

1 poteri
Verbale di Accordo Salesforce

In data 3 Dicembre 2019, in Cagliari, presso la sede di Confindustria, si sono incontrati :

tra

- le società Sky Italia Network Service Srl e Sky Italia Srl (l'Azienda),
e
- le OOSS nazionali di categoria SLC Cgil UILCOM Uil FISTEL Cisl, le relative strutture territoriali e le RSU (di seguito le OOSS, e congiuntamente le Parti).

Premesso che :

- In data 29 Novembre 2018, le Parti hanno sottoscritto un accordo sindacale di carattere sperimentale per regolamentare l'utilizzo del sistema di gestione degli abbonati Salesforce/Arcadia, in sostituzione del sistema Siebel, con riferimento alle previsioni dell'art. 4 L. n. 300/1970, come modificato dal D. Lgs. n. 151/2015, ed ai sensi delle vigenti normative in materia di Privacy.
- Tale accordo è stato oggetto di proroga in data 25 Agosto 2019.
- Salesforce/Arcadia adotta una soluzione tecnologica e avanzata ("cloud computing"), che consente di gestire in modo più semplice e rapido la ricerca delle informazioni e le operazioni di interazione con il cliente.
- Salesforce rappresenta uno strumento organizzativo, dal quale può potenzialmente derivare il controllo a distanza dell'attività dei lavoratori-dipendenti di Sky Italia Network Service S.r.l. e Sky Italia S.r.l. , nel quotidiano e ordinario espletamento delle proprie mansioni.
- Salesforce viene utilizzato ogni giorno dagli operatori telefonici Sky per la gestione dei clienti, introdotto in ottica di razionalizzazione e semplificazione delle attività e degli strumenti di lavoro, per il costante miglioramento della qualità del servizio agli abbonati.
- Salesforce, che rappresenta per l'Azienda un importante investimento economico e tecnologico, è finalizzato al miglioramento della prestazione e della qualità del servizio, anche con l'obiettivo di rendere il sito più competitivo e, quindi, meno soggetto all'instabilità che caratterizza oggi questo tipo di mercato.
- Salesforce è funzionale a specifiche esigenze organizzative e produttive della società consentendo all'Azienda, anche di avere dati sulle attività complessivamente svolte e di programmare i processi di gestione della clientela in linea con gli obiettivi di servizio definiti.
- L'operatività del sistema, consente potenzialmente di raccogliere, anche con l'ausilio di software ad esso collegati (quali, ad esempio : Genesys-barra telefonica/Genesys CC Pulse/ Service Now, Remedy), anche dati personali dei dipendenti ed informazioni relative all'esecuzione della prestazione lavorativa individuale del personale.
- Le Parti, considerando positivamente compiuto il periodo sperimentale previsto dagli accordi precedentemente citati, hanno discusso la possibilità di rendere definitive le intese intercorse.

Tutto ciò premesso, le Parti hanno concordato quanto segue, ai sensi dell'art.4 L300/1970 :

[Numerous handwritten signatures and initials in blue and black ink are present at the bottom of the page, including "di", "X", "da", "U", "R", "B", "M", "A", "S", "L", "P", "G", "H", "N", "C", "D", "E", "F", "I", "O", "P", "Q", "R", "S", "T", "U", "V", "W", "X", "Y", "Z", "AA", "BB", "CC", "DD", "EE", "FF", "GG", "HH", "II", "JJ", "KK", "LL", "MM", "NN", "OO", "PP", "QQ", "RR", "SS", "TT", "UU", "VV", "WW", "XX", "YY", "ZZ", "AAA", "BBB", "CCC", "DDD", "EEE", "FFF", "GGG", "HHH", "III", "JJJ", "KKK", "LLL", "MMM", "NNN", "OOO", "PPP", "QQQ", "RRR", "SSS", "TTT", "UUU", "VVV", "WWW", "XXX", "YYY", "ZZZ", "AAAA", "BBBB", "CCCC", "DDDD", "EEEE", "FFFF", "GGGG", "HHHH", "IIII", "JJJJ", "KKKK", "LLLL", "MMMM", "NNNN", "OOOO", "PPPP", "QQQQ", "RRRR", "SSSS", "TTTT", "UUUU", "VVVV", "WWWW", "XXXX", "YYYY", "ZZZZ", "AAAAA", "BBBBB", "CCCCC", "DDDDD", "EEEEE", "FFFFF", "GGGGG", "HHHHH", "IIIII", "JJJJJ", "KKKKK", "LLLLL", "MMMMM", "NNNNN", "OOOOO", "PPPPP", "QQQQQ", "RRRRR", "SSSSS", "TTTTT", "UUUUU", "VVVVV", "WWWWW", "XXXXX", "YYYYY", "ZZZZZ", "AAAAA", "BBBBB", "CCCCC", "DDDDD", "EEEEE", "FFFFF", "GGGGG", "HHHHH", "IIIII", "JJJJJ", "KKKKK", "LLLLL", "MMMMM", "NNNNN", "OOOOO", "PPPPP", "QQQQQ", "RRRRR", "SSSSS", "TTTTT", "UUUUU", "VVVVV", "WWWWW", "XXXXX", "YYYYY", "ZZZZZ"]

- Considerata la potenzialità di raccolta di dati personali da parte di Salesforce e software collegati e con l'obiettivo di evitare la possibilità di forme di controllo a distanza e nel rispetto di quanto disposto dalla disciplina sulla privacy, con particolare riguardo al rischio di profilazione, le Parti confermano che l'accesso e l'utilizzo di Salesforce da parte del personale avverrà esclusivamente tramite pseudonimo (ai sensi del REGOLAMENTO UE 2016/679); i dati personali, così raccolti non potranno essere attribuiti ad un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive e tali informazioni aggiuntive saranno conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona identificata o identificabile senza utilizzo di chiavi di lettura come da Regolamento UE 2016/679.
- In ogni caso, eventuali dati personali trattati attraverso Salesforce e software ad esso collegati/integrati o indirettamente inferiti nel corso dei processi produttivi ad essi riconducibili, non potranno essere in alcun modo utilizzati ai fini disciplinari e valutativi.
- Con riferimento ai dati personali degli operatori trattati con l'utilizzo dello strumento Salesforce e software ad esso collegati, le Parti concordano che essi potranno essere trattati secondo le modalità e per le esclusive e specifiche finalità di seguito elencate, tutte direttamente connesse al miglioramento dei livelli di servizio al cliente e dell'efficienza dei relativi processi aziendali (tra parentesi le strutture aziendali coinvolte nel trattamento dei dati).
- Il livello di aggregazione con il quale verranno effettuate le estrazioni dei dati e la reportistica, con riferimento alle ipotesi che seguono potrà considerare esclusivamente gruppi di lavoro non inferiori a 5 unità; nel caso in cui il numero dei componenti del team si riduca al di sotto di 5, i componenti verranno riportati a 5 su base mensile; in caso di riduzione del numero dei componenti del team che provochi la eventuale visibilità di dati individuali, la stessa verrà inibita; in ogni caso, i dati gestiti da Salesforce non verranno trattati in tempo reale.
- Di seguito, le specifiche finalità di trattamento individuate, per le quali vale quanto precede :
 - a. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per l'elaborazione di report finalizzati alla valutazione delle performances aziendali e della qualità del servizio percepita dal cliente (Service Monitoring, Contact Analysis, Training, Direzione Customer Care);
 - b. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per la verifica della corretta applicazione delle procedure e degli standard fissati per le diverse attività di gestione degli abbonati anche volta a mettere in campo interventi formativi del personale (Service Monitoring Team Formazione Customer Care; Direzione Customer Care);
 - c. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per il confronto con gli obiettivi di volume e con gli indici di performance periodica stabiliti a livello aziendale (Service Monitoring; Contact Analysis; Direzione Customer Care);
 - d. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per la verifica della corretta applicazione delle procedure e degli standard fissati per le diverse attività di gestione degli abbonati (Service Monitoring; Contact Analysis, Team Formazione Customer Care, Direzione Customer Care);
 - e. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per la messa a punto di interventi formativi mirati finalizzati alla corretta applicazione delle procedure e degli standard fissati per le diverse attività di gestione degli abbonati (Team Formazione Customer Care; Service Monitoring; Contact Analysis; Direzione Customer Care);
 - f. in forma individuale e, ove necessario, non pseudonima, per la gestione di eventuali guasti e malfunzionamenti tecnici legati al sistema informatico (Service Monitoring; amministratori di sistema IT;

Security);

- g. in forma aggregata a livello di team o gruppo per il calcolo, la comunicazione e l'erogazione di eventuali incentivi e bonus economici collegati al raggiungimento di obiettivi commerciali e qualitativi (sulla base di parametri precisamente e preventivamente individuati e comunicati a tutti i lavoratori; parametri comunque compatibili con i limiti definiti dalle vigenti normative quali quella sulla privacy), nonché per la gestione di eventuali contestazioni in merito alla quantificazione dell'incentivazione stessa (Service Monitoring; Commissioning; Compensation; Payroll);
- h. in forma aggregata, per la comunicazione interna di carattere collettivo relativa ai risultati conseguiti ed alla performance aziendale, con dettaglio a livello di squadra (o, comunque, con riferimento ad un gruppo di minimo 15 persone) per i dati quantitativi e con dettaglio a livello di singolo team (5 persone) per i dati qualitativi;
- i. I dati personali di natura commerciale e qualitativa che potranno essere trattati come sopra previsto saranno, a titolo esemplificativo, i seguenti :
- i. per i settori delle vendite: i dati relativi alle stipule di nuovi contratti, i dati relativi ad annullamenti e recessi di nuove sottoscrizioni;
- ii. per i settori commerciali: dati relativi ad upgrade di valore commerciale dell'abbonamento, dato relativo a downgrade del valore dell'abbonamento; dato sul churn;
- iii. per i settori tecnici, prevention, retention e altri settori: dati relativi ad upgrade di valore commerciale dell'abbonamento, dato relativo a downgrade del valore dell'abbonamento; dato sul churn (recuperi effettuati)
- iv. per i settori commerciali, tecnici, prevention, retention e altri settori: dati relativi ad aspetti di qualità di gestione della chiamata del cliente come , a titolo di esempio, NPS, chiamate ripetute, claims incident, curve di caduta, presenza vocal order, numerosità di pacchetti e/o tecnologici caduti dopo l'attivazione, OCS (one call solution e one case solution) , % dei tracciamenti delle chiamate.
- j. in ogni caso, i dati trattati ai sensi del presente accordo non potranno essere utilizzati né ai fini disciplinari, né ai fini valutativi, né per determinare un livello standard di produttività; inoltre, i dati personali relativi alla attività lavorativa/produttività saranno esclusivamente trattati a livello aggregato.
- k. Il livello di aggregazione con il quale verranno effettuate le estrazioni dei dati e la reportistica, con riferimento alle ipotesi che precedono, potrà considerare esclusivamente gruppi di lavoro non inferiori a 5 unità.

Inoltre, resta inteso che i dati pseudonimizzati potranno essere ricondotti alla persona in forma individuale e potranno essere utilizzati in caso di richiesta da parte della magistratura o di altre pubbliche autorità e per la gestione di reclami e contestazioni del cliente in casi eccezionali di particolare complessità che richiedano l'intervento dell'operatore, con esclusiva finalità di risoluzione di problematiche in una ottica caring; tali casi saranno oggetto di preventivo confronto con la Commissione Bilaterale e di informazione al singolo lavoratore; in caso di richiesta di chiarimenti al lavoratore, lo stesso potrà richiedere di essere assistito da un membro della Commissione Bilaterale; restano confermate le garanzie di cui al punto j; inoltre, la regolamentazione dell'utilizzo dei dati ricondotti

alla persona in forma individuale con riferimento a condotte illecite ed illegali sarà oggetto di confronto tra le Parti entro il primo trimestre 2020.

I predetti trattamenti di dati personali attraverso il sistema Salesforce e i software ad esso collegati saranno preceduti dalla distribuzione di una nuova informativa privacy *ex art. 13 GDPR* conforme ai contenuti del presente accordo, con specifica richiesta di consenso per la finalità di trattamento di cui al precedente punto g (calcolo, comunicazione ed erogazione di eventuali incentivi e bonus economici collegati al raggiungimento di obiettivi commerciali), in assenza del quale non potranno essere estrapolati i dati e riconosciuti incentivi e bonus economici.

L'informativa specificherà i tempi di conservazione dei dati e l'indicazione del ruolo aziendale responsabile per il trattamento di tali dati; inoltre, l'Azienda provvederà a condividere le modalità delle azioni di sensibilizzazione e formazione previste per i contenuti del presente accordo.

Per garantire il rispetto di quanto sopra, le Parti :

- riconfermano il ruolo della Commissione Tecnica Bilaterale art.4 L300, che sarà formata, per parte sindacale, da 6 componenti da nominare nell'ambito delle RSU entro 15 gg dalla sottoscrizione e che avrà il compito di monitorare la corretta applicazione dei principi e dei contenuti del presente accordo, anche con riferimento a specifici episodi eventualmente evidenziati dalla parte sindacale, nonché di proporre opportuni e tempestivi interventi in caso di violazioni.
- Eventuali modifiche o nuove configurazioni del sistema Salesforce rispetto a quanto descritto nel presente accordo saranno oggetto di preventivo esame con la Commissione, onde valutare gli impatti delle stesse.
- La Commissione si riunirà a richiesta di una delle Parti; eventuali modifiche, integrazioni e nuovi sviluppi del sistema Salesforce, finalizzati al miglioramento ed alla evoluzione tecnologica del servizio alla clientela e anche potenzialmente rilevanti ai fini del presente accordo, saranno oggetto di preventiva discussione nell'ambito della Commissione, al fine di un successivo confronto con la RSU.

Resta concordato che entro un mese dalla data di rinnovo del CCNL TLC, attualmente in fase di discussione, le Parti si riuniranno per definire le condizioni di adeguamento ai principi definiti dal nuovo CCNL TLC.

Con il presente accordo le Parti si danno atto di aver espletato positivamente il confronto previsto dall'art.4 L300/1970.

LCS

Sky Italia Network Service (SINS)

Sky Italia

UILCOM UIL

Fistel CISL

SLC CGIL

RSU SINS Milano

RSU SINS Sestu

RSU Sky Italia Milano

