



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CATANIA

Area dei Rapporti Istituzionali e con il Territorio

Catania, 21 GIU 2011

Prof. n. 30492

All. n. 1

*N.B. Nella risposta
vanno citati il numero
di protocollo della presente
e l'Area di provenienza*

Al Preside della Facoltà di Ingegneria

e, p.c.

Alla Prof.ssa Daniela Panno
Facoltà di Ingegneria

Al Direttore Responsabile Bollettino di Ateneo

Al Direttore amministrativo

Loro sedi

Oggetto: Convenzione quadro con la Telecontact Center s.p.a. e la Telecom Italia s.p.a.

Per opportuna conoscenza, si trasmette una copia della convenzione in oggetto, debitamente sottoscritta dalle parti, giusta delibera del Senato accademico del 26.04.2011 e del Consiglio di amministrazione del 28.04.2011.

Cordiali saluti.

*Il dirigente
(avv. Rosanna Branciforte)*

F.M.

CONVENZIONE QUADRO PER L'ATTIVAZIONE DELL'APPRENDISTATO PER PERCORSI DI ALTA
FORMAZIONE PRESSO L'UNIVERSITÀ DI CATANIA
(art. 50, D. LGS 10 settembre 2003 n. 276)

TRA

L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA, con sede in Catania, p.zza Università n. 2, CF 02772010878, rappresentata dal Rettore pro-tempore, prof. Antonino Recca, nato a Catania il 17.12.1949, autorizzato alla stipula del presente contratto con delibera del Consiglio di amministrazione del 28.04.2011 (di seguito "Università")

- Da una parte

E

TELECONTACT CENTER S.p.A. con sede a Napoli, Via Stadera, 66 nella persona del dott.ssa Alessandra Leonardi, nata a Latina il 08/02/1967, domiciliato per la carica in Roma, - Via Vincenzo Lamaro, 81- 00173 (codice fiscale 07800320637), autorizzato alla stipula del presente contratto in virtù della carica Responsabile Risorse Umane (nel seguito "Telecontact")

E

TELECOM ITALIA S.p.A. con sede a Milano, Piazza Affari, 2 nella persona del dott. Massimo Pollara, nato a Palermo il 03.01.1960, domiciliato per la carica in Napoli - Cdn Citt. Delle Tel. Isola F6, 80143 (codice fiscale 00488410010) autorizzato alla stipula del presente contratto in virtù della carica di Responsabile Risorse Umane Sud (nel seguito "Telecom")

- Dall'altra parte

CONSIDERATO CHE

- l'art. 50, primo comma, d. lgs. n. 276 del 2003 prevede che possano essere assunti con contratto di apprendistato in tutti i settori di attività giovani di età compresa tra i diciotto e i ventinove anni per il conseguimento di titoli di studio universitari e dell'alta formazione, compresi i dottorati di ricerca (d'ora in poi "apprendistato per l'alta formazione");
- l'art. 50, terzo comma, d. lgs. n. 276 del 2003 rimette la regolamentazione e la durata dell'apprendistato per l'alta formazione alle Regioni, per i soli profili che attengono alla formazione in accordo con le associazioni territoriali dei datori di lavoro e dei prestatori di lavoro, le Università e le altre istituzioni formative;
- l'art. 50, terzo comma, d. lgs. n. 276 del 2003, come modificato dalla l. 133 del 2008 rimette, in assenza delle regolamentazioni regionali, l'attivazione dell'apprendistato per l'alta formazione ad apposite convenzioni stipulate dai datori di lavoro con le Università e le altre istituzioni formative;
- a tutt'oggi non è ancora intervenuta la disciplina regionale dei profili formativi dell'apprendistato per l'alta formazione;
- le parti firmatarie della presente Convenzione intendono promuovere l'apprendistato per l'alta formazione;

PREMESSO CHE

- il Gruppo Telecom Italia, attraverso Telecom e Telecontact, ha interesse ad avviare un progetto dedicato ai giovani con il proposito di qualificare le conoscenze di giovani laureandi che intendano proficuamente inserirsi nel mercato dell'Information and Communication Technology;



- il Gruppo Telecom Italia opera guidata dai bisogni del cliente nell'ICT, mercato altamente competitivo, ed in questo mercato la cultura del rapporto con il cliente è una componente istituzionale, strutturale della formazione di coloro vi operano;
- la relazione con la clientela che si instaura all'interno del Customer Care genera la necessaria confidenza con i bisogni del mercato e costituisce quindi il punto di ingresso naturale nel Gruppo Telecom Italia per le risorse migliori;
- le attività del Gruppo Telecom Italia traggono vantaggio dalla realizzazione di un progetto di Alto Apprendistato perché permette di integrare verso i giovani apprendisti la formazione universitaria erogata dall'Ateneo, la formazione aziendale su contenuti tipici dell'impresa e per questo originali e caratteristici, e soprattutto l'esperienza sul campo a diretto contatto con la clientela quale veicolo di apprendimento primario delle attività di Telecom Italia;
- l'intero periodo di apprendistato - come sommatoria di formazione universitaria, aziendale integrativa e di esperienza sul campo a diretto contatto con la clientela - fa maturare agli apprendisti esperienze insostituibili perché finalizzato alla maturazione, unitamente al conseguimento della laurea, delle competenze necessarie all'inserimento in percorsi qualificati nelle aziende del Gruppo Telecom Italia (per quanti saranno selezionati con profitto) al termine del periodo di apprendistato.
- a tale scopo, l'Università autorizza Telecontact Center S.p.A. a lanciare un bando di partecipazione al progetto di apprendistato per l'alta formazione (di seguito "Progetto") destinato agli studenti dell'Ateneo.

si conviene e si stipula quanto segue:

1. Oggetto e ambito di applicazione

Le Parti con la presente Convenzione definiscono la propria partecipazione alla realizzazione del Progetto.

In attesa della compiuta regolamentazione regionale della materia, la presente Convenzione definisce - in linea con quanto previsto dal d. lgs. n. 276 del 2003 - una regolamentazione sperimentale dell'apprendistato per l'alta formazione, in conformità alla disciplina legale vigente¹.

2. Soggetti destinatari e durata del rapporto

Il contratto di apprendistato, che sarà perfezionato con Telecontact, potrà essere stipulato, ai sensi dell'art. 50 d. lgs. n. 276 del 2003, con soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- giovani di età inferiore a 29 anni (e 364 giorni);
- iscritti, non oltre il 1° anno fuori corso, ad uno dei seguenti corsi di laurea magistrale o specialistica attivati presso la Facoltà di Ingegneria: Ingegneria delle Telecomunicazioni, Ingegneria elettronica, Ingegneria informatica, Ingegneria dell'Automazione, Ingegneria gestionale;
- cui residuino non oltre 60 CFU (Crediti Formativi Universitari) al conseguimento della laurea magistrale o specialistica presso la Facoltà di Ingegneria in uno dei corsi di studio sopra indicati.

La durata del periodo di apprendistato è fissata dal 1 giugno 2011 al 31 dicembre 2012.

Il contratto di apprendistato sarà a tempo parziale equivalente a 20 ore settimanali.

¹ L' art. 50 comma primo del d. lgs. n. 276 del 2003 recita: "possono essere assunti, in tutti i settori di attività, con contratto di apprendistato per il conseguimento di un titolo di studio di livello secondario, per il conseguimento di titoli di studio universitari e dell'alta formazione, nonché per la specializzazione tecnica superiore di cui all'articolo 69 della Legge. i soggetti di età compresa tra i diciotto e i ventinove anni"

3. Stipulazione del contratto e piano formativo aziendale

a) L'individuazione degli apprendisti da assumere, per un numero complessivo pari a 200 nelle tre sedi di Napoli, Catanzaro e Caltanissetta è effettuata da Telecontact Center S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.

b) Il contratto di apprendistato è stipulato da Telecontact Center S.p.A. in forma scritta da cui deve risultare la prestazione oggetto del contratto, la durata dello stesso, il piano formativo aziendale (come da allegato).

c) Il Piano formativo aziendale è aggiuntivo rispetto alla frequenza del corso di laurea, si articolerà in almeno 240 ore e sarà composto da più moduli formativi dedicati allo sviluppo ed esercizio delle reti di telecomunicazioni, alle soluzioni tecnologiche e alle offerte commerciali dedicate al mercato ed ai clienti. La docenza sarà affidata ai manager e agli specialisti del Gruppo Telecom Italia. La formazione d'aula sarà integrata da un project work su materie qualificanti ai fini del corso di studi accademico. La formazione aziendale sarà certificata ai partecipanti.

d) La stipula della presente convenzione non comporta nessun onere economico per l'Università degli Studi di Catania.

4. Tutoraggio

a) Per ogni apprendista l'Università e Telecontact Center S.p.A. indicano, rispettivamente, un tutor universitario e un tutor aziendale, con competenze adeguate, che - in raccordo tra loro - forniscono assistenza all'apprendista durante l'intera durata del periodo di apprendistato e presiedono alla integrazione della formazione con il lavoro dell'apprendista.

b) Per i requisiti ed i compiti del tutor aziendale si rinvia a quanto previsto dal D.M. 28 febbraio 2000.

5. Disciplina del rapporto di lavoro, incentivi economici e normativi e disciplina previdenziale

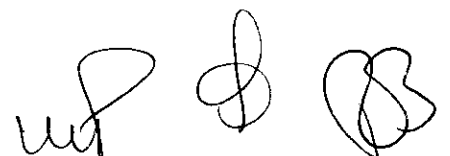
a) Ai sensi e per gli effetti dell'art. 50, comma terzo, d. lgs. n. 276 del 2003, al rapporto di apprendistato si applica, in quanto compatibile, la disciplina legale del rapporto di lavoro dell'apprendistato professionalizzante con riferimento alle previsioni di cui all'art. 49, comma terzo e all'art. 53 d. lgs. n. 276 del 2003.

b) Al rapporto di lavoro trova, altresì applicazione, secondo l'indicazione del Ministero del lavoro con circ. n. 2 del 2006, in quanto compatibile, la l. n. 25 del 1955 e successive modificazioni, con particolare riferimento ai diritti e doveri del datore di lavoro e alla disciplina previdenziale ed assistenziale.

c) Gli apprendisti saranno assunti in funzione delle mansioni di operatore di customer care, lavoratore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale; svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso.

d) in conformità con quanto previsto dall'art. 53 d. lgs. n. 276 del 2003 agli apprendisti sarà riconosciuto il 2° livello retributivo del vigente CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni

Il rapporto di lavoro sarà regolato dal CCNL predetto, con esclusione degli emolumenti economici previsti dalla contrattazione integrativa aziendale.



6. Durata

La presente Convenzione, decorre dalla data del suo perfezionamento fino al 31 dicembre 2012.

L.C.S.

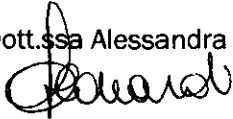
23 maggio 2011

Telecom Italia S.p.A.

Dr. Massimo Pollara

Telecontact Center S.p.A.

Dott.ssa Alessandra Leonardi



Università degli Studi di Catania

Il Rettore

prof. Antonino Reca



5 MAG. 2011



PIANO FORMATIVO AZIENDALE

Il Progetto di formazione si compone di 240 ore organizzate in didattica ed attività di training on the job, all'interno dei 19 mesi di durata del periodo di Apprendistato.

Le ore di formazione prevedono una frequenza obbligatoria.

La formazione sarà articolata nelle seguenti macroaree:

Formazione Operativa

- ✓ Introduzione all'Azienda: Organizzazione del Gruppo e Telecontact Center
- ✓ Customer Operations, comunicazione telefonica e la relazione con il cliente
- ✓ I clienti, i sistemi e l'offerta di Telecontact Center

Formazione Tecnologica (da affinare in accordo con Università)

- ✓ Organizzazione e processi di Technology & Operations in Telecom Italia
- ✓ Aspetti di Regolamentazione
- ✓ Le reti IP di nuova generazione: IPV6
- ✓ Le reti fisse di ultima generazione (NGN2): stato dell'arte e trial in Telecom Italia
- ✓ Le reti mobili di ultima generazione: stato dell'arte e trial in Telecom Italia
- ✓ Sicurezza delle infrastrutture di rete e delle applicazioni
- ✓ Evoluzione dell'IT di Telecom Italia e servizi in modalità cloud computing

Formazione Commerciale

- ✓ Organizzazione e processi di Marketing e Vendita
- ✓ Trend di sviluppo delle strategie di mercato e nuovi assetti competitivi
- ✓ Analisi di mercato e costruzione dell'offerta
- ✓ Sistema di offerta Telecom Italia e posizionamento competitivo
- ✓ Strategie di go to market

Project Work

- ✓ Project Work in Telecom Italia su sistemi/piattaforme/infrastrutture ICT (es. reti a larga banda, internet data center, ecc) o nell'ambito dello sviluppo del business (es progettazione di soluzioni applicative, sviluppo/lancio di offerte commerciali, ecc)

Sarà garantita, inoltre, durante il percorso una formazione istituzionale, anche in e-learning, su tematiche quali Legge 231, codice etico, salute e sicurezza, sostenibilità, etc..

[Handwritten signatures]