicazione della disciplina prevista al precedente comma, gli eventi morbosi dovuti alle seguenti cause:

- ricovero ospedaliero, day hospital, emodialisi;
- evento di malattia certificato con prognosi iniziale non inferiore a 12 giorni;
- sclerosi multipla o progressiva e le patologie di cui all'art. 181, 3° comma, documentate da specialisti del Servizio sanitario nazionale;
- gli eventi morbosi delle lavoratrici verificatisi durante il periodo di gravidanza.

Al fine della percezione delle indennità economiche relative al periodo di malattia il lavoratore è tenuto - ai sensi dell'art. 2, della legge 29 febbraio 1980, n. 33 - a recapitare o a trasmettere a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, entro due giorni dal rilascio da parte del medico curante, l'attestazione sull'inizio e la durata presunta della malattia, nonché i successivi certificati in caso di ricaduta o continuazione della malattia.

Al momento della risoluzione del rapporto, il datore di lavoro è obbligato a rilasciare una dichiarazione di responsabilità dalla quale risulti il numero di giornate di

malattia indennizzate nel periodo, precedente alla data di risoluzione del rapporto, dell'anno di calendario in corso.

Le indennità a carico del datore di lavoro non sono dovute se l'INPS non corrisponde per qualsiasi motivo l'indennità di cui alla lettera a) del presente articolo; se l'indennità stessa è corrisposta dall'INPS in misura ridotta, il datore di lavoro non è tenuto ad integrare la parte di indennità non corrisposta dall'istituto.

Le indennità a carico del datore di lavoro non sono dovute nei casi di cui ai successivi artt. 178 e 183 né agli apprendisti.

In attuazione dell'art. 20 del D.L. n. 112/2008, convertito in legge n. 133/2008, le parti convengono che i datori di lavoro potranno avvalersi della facoltà di corrispondere direttamente, in sostituzione dell'INPS, il trattamento economico di malattia nelle misure e con le modalità previste dal presente articolo, con conseguente esonero dal versamento del relativo contributo all'INPS.

Contestualmente, le parti confermano di affidare ad un'apposita Commissione il compito di valutare, in un'ottica di ottimizzazione dei costi, ulteriori facoltà connesse all'esonero dal pagamento del contributo all'INPS.

La suddetta Commissione dovrà esaurire il compito ad essa assegnato entro 12 mesi dalla sottoscrizione dell'accordo di rinnovo.

*Dichiarazione a verbale 1*

Le parti si danno atto che per il computo degli eventi morbosi utile ai fini dell'applicazione del regime di cui al comma 2 del presente articolo, l'ipotesi di continuazione di malattia e la ricaduta nella stessa malattia sono considerate un unico evento morboso, secondo i criteri amministrativi indicati dall'INPS per l'erogazione dell'indennità a suo carico.

*Dichiarazione a verbale 2*

In merito agli esiti derivanti dall'applicazione di quanto previsto dal presente articolo, EBN.TER procederà alla realizzazione di un monitoraggio, anche attraverso gli Enti bilaterali territoriali, secondo le modalità che verranno definite entro il 30 giugno 2011 tra le parti firmatarie il presente accordo di rinnovo.

*Dichiarazione a verbale 3*

Alla materia di cui al presente articolo si applicano, in caso di controversie, le norme di legge e quelle della Sezione terza del c.c.n.l. terziario, come modificato dal presente accordo di rinnovo.

*Dichiarazione a verbale 4*

Le parti confermano che la materia disciplinata dal presente articolo potrà essere oggetto di intese a livello aziendale.

## Art. 188 bis
## (Adozioni internazionali)

In caso di adozione internazionale, il lavoratore potrà richiedere un periodo di aspettativa non retribuita di 30 giorni, frazionabili in due parti, durante il periodo di permanenza all'estero richiesto per l'incontro con il minore e gli adempimenti relativi alla procedura adottiva prima dell'ingresso del minore in Italia.

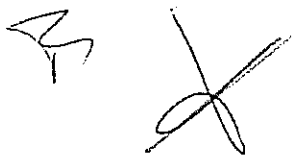
## ART. 200
*(Aumenti retributivi mensili)*

A decorrere dalle scadenze di seguito indicate sono erogati i seguenti aumenti salariali, non assorbibili, applicati agli importi di paga base riportati in tabella:

| livelli | | Paga base | 01/07/2016 | 01/11/2016 | 01/08/2017 | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Q | 250 | 1.749,07 | 78,12 | 27,78 | 41,67 | 147,57 |
| 1 | 225,2 | 1.575,56 | 70,37 | 25,02 | 37,53 | 132,93 |
| 2 | 194,8 | 1362,85 | 60,87 | 21,64 | 32,47 | 114,98 |
| 3 | 166,5 | 1.164,87 | 52,02 | 18,5 | 27,75 | 98,27 |
| **4** | **144** | **1.007,46** | **45** | **16** | **24** | **85** |
| 5 | 130,1 | 910,18 | 40,65 | 14,46 | 21,68 | 76,79 |
| 6 | 116,8 | 817,16 | 36,51 | 12,98 | 19,47 | 68,96 |
| 7 | 100 | 699,58 | 31,26 | 11,11 | 16,67 | 59,04 |

Operatori di Vendita

| | Paga base | 01/07/2016 | 01/11/2016 | 01/08/2017 | totale |
|---|---|---|---|---|---|
| I categoria | 951,01 | 42,48 | 15,10 | 22,66 | 80,24 |
| II categoria | 796,80 | 35,66 | 12,68 | 19,02 | 67,36 |





**Art. 236 bis**
**(Elemento economico di garanzia)**

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

- verrà erogato con la retribuzione di **dicembre 2017.**

- compete ai lavoratori a tempo indeterminato nonché agli apprendisti e ai contratti di inserimento in forza al novembre 2017 che risultino iscritti nel libro unico da almeno sei mesi; l'azienda calcolerà l'importo spettante, secondo quanto previsto dall'art. 191, in proporzione all'effettiva prestazione lavorativa svolta alle proprie dipendenze nel periodo 1 gennaio 2015

al 31 ottobre 2017;

- per i lavoratori a tempo parziale, l'importo sarà calcolato secondo il criterio di proporzionalità di cui all'art. 76;

- 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 c.c.n.l. Terziario, che venga corrisposto successivamente al 1° gennaio 2016;

- si tratta di un istituto sperimentale legato alla durata del presente rinnovo;

- importo:

| | *Quadri, I e II livello* | *III e IV livello* | *V e VI livello* |
|---|---|---|---|
| Aziende fino a 10 dipendenti | 95 euro | 80 euro | 65 euro |
| Aziende a partire da 11 dipendenti | 105 euro | 90 euro | 75 euro |

SEZIONE IV - Disciplina del rapporto di lavoro
Titolo VII

## Art. 243 bis
## (Contributi di assistenza contrattuale (Adesione contrattuale)

Le parti considerano il presente contratto collettivo uno strumento di tutela per tutti i datori di lavoro, che adottano esplicitamente o recepiscono implicitamente il presente c.c.n.l. 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.

Con riferimento al regime dell'art. 40 del presente CCNL che qui si richiama integralmente si procederà alla riscossione di contributi di assistenza contrattuale per il tramite di un Istituto previdenziale o assistenziale ai sensi della legge 4 giugno 1973, n. 311.

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

Anche al fine di assicurare parità di condizioni tra le imprese, sono tenuti alla corresponsione dei contributi di cui al precedente capoverso tutti i datori di lavoro, che applicano ai sensi del 1° comma del presente articolo il presente c.c.n.l., ai rispettivi dipendenti.

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

Le norme di cui ai precedenti capoversi fanno parte integrante del presente contratto I datori di lavoro porteranno espressamente a conoscenza dei loro dipendenti il contenuto del presente articolo.

| | | |
|---|---|---|
| manager | (Developer), o assicura la manutenzione e la riparazione del data base dell'azienda (Administrator) per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business. Verifica lo sviluppo e il disegno delle strategie di database, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni futuri. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database | |
| Developer | Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive codice per sistemi operativi ed il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza | 4 |
| Digital Media Specialist | Disegna, imposta e codifica applicazioni multimediali e website per ottimizzare la presentazione delle informazioni, inclusi i messaggi di marketing. Fa raccomandazioni sulle interfacce tecniche ed assicura la sostenibilità attraverso l'applicazione di sistemi di gestione dei contenuti appropriati | 4 |
| ICT Consultant | Garantisce il controllo tecnologico per informare gli stakeholder sulle tecnologie emergenti. Prevede e porta a maturazione progetti ICT mediante l'introduzione di tecnologia appropriata. Comunica il valore delle nuove tecnologie per il business. Contribuisce alla definizione del progetto | 3 |
| ICT Operations Manager | Implementa e mantiene una parte dell'infrastruttura ICT. Assicura che le attività siano condotte in accordo con le regole, i processi e gli standard aziendali. Prevede i cambiamenti necessari secondo la strategia ed il controllo dei costi dell'organizzazione. Valuta e suggerisce investimenti basati su nuove tecnologie. Assicura l'efficacia dell'ICT e la gestione dei rischi associati | 3 |
| ICT Security Manager | Definisce la politica di sicurezza del Sistema di Informazioni. Gestisce la diffusione della | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| | sicurezza attraverso tutti i sistemi informativi. Assicura la fruizione delle informazioni disponibili. Riconosciuto come l'esperto di politica di sicurezza ICT dagli stakeholder interni ed esterni | |
| ICT Security Specialist | Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza. Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza. Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema. E' riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT dai colleghi | 4 |
| ICT Trainer | Fornisce la conoscenza e gli skill necessari per assicurare che i discenti siano effettivamente capaci di svolgere i loro compiti sul posto di lavoro | 4 |
| Network Specialist | Gestisce ed opera sul sistema di informazioni in rete, risolvendo problemi ed errori per assicurare definiti livelli di servizio. Monitorizza e migliora le performance della rete | 4 |
| Project Manager | Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti | 3 |
| Quality Assurance Manager | Agisce e mette in essere un approccio della qualità ICT conforme alla cultura aziendale. Assicura che i controlli del management siano correttamente implementati per salvaguardare il patrimonio, l'integrità dei dati e l'operatività. E' focalizzato ed impegnato nel raggiungimento degli obiettivi di qualità e controlla statistiche per prevedere i risultati della qualità | 3 |
| Service Desk Agent | Fornire supporto all'utente per eliminare gli errori dovuti a problemi o ad aspetti critici dell'ICT. L'obiettivo principale è di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software | 4 |

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

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

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

## Area di attività - ICT

*Tipologia di profilo:*
- gestione business;
- gestione tecnica;
- progettazione;
- sviluppo;
- supporto;
- esercizio e servizi.

Piano orario curricolare

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

**Tipologia di profilo - Gestione business**

*Qualifiche*

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica:

- Business Information Manager;
- ICT Operation Manager.

**Competenze a carattere professionalizzante - Elenco competenze chiave (*)**

| *Competenze di settore* | *Competenze di profilo* |
|---|---|
| Applicazione, procedure e processi interni all'azienda<br>Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente<br>Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli | Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio<br>Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza<br>Sapere gestire e lavorare in un gruppo di lavoro<br>Saper realizzare un business plan<br>Sapere impostare i progetti<br>Interpretare la gestione del cambiamento<br>Saper individuare e gestire il rischio |
| *Competenze di area* | |
| Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste<br>Conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività<br>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività<br>Sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali | |

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

**Tipologia di profilo - Gestione tecnica**

*Qualifiche:*

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica:

- Quality Assurance Manager;
- ICT Security Manager;
- Project Manager;
- Service Manager.

**Competenze a carattere professionalizzante - Elenco competenze chiave (*)**

| *Competenze di settore* | *Competenze di profilo* |
|---|---|
| Applicazione procedure e processi interni all'azienda<br>Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente<br>Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli | Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio<br>Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza<br>Saper redigere, leggere ed interpretare lettere, comunicazioni e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda<br>Sapere lavorare in un gruppo di lavoro |
| *Competenze di area* | |
| Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste<br>Conoscere il ruolo della propria area di attività<br>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività<br>Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali | |

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

**Tipologia di profilo - Progettazione**

*Qualifiche*

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze:

- Business Analyst;
- Enterprise Architect.

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica:

- Systems Architect;
- Technical Analyst.

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche:

- Systems Analyst.

**Competenze a carattere professionalizzante - Elenco competenze chiave (*)**

| *Competenze di settore* | *Competenze di profilo* |
|---|---|
| Applicazione procedure e processi interni all'azienda<br>Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente<br>Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli | Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio<br>Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza<br>Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda<br>Sapere lavorare in un gruppo di lavoro<br>Saper risolvere i problemi |
| *Competenze di area* | |
| Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste<br>Conoscere il ruolo della propria area di attività<br>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività<br>Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali | |

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

**Tipologia di profilo - Sviluppo**

*Qualifiche*

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche:

- Developer;
- Digital media specialist;
- Test specialist.

**Competenze a carattere professionalizzante - Elenco competenze chiave (*)**

| *Competenze di settore* | *Competenze di profilo* |
|---|---|
| Applicazione procedure e processi interni all'azienda<br>Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla<br>Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli | Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura<br>Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza<br>Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda<br>Sapere lavorare in un gruppo di lavoro<br>Saper descrivere e risolvere i problemi |
| *Ulteriori competenze di area* | |
| Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste<br>Conoscere il ruolo della propria area di attività<br>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività<br>Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali | |

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

**Tipologia di profilo - Supporto**

*Qualifiche*

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze:

- Account manager.

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica:

- ICT consultant.

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche:

- ICT trainer;
- ICT security specialist.

**Competenze a carattere professionalizzante - Elenco competenze chiave (*)**

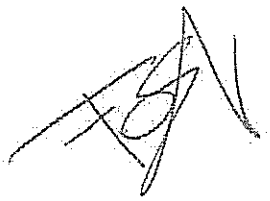
| *Competenze di settore* | *Competenze di profilo* |
|---|---|
| Applicazione procedure e processi interni all'azienda<br>Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente<br>Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli | Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizioConoscere e saper applicare le norme di sicurezza<br>Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda<br>Saper descrivere i problemi, risolverli, se di competenza, e/o indirizzarli ai corretti risolutori |
| *Ulteriori competenze di area* | |
| Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste<br>Conoscere il ruolo della propria area di attività<br>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività<br>Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali | |

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

**Tipologia di profilo - Esercizio & servizi**

*Qualifiche*
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche:
- Network specialist;
- Techincal specialist.

Semplici conoscenze pratiche:
- System administrator;
- Service desk agent.







**Competenze a carattere professionalizzante - Elenco competenze chiave (*)**

| *Competenze di settore* | *Competenze di profilo* |
|---|---|
| Applicazione procedure e processi interni all'azienda<br>Percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla<br>Percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli | Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio<br>Conoscere e saper applicare le norme di sicurezza<br>Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese<br>Sapere lavorare in un gruppo di lavoro<br>Saper descrivere i problemi, risolverli, se di competenza, e/o indirizzarli ai corretti risolutori |
| *Ulteriori competenze di area* | |
| Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste<br>Conoscere il ruolo della propria area di attività<br>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività<br>Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali | |

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



## Operatori di vendita

### Art. 11
*(Diarie)*

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

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

a) se ha residenza nella stessa sede dell'azienda, avrà una indennità nella misura di 2/5 della diaria;

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

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

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

*Norma di interpretazione autentica*

Le parti dichiarano che l'articolo 11 del Protocollo per Operatori di Vendita, aggiuntivo al c.c.n.l. Terziario 6 luglio 2004, il quale afferma che "la diaria fissa costituirà, ad ogni effetto, per il 50%, parte integrante della retribuzione", formulato in un periodo antecedente l'emanazione del D.Lgs. n. 314/1997, ha unicamente la finalità di determinare contrattualmente l'incidenza di tale elemento nel calcolo della retribuzione degli istituti riflessi.

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

## Art. 11 bis

*(Elemento Economico di Garanzia operatori di vendita)*

| | I Categoria | II Categoria |
|---|---|---|
| Aziende fino a 10 dipendenti | 76 euro | 63 euro |
| Aziende a partire da 11 dipendenti | 85 euro | 71 euro |

## Art. 15

*(Trattamento economico operatori di vendita)*

**Operatori di Vendita**

A decorrere dalle scadenze di seguito indicate sono erogati i seguenti aumenti salariali, non assorbibili, applicati agli importi di paga base riportati in tabella:

| | **Paga base** | **01/07/2016** | **01/11/2016** | **01/08/2017** | **totale** |
|---|---|---|---|---|---|
| I categoria | 951,01 | 42,48 | 15,10 | 22,66 | 80,24 |
| II categoria | 796,80 | 35,66 | 12,68 | 19,02 | 67,36 |

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

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

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

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

*Dichiarazione a verbale*

Le Organizzazioni stipulanti dichiarano che, in coerenza con la politica sindacale in atto, nel corso della vigenza del presente contratto non saranno stipulati accordi

provinciali o settoriali relativi al trattamento economico e/o normativo degli Operatori di Vendita.