
**PACTO
DE GESTIÓN DE GUARDIAS
24 x 7
DE BSIS**

Sabadell, a 29 de Desembre de 2009

REUNITS:

D'una part D. Carlos Abarca de Haro i D. Joan Torras Manyà, en nom i representació de l'empresa Bansabadell Information Systems S.A., a partir d'ara BSIS.

I de l'altra part, representant les seccions sindicals corresponents:

- Per CC.OO., amb el 100% de representació unitària: Alberto Fonte Saco i Narcís Fàbregas Torra.

INTRODUCCIÓ:

BSIS concentra tota l'activitat de desenvolupament i manteniment de les aplicacions informàtiques del Grup Banc de Sabadell.

És missió de BSIS mantenir el coneixement funcional i tècnic necessari per governar l'evolució de les aplicacions informàtiques de manera que estiguin alineades amb les necessitats estratègiques del Grup, proporcionar el desenvolupament de noves funcionalitats dins uns terminis compatibles amb les necessitats del negoci així com garantir la explotació continuada d'aquestes aplicacions.

BSIS garanteix al Grup Sabadell un cost de desenvolupament i manteniment competitiu, desplegant les millors pràctiques de desenvolupament i foment de la productivitat.

BSIS també incorpora al cicle de desenvolupament mesures d'assegurament de la qualitat de les aplicacions, procurant reduir el volum del incidental i aportar la màxima reactivitat en el diagnòstic i ràpida resolució de les incidències per restablir la normalitat en l'explotació en temps òptim.

Donat que el període de servei proporcionat per les aplicacions és de 24 X 7, la criticitat que tenen pel negoci del Grup Banc de Sabadell i la necessitat de garantir la operativa fora de l'horari laboral, és del tot necessari disposar d'un servei de guàrdies pels processos que ho requereixen.

ANTECEDENTS:

La situació actual referent a la cobertura de les guàrdies és molt heterogènia i poc formalitzada, havent actuacions diferents segons les persones i departaments, amb pactes individuals per disponibilitat o dedicacions a intervencions fora dels horaris laborals.

Per ordenar i homogeneïtzar tot aquest ventall d'accions i actuacions i poder superar aquesta situació, la Direcció BSIS i la Representació Sindical de BSIS, amb la voluntat i el compromís recíproc de poder assolir aquests objectius de la manera mes efectiva i justa per ambdues parts, pacten les següents condicions que regulen la organització del servei de Guàrdies 24 x 7, en els aspectes de participació, compensacions per disponibilitat i compensacions per actuacions fora dels horaris laborals habituals:

MANIFESTEN:

PRIMER.- Voluntarietat:

Cap treballador de la plantilla està obligat a acceptar una guàrdia de forma imperativa, ja que es tracte d'una extensió fora del horari laboral de la responsabilitat sobre les aplicacions al seu càrrec.

SEGON.- Organització:

La organització de les guàrdies es farà en el context dels equips que constitueixen les unitats de Application Manager, i estaran orientats a cobrir les aplicacions considerades crítiques pel negoci. Les aplicacions no considerades crítiques no disposaran d'un servei de guàrdia 24 x 7, per tant no generaran drets de compensació.

Les aplicacions definides com a crítiques pel negoci, disposaran d'un servei establert de guàrdia 24 x 7, i es definirà una relació de persones que de manera rotativa i planificada es distribuïran la responsabilitat d'atendre les possibles incidències per a restablir el servei en el menor temps possible.

La duració de la inscripció en el servei de guàrdia i per tant la duració del compromís serà d'un any, de manera que els calendaris i la renovació de la inscripció es renovaran anualment.

Per tal de coordinar de la manera més òptima la distribució dels períodes de guàrdia, una mateixa persona de forma voluntària i amb la formació necessària convenientment rebuda, pot atendre diverses aplicacions del seu àmbit.

Els calendaris de guàrdia planificats amb la persona responsable d'una aplicació, seran públics i seran els instruments utilitzats per l'Oficina de Control i Monitorització per a requerir el servei de guàrdia en cas d'incident d'una aplicació catalogada com a crítica.

La duració dels períodes en que es planifica la disponibilitat pel servei de guàrdies seran d'una setmana. Per acord del treballador amb la resta del equip, podran planificar la extensió del període de disponibilitat continuada de més de 1 setmana. En cap cas podran superar una durada d'un mes continuat.

La planificació de les guàrdies serà publicat amb la màxima una antelació possible, i serà sempre amb l'acord previ del treballador.

El període de disponibilitat per atendre el servei de guàrdies serà equilibrat amb l'alternança de períodes de descans, de manera que en el còmput anual de la inscripció, l'acumulació de períodes de guàrdia no superi el temps equivalent a un quadrimestre, és a dir un 33 % del calendari laboral anual. En termes de disponibilitat de persones, aquesta disposició comporta que per poder mantenir el servei de guàrdies d'una aplicació crítica de manera sostinguda, al menys calen tres persones formades per a organitzar el calendari de rotacions.

Per tal de vetllar per la correcta aplicació del pacte i anar corregint les possibles deficiències que es puguin detectar, el seu seguiment constituirà un punt fix del ordre del dia de les reunions periòdiques trimestrals Empresa/Representació Sindical.

TERCER.- Compensació per disponibilitat:

Les persones que formin part dels equips de guàrdies tindran una compensació per disponibilitat de 5 jornades de lliurança a l'any o la part proporcional.

Aquesta proporcionalitat s'entén per les incorporacions posteriors a l'inici del període o les sortides voluntàries abans de la finalització del mateix.

L'empresa proporcionarà les eines adients per a formalitzar la sol·licitud de les llicències a que doni lloc aquesta compensació.

Els dies de llicència per disponibilitat de guàrdies, caldrà gaudir-los dins el termini de l'any natural cobert pel servei, o com a màxim fins el mes de febrer del següent any.

QUART.- Compensació per actuacions realitzades

Tal com s'ha definit, el concepte del servei de guàrdia 24 x 7 comporta la responsabilitat d'estar localitzable i la intervenció en cas de produir-se una incidència sobre una aplicació.

Aquestes actuacions haurien de ser excepcionals i per tant els AM procuraran dotar a les aplicacions dels corresponents mecanismes i procediments de validació, tractaments d'excepcions, per tal de garantir que els processos tinguin la màxima fiabilitat i puguin derivar els cassos d'excepció sense la necessitat de parar l'execució.

BSIS aportarà els recursos necessaris per incorporar a les aplicacions les millores que puguin garantir un comportament robust i lliure de fallades.

Si tot i els esforços esmerçats en dotar les aplicacions crítiques de la màxima fiabilitat, cal intervenir en una incidència durant els períodes de guàrdia, el temps dedicat ha de ser compensat i recuperat, pel que s'aplicarà el següent sistema:

- **Dies feiners (dilluns a divendres):**
 - o Les intervencions es compensaran amb 1.75 h de descans per hora dedicada (acumulable per completar dies sencers de llicència).
- **Dies festius i caps de setmana:**
 - o Les intervencions es compensaran amb 2,5 h de descans per hora dedicada (acumulable per completar dies sencers de llicència).

Els dies de llicència acumulats caldrà gaudir-los dins un termini del any natural, o com a màxim fins el mes de febrer de l'any següent, comptant des de la darrera intervenció acumulada que en resulti un dia sencer. Les hores a compensar acumulades que no sumen un dia laboral sencer, es podran guardar sense limitació de temps.

Cada vuit hores acumulades donaran dret a un dia de vacances.

Les actuacions extraordinàries que no pertanyen al àmbit exclusiu de guàrdia (arrancades de projecte, altres intervencions extraordinàries, ...) queden fora de l'àmbit d'aquest pacte i, per tant, la seva compensació s'aplicarà en funció de lo que recull el conveni.

CINQUÈ.- Coneixements i mitjans per desenvolupar la guàrdia:

BSIS facilitarà el temps i els recursos per la formació tècnica necessària per poder cobrir amb garanties les guàrdies. Aquest traspàs de coneixement, es durà a terme tant pels aspectes teòrics com pràctics de les aplicacions, a fi d'assegurar els coneixements tècnics necessaris per poder fer actuacions que permetin resoldre les incidències.

Promoure que les persones siguin coneixedores de diferents aplicacions ha de facilitar la adequada cobertura dels períodes de guàrdia, com facilitar la rotació de les persones tot i enriquint la seva experiència i capacitat professional.

BSIS proporcionarà també els mitjans de mobilitat i accés als sistemes del Grup, per tal que el diagnòstic i la resolució del incidental es puguin fer evitant el desplaçament a les instal·lacions de BSIS, sempre que sigui possible.

SISÈ.- Àmbit del PACTE

Queden compresos dins l'àmbit del pacte tots els treballadors que formen part de la plantilla constituïda pel personal de BSIS que realitzen funcions de desenvolupament i manteniment d'aplicacions.

En cas de que en el futur es poguessin plantejar situacions que afectin a altres col·lectius de BSIS no contemplats en aquest pacte, que requereixin una activitat de guàrdia, donarà lloc a una revisió explícita adequada a les funcions d'aquest col·lectiu.

Qualsevol document o clàusula d'àmbit col·lectiu existent fins la signatura del present pacte, referits a la disponibilitat o compensació de guàrdies, haurà de complir com a mínim els punts recollits en el present document, essent aquest pacte l'únic document de referència per tot el que respecta a guàrdies de l'empresa BSIS.

SETÈ.- Aplicació del PACTE

El present pacte entrarà en vigor amb data 1 de gener de 2010.

VUITÈ. Durada del PACTE

La vigència del pacte serà anual i es prorrogarà de forma automàtica cada any i podrà ser denunciat per qualsevol de les dues parts.

CLAUSULA TRANSITÒRIA.

Atès que en alguns àmbits actualment encara no es disposen dels recursos interns formats en les aplicacions necessaris per poder cobrir aquesta condició, s'estableix un període transitori, d'una durada no superior a sis mesos a partir de la signatura d'aquest pacte, en que es podrà cobrir excepcionalment el servei de guàrdia en com a mínim el 50 % del calendari laboral, és a dir amb rotacions de dues persones.

Carlos Abarca de Aro

Joan Torras Manyà

Alberto Fonte Saco

Nacís Fàbregas Torra

