

## **ACTA DE ACUERDO SOBRE DISPONIBILIDADES**

### ASISTENTES:

#### **Por la Empresa:**

D. Fernando Relinque Eleta,  
Vicepresidente de Recursos  
Humanos

En Alcobendas, siendo las 14:45 horas del día 30 de mayo de 2005, reunidos los señores relacionados al margen en las dependencias de la Empresa, se da inicio a la sesión.

#### **Por los Representantes Legales de los Trabajadores:**

Por el Comité de Empresa  
de Madrid:  
D. Carlos Giménez Caminero,  
Presidente

Por la Sección Sindical de UGT:  
D. Emilio Lorenzo Gil, Secretario  
General

Por el Comité de Empresa  
de Barcelona:  
D. Roger Lluís Alba,  
Presidente

Por la Sección Sindical de CCOO:  
D. Francisco J. Urdiales Santillana,  
Secretario General

Por el Comité de Empresa  
de Valencia:  
D<sup>a</sup> Rosa Sotomayor Valades,  
Presidente

### **EXPONEN**

**1.-** Que en esta fecha, la representación de Capgemini España, S.L.U. y los representantes legales de los trabajadores de la misma, haciendo uso de las facultades de negociación colectiva que les confiera la normativa laboral en vigor, han alcanzado los siguientes acuerdos, que tienen como finalidad regular las condiciones laborales de los trabajadores adscritos a servicios de guardia o disponibilidad.

**2.-** Que el presente acuerdo es consecuencia de la voluntad de la Dirección de la Empresa y de los trabajadores de la misma, mayoritariamente manifestada a través de sus representantes legales, y es, en su conjunto y cómputo anual, más beneficioso que cualquier otro régimen que pudiera derivarse de la aplicación de la normativa legal o convencional sobre esta materia.

**3.-** Que en consecuencia, ambas partes han alcanzado los siguientes

## ACUERDOS

### PRIMERO.- AMBITO PERSONAL.

Este acuerdo es de aplicación a aquellos trabajadores de Capgemini España que en la actualidad se encuentren adscritos a servicios de guardia o disponibilidad, o que puedan estarlo en el futuro, así como a aquellos otros empleados contratados para este servicio.

### SEGUNDO.-AMBITO TEMPORAL.

El presente acuerdo entrará en vigor en el momento de su firma y se suscribe con un plazo de vigencia hasta el 28 de febrero de 2007.

Para 1 de enero de 2007 las partes se comprometen a iniciar el proceso de negociación de las nuevas condiciones de aplicación. Dicho proceso de negociación deberá estar cerrado a fecha 28 de febrero de 2007.

### TERCERO.- DEFINICIONES.

- 1. Disponibilidad o Guardia:** Servicio que requiere que el trabajador, fuera de su horario ordinario de trabajo, esté localizable y disponible en el tiempo requerido por el servicio, con el fin de atender las incidencias que puedan producirse.

En función del tiempo de disponibilidad a cubrir podrá tratarse de disponibilidad semanal, disponibilidad de fin de semana o disponibilidad diaria.

La disponibilidad semanal cubre el período de los 7 días de la semana fuera del horario ordinario de trabajo;

La disponibilidad de fin de semana cubre el período comprendido desde la finalización de la jornada del viernes hasta el inicio de la jornada del lunes;

La disponibilidad diaria cubre el período comprendido desde la finalización de la jornada ordinaria hasta el inicio de la jornada del día siguiente.

- 2. Incidencia:** Cualquier anomalía o mal funcionamiento, sujetos a resolución dentro de los acuerdos de nivel de servicio, surgida dentro del tiempo de disponibilidad y que es iniciada con una llamada telefónica o cualquier otro sistema de aviso.
- 3. Llamada sin intervención:** Respuesta a la incidencia mediante comunicación telefónica, dentro del tiempo de disponibilidad, que no requiere realizar una intervención.

Si de una llamada se derivara la necesidad de una intervención, dicha llamada se considerará dentro de la propia intervención.

4. **Intervención:** Respuesta a la incidencia mediante las operaciones necesarias, que podrán desarrollarse de manera remota o acudiendo personalmente al lugar requerido según el tipo de incidencia.

Siempre que el tiempo dedicado a intentar resolver una incidencia ("tiempo invertido") sea menor de 2 horas se contará a todos los efectos como una sola intervención. En el caso de superarse este tiempo se consideraran 2 intervenciones, con independencia de tiempo dedicado.

Las intervenciones planificadas se definen en el punto 8 del presente artículo.

5. **Primer nivel:** Compuesto por aquellos trabajadores que reciben una llamada e inician la resolución de la incidencia.

Por razones del servicio podrá existir además un segundo nivel denominados "retenes". Podrá tratarse de un retén telefónico o retén técnico.

6. **Retén Telefónico:** Compuesto por aquellos trabajadores que, durante el tiempo de disponibilidad, dan soporte telefónico, a los empleados que se encuentren asignados al servicio de disponibilidad de primer nivel.

7. **Retén Técnico:** Compuesto por aquellos trabajadores que, durante el tiempo de disponibilidad, dan soporte técnico a los empleados que se encuentren asignados al servicio de disponibilidad de primer nivel.

Los retenes técnicos, y excepcionalmente los retenes telefónicos, deberán realizar directamente aquellas intervenciones de las que el trabajador de guardia no pueda hacerse cargo en un determinado momento.

8. **Intervención planificada:** La realización de trabajos fuera de la jornada laboral por necesidades del servicio. Estas intervenciones para su correcta ejecución tienen establecida una fecha y una hora de realización con anterioridad suficiente, siempre superior a 48 horas. Nunca serán derivadas de un problema esporádico que pudiera suceder en un momento concreto.

9. **Tiempo invertido:** Es el tiempo que el trabajador dedica a realizar una intervención. Se computa desde el momento en que se empieza a realizar el trabajo necesario hasta el cierre de la incidencia o hasta el inicio del horario de la jornada laboral habitual.

Se incluye igualmente el tiempo (ida y vuelta) invertido por el trabajador en acudir personalmente a las instalaciones del cliente o de la Empresa, en caso de que fuera necesario.

#### **10. Cierre de incidencia:**

Supone la resolución de la incidencia planteada o su valoración y/o escalado si finalmente no puede ser solucionada.

### **CUARTO.- CONDICIONES.**

**1.** Con carácter general se procurará que un trabajador no desarrolle más de 1 semana de guardia dentro de un período de referencia de 4 semanas.

No obstante, si por necesidades del servicio no fuera posible cumplir con lo dispuesto en el párrafo anterior, ningún trabajador estará en situación de disponibilidad más de 2 semanas dentro de un período de referencia de 4 semanas. En ningún caso se podrá estar en periodo de disponibilidad 2 semanas consecutivas durante más de 3 meses.

**2.** La empresa debe dotar a los trabajadores de los medios logísticos necesarios para realizar su labor durante las guardias de forma remota, siempre que esto fuera posible, con la intención de evitar que el trabajador tenga que acudir personalmente a las instalaciones del cliente o de la Empresa.

**3.** Los trabajadores que a la fecha de la firma del presente acuerdo estén asignados al actual servicio de guardia o disponibilidad podrán solicitar su baja en el servicio mediante comunicación por escrito a la Empresa con un plazo de antelación de 3 meses.

La Empresa atenderá las solicitudes de baja teniendo en cuenta que nunca podrán causar baja simultáneamente en el servicio un número de trabajadores superior al 50% de los trabajadores asignados a dicho servicio.

La Empresa tramitará las solicitudes de baja por riguroso orden de entrega. Los trabajadores que no puedan darse de baja en el servicio por haberse alcanzado el límite máximo del 50% podrán solicitarlo de nuevo una vez transcurridos 2 meses desde la solicitud de baja inicial, momento en el que se volverá a valorar si se cumple o no con el requisito establecido en el párrafo anterior. Estos trabajadores tendrán un orden preferente para la desasignación del servicio de guardia o disponibilidad.

Transcurrido el plazo de 3 meses, el trabajador dejará de estar asignado al servicio de disponibilidad, salvo acuerdo de demora entre las partes por motivos del servicio.

El plazo transcurrido desde que un trabajador solicita por primera vez su baja en el servicio, hasta su salida del mismo, será como máximo de 6 meses.

Los trabajadores que a la fecha de la firma del presente acuerdo prestan sus servicios en Capgemini España, pero no están asignados al servicio de guardia o disponibilidad se incorporarán a dicho servicio de forma voluntaria.

Aquellos trabajadores en cuyos contratos se especifique la necesidad de este servicio no podrán causar baja en el servicio salvo acuerdo entre la empresa y el trabajador o por decisión unilateral de la empresa.

**4.** La Empresa entregará al trabajador que vaya a realizar el servicio de guardia o disponibilidad información por escrito de las características y las condiciones del servicio necesarias para poder garantizar el servicio de disponibilidad y las intervenciones que de éste puedan derivarse.

#### **QUINTO.- RETRIBUCIONES.**

El abono de cantidades derivadas de la aplicación del presente documento quedará reflejado en el recibo de salario mediante un concepto salarial diferenciado, denominado "Disponibilidad".

Esta retribución no tendrá carácter consolidable ni absorbible y únicamente será devengada en tanto y cuando el trabajador asignado al servicio de disponibilidad o guardia haya prestado dicho servicio.

Todas las cantidades relacionadas en el presente acuerdo son cuantías brutas por lo que quedarán sujetas a las retenciones y cotizaciones establecidas en la legislación vigente.

#### **SEXTO.- PAGOS POR DISPONIBILIDAD.**

El empleado adscrito al servicio de guardia o disponibilidad que haya prestado tales servicios, percibirá por el concepto "Disponibilidad", las cantidades detalladas a continuación, sin perjuicio del límite retributivo máximo establecido en el acuerdo decimotercero del presente documento.

- a) Las disponibilidades realizadas en día laborable se abonarán a razón de 32€ por día.
- b) Las disponibilidades realizadas en sábado, domingo o festivo, se abonarán a razón de 62.5€ por día.

- c) Las guardias que comprendan exclusivamente el fin de semana se pagarán a razón de 150€ por cada fin de semana.
- d) La disponibilidad semanal estándar (5 días laborables y 2 días festivos) se abonará a razón de 285€ por semana.

La retribución de la disponibilidad lleva incluida la realización del número de intervenciones que se detalla a continuación:

- La disponibilidad semanal incluye la realización de cuatro intervenciones;
- La disponibilidad de fin de semana incluye la realización de dos intervenciones;
- La disponibilidad diaria incluye la realización de una intervención.

Del total de intervenciones realizadas durante el periodo de disponibilidad, se descontarán en primer lugar las nocturnas y festivas, seguidas de las diurnas, hasta completar las detalladas en el párrafo anterior. El resto se retribuirán según se indica en el acuerdo octavo del presente documento.

#### **SEPTIMO.- LLAMADAS SIN INTERVENCION.**

Este tipo de llamadas se computará de la siguiente forma a todos los efectos de retribución y compensación de tiempo.

- a) De 1 a 5 llamadas serán equivalentes a 1 intervención de día laborable diurna.
- b) De 6 a 10 llamadas serán equivalentes a 2 intervenciones de día laborable diurna.
- c) De 11 a 15 llamadas serán equivalentes a 3 intervenciones de día laborable diurna.
- d) De 16 a 20 llamadas serán equivalentes a 4 intervenciones de día laborable diurna.
- e) Mas de 20 llamadas serán equivalentes a 5 intervenciones de día laborable diurna

#### **OCTAVO.- PAGOS POR INTERVENCION.**

Teniendo en cuenta el número de intervenciones incluidas en el pago de cada tipo de disponibilidad detallado en el acuerdo sexto del presente documento, las demás, si las hubiere, se remunerarían en la cuantía que a continuación se detalla, sin que en ningún caso pueda superarse el limite retributivo máximo establecido en el acuerdo decimotercero de este documento.

- a) Cada intervención en un día laborable se pagara a razón de 20€.
- b) Si la intervención se realiza entre las 22 horas y las 6 horas del día siguiente se abonará a razón de 40€ por intervención realizada en dichas condiciones.
- c) Cada intervención en sábado, domingo o festivo, se pagara a razón de 40€.

**NOVENO.- DIAS ESPECIALES.**

Las guardias en los festivos 25 diciembre y 1 de enero, así como los días 24 y 31 de diciembre, a partir de la finalización de la jornada de trabajo en estos dos últimos casos, se pagarán con un importe adicional de 168 € cada día, con independencia de las intervenciones que el trabajador desarrolle en ese día. Este importe adicional no se verá afectado por el límite retributivo máximo estipulado en el acuerdo decimotercero del presente documento.

**DECIMO.- PAGOS POR RETEN TELEFONICO.**

- a) Cada día laborable se pagara a razón de 14€.
- b) Cada sábado, domingo o festivo se pagara a razón de 26€.
- c) Las guardias que solamente comprendan el fin de semana se pagaran a razón de 70€.

Este pago por reten telefónico lleva incluido la exención de pago económico por las intervenciones que excepcionalmente se pudieran producir durante el tiempo dedicado a este reten, entendiéndose que solamente en casos especiales es necesaria la realización de intervenciones.

**UNDECIMO.- PAGOS POR RETEN TECNICO.**

- a) Cada día laborable se pagara a razón de 18€.
- b) Cada sábado, domingo o festivo se pagara a razón de 36€.
- c) Las guardias que solamente sean fin de semana se pagaran a razón de 100€.

Este pago por reten técnico lleva incluido la exención de pago económico por las intervenciones que se pudieran producir durante el tiempo dedicado a este reten, entendiéndose que solamente en casos especiales es necesaria la realización de intervenciones.

#### **DUODECIMO.- INTERVENCIONES PLANIFICADAS.**

La intervención, en un día laborable o festivo, se pagara a razón de 40€, cantidad que retribuye las 2 primeras horas de tiempo invertido, sin incluir el tiempo de desplazamiento, con independencia de que la intervención alcance o no esta duración. El exceso sobre estas 2 horas se abonará a razón de 25€ por cada hora.

Estas intervenciones se reembolsaran todas y cada una de ellas, sin que contabilicen dentro de las intervenciones ya incluidas dentro del tiempo de disponibilidad.

#### **DECIMOTERCERO.- LIMITE RETRIBUTIVO MAXIMO.**

El tope máximo a percibir por un trabajador por la realización de una disponibilidad, así como las intervenciones que de este servicio se deriven, será de 365€ semanales, independientemente del número de intervenciones no planificadas o llamadas atendidas dentro del tiempo de esa disponibilidad.

#### **DECIMOCUARTO.- GASTOS.**

Todos los gastos en que incurra el trabajador motivados por el servicio de disponibilidad correrán por cuenta de la empresa, según lo establecido en la política de gastos general de la empresa. Se incluyen los posibles gastos derivados de la necesidad de que el trabajador acuda personalmente al lugar requerido para la resolución de la incidencia.

#### **DECIMOQUINTO.- DESCANSO COMPENSATORIO.**

Al margen de la retribución económica regulada en los apartados anteriores, cualquier intervención, planificada o no planificada, realizada por un trabajador que se encuentre tanto de guardia, como de reten se compensará además con 1 hora de descanso por cada hora trabajada.

Se procurará, siempre que las necesidades del servicio lo permitan, disfrutar de las horas de compensación el día laborable siguiente al que se realizó la intervención.

Estas horas de descanso compensatorio se podrán acumular, siempre que así se acuerde con el responsable del proyecto, hasta acumular jornadas laborales completas.

Estas horas se deberán disfrutar dentro de los 30 días hábiles siguientes.

**DECIMOSEXTO.- OPCION DE CAMBIO DE RETRIBUCIÓN POR TIEMPO DE DESCANSO.**

Cualquier trabajador que haya realizado intervenciones, planificadas o no planificadas, podrá acordar con la empresa, cambiar las cantidades adeudadas al realizar dicha intervención por tiempo libre a disfrutar en las mismas condiciones que el resto del tiempo que se le debe compensar. En este supuesto, se dejaría de percibir cantidad económica alguna por esa intervención y se pasaría a disponer de tiempos de descanso equivalentes incrementados con el 100% según lo estipulado en este Acuerdo Marco.

**DECIMOSEPTIMO.- AMPLIACION DE JORNADA POR INTERVENCION NO PROGRAMADA.**

Si por la resolución de una incidencia iniciada durante la jornada laboral, el trabajador de guardia tuviese que alargar su jornada de trabajo en el lugar de trabajo donde se encontrara hasta que sea solventado el problema, deberá ser compensado el tiempo invertido según lo estipulado en el acuerdo Decimoquinto, siempre y cuando no se supere 1 hora de intervención. En el caso de que sea superado este tiempo se considerara como cualquier otra intervención no programada a efectos de retribución y compensación en tiempo.

**DECIMOCTAVO.- MODIFICACION DEL PRESENTE ACUERDO.**

Solamente se podrá modificar este acuerdo por mutuo acuerdo de las partes firmantes.

Y en prueba de conformidad ambas representaciones firman el presente acuerdo por duplicado en el lugar y fecha señalado en el encabezamiento.