



CONDIZIONI D'IMPIEGO

Indice

1. Impiego
2. Orario di lavoro
3. Retribuzione e prestazioni sociali
4. Diritti e doveri
5. Sicurezza
6. Gestione dei dati e delle risorse informatiche
7. Direttiva sulla protezione dei dati
8. Disdetta
9. Controversie, entrata in vigore

1. Impiego

1.1 Contratto di lavoro

L'assunzione avviene mediante la sottoscrizione del contratto di lavoro individuale da parte dei due contraenti. Esso definisce la funzione, il o i luoghi di lavoro, l'inizio dell'attività, le modalità di retribuzione, il salario e all'occorrenza, il tempo di lavoro, rispettivamente la durata dell'impiego.

1.2 Periodo di prova

I primi tre mesi d'impiego sono considerati come periodo di prova. Per i contratti di durata determinata, il primo mese è considerato, di regola, come periodo di prova. Se durante il periodo di prova, il lavoro viene interrotto a causa di una malattia, un infortunio o per adempimento di un obbligo legale che incombe sul collaboratore senza che questi lo abbia richiesto, il periodo di prova è automaticamente prolungato della stessa durata. Un'interruzione del rapporto di lavoro inferiore a sei mesi non darà luogo a un nuovo periodo di prova.

1.3 Anni di servizio

Gli anni di servizio sono calcolati a partire dalla data di entrata nel gruppo Manor. In caso di riassunzione dopo un'interruzione del rapporto di lavoro, vengono presi in considerazione anche gli anni di servizio prestati precedentemente (questa regola vale per tutte le riassunzioni effettive dal 01.01.1998). Dal 01.01.2010 vengono presi in considerazione anche gli anni di servizio effettuati presso le ex-società Jumbo, Athleticum e Accarda. Per queste società, vengono considerati solo gli anni di servizio effettuati prima della loro uscita dal gruppo Manor, rispettivamente dal gruppo Maus Frères. Qualora l'incarto personale non fosse più in archivio, spetta al collaboratore produrre la documentazione relativa ai suoi precedenti impieghi.

2. Orario di lavoro

2.1 Orario lavorativo settimanale

L'orario lavorativo settimanale regolamentare è di 42 ore. Rimangono riservate disposizioni diverse previste dai contratti collettivi di lavoro locali. Le ore lavorative settimanali e mensili possono variare a seconda del volume di lavoro.

2.2 Tempo di riposo settimanale

Tutti i collaboratori hanno di regola diritto a 2 giorni liberi a settimana o ad 1 giorno e 2 mezza giornate.

2.3 Orario lavorativo giornaliero

Di regola, l'orario lavorativo giornaliero non deve superare le 10 ore.

2.4 Interruzioni del lavoro e pause

Le interruzioni del lavoro (per es. acquisti del personale) e le pause non sono considerate tempo di lavoro. Esse non vengono retribuite e devono essere registrate sul terminale di rilevamento tempo. Le seguenti pause conformi alla legge - in una o più volte - devono essere rispettate imperativamente:

- più di 5 1/2 ore: 15 minuti
- più di 7 ore: 30 minuti
- più di 9 ore: 60 minuti

Le pause minime sopra indicate non possono essere ridotte e devono essere effettuate. In caso di inosservanza, il sistema deduce automaticamente il tempo corrispondente.

Se l'organizzazione del lavoro lo permette o lo esige, delle pause supplementari o di durata più lunga possono essere pianificate, rispettivamente ordinate dal superiore.

Se, per motivi di carattere organizzativo venisse chiesto al collaboratore di lavorare durante la sua pausa, quest'ultima verrà considerata come tempo di lavoro.

I collaboratori che non possono beneficiare di una luce esterna durante il lavoro, sono autorizzati ad accedere periodicamente ad una fonte di luce naturale e ad una vista sull'esterno. Il contatto con la luce naturale avviene in modo individuale, in funzione dei propri bisogni, in misura ragionevole ed in armonia con i processi lavorativi. Tali assenze non vengono dedotte dal tempo di lavoro.

2.5 Ore supplementari / Lavoro straordinario

Se le circostanze lo esigono, il datore di lavoro può chiedere al collaboratore di effettuare delle ore supplementari o del lavoro straordinario.

Il lavoro svolto tra le 42 e le 45 ore lavorative settimanali viene compensato con del tempo libero di uguale durata. Qualora ciò non fosse possibile, le ore supplementari verranno pagate a tariffa normale, senza supplementi.

Il lavoro straordinario che oltrepassa le 45 ore settimanali viene compensato con del tempo libero di uguale durata nei successivi 12 mesi. Qualora ciò non fosse possibile, il lavoro straordinario verrà pagato a tariffa normale, con il supplemento del 25% come prescritto dalla legge.

Il datore di lavoro decide il periodo in cui effettuare la compensazione, se possibile tenendo conto dei desideri dei collaboratori.

Data la loro posizione e conformemente al loro contratto di lavoro, i collaboratori quadri non hanno diritto né ad una compensazione né ad un'indennità di eventuali ore supplementari.

2.6 Domeniche e giorni festivi

In caso di lavoro attuato occasionalmente la domenica o nei giorni festivi parificati alla domenica, le ore effettuate vengono accreditate e un supplemento salariale del 50% viene pagato. Se il lavoro domenicale non supera le cinque ore, viene compensato con del tempo libero di uguale durata entro quattro settimane. Se supera le cinque ore, viene concesso un giorno di riposo coincidente con un giorno lavorativo nella settimana stessa o successiva.

Il lavoro effettuato regolarmente la domenica o durante i giorni festivi non dà diritto ad alcun supplemento di salario né di tempo.

2.7 Lavoro notturno

In caso di lavoro notturno effettuato temporaneamente (tra le 23.00 e le 06.00), le ore effettuate vengono accreditate e un supplemento salariale del 25% viene pagato.

Il lavoro notturno regolare o periodico (più di 25 notti all'anno) dà diritto ad una compensazione in tempo equivalente al 10% della durata del lavoro.

2.8 Organizzazione del lavoro

Gli orari di lavoro, i giorni liberi e le pause vengono stabiliti in base al piano di lavoro allestito dal superiore con almeno due settimane di anticipo, tenendo conto delle esigenze aziendali e se possibile dei desideri dei collaboratori.

2.9 Viaggi professionali

I giorni in cui i collaboratori quadri effettuano viaggi professionali sono considerati come giorni di lavoro di 8h24min. Per tutti gli altri collaboratori le ore di lavoro effettive, comprese le ore di viaggio, vengono conteggiate dopo la deduzione delle pause e del tempo di tragitto usuale tra il domicilio e il luogo di lavoro abituale. Se nel contratto di lavoro sono elencati più luoghi di lavoro, un viaggio professionale nello stesso giorno tra i luoghi di lavoro sarà considerato orario lavorativo. Le spese vengono conteggiate conformemente al regolamento delle spese Manor.

2.10 Registrazione e conteggio delle ore lavorative

I collaboratori devono arrivare puntuali sul loro posto di lavoro, conformemente al piano di lavoro e registrare il tempo di lavoro nel terminale o nei terminali a loro assegnati. Per motivi di igiene, i collaboratori dei settori Food e dei Ristoranti devono indossare la tenuta di lavoro sul posto. Per questi settori, il tempo necessario al cambio degli abiti è considerato tempo di lavoro. La timbratura viene effettuata non più di cinque minuti prima dell'inizio previsto del lavoro o dopo la fine del lavoro. È severamente vietato timbrare per un altro collaboratore; la registrazione volutamente errata del tempo di lavoro, tutte le manipolazioni e l'utilizzo fraudolento del badge possono comportare il licenziamento con effetto immediato.

Il giornale di controllo è messo a disposizione di ogni collaboratore nel HR Portal al più tardi il 6° giorno del mese seguente. Se il conteggio non viene contestato entro il 20° giorno del mese di ricezione è considerato accettato. I collaboratori assoggettati al CCNL della ristorazione devono firmare il loro giornale ogni mese.

In caso di dimenticanza del badge, di errore o omissione di timbratura, il formulario di correzione, firmato dal superiore, deve essere trasmesso al Service Center.

Lo smarrimento del badge deve essere immediatamente segnalato, secondo il caso, al servizio clienti, al Support Manager o alle Risorse Umane. Per la sostituzione di un badge smarrito o danneggiato intenzionalmente verrà addebitato un importo di CHF 20.-.

2.11 Home office

2.11.1 Diritto e regolamentazione

Purché il tipo di l'attività lo permetta e questo modello di lavoro sia appropriato, tutti i collaboratori possono in linea di principio, in accordo con il superiore diretto e previa autorizzazione del responsabile di settore competente (livello quadro D), lavorare in home office. L'organizzazione e l'ambito di lavoro devono essere concordati con il superiore diretto. I collaboratori residenti in Svizzera possono effettuare un massimo del 40% del loro tasso di attività in home office. Per i collaboratori che risiedono in un paese dell'UE, occorre tenere conto delle norme in vigore, basate sulle convenzioni di sicurezza sociale e sugli accordi fiscali conclusi tra la Svizzera e i paesi dell'UE (norme in vigore consultare myNews).

2.11.2 Condizioni quadro relative alla durata del lavoro

Il lavoro in home office conferisce un elevato livello di autonomia personale e flessibilità nell'ambito che concerne il tempo di lavoro. È quindi obbligatorio, per ragioni di trasparenza, che i periodi in home office siano sempre registrati nel calendario Outlook e che la reperibilità sia garantita. Per contro, le condizioni quadro generali relative alla durata del lavoro stabilite dal regolamento del personale (lavoro notturno, lavoro domenicale, tempo di riposo ecc.) devono essere rispettate. Se i collaboratori hanno l'obbligo di registrare il loro tempo di lavoro, devono farlo utilizzando lo strumento di acquisizione disponibile allo scopo.

2.11.3 Dispositivi e spese

Nella misura possibile devono essere utilizzati per il lavoro in home office i dispositivi mobili forniti dal datore di lavoro (computer portatile). Inoltre, considerando che i collaboratori hanno sempre a disposizione una postazione di lavoro nei locali dell'azienda e che la possibilità di lavorare in home office è accordata nel loro interesse, non sono esigibili spese a titolo professionale.

2.11.4 Procedura in caso di problemi informatici

Nel caso, durante il lavoro in home office, si verificano dei problemi di ordine tecnico o altro che impediscono di completare l'esecuzione dei compiti, il collaboratore è tenuto ad informare immediatamente il datore di lavoro. Se questi problemi non possono essere rapidamente risolti, il collaboratore deve svolgere temporaneamente il suo lavoro nei locali dell'azienda o, dietro indicazione, occuparsi di altri compiti, che non prevedono l'utilizzo dei mezzi informatici.

2.11.5 Segreto professionale

Il collaboratore ha l'obbligo di rispettare la confidenzialità dei documenti sensibili necessari per lo svolgimento del lavoro in home office. Questi ultimi non devono essere lasciati incustoditi sulla postazione di lavoro o, in alcun modo, resi accessibili a terze persone, compresi i membri della famiglia. Per contro, sono applicabili le disposizioni di cui al punto 6. "Gestione dei dati e delle risorse informatiche" del presente regolamento.

2.11.6 Cessazione dell'attività di home office

Il datore di lavoro può in qualsiasi momento interrompere temporaneamente le attività di home office o stabilire una conclusione definitiva dell'attività. In quest'ultimo caso, i dati conservati elettronicamente in un supporto di memorizzazione di proprietà del collaboratore devono essere cancellati in modo irreversibile. Il collaboratore dovrà consegnare spontaneamente al datore di lavoro tutti i documenti professionali (avvisi, progetti, fotocopie, corrispondenza, modelli standard ecc.) utilizzati durante l'attività di home office; dietro richiesta del datore di lavoro, i documenti che non sono più necessari per l'attuazione di compiti futuri, dovranno essere distrutti.

2.12 Assenze

2.12.1 Comunicazione delle assenze e certificati medici

Tutte le assenze dovute a malattia, infortunio o altri motivi devono essere immediatamente comunicate per telefono al superiore o al suo sostituto (non sono ammessi SMS). Un certificato medico, redatto da un medico o da un chiropratico riconosciuto dall'assicurazione, deve essere consegnato o spedito al più tardi il 4° giorno d'assenza. L'assicurazione accetta esclusivamente i certificati medici redatti in tedesco, francese, italiano o inglese. In caso di assenze prolungate, il collaboratore dovrà informare regolarmente il datore di lavoro e fargli pervenire mensilmente i certificati medici. Indipendentemente dalla durata dell'inabilità lavorativa, il datore di lavoro potrà richiedere un certificato medico a partire dal 1° giorno di assenza. Nel caso in cui il collaboratore ometta di far pervenire i certificati medici può incorrere nella sospensione del versamento delle indennità giornaliere pagate dall'assicurazione, rispettivamente del salario.

Qualsiasi infortunio professionale o non-professionale, con o senza inabilità lavorativa, dovrà obbligatoriamente essere comunicato al Service Center (tel. 0800 140 996 o 0041 800 140 996 per le chiamate dall'estero).

In caso di inabilità lavorativa parziale dovuta ad una malattia o ad un infortunio, l'orario di lavoro giornaliero effettivo non può oltrepassare la durata di lavoro autorizzata dal medico. Le ore in eccedenza non saranno in alcun caso contabilizzate.

2.12.2 Visite mediche

Gli appuntamenti devono sostanzialmente essere fissati al di fuori dell'orario di lavoro. Se ciò non fosse possibile, valgono le seguenti regole:

Per gli apprendisti ed i collaboratori fissi, con un tasso di occupazione medio annuale superiore o uguale al 80%, vengono accreditate al massimo due ore per settimana, tuttavia la durata teorica del lavoro giornaliero non può essere in nessun caso superata.

Per i collaboratori fissi a tempo parziale, con un tasso di occupazione medio annuale inferiore al 80%, come pure per i collaboratori assunti a tempo determinato, le visite mediche vengono considerate come assenze non pagate.

2.12.3 Visite dal dentista

Gli appuntamenti dal dentista devono essere fissati al di fuori dell'orario di lavoro. In caso contrario, tali assenze sono considerate come assenze non pagate. Per gli apprendisti ed i collaboratori fissi, con un tasso di occupazione medio annuale superiore o uguale al 80%, dietro presentazione di un certificato medico vengono accreditate fino ad un massimo di due ore per settimana per le visite dal dentista che prevedono un intervento chirurgico. La durata teorica del lavoro giornaliero non può in nessun caso essere superata.

In caso di inabilità lavorativa dovuta ad un intervento chirurgico, valgono le disposizioni previste dall'assicurazione perdita di guadagno malattia e il collaboratore dovrà presentare un certificato medico d'incapacità lavorativa redatto dallo specialista.

2.12.4 Terapie

Gli appuntamenti devono essere fissati al di fuori dell'orario di lavoro. Se ciò non è possibile, valgono le seguenti regole.

Per gli apprendisti ed i collaboratori fissi con un tasso occupazionale medio annuale, superiore o uguale al 80%, vengono accreditate al massimo due ore per seduta, tuttavia la durata di lavoro giornaliera teorica non può in nessun caso essere superata. Un certificato medico dovrà essere presentato al datore di lavoro.

Per i collaboratori fissi a tempo parziale, con un tasso di occupazione medio annuale inferiore al 80%, come pure per i collaboratori assunti a tempo determinato, le sedute per terapia vengono considerate come assenze non pagate.

2.12.5 Controlli medici di prevenzione

Nel caso di controlli medici di prevenzione senza un'incapacità lavorativa attestata da un certificato medico, vengono applicate le disposizioni del art. 2.12.2. Per le incapacità lavorative connesse ad un controllo medico di prevenzione, valgono le disposizioni previste dall'assicurazione perdita di guadagno malattia purché siano attestate da un certificato medico e durino almeno un giorno.

2.12.6 Assenze pagate dei collaboratori con salario orario

Per i collaboratori con salario orario, i giorni di assenza dovuti a malattia o infortunio come pure i giorni di congedo speciali indicati al punto 2.15, vengono retribuiti in base alla media delle ore di lavoro effettuate durante gli ultimi 12 mesi o dalla data di entrata in vigore del contratto con salario orario, se questa risale a meno di 12 mesi.

2.13 Vacanze

Il diritto alle vacanze inizia con il primo giorno d'impiego.

2.13.1 Vacanze per i collaboratori non quadro

- 5 settimane per anno civile
- 6 settimane dall'inizio dell'anno civile in cui il collaboratore raggiunge i 20 anni di servizio oppure i 50 anni di età ed ha prestato almeno 5 anni consecutivi di servizio

2.13.2 Vacanze per i collaboratori quadro

- 6 settimane per anno civile
- 7 settimane dall'inizio dell'anno civile in cui il collaboratore raggiunge i 20 anni di servizio oppure i 50 anni di età ed ha prestato almeno 5 anni consecutivi di servizio

2.13.3 Vacanze per gli apprendisti

- 6 settimane per anno di apprendistato durante tutto il periodo di apprendistato

2.13.4 Vacanze per i giovani con meno di 20 anni

- 6 settimane per anno civile, risp. 5 settimane nell'anno civile in cui il collaboratore compie i 20 anni (apprendisti esclusi)

2.13.5 Indennità vacanze per i collaboratori con salario orario

Il diritto alle vacanze ed i periodi di fruizione sono disciplinati nei paragrafi: 2.13.1, 2.13.2, 2.13.4, 2.13.6 et 2.13.7.

L'indennità di vacanza viene calcolata nel modo seguente:

- 5 settimane 10.65%
- 6 settimane 13.04%

I collaboratori con salario orario sono tenuti a prendere tutte le vacanze che spettano loro.

2.13.6 Diritto alle vacanze in caso di riassunzione

In caso di una riassunzione dopo un'interruzione dei rapporti di lavoro superiore a 6 mesi, la settimana di vacanza supplementare disciplinata nei paragrafi: 2.13.1 et 2.12.2 viene concessa solo dall'anno in cui il collaboratore raggiunge i 5 anni consecutivi di servizio dalla data di riassunzione.

2.13.7 Pianificazione delle vacanze

Nei limiti del possibile, si tiene conto dei desideri dei collaboratori. Almeno due settimane di vacanza devono essere consecutive. Di regola, le vacanze devono essere prese nel corso dell'anno civile corrispondente. Il riporto delle vacanze all'anno civile successivo è possibile solo in casi eccezionali (per es. malattia) e al massimo fino al 31 marzo dell'anno successivo.

2.13.8 Vacanze durante un periodo di malattia o infortunio

Il collaboratore che desidera prendere dei giorni di vacanza durante un periodo d'incapacità lavorativa dovuta ad una malattia o ad un infortunio è tenuto ad informarne il datore di lavoro. Le vacanze prese non dovranno in nessun caso compromettere il processo di guarigione. Su richiesta del datore di lavoro, il collaboratore dovrà presentare un certificato medico.

2.13.9 Interruzione delle vacanze in seguito a malattia o infortunio

Se una malattia o un infortunio sopravvengono durante le vacanze, queste ultime saranno considerate interrotte dietro presentazione di un certificato medico. In caso di vacanze all'estero, il collaboratore dovrà fornire un certificato medico redatto dal medico contattato nel luogo di soggiorno all'estero.

2.13.10 Riduzione del diritto alle vacanze

In caso di assenze involontarie (per es. malattia, infortunio, servizio militare) di durata superiore a 90 giorni per anno civile, il diritto alle vacanze viene ridotto di un dodicesimo per ogni ulteriore periodo di assenza di 30 giorni iniziato.

La riduzione del diritto alle vacanze non viene applicata in caso d'incapacità lavorative parziali e di congedo maternità previsto dalla legge. Il periodo di 90 giorni durante il quale non si procede a nessuna riduzione del diritto alle vacanze è concesso per ogni anno civile.

Durante le assenze volontarie (per es. congedo sabbatico) il diritto alle vacanze viene ridotto nel modo seguente:

- Se l'assenza inizia il 1° giorno del mese e dura almeno un mese: 1/12° per ogni mese civile intero
- Se l'assenza non inizia il 1° giorno del mese e dura almeno 30 giorni: 1/12° per ogni periodo di assenza di 30 giorni

2.13.11 Vacanze non retribuite e congedi sabbatici per collaboratori a tempo indeterminato

Se l'organizzazione del lavoro lo consente, il superiore può concedere fino a quattro settimane di vacanze non retribuite all'anno. I giorni di vacanze regolari devono essere completamente consumati prima.

Dei congedi sabbatici della durata superiore ad un mese possono essere accordati a determinate condizioni.

2.14 Giorni festivi

Ai collaboratori vengono accordati nove giorni festivi ufficiali, menzionati nel regolamento interno. I collaboratori con salario orario hanno diritto, a partire dal primo giorno di lavoro, ad un'indennità del 3.5% del salario lordo corrispondente ai nove giorni festivi. Se un giorno festivo cade sull'abituale giorno settimanale libero del collaboratore, il diritto al congedo settimanale è soppresso. Se un giorno festivo è compreso in un periodo di vacanze, questo non viene computato come giorno di vacanze.

2.15 Giorni di congedo speciali

Agli apprendisti ed ai collaboratori fissi, vengono concessi dei giorni di congedo pagati per i seguenti eventi straordinari.

- Matrimonio del collaboratore: 3 giorni
- Matrimonio di un fratello, di una sorella, di un figlio, di un genitore: 1 giorno
- Paternità: 3 settimane (due settimane di congedo prescritto legalmente seguite da una settimana supplementare concessa da Manor)
- Adozione: 3 settimane (questo diritto non è cumulabile rispetto al diritto legale; nel caso di adozione da parte di una sola persona o di adozione congiunta, quando l'altro genitore non richiede il congedo previsto dalla legge, il congedo è costituito da due settimane di congedo legale e una settimana supplementare concessa da Manor)
- Decesso di un genitore, di un coniuge, di un figlio: 3 giorni
- Decesso di un suocero, di una suocera, di un fratello, di una sorella: 2 giorni
- Decesso di un nonno, di una nonna, di un nipote, di una nipote, di una zia, di uno zio, di un cognato, di una cognata: 1 giorno
- Trasloco (appartamento non ammobiliato, al massimo una volta per anno civile se il rapporto di lavoro non è stato disdetto): 1 giorno

I partner sono assimilati ai coniugi per quanto riguarda la concessione di giorni di congedo speciali. A eccezione dei congedi di paternità ed adozione, questi giorni di congedo speciali non possono essere presi dilazionati nel tempo. Ai collaboratori retribuiti a ore questi congedi speciali sono concessi in conformità al loro grado di occupazione. In caso di nascita o adozione multipla la durata del congedo rimane invariata.

Fatte salve le diverse disposizioni derivanti dai contratti collettivi di lavoro locali, questi giorni sono considerati come assenze non retribuite per i dipendenti assunti a tempo determinato. In caso di paternità e di adozione, si applicano le disposizioni di legge.

2.16 Congedo di assistenza ai familiari

Presentando un certificato medico, un congedo pagato è concesso al collaboratore per assistere un familiare (figli, coniugi, conviventi, genitori, fratelli o sorelle) con problemi di salute. Il congedo è limitato al tempo necessario per l'organizzazione della presa in carico ma non può superare tre giorni. Ad eccezione dei figli di meno di 15 anni, il congedo non può superare un massimo di dieci giorni annui. Il diritto al congedo pagato non esiste durante le vacanze o i giorni liberi pianificati dal collaboratore.

2.17 Congedo di assistenza a un figlio con gravi problemi di salute

I collaboratori con figli che hanno gravi problemi di salute dovuti a malattia o infortunio che necessitano di un'assistenza intensiva hanno diritto, secondo condizioni, ad un congedo pagato per un massimo di quattordici settimane. Il congedo può essere preso in una sola volta o in singoli giorni.

2.18 Congedo non pagato per nascita, adozione o assistenza di familiari

I collaboratori hanno diritto ai seguenti congedi non pagati:

- Maternità: 4 mesi
- Paternità: 1 settimana
- Adozione: 13 settimane

Se l'organizzazione del lavoro lo consente, dei congedi di maternità, di paternità o di adozione più lunghi e dei congedi per l'assistenza di familiari possono essere accordati dal superiore.

2.19 Servizio militare e di protezione civile, obiezione di coscienza, Gioventù e Sport

2.19.1 Pagamento del salario

Durante i primi tre mesi d'impiego:

- Vengono pagate solo le indennità per perdita di guadagno

A partire dal 4° mese di lavoro:

- Giornata di orientamento e reclutamento: 100% del salario
- Ispezione: 100% del salario (mezza giornata)
- Scuola reclute e sottoufficiali, formazione di base per il servizio civile e servizio di protezione civile: 80% del salario (risp. 100% del salario per i collaboratori sposati o celibi con famiglia a carico) o versamento delle indennità per perdita di guadagno se queste ultime sono più elevate
- Servizio militare in ferma continuata: 80% del salario (risp. 100% del salario per i collaboratori sposati o celibi con famiglia a carico) o versamento delle indennità per la perdita di guadagno se queste ultime sono più elevate
- Corsi di ripetizione e corsi militari di natura simile, come per es. il servizio di protezione civile: 100% del salario
- Servizio militare volontario e attività fuori servizio che non sono oggetto di un ordine di marcia, per es. pattuglia, Marche romande ecc: solo indennità per perdita di guadagno
- Altri servizi militari (servizi di avanzamento e pagamento dei gradi): 80% del salario durante un periodo limitato secondo la scala bernese (cfr. tabella seguente) o versamento delle indennità per perdita di guadagno se queste ultime sono più elevate

Anni di servizio	Durata del pagamento del salario secondo la scala bernese (in settimane)
1	3
2	4
3-4	9
5-9	13
10-14	17
15-19	22
20-24	26
25-29	30
30-34	33
35-40	39

2.19.2 Prestazioni, informazioni, servizio attivo

Le prestazioni erogate dalla Cassa di compensazione (IPG) spettano al datore di lavoro, anche se il servizio cade interamente o parzialmente nel tempo libero del collaboratore. Il collaboratore è tenuto ad avvisare tempestivamente il datore di lavoro in merito alla data del suo servizio, al più tardi quando riceve l'ordine di marcia. Queste disposizioni valgono per il servizio militare in tempo di pace. In caso di servizio attivo, verrebbero date nuove disposizioni.

2.19.3 Servizio militare femminile

Tutte le disposizioni di cui alla cifra 2.18 sono pure applicabili al servizio militare femminile (SMF).

2.19.4 Gioventù & Sport, Croce Rossa

Per i corsi organizzati nell'ambito di "Gioventù & Sport" o "Croce Rossa" durante i primi tre mesi d'impiego vengono concesse solo le indennità della Cassa di compensazione. A partire dal 4° mese di lavoro, per questi corsi viene versato l'80% del salario a condizione che il collaboratore presenti una cartolina IPG. Tutte le altre attività svolte nell'ambito di G&S, che non comportano il rilascio di una cartolina IPG, non sono retribuite dall'azienda. Nel corso di ogni anno civile è concessa al massimo una settimana G&S.

2.19.5 Obiezione di coscienza

Per il servizio civile riconosciuto dal un tribunale, valgono le medesime regole come per il servizio militare. Se il collaboratore viene condannato per rifiuto di servizio, non gli sarà corrisposto nessun salario.

3. Retribuzione e prestazioni sociali

3.1 Versamento del salario

Il salario di regola viene versato:

- Al più tardi il giorno 25 del mese in corso per i collaboratori con salario mensile
- Al più tardi il giorno 6 del mese successivo per tutti gli altri collaboratori

Il conteggio salariale è messo a disposizione di ogni collaboratore nel HR Portal al più tardi il 6° giorno del mese seguente.

3.2 13.ma mensilità

Tutti i collaboratori, fatta eccezione per quelli temporanei, hanno diritto ad una 13.ma mensilità a condizione che il rapporto di lavoro non cessi durante il periodo di prova. In caso di interruzione del rapporto di lavoro per un periodo non superiore a sei mesi, il diritto alla 13.ma inizia con il primo mese di rientro in servizio. Il pagamento ha luogo nel mese di dicembre. In caso di partenza anticipata la 13.ma mensilità viene versata pro-rata all'inizio del mese seguente l'uscita.

I collaboratori della categoria "Direzione" non hanno diritto alla 13.ma. Per loro valgono accordi contrattuali speciali.

3.3 Cessione del diritto al salario

L'azienda versa il salario esclusivamente al collaboratore, liberandosi così da qualsiasi obbligo di pagamento nei confronti di terzi, fatta eccezione per le decisioni giudiziarie o per i pignoramenti del salario in via esecutiva.

3.4 Anticipi sul salario

Un anticipo sul salario del mese corrente o sulla 13.ma (pro-rata) è concesso solo in caso di emergenza debitamente giustificata.

3.5 Premi per anzianità di servizio

I seguenti premi saranno versati:

- 5 anni di servizio: CHF 500.-
- 10 anni di servizio: ½ stipendio mensile
- 15 anni di servizio: CHF 500.-
- 20 anni di servizio: ¾ stipendio mensile
- 25 anni di servizio: CHF 500.-
- 30 anni di servizio: 1 stipendio mensile
- 35 anni di servizio: CHF 500.-
- 40 anni di servizio: 1 ¼ stipendio mensile
- 45 anni di servizio: CHF 500.-

Per i giubilei di cinque anni, il premio è concesso con dei punti fedeltà accreditati sulla carta fedeltà.

Per i giubilei pari, viene preso in considerazione lo stipendio mensile lordo o lo stipendio orario lordo alla data del giubileo. Per quanto concerne i collaboratori a ore, il calcolo dello stipendio mensile si basa sul tasso d'occupazione contrattuale alla data del giubileo.

3.6 Prestiti ai collaboratori

A certe condizioni sussiste la possibilità di concedere dei prestiti personali ai collaboratori.

3.7 Ribassi sugli acquisti per il personale

I collaboratori possono richiedere una Manor Mastercard o una carta di fedeltà come clienti. Si applicano le stesse condizioni di partecipazione degli altri clienti. Inoltre, i collaboratori possono attivare il diritto al ribasso per il personale e le persone che vivono nella medesima economia domestica. Hanno quindi diritto a un ribasso sugli acquisti effettuati presso Manor. Dei ribassi sono anche concessi nei ristoranti Manora, Pizza&Pasta e Fresh to go. Le carte di ribasso sono personali e intrasferibili. Solo le persone specificamente autorizzate da Manor hanno accesso ai dati dei clienti memorizzati nel CRM di Manor. I dati dei clienti non vengono fusi con i dati personali dei collaboratori derivanti dal rapporto di lavoro.

È severamente vietato qualsiasi commercio di merci acquistate con il ribasso accordato al personale come pure effettuare acquisti per persone non aventi diritto al ribasso. È vietato anche il commercio di prodotti ricevuti gratuitamente. Dopo un primo avvertimento, la violazione di questa disposizione può comportare il licenziamento immediato.

Su un numero limitato di articoli, quali le carte regalo, gli articoli di tabaccheria, gli articoli del chiosco, così come per le prestazioni di servizi propri non viene accordato nessun ribasso per il personale. Il diritto al ribasso rimane acquisito per i collaboratori Manor pensionati, prepensionati o beneficiari di una rendita d'invalidità.

3.8 Contratti collettivi di assicurazione

Manor ha stipulato dei contratti quadro con delle compagnie assicurative importanti e propone ai collaboratori delle assicurazioni (malattia e altre) a delle condizioni preferenziali. L'adesione a tali contratti è facoltativa.

3.9 Servizio di consulenza personale ai collaboratori

Movis sostiene i collaboratori Manor e offre loro una consulenza competente su tutte le questioni personali (ad esempio: finanze, salute, famiglia, alloggio) o per tutti i problemi professionali (ad esempio: gestione dei conflitti, molestie, discriminazione). Questo servizio è disponibile gratuitamente 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ed è a disposizione di tutti i collaboratori. I consulenti di Movis possono essere contattati telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00, al numero 0848 270 270 oppure online tramite la piattaforma movis24@ch. Al di fuori di questi orari, le consulenze vengono effettuate da personale qualificato di un partner di Movis. Tutti i contatti con un consulente sono soggetti al segreto professionale. La riservatezza è garantita.

4. Diritti e doveri

4.1 Regola generale

Esigiamo da tutti i nostri collaboratori un comportamento corretto ed un aspetto curato. Ogni collaboratore deve prendersi cura della propria igiene personale.

4.2 Alcolici, droghe e sostanze simili

L'arrivo in stato di ebbrezza oppure sotto l'effetto di droghe o di sostanze similari, sul posto di lavoro, così come il consumo di alcolici, di droghe o sostanze simili durante le ore di lavoro, sono rigorosamente vietati e possono comportare il licenziamento con effetto immediato.

4.3 Affari privati

Durante l'orario lavorativo non è permesso sbrigare affari privati. Le telefonate private sono ammesse solo in caso di assoluta necessità.

4.4 Disposizioni legali in materia di concorrenza

Le disposizioni legali vigenti in materia di concorrenza devono essere rispettate obbligatoriamente.

In particolare, violano le norme sulla concorrenza i seguenti accordi (in determinati casi particolari è però possibile confutare tale presunzione):

- Accordi o convenzioni con fornitori o concorrenti miranti a fissare determinati prezzi o prezzi minimi di vendita
- Accordi o convenzioni con fornitori o concorrenti concernenti l'assegnazione di zone geografiche delimitate, quando non consentono a Manor di effettuare i propri acquisti anche presso altri fornitori autorizzati al di fuori di queste zone.
In linea di principio non si dovrebbe mai proibire la possibilità di effettuare importazioni parallele.
- Accordi o convenzioni con fornitori che fondamentalmente escludono la vendita su Internet. Il fornitore può però fissare determinate condizioni per tali vendite su Internet.

Se si vedono sottoporre un accordo che eventualmente non è conforme alle regole vigenti nell'ambito della libera concorrenza, i collaboratori devono informare il proprio superiore o prendere contatto con il servizio giuridico di Maus Frères, al fine di verificarne la legalità prima di continuare le trattative.

4.5 Relazioni private tra collaboratori

I collaboratori devono comunicare alla divisione HR l'esistenza di qualsiasi relazione privata intrattenuta con un altro collaboratore, nella misura in cui questa relazione può avere un impatto sull'attività o sulla situazione professionale oppure possa generare dei conflitti d'interesse. In caso di dubbi, il collaboratore è comunque sempre tenuto ad informare la divisione HR. Manor si riserva il diritto di prendere qualsiasi misura volta a prevenire possibili effetti negativi sulla situazione professionale risp. sull'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di lavoro.

4.6 Lavoro accessorio

I collaboratori che esercitano o intendono iniziare un'attività lavorativa secondaria sono tenuti ad informare il datore di lavoro per iscritto. Con l'accordo di quest'ultimo, un contratto di lavoro accessorio può essere stipulato con un altro datore di lavoro, a condizione che la durata totale del lavoro settimanale non superi la durata legale massima di 45 ore, inoltre l'attività accessoriosa non deve ostacolare l'attività principale esercitata presso Manor e non deve essere un'attività concorrente.

I collaboratori frontalieri sono anche tenuti ad informare il datore di lavoro dell'eventuale esercizio di un'attività secondaria nel loro paese di residenza.

4.7 Attività esterne

I collaboratori hanno diritto di dedicarsi ad attività sportive, culturali, sindacali e di rivestire cariche pubbliche nella misura in cui ciò non comprometta l'organizzazione del lavoro ed il buon funzionamento del team.

4.8 Gettoni di presenza

Se, nell'ambito della loro attività presso Manor o al di fuori di quest'ambito, i collaboratori partecipano a riunioni organizzate all'esterno durante il loro tempo di lavoro, l'eventuale pagamento di gettoni di presenza è acquisito dal datore di lavoro.

4.9 Altre direttive e regolamenti

I seguenti documenti sono parte integrante del regolamento del personale e rivestono carattere obbligatorio. I collaboratori devono prenderne conoscenza e rispettare rigorosamente le direttive.

- Codice di condotta
- Regolamento delle spese
- Direttive di abbigliamento (solo negozi)
- Organizzazione amministrativa
- Manuale OMNIA
- Regolamento del servizio di picchetto (solo IT)
- Regolamento per il lavoro di squadra (solo IT)

Manor può emanare ulteriori linee guida e regolamenti riguardanti l'esecuzione del lavoro e il comportamento dei collaboratori al fine di specificare o integrare le disposizioni delle presenti condizioni d'impiego. I collaboratori sono tenuti a prendere atto delle nuove linee guida e dei nuovi regolamenti comunicati da Manor e a rispettarle in buona fede.

5. Sicurezza

5.1 Generalità

Il Security Management gestisce la sicurezza (prevenzione furti) in collaborazione con un partner esterno. Il Security Management è il solo responsabile della gestione e dell'esercizio del sistema di videosorveglianza e dell'attuazione di tutte le misure e di tutti i processi di sicurezza appropriati (infrazioni contro il patrimonio). In caso di sospetto o constatazione di atti delittuosi da parte dei collaboratori, il Security Management è autorizzato a svolgere inchieste e colloqui e a documentarle.

I collaboratori dei servizi sicurezza interni ed esterni possono in qualsiasi momento effettuare dei controlli sugli acquisti del personale. Dei controlli possono essere effettuati anche senza la presenza di personale del servizio sicurezza; in questo caso è obbligatorio che siano presenti due collaboratori quadro. Un controllo degli effetti personali può avvenire esclusivamente in presenza del collaboratore interessato.

Per ragioni di sicurezza generali e in particolare per prevenire ed impedire qualsiasi forma di delitto commesso ai danni di Manor, ma anche per proteggere i clienti e il personale, i nostri grandi magazzini sono dotati di sistemi di videosorveglianza. Il loro esercizio si effettua nel rispetto delle disposizioni legali. Manor si riserva di filmare l'attività dell'impiegato se questa azione è giustificata da interessi legittimi, in particolare in caso di sospetto di atti riprovevoli, come definito dal Codice penale. Le registrazioni saranno trattate in maniera riservata. Potranno tuttavia essere utilizzate come prove in caso di eventuali infrazioni commesse a danno dell'azienda.

Qualunque sia il valore dell'atto illecito, ogni furto di denaro, di merce o altro potrà portare ad un licenziamento con effetto immediato, con riserva delle azioni penali che potrebbero essere avviate.

5.2 Direttive di Videosorveglianza (CCTV)

5.2.1 Principio

Questa direttiva ha carattere vincolante e si applica a tutti i collaboratori interni ed esterni come pure alle persone e alle imprese che lavorano per conto di Manor nei seguenti ambiti: installazione, configurazione, utilizzo e manutenzione dei sistemi di videosorveglianza (CCTV). CCTV è conforme ai requisiti della legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD). Le linee guida garantiscono il rispetto dei requisiti della LPD a livello organizzativo e informano i collaboratori dei loro diritti in relazione al trattamento dei dati video personali. Manor fornisce ulteriori informazioni ai propri clienti, fornitori, partner commerciali e collaboratori nelle dichiarazioni sulla protezione dei dati. Sono coinvolti nelle attività di videosorveglianza le divisioni Security Management, Facility Management e IT. Le domande relative alle presenti direttive devono essere indirizzate al Security Management o al CSO.

5.2.2 Introduzione del sistema e responsabilità

Il CCTV è un sistema di videosorveglianza interno ed esterno. Viene utilizzato per prevenire ed impedire episodi di furto o altri reati, per proteggere le persone (in particolare i clienti e il personale) e i beni (ad es. mobili e merci) e per far valere i diritti legali. L'utilizzo d'un sistema di videosorveglianza non è in alcun modo destinato a monitorare il lavoro dei collaboratori. Il CCTV è configurato in modo da non nuocere alla salute e alla libertà di movimento dei collaboratori.

Tutti i collaboratori sono responsabili del proprio operato ed hanno la responsabilità di garantire il pieno e coscienzioso rispetto delle presenti direttive all'interno del proprio reparto. Sono vietate tanto la diffusione non autorizzata di dati personali soggetti a protezione (incluse le registrazioni video e audio) quanto la diffusione di informazioni aziendali confidenziali o sensibili.

In caso di inadempimenti, Manor potrà legittimamente prendere provvedimenti adeguati, compatibili con il diritto del lavoro o con il Codice penale, che potranno indurre fino al licenziamento con effetto immediato.

È compito e responsabilità del Security Management valutare quali siano le esigenze da soddisfare in termini di funzionalità dell'impianto di CCTV. In caso di trasformazione di edifici esistenti e di costruzione di nuovi edifici, gli spostamenti e le integrazioni dell'installazione eventualmente necessari verranno valutati dal Security Management. L'installazione di telecamere e apparecchiature aggiuntive richiede l'accordo preliminare del Security Management. Quest'ultimo stabilisce quali telecamere sono attivate per le registrazioni.

Il Facility Management è responsabile della manutenzione, dell'assistenza, delle riparazioni e della pulizia.

5.2.3 Obbligo d'informazione e diritto di visione

È obbligatorio informare della videosorveglianza tutte le persone (personale e clienti) che possano essere riprese dalle telecamere, indipendentemente dal fatto che il materiale audiovisivo venga o meno registrato o visionato.

Tutti i collaboratori che operano nella struttura devono essere informati sugli obiettivi e sull'importanza del CCTV e dell'estensione del settore sottoposto a videosorveglianza. I collaboratori hanno la possibilità di presentare delle proposte riguardanti la configurazione del CCTV.

Tutti coloro che si trovano nelle aree monitorate dal CCTV hanno il diritto di ottenere informazioni sulle registrazioni video che li riguardano. Il formulario allestito a tale proposito può essere richiesto al Security Management. Le informazioni o la decisione motivata che limita o nega il diritto di accesso devono essere fornite entro 30 giorni. Nel caso in cui venga approvata una richiesta, sarà concesso visionare le riprese (fatti salvi i casi in cui sia in corso un'indagine civile o penale). Coloro che intendano inoltrare tale richiesta dovranno comprovare senza margini di dubbio la propria identità indicando la data, l'ora, il luogo e le circostanze in cui sono stati filmati.

5.2.4 Aree sottoposte a sorveglianza

Prima della messa in funzione del servizio di CCTV o di una telecamera, occorre vagliarne la pertinenza e l'adeguatezza, facendo un bilancio dei vantaggi e degli svantaggi. Quest'indagine dovrà poggiare su di un'analisi dei rischi, nonché su di una stima delle conseguenze giuridicamente rilevanti in termini di protezione dei dati.

L'eventuale monitoraggio degli spazi pubblici avverrà per mezzo di una "telecamera panoramica" oppure, se necessario e tecnicamente fattibile, attraverso una telecamera fissa. In ogni negozio è installata una telecamera per monitorare e registrare la zona del servizio clienti. È possibile installare sistemi di sorveglianza presso gli accessi, le entrate o i passaggi nelle aree a potenziale rischio sicurezza, in cui il pubblico non ha accesso.

Per ragioni legate alla protezione della personalità e al diritto del lavoro vigente, è fatto esplicito divieto di installare telecamere di sorveglianza in locali quali bagni, docce, cabine di prova, spogliatoi o luoghi simili.

5.2.5 Attuazione

Le aree di controllo (regia) vanno separate fisicamente o architettonicamente dalle aree di ripresa. Solitamente le aree di controllo si trovano in locali prestabiliti, a cui solo il personale di sicurezza autorizzato ha accesso. I supporti dati e i manuali vanno conservati in luogo sicuro. I colloqui hanno luogo in locali separati.

Le telecamere vanno posizionate in maniera tale da inquadrare solo la porzione di suolo pubblico necessaria alla videosorveglianza. Il che, ad esempio, esclude tassativamente la possibilità di monitorare le finestre delle strutture adiacenti (che non appartengono a Manor). Le telecamere dette "pubbliche", che trasmettono immagini in tempo reale a monitor pubblici montati nello spazio commerciale, vanno orientate in modo tale che possano rilevare il flusso di clientela dall'alto, senza focalizzarsi particolarmente sui volti. Sui monitor pubblici dovrà essere possibile far scorrere anche avvisi e videoclip di sicurezza, così come informazioni per i clienti. Questi monitor saranno installati presso ingressi, scale mobili, ascensori ed entrate dei ristoranti o del supermercato. Viene evitata l'installazione di finte telecamere. L'area commerciale sorvegliata va contrassegnata chiaramente utilizzando appositi monitor pubblici o cartelli posizionati all'ingresso del negozio.

5.2.6 Durata di conservazione e trattamento dei dati

Qualora non contengano riprese di eventi particolari, le registrazioni saranno eliminate dopo sette giorni. I supporti dati che invece contengono riprese di eventi particolari saranno tenuti sottochiave fino alla conclusione delle indagini del caso. In presenza di denuncia, il supporto dati o una copia verrà consegnato alla polizia quale allegato alla relativa denuncia. In nessun altro caso i supporti dati e il materiale audiovisivo potranno lasciare l'area di controllo (regia) senza l'approvazione scritta del Security Manager.

5.2.7 Misure tecniche e organizzative

Se possibile, occorre predisporre meccanismi che durante le normali riprese rendano irriconoscibili i volti mediante sgranatura grafica, ma che siano anche in grado di ripristinare i fotogrammi. Manor protegge le registrazioni video da perdita, manipolazione, furto e accesso non autorizzato. La comunicazione dei dati tra il settore ripreso e il settore di controllo è criptata. Questo requisito è obbligatorio nel caso si usino telecamere di sorveglianza senza cavo. Il salvataggio dei dati sui relativi supporti è generalmente criptato. Inoltre, Manor implementa controlli di accesso e procedure per rivedere e valutare regolarmente l'efficacia di queste misure di sicurezza tecniche e organizzative.

5.2.8 Modalità di lavoro

Il CCTV è in funzione durante e al di fuori degli orari di apertura del negozio. Al di fuori degli orari di apertura del negozio, tuttavia, è in funzione solo un numero ridotto di telecamere. Il Security Management decide, sulla base dell'analisi dei rischi, quali telecamere registreranno al di fuori degli orari di apertura del negozio. In collaborazione con il servizio Visual, del negozio, si dovrà vigilare in modo da non occludere il campo visivo delle telecamere. Il numero dei collaboratori addetti al servizio di sorveglianza sarà definito in base alle specificità della struttura, come gli orari di apertura del negozio o dell'edificio, l'infrastruttura, i rischi e l'ubicazione, nonché in base al principio del need-to-know. Il servizio di sorveglianza effettua sia il monitoraggio in tempo reale (cioè la visualizzazione diretta della registrazione sullo schermo con salvataggio sia il monitoraggio passivo (salvataggio delle registrazioni e successiva analisi). Non vengono effettuate registrazioni audio. Manor registra quali persone hanno effettuato il monitoraggio in tempo reale o la successiva visione delle registrazioni video.

5.2.9 Divulgazione di registrazioni video a terzi

Manor divulgherà le registrazioni video del CCTV alle autorità giudiziarie, ai tribunali, agli avvocati o alle controparti nei seguenti casi: su ordine delle autorità giudiziarie o dei tribunali competenti; oppure se, a discrezione di Manor, ciò è necessario per le denunce penali o per far valere i diritti legali.

6. Gestione delle risorse informatiche e dei dati

6.1 Principi

6.1.1 Campo di applicazione

Queste direttive sono valide per i collaboratori interni ed esterni nonché a persone e aziende che operano per Manor e hanno accesso ai suoi strumenti informatici.

6.1.2 Responsabilità dei collaboratori

Tutti i collaboratori sono responsabili delle loro azioni e quindi anche del rispetto incondizionato e coscienzioso delle presenti direttive. La diffusione non autorizzata di dati personali riservati e informazioni aziendali confidenziali o sensibili è vietata. Episodi rilevanti per la sicurezza devono immediatamente essere segnalati all' Helpdesk non sono ammessi tentativi di chiarimento autonomi, per evitare che eventuali indizi e riferimenti utili vadano persi. In caso di inosservanza delle regole, Manor ha il diritto di adottare adeguate sanzioni in base alle norme del diritto del lavoro (che possono arrivare fino al licenziamento con effetto immediato) risp. delle norme di diritto penale.

6.1.3 I pilastri della sicurezza delle informazioni

La sicurezza informatica e delle informazioni si basa sui seguenti elementi:

- Riservatezza: le informazioni sono protette e accessibili solo alle persone autorizzate.
- Disponibilità: le informazioni sono disponibili per svolgere le mansioni lavorative.
- Integrità: le informazioni sono complete, veritiere e corrette.
- Rintracciabilità: si fornisce una prova per l'elaborazione, l'invio e la ricezione.

6.2 Sul posto di lavoro

6.2.1 Utilizzo responsabile dell'hardware

Computer e dati devono essere protetti dagli accessi non autorizzati. Quando si abbandona la postazione di lavoro, bisogna ricordarsi di bloccare il desktop o il notebook. Per i dispositivi mobili, è opportuno adottare misure di protezione efficaci contro il furto.

Per l'interazione con i clienti (per es. per le ordinazioni online presso il POS da parte dei clienti) è possibile utilizzare solo i dispositivi omologati da Manor IT (iPads, Kiosk, terminali), al fine che le relative direttive Compliance possano essere rispettate.

6.2.2 Utilizzo responsabile del software

Il software può essere installato e configurato solo da Manor IT. L'aggiornamento dei sistemi operativi e dei programmi antivirus, così come le impostazioni di sicurezza, vengono effettuati solo dal personale autorizzato. Non è consentito installare software privati. Non si possono creare, riutilizzare o cedere copie dei programmi; questo vale anche per l'uso personale e anche dopo la fine del rapporto di lavoro.

6.2.3 Dispositivi personali e dispositivi di terzi

I dispositivi non forniti da Manor IT possono essere collegati alla rete interna di Manor solo previa autorizzazione straordinaria. Se è necessario accedere ad alcune informazioni su Internet con dispositivi personali o di terzi, è possibile utilizzare gli accessi Internet messi a disposizione da Manor IT. Per motivi giuridici, il traffico in rete viene monitorato con l'ausilio di strumenti tecnici allo scopo di garantire un utilizzo di Internet conforme alle direttive.

6.3 Fuori casa o fuori dall'ufficio

6.3.1 Computer portatili

Per mantenere aggiornato il software sui computer portatili, appena possibile, ci si dovrebbe collegare almeno una volta al mese alla rete Manor.

6.3.2 Smartphone e tablet

I profili installati sugli smartphones da Manor IT non possono essere cancellati né modificati dai collaboratori. È esplicitamente vietato installare sistemi operativi modificati (per es. Jailbreaks). Manor supporta solo la sincronizzazione dei dati wireless con Office365 (per e-mail, calendario, contatti e attività). È consentito acquistare, scaricare e installare applicazioni individuali esclusivamente da App Stores ufficiali.

6.3.3 Connessioni di rete

Le connessioni di rete non necessarie dovranno essere interrotte. In questo modo si evita l'uso improprio dei dati, si riducono i costi di connessione (principalmente i costi di Roaming all'estero) e si aumenta la durata della batteria.

6.3.4 Furto e abuso

Quando non si utilizzano, i dispositivi mobili devono essere riposti in un luogo sicuro. Lo smarrimento di un dispositivo deve essere immediatamente comunicato all'Helpdesk.

6.3.5 Lettura e ascolto indiscreto

I dispositivi mobili devono essere posizionati in modo che nessuno possa leggere i contenuti visualizzati sullo schermo. Durante le conversazioni, vigilare che non ci siano "ascolti indiscreti".

6.4 Dati e supporti dati

6.4.1 Proprietà

Tutti i programmi e i dati (documenti, tabelle, grafici, macro) sviluppati, elaborati o salvati e che riguardano l'azienda sono di proprietà di Manor. Tutti i dati memorizzati sui sistemi Manor possono essere sistematicamente archiviati, indipendentemente dal loro contenuto. Manor si riserva il diritto di controllare.

6.4.2 Riservatezza delle informazioni

Per impedire a persone non autorizzate di leggere, elaborare, copiare o cancellare i dati (le informazioni), bisogna rispettare i punti fondamentali per la sicurezza che sono indicati nel paragrafo 6.4.3. Se persone non autorizzate riuscissero a leggere, modificare, elaborare o trafugare delle informazioni riservate, Manor potrebbe subire un grave danno finanziario o di immagine. I proprietari dei dati sono anche responsabili per la catalogazione e la classificazione di informazioni e dati. I titolari dei processi aziendali adottano il livello di confidenzialità definito dai proprietari dei dati stessi.

6.4.3 Schema di classificazione

Pubblico: Informazioni pubbliche, liberamente accessibili a tutti gli utenti – senza conseguenze per l'azienda (per es. informazioni pubblicate sul sito Internet ad accesso pubblico, sulla pubblicità, sui comunicati stampa)

Interno: Informazioni accessibili a tutti i collaboratori fissi e temporanei, ma che non sono destinate alla pubblicazione (per es. dati presi dal dossier interno del collaboratore, determinate comunicazioni dell'azienda)

Confidenzialità: Informazioni accessibili solamente a certi collaboratori e partner contrattuali che ne hanno bisogno per svolgere le loro mansioni lavorative (per es. piani aziendali, documenti sulla strategia aziendale, contratti, dati dei clienti)

Strettamente confidenziale: Informazioni molto sensibili – un accesso non autorizzato ai dati appartenenti a questa categoria comporterebbe seri rischi commerciali o legati ai doveri imposti dal diritto di vigilanza (per es. rapporti finanziari interni, dati riservati di clienti, informazioni su fusioni e acquisizioni, accordi di riservatezza, dati personali estremamente sensibili come prescritto dalla Legge Federale sulla protezione dei dati)

6.4.4 Memorizzazione dei dati

I dati devono essere archiviati, ogni qualvolta possibile, su unità di rete, nei workspaces di SharePoint o sui siti dei team. Se i dati vengono memorizzati su unità di rete locali, i collaboratori sono responsabili della memorizzazione regolare (per es. lettore U:\ o OneDrive for Business).

6.4.5 Supporti dati mobili

Sono considerati supporti dati mobili gli strumenti di memorizzazione che possono essere utilizzati indipendentemente dai dispositivi utilizzati per il lavoro informatico (Memory Sticks, USB-Disks, CD/DVD, telecamere, iPods ecc.). I dati sensibili devono essere protetti con mezzi appropriati quali la crittografia o almeno con l'utilizzo di una password. La divisione Sicurezza Informatica può fornire supporto. I supporti dati mobili possono contenere malware. I supporti dati esterni di origine sconosciuta non devono essere collegati al computer della postazione di lavoro. Devono essere consegnati al servizio IT di Manor per la verifica e l'eventuale distruzione.

6.4.6 Memorizzazione dei dati nel Cloud

Manor mette a disposizione di tutti i collaboratori autorizzati e occasionalmente, a persone ed aziende esterne, l'accesso ai servizi Cloud di Microsoft Office365. I collaboratori hanno accesso a SharePoint Online e OneDrive for Business. L'utilizzo di questi servizi tramite login Manor è la soluzione consigliata per la memorizzazione nel Cloud di dati non strutturati. L'utilizzo di altri servizi di memorizzazione Cloud, quali Dropbox o altri richiede un'autorizzazione.

6.4.6.1 Memorizzazione dei dati

La memorizzazione e la condivisione dei dati di grandi aziende tramite i servizi Cloud non autorizzati da Manor sono consentiti solo come piattaforma temporanea in collaborazione con servizi esterni. I dati devono essere criptati e il fornitore dei servizi Cloud deve rispettare la normativa svizzera sulla protezione dei dati. È vietata la memorizzazione di informazioni classificate strettamente confidenziali sul Cloud.

6.4.6.2 Collaborazione con parti esterne

Se questi servizi vengono utilizzati per la collaborazione con persone o aziende esterne a Manor, valgono le seguenti regole:

- L'accesso può essere garantito solo ai siti, dossier e documenti che sono strettamente necessari ai fini della collaborazione.
- Prima di condividere dati riservati o strettamente confidenziali, la parte esterna è tenuta a sottoscrivere un accordo di non divulgazione.
- L'accesso a informazioni rilevanti per la tutela dei dati deve avvenire solo in caso di assoluta necessità.
- Le autorizzazioni concesse dovranno essere annullate al termine della collaborazione.
- Le autorizzazioni e le transazioni dati (accessi, download/upload ecc.) sono memorizzate su un registro di controllo e possono essere valutate ed eventualmente anche cancellate dal CISO, senza dare alcun preavviso alle persone interessate.

6.4.7 Cifratura dei dati aziendali

Se è necessario scambiare dati con uffici esterni e non vi sono altre alternative più sicure a disposizione, è possibile salvare queste informazioni purché siano state criptate. Per la cifratura, consigliamo di utilizzare 7-Zip così come le funzioni di cifratura integrate in Microsoft Office. Per la cifratura di directory e file è obbligatorio l'utilizzo di password sicure conformi alle linee guida definite da Manor per le password. Le password devono essere comunicate al destinatario dei dati tramite un canale separato (per es. SMS).

6.5 Accessi

6.5.1 Protezione da accessi non autorizzati

Per impedire a persone non autorizzate di entrare negli ambienti e nei posti di lavoro, l'accesso avviene tramite badge. Le applicazioni sono protette da accessi non autorizzati mediante schemi di autorizzazione.

6.5.2 Password

Una password deve contenere almeno 8 caratteri ed iniziare con una lettera. Non può contenere l'ID dell'utente o più di 2 caratteri consecutivi del nome effettivo dell'utente. Caratteri ammessi: lettere maiuscole e minuscole (evitare i caratteri con metafonesi), numeri, caratteri speciali (~ ! @ # \$ % ^ & * _ - + = ' | \ () { } [] ; " < > , . ? /). Bisogna utilizzare almeno tre delle quattro categorie di caratteri citate sopra (maiuscole, minuscole, numeri, caratteri speciali). La password deve essere obbligatoriamente cambiata dopo 6 mesi. La password iniziale deve essere cambiata alla prima registrazione dell'utente. Una password già usata può essere riutilizzata solo dopo 3 cicli di modifica. Il rispetto delle direttive in vigore per le password viene controllato mediante strumenti tecnici. Se si digita una password errata per cinque volte consecutive, la procedura di login viene bloccata per 30 minuti.

6.5.3 Pin per dispositivi mobili

I dispositivi mobili (mobile devices) come gli smartphones sono protetti con un codice PIN o una password di accesso. L'utente crea la password rispettando le direttive fornite da Manor ITS.

6.5.4 Accesso remoto

Un sistema di autenticazione a fattore multiplo permette un accesso esterno alla rete Manor (accesso remoto per poter lavorare a domicilio). Questa autenticazione avviene via SMS oppure tramite un'applicazione per smartphone (authenticator).

6.5.5 Autorizzazioni d'accesso per applicazioni e dati

Per usare le applicazioni è richiesta un'autorizzazione corrispondente. La procedura di assegnazione delle autorizzazioni (richiesta, rilascio) è regolamentata per ogni applicazione. Bisogna inoltre soddisfare altri requisiti come la sottoscrizione anticipata di accordi di non divulgazione.

6.5.6 Dovere di diligenza

Password e PIN sono informazioni personali e riservate, non devono essere trasmesse o divulgate a terze persone. Se si teme che terzi siano venuti a conoscenza della password, bisognerà modificarla immediatamente.

6.6 E-mail e Internet

6.6.1 Browser

L'uso di Internet serve sostanzialmente per svolgere le mansioni lavorative. Le impostazioni di sicurezza del browser Internet sono standardizzate e gli utenti non possono modificarle. Occorre prestare sempre molta attenzione ai messaggi di sicurezza, in caso di dubbio abbandonare immediatamente il sito web.

Non è consentito consultare siti web con contenuti pornografici, razzisti o discriminatori come pure siti dall'evidente sfondo criminale. Per motivi di sicurezza e disponibilità, l'accesso a siti web non sicuri è vietato e bloccato. Nel caso in cui fosse comunque necessario accedere a un sito Internet bloccato per motivi di lavoro, è possibile richiedere l'autorizzazione all'accesso a Manor IT.

È vietato copiare su Internet programmi, audio, video o altri elementi protetti da diritti di proprietà o di licenza.

Il traffico dati tra la rete Manor e Internet viene monitorato in modo mirato e continuo. I dati registrati vengono controllati in forma non personalizzata. In caso di violazione ripetuta delle presenti direttive, si effettuano delle analisi e dei controlli personalizzati conformemente alle disposizioni descritte nel capitolo 6.8.

6.6.2 E-mail

La posta elettronica è uno strumento di comunicazione aziendale e gli utenti sono tenuti ad utilizzarla in modo responsabile, efficiente e conforme alla legge. Anche se all'apparenza sembrano meno formali della comunicazione scritta, per le e-mail valgono le stesse regole.

Le persone che spediscono o inoltrano delle e-mail dal contenuto illegale, indecente, offensivo, razzista o immorale, che inoltrano indebitamente comunicazioni dal contenuto riservato o che spediscono o inoltrano per e-mail un allegato che contiene un virus, possono incorrere, insieme a Manor, in un reato e sono perseguibili.

6.6.2.1 Redazione delle e-mail

Manor considera le e-mail un importante strumento di comunicazione, un contenuto chiaro e risposte celeri fanno parte della Corporate Image e di un servizio accurato alla clientela. Gli utenti sono quindi tenuti a usare per le e-mail la stessa cura che riservano alla corrispondenza scritta. È vietato redigere, inviare o inoltrare messaggi nelle catene cosiddette di Sant'Antonio.

6.6.2.2 Ricezione delle e-mail

Anche se i sistemi dell'azienda Manor sono dotati di strumenti all'avanguardia, per controllare se le e-mail in arrivo contengono elementi pericolosi, esiste comunque un rischio residuo.

Un breve controllo di sicurezza permette già di ridurre i rischi. Mittente, oggetto e allegati sono i tre punti critici, che è opportuno verificare prima dell'apertura di ogni e-mail:

- Il mittente è conosciuto?? Il nome corrisponde con l'indirizzo e-mail?
- L'oggetto è pertinente?
- Si è in attesa di un allegato da parte del mittente?

La risposta a queste domande generalmente aiuta a valutare se l'e-mail è affidabile o meno. In caso di incongruenza, l'e-mail deve essere immediatamente cancellata. In caso di dubbio è consigliabile contattare il mittente, per non correre il rischio di aprire un file infetto.

6.6.2.3 Archiviazione e comunicazione delle e-mail

Il sistema di e-mail della società Manor è destinato in linea di massima all'uso aziendale. L'indirizzo e-mail privato deve essere utilizzato per la corrispondenza privata e per scopi privati (ad esempio, per la registrazione ai social network o la partecipazione a concorsi). Tutte le e-mail ricevute, elaborate e spedite tramite il sistema di posta elettronica Manor sono di proprietà di Manor e vengono archiviate per il periodo di tempo previsto dalla legge. Questo vale anche per e-mail private, spedite/ricevute in contraddizione a questo regolamento, e a tutti gli SMS inviati tramite Outlook. Manor si riserva il diritto di verificare indirizzi e oggetti di tutte le e-mail interne ed esterne.

Manor ha il diritto di ricercare le e-mail inviate o ricevute tramite l'indirizzo e-mail di Manor nell'ambito di indagini interne e di divulgarle a tribunali, autorità e controparti al fine di far valere o difendere i diritti di Manor. Nel fare ciò, Manor si sforza di escludere dalla divulgazione qualsiasi e-mail con contenuto privato o di rendere le informazioni private non identificabili. Manor informa i propri collaboratori della ricerca e della divulgazione delle e-mail inviate o ricevute tramite il loro indirizzo di posta elettronica Manor non appena Manor è legalmente autorizzata a farlo e lo scopo della ricerca e della divulgazione non viene così vanificato. Inoltre, l'amministratore di sistema di Manor è autorizzato ad accedere alle caselle di posta elettronica di Manor nella misura in cui ciò sia riconoscibile dal rispettivo collaboratore e necessario ai fini dell'assistenza informatica, o se la direzione di Manor lo ordina al fine di evitare rischi per la sicurezza.

6.6.3 Sicurezza per e-mail e Internet

Non sono state adottate misure di sicurezza per garantire il rispetto di riservatezza, integrità e autenticità nella trasmissione di informazioni via Internet o per e-mail. Per l'invio di informazioni riservate a destinatari esterni, i collaboratori sono tenuti a provvedere autonomamente a misure di protezione adeguate (come p. es. la criptazione).

6.6.4 Canali sociali

6.6.4.1 Canali ufficiali Manor

Canali ufficiali a nome di Manor possono essere aperti e gestiti solo dai servizi autorizzati. Ciò riguarda anche i canali per i propri marchi, i servizi e le prestazioni Manor.

6.6.4.2 Utilizzo dei canali sociali

In caso di dichiarazioni nei canali sociali il collaboratore deve mettere in chiaro che queste sono a titolo personale e che non si tratta di un parere ufficiale di Manor. L'utilizzo di indirizzi e-mail professionali per canali privati è vietato. Per le dichiarazioni su canali sociali si applicano anche le disposizioni concernenti il segreto professionale secondo il regolamento del personale.

6.6.4.3 Utilizzo dei canali sociali nel tempo di lavoro

L'uso a scopi prettamente personali dei canali sociali durante il tempo di lavoro è vietato.

6.7 Ingegneria Sociale

6.7.1 Cautela negli spazi pubblici

Si devono evitare conversazioni confidenziali in ambienti pubblici oppure al telefono cellulare o smartphone. Potrebbero infatti essere oggetto di ascolto indiscreto. È necessario prestare attenzione anche quando si leggono o si elaborano e-mail e documenti su un notebook, netbook, smartphone o un tablet in luoghi pubblici. Potrebbero infatti essere oggetto di lettura indiscreta da parte di persone non autorizzate. Non devono essere lasciati incustoditi documenti stampati, dispositivi e supporti dati mobili (chiavette USB, CD, ecc.) oppure macchine fotografiche in ambienti pubblici. Sono considerati luoghi pubblici le sale conferenze, gli hotel, i ristoranti, così come tutti i mezzi pubblici di trasporto quali treni, taxi, aereo ecc.

6.7.2 Richieste da parte di sconosciuti

Le informazioni possono essere inoltrate solamente alle persone autorizzate e solo se in possesso della relativa autorizzazione. Interlocutori estranei o sconosciuti vanno indirizzati all'ufficio stampa competente.

6.8 Sorveglianza

6.8.1 Principio

Per motivi legati alla protezione dei dati, il reparto informatico non è autorizzato a rilasciare informazioni dettagliate su transazioni in Internet o di e-mail. Se nei confronti di un collaboratore sussiste un sospetto concreto di applicazione o utilizzo abusivo degli strumenti informatici, è possibile predisporre un controllo tramite la Direzione HR. Poiché un simile controllo è molto impegnativo per la divisione informatica, il sospetto deve essere concreto e fondato. Controlli periodici e regolari di interi gruppi di persone non sono consentiti per motivi legati alla Legge sulla protezione dei dati. Per motivi di protezione dei dati e della personalità, non si possono rilasciare informazioni dettagliate, è possibile solo confermare il sospetto o negarne la fondatezza.

Il mancato rispetto delle disposizioni relative alla protezione dei dati può causare un'azione civile contro Manor per la violazione dei diritti della personalità.

Il presente regolamento di sorveglianza rispecchia le raccomandazioni del garante federale per la protezione dei dati.

6.8.2 Misure di protezione tecniche e amministrative

Manor si impegna in prima linea a adottare misure di protezione tecniche e a sensibilizzare i collaboratori rispetto all'abuso e ai danni tecnici. Inoltre, gli strumenti informatici di Manor registrano nei protocolli le principali attività svolte. Un protocollo rappresenta la registrazione continua di dati marginali in merito a „chi“, „come“, „cosa“, „quando“. Su richiesta, il reparto informatica fornisce informazioni su cosa viene protocollato da Manor.

6.8.3 Regole di sorveglianza

Sono consentite valutazioni permanenti e anonime nonché valutazioni a campione con pseudonimo dei protocolli per verificare se la direttiva "Gestione delle risorse informatiche e dei dati" viene effettivamente rispettata.

Sono consentite valutazioni dei protocolli in caso di guasti ai sistemi informatici nonostante l'applicazione delle misure di protezione tecniche, al fine di garantire il funzionamento e la sicurezza dei sistemi informatici.

Sono consentite valutazioni dei protocolli in presenza di altri indizi casuali (interne o esterne).

In caso di abuso, sospettato o effettivo, è consentito effettuare una valutazione personalizzata di protocolli anonimi o con pseudonimo, allo scopo di identificare il collaboratore potenzialmente colpevole.

Manor non è autorizzata a prendere visione o a elaborare i contenuti di e-mail o altri dati classificati come "privati" (ai sensi delle precedenti disposizioni).

Se necessario si possono sorvegliare anche terminali privati (per es. smartphones) se utilizzati presso Manor per elaborare dati aziendali (per es. tramite browser, e-mail o calendario).

6.8.4 Sorveglianza in caso di reato o sospetto

Se nel contesto di una sorveglianza o dietro altre indicazioni, Manor matura il sospetto concreto e fondato che si sia verificato un reato, Manor è autorizzata a memorizzare le relative prove costituite da protocolli ed eventuali backups. La Direzione HR decide se effettuare oppure no una sorveglianza mirata di una persona. La decisione se sporgere denuncia o meno spetta al superiore gerarchico e alla Direzione HR. L'azienda è tenuta a mantenere il riserbo sui risultati di eventuali indagini, nei confronti di terzi e in particolare nei confronti degli altri collaboratori.

6.8.5 Sanzioni in caso di abuso

Se le condizioni e le regole di sorveglianza sono state rispettate, Manor può, in caso di abuso comprovato, imporre sanzioni ai sensi del diritto del lavoro contro il dipendente incriminato, quali avvertimenti, blocco dell'accesso a Internet, richieste di risarcimento danni e interessi, riduzioni di salario, trasferimenti. Il collaboratore è responsabile dei danni causati al datore di lavoro, intenzionalmente o per negligenza (Art. 321e CO). I casi gravi, gli abusi ripetuti e le infrazioni comprovate possono dar luogo alla disdetta del rapporto di lavoro.

6.8.6 Diritto del dipendente in caso di sorveglianza non consentita

In caso di sospetto di abuso o di sorveglianza non consentita, si deve contattare la divisione HR.

7. Direttiva sulla protezione dei dati

7.1 Oggetto e finalità

La protezione e la sicurezza dei dati sono importanti per Manor. Le linee guida interne sulla protezione dei dati descrivono l'organizzazione di Manor in merito alla protezione dei dati e stabiliscono i principi fondamentali in base ai quali Manor tratta i dati personali. I principi definiti e le direttive comportamentali supportano Manor nell'osservanza dei requisiti della legge federale sulla protezione dei dati (LPD).

7.2 Campo di applicazione

Le linee guida si applicano a tutti i collaboratori interni ed esterni di Manor.

7.3 Definizioni

Le linee guida utilizzano termini relativi alla protezione dei dati che si basano sulle definizioni giuridiche della LPD. Tali termini hanno i seguenti significati:

Dati personali: tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile; una persona fisica è considerata identificabile qualora Manor o i destinatari dei dati possono identificare direttamente o indirettamente la persona fisica sulla base delle informazioni. In genere si tratta di dati personali generali come cognome, nome e dati di contatto, nonché numeri cliente e altri elementi di identificazione (ad esempio il numero del programma fedeltà di Manor) che Manor raccoglie ed elabora sulla persona interessata (ad esempio un collaboratore o un cliente di Manor). Include anche i dati finanziari e i dati sulla salute relativi alla persona interessata.

Dati personali che richiedono una protezione speciale: dati che si riferiscono alle seguenti categorie di dati personali particolarmente sensibili: dati relativi a opinioni o attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali, dati relativi alla salute, alla sfera privata o all'appartenenza a una razza o un'etnia, dati genetici, dati biometrici che identificano in modo univoco una persona fisica, dati relativi a procedimenti o sanzioni amministrative o penali e dati relativi a misure di assistenza sociale.

Persona interessata: la persona fisica i cui dati personali sono oggetto di trattamento.

Trattamento: qualsiasi operazione relativa a dati personali, indipendentemente dai mezzi e dalle procedure impiegati, in particolare l'acquisizione, la memorizzazione, la conservazione, l'utilizzo, la modifica, la comunicazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione di dati.

Profilazione: qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali che consiste nell'utilizzo di questi ultimi per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti le prestazioni professionali, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica. Manor effettua la profilazione in relazione al programma fedeltà, in particolare per creare offerte personalizzate per i clienti.

Profilazione ad alto rischio: profilazione che comporta un rischio elevato per la personalità o i diritti fondamentali della persona interessata, in quanto porta a un collegamento di dati che consente di valutare aspetti essenziali della personalità di una persona fisica.

Violazione della sicurezza dei dati: violazione della sicurezza che comporta la perdita, la cancellazione, la distruzione o l'alterazione involontaria o illecita di dati personali, oppure la loro divulgazione o accessibilità a persone non autorizzate.

7.4 Organizzazione in merito alla protezione dei dati di Manor

7.4.1 Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è il massimo organo esecutivo di Manor. Ad esso compete la direzione strategica generale di Manor e supervisiona la direzione generale del Consiglio di amministrazione di Manor. Nell'ambito della sua responsabilità organizzativa, il Consiglio di amministrazione garantisce che la direzione generale osservi norme, statuti e regolamenti applicabili tra cui la LPD e le presenti linee guida.

7.4.2 Direzione generale

La direzione generale gestisce le attività di Manor. Garantisce lo sviluppo e la promozione di buone pratiche di trattamento dei dati, prende e approva le decisioni per implementare i requisiti di protezione dei dati presso Manor conformemente alla LPD e alle presenti linee guida.

7.4.3 Consulente per la protezione dei dati

Manor nomina un consulente per la protezione dei dati. È il punto di contatto per le persone interessate (in particolare clienti e collaboratori) e per l'incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT). Fornisce consulenza ai collaboratori dirigenti e alla direzione generale circa le questioni relative alla protezione dei dati e conduce corsi di formazione. In questo contesto, il consulente per la protezione dei dati partecipa in qualità di consulente all'applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati.

La direzione generale è tenuta a garantire che il consulente per la protezione dei dati possa svolgere i propri compiti conformemente alle linee guida interne e alle norme applicabili. Ciò include la garanzia che al consulente per la protezione dei dati siano fornite le risorse interne o esterne necessarie per svolgere tale incarico. La direzione generale è altresì tenuta a garantire l'osservanza dei seguenti requisiti legali:

- il consulente per la protezione dei dati eserciterà la sua funzione in modo indipendente e (in materia di applicazione della legge sulla protezione dei dati) senza vincoli imposti da direttive
- il consulente per la protezione dei dati non è autorizzato a svolgere attività incompatibili con i suoi incarichi di consulente per la protezione
- il consulente per la protezione dei dati dispone delle competenze necessarie
- Manor pubblica i dati di contatto del consulente per la protezione dei dati (indirizzo e-mail generico: privacy@manor.ch) e lo comunica all'IFPDT.

La direzione generale è inoltre tenuta a specificare e documentare l'ambito dei compiti del consulente per la protezione dei dati.

7.4.4. Chief Security Officer

Il Chief Security Officer (CSO) di Manor supporta il consulente per la protezione dei dati nello svolgimento dei suoi compiti, in particolare nella tenuta del registro delle attività di trattamento e nelle valutazioni del rischio o dell'impatto sulla protezione dei dati, nonché nell'indagine e (se del caso) nella segnalazione delle violazioni della sicurezza dei dati.

7.4.5. Specialista HR

Lo specialista HR incaricato è responsabile della gestione dei fascicoli personali dei collaboratori. È la persona di contatto per i collaboratori in relazione alle richieste di accesso al fascicolo personale e per le domande relative al trattamento dei dati descritto nell'informativa sulla privacy per i collaboratori. Conformemente alla legge federale sulla protezione dei dati, non vige alcun obbligo di fornire al collaboratore informazioni concernenti il piano di carriera e le eventuali pratiche in corso. Il consulente per la protezione dei dati fornisce consulenza allo specialista HR ed è a disposizione dei collaboratori per ulteriori informazioni e assistenza.

7.4.6. Collaboratori

Tutti i collaboratori di Manor sono tenuti a conoscere e ad osservare le presenti linee guida. I collaboratori che violano i loro doveri nell'ambito delle presenti linee guida saranno soggetti ad azioni disciplinari. Il collaboratore interessato può anche essere ritenuto responsabile civilmente o penalmente qualora il suo comportamento violi le normative vigenti o gli obblighi del contratto di lavoro.

I collaboratori che trattano dati personali particolarmente sensibili o che effettuano la profilazione (in particolare in relazione al programma fedeltà di Manor) e i collaboratori dei dipartimenti risorse umane, marketing, comunicazione e informatica hanno obblighi di diligenza maggiori nel trattamento dei dati personali.

I collaboratori di Manor devono garantire che tutti i dati personali che li concernono e che mettono a disposizione di Manor siano corretti e aggiornati. I collaboratori sono tenuti a comunicare a Manor eventuali modifiche di cognome, indirizzo o altri dati personali, in modo che Manor possa aggiornare i relativi dati personali. Qualsiasi cambiamento deve essere immediatamente comunicato al Service Center o effettuato nel HR Portal.

7.5 Principi del trattamento dei dati personali

I principi esposti di seguito delineano le responsabilità fondamentali di Manor nel trattamento dei dati personali.

7.5.1 Correttezza

Manor è tenuta ad accertarsi della correttezza dei dati personali trattati.

7.5.2 Equità, trasparenza e legalità

Manor è tenuta a trattare i dati personali in buona fede (ossia in modo equo e trasparente) ed è autorizzata a raccogliere o trattare questi ultimi solo lecitamente (ossia in modo non illecito). Manor è tenuta ad informare le persone interessate sulla raccolta e sul trattamento dei dati personali e sui loro diritti al riguardo.

7.5.3 Finalità

Manor è tenuta a raccogliere e trattare i dati personali esclusivamente per scopi specifici e identificabili dalle persone interessate. Il trattamento deve sempre essere compatibile con le finalità indicate.

7.5.4 Proporzionalità

Manor è tenuta a raccogliere e trattare solo i dati personali del tipo e della portata necessari per soddisfare gli scopi definiti (minimizzazione dei dati). Manor è tenuta a distruggere o rendere anonimi i dati personali non appena questi non sono più necessari ai fini del trattamento e Manor non è più obbligata per legge a conservarli (limitazione della conservazione).

7.5.5 Protezione dei dati per tecnologia e impostazione predefinita

Manor è tenuta ad organizzare il trattamento dei dati dal punto di vista tecnico e organizzativo in modo tale da poter osservare le disposizioni in materia di protezione dei dati, in particolare i principi di trattamento di cui sopra.

7.5.6 Sicurezza dei dati

Manor tratta e conserva i dati personali in modo da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali contro le violazioni della sicurezza dei dati. A tal fine, Manor implementa in particolare controlli degli accessi ai sistemi, controlli degli accessi ai dati e procedure per la verifica, la determinazione e la valutazione periodica dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative.

7.5.7 Consenso valido (ove è richiesto il consenso)

La LPD si applica al trattamento dei dati personali da parte di Manor. Solo in casi eccezionali è necessario il consenso delle persone interessate per il trattamento dei dati personali. Il consenso ai sensi della LPD deve essere ottenuto esclusivamente quando è richiesto dalla legge. Se Manor ottiene il consenso richiesto ai sensi della LPD, quest'ultimo è valido solo se è dato volontariamente per una o più operazioni di trattamento specifiche, dopo aver fornito informazioni adeguate. Se il trattamento per il quale Manor chiede il consenso riguarda dati personali sensibili o comporta una profilazione ad alto rischio, il consenso (qualora Manor intenda avvalersene) deve essere esplicito.

7.6 Protezione dei dati presso Manor

Manor garantisce l'applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati, ovvero l'osservanza dei principi di cui sopra, mediante le seguenti misure.

7.6.1 Trattamento da parte dei collaboratori

I collaboratori sono autorizzati a trattare i dati personali solo lecitamente e conformemente alle presenti linee guida e alle altre linee guida, procedure e direttive di Manor sulla protezione dei dati e sulla sicurezza delle informazioni. Manor garantisce che i suoi collaboratori abbiano accesso, conoscano e seguano le rispettive linee guida, procedure e direttive. In caso di domande, i collaboratori possono rivolgersi ai responsabili di divisione o al consulente per la protezione dei dati.

7.6.2 Correttezza

Manor si impegna ad adottare misure ragionevoli per garantire che i dati personali siano corretti, cancellati o distrutti se e nella misura in cui siano incorretti o incompleti in relazione alla finalità per cui sono stati trattati. Manor implementa le richieste di correzione conformemente ai requisiti normativi e fatte salve le eccezioni normative (cfr. sezione: "Gestione delle richieste delle persone interessate").

7.6.3 Legalità ed equità

Manor raccoglie e tratta i dati personali solo lecitamente (ossia in modo non illecito) ed esclusivamente come descritto nelle informative sulla privacy di Manor.

7.6.4 Informative sulla privacy (trasparenza)

Nelle sue informative sulla privacy, Manor informa le persone interessate sulla raccolta e sul trattamento dei dati personali e sui loro diritti al riguardo.

7.6.5 Minimizzazione, conservazione e cancellazione dei dati

Manor garantisce il rispetto dei principi di minimizzazione dei dati e di limitazione della memorizzazione. Le linee guida di conservazione dei dati regolano i dettagli.

7.6.6 Gestione della sicurezza delle informazioni

Manor implementa un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. Ha la finalità di proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni e dei dati trattati da Manor, compresi i dati personali.

7.6.7 Gestione delle violazioni della sicurezza dei dati

I collaboratori di Manor che vengono a conoscenza di una violazione dei dati sono tenuti ad informare immediatamente il consulente per la protezione dei dati via e-mail all'indirizzo privacy@manor.ch. In nessun caso i collaboratori sono autorizzati ad informare le autorità, le persone interessate o il pubblico.

In qualità di responsabile del trattamento dei dati, Manor è tenuta a valutare se una violazione della sicurezza dei dati identificata possa comportare un rischio elevato per la personalità o i diritti fondamentali delle persone interessate. Il consulente per la protezione dei dati è responsabile dell'indagine e se del caso, della segnalazione dell'incidente. A tal fine, è guidato da una descrizione del processo interno, consulta il CSO e consiglia la direzione generale sulla decisione di segnalare la violazione della sicurezza dei dati all'IFPDT e se del caso, alle persone interessate.

7.6.8 Controlli dei responsabili del trattamento

Manor esternalizza i processi aziendali, utilizza applicazioni e sistemi di prestatori esterni e collabora con altri partner commerciali. Nella misura in cui i fornitori corrispondenti trattano i dati personali per conto, secondo le direttive e per le finalità di Manor (trattamento degli ordini), Manor garantisce una selezione, un controllo e un'integrazione contrattuale appropriati conformemente ai requisiti legali.

Se i partner commerciali hanno accesso solo incidentalmente ai dati personali, senza che sia trattato alcun incarico, Manor garantisce il rispetto della segretezza dei dati mediante la conclusione di accordi di riservatezza (separati o integrati nei contratti).

7.6.9 Trasferimento transfrontaliero dei dati personali

Nell'ambito dei rapporti commerciali di Manor con fornitori, produttori o altri partner commerciali, nell'utilizzo di servizi esterni o per altre finalità perseguite da Manor, può essere necessario che Manor trasferisca i dati personali a destinatari al di fuori della Svizzera.

Se Manor trasferisce dati personali a destinatari in Paesi che non dispongono di un livello adeguato di protezione dei dati, Manor ne garantisce l'affidabilità ai sensi del diritto in materia di protezione dei dati in conformità ai requisiti normativi (ad esempio concordando clausole contrattuali standard approvate o riconosciute).

7.6.10 Diritti delle persone interessate

Le persone interessate hanno i seguenti diritti in relazione ai dati personali che le riguardano e che sono trattati da Manor in qualità di titolare del trattamento:

- diritto di ottenere informazioni su quali dati personali Manor memorizza e sulle relative modalità con cui Manor li elabora
- diritto di ottenere una copia dei dati personali o il trasferimento della stessa in un formato convenzionale
- diritto di rettifica dei dati personali
- diritto di cancellazione dei dati personali
- diritto di opporsi al trattamento dei dati personali

Tali diritti sono disciplinati dai requisiti legali e dalle eccezioni. Nella misura consentita dalla legge, Manor può rifiutare le richieste di esercitare tali diritti da parte delle persone interessate. Ad esempio, Manor potrebbe dover continuare a trattare i dati personali nonostante una domanda di opposizione o di cancellazione per adempiere a obblighi legali (ad esempio, prescrizioni di conservazione).

7.6.11 Gestione delle richieste delle persone interessate

I collaboratori di Manor sono tenuti ad inoltrare al consulente per la protezione dei dati le richieste di esercizio dei diritti delle persone interessate (ad esempio, richieste di informazioni, rettifica o cancellazione). Il consulente per la protezione dei dati verifica e tratta le richieste sulla base di una descrizione del processo interno. Verifica se i requisiti legali sono soddisfatti e se le eccezioni legali obbligano o autorizzano Manor a respingere la richiesta, totalmente o parzialmente. Nell'ambito del trattamento delle richieste, il consulente per la protezione dei dati si coordina con i responsabili di divisione e, se del caso, consulta consulenti legali esterni.

7.6.12 Registro delle attività di trattamento

Manor ha identificato le proprie attività di trattamento e ne tiene un registro.

7.6.13 Valutazione dei rischi

Manor valuta il rischio associato per le persone interessate quando introduce nuove attività di trattamento o modifica quelle esistenti. I responsabili del progetto sono tenuti a segnalare le nuove attività di trattamento al CSO e al consulente per la protezione dei dati prima di introdurle. La valutazione dei rischi è effettuata dai responsabili del progetto con il coinvolgimento del CSO e del consulente per la protezione dei dati, utilizzando una lista di controllo. Se la valutazione del rischio mostra che potrebbe esserci un rischio elevato per la privacy delle persone interessate o se richiesto dal consulente per la protezione dei dati, i responsabili del progetto effettueranno una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati con il coinvolgimento del CSO e del consulente per la protezione dei dati.

7.6.14 Protezione dei dati per tecnologia e impostazione predefinita

Manor riduce i rischi identificati per le persone interessate in particolare con misure tecniche e organizzative e (nella misura in cui ciò non pregiudica indebitamente il raggiungimento delle finalità del trattamento) attraverso impostazioni predefinite.

7.6.15 Formazione

Manor organizza corsi di formazione, per garantire che tutti i collaboratori che trattano regolarmente dati personali nell'ambito del proprio lavoro comprendano le proprie responsabilità in materia di protezione e sicurezza dei dati presso Manor. Questo anche per garantire che i collaboratori di Manor siano in grado di comprendere e rispettare gli obblighi previsti dalle linee guida e dalle direttive di Manor in materia di protezione e sicurezza dei dati.

8. Disdetta

8.1 Termini di disdetta

Il contratto di lavoro può essere disdetto da ambo le parti con i seguenti preavvisi:

Per i collaboratori non quadri:

- Durante il periodo di prova (anche in caso di riassunzione dopo un'interruzione del rapporto di lavoro superiore a sei mesi): con un preavviso di sette giorni
- Dopo il periodo di prova: per la fine del mese, con un preavviso di un mese
- Dopo un anno di servizio: per la fine del mese, con un preavviso di due mesi
- Dopo nove anni di servizio: per la fine del mese, con un preavviso di tre mesi

Per i collaboratori quadri:

- Durante il periodo di prova (anche in caso di riassunzione dopo un'interruzione del rapporto di lavoro superiore a sei mesi): con un preavviso di sette giorni
- Dopo il periodo di prova: per la fine del mese, con un preavviso di tre mesi

Per i collaboratori temporanei:

- Durante il periodo di prova (anche in caso di riassunzione dopo un'interruzione del rapporto di lavoro superiore a sei): con un preavviso di sette giorni
- Dopo il periodo di prova: per la fine del mese, con un preavviso di un mese
- Dopo un anno di servizio: per la fine del mese, con un preavviso di due mesi

La disdetta verbale o fatta per iscritto, dello scioglimento del rapporto di lavoro, deve giungere in possesso della controparte al più tardi l'ultimo giorno lavorativo del mese che precede l'inizio del periodo di preavviso. Nel caso in cui la comunicazione viene data in forma verbale, deve essere confermata per iscritto.

8.2 Pensionamento

Per età termine si intende il 65° anno di età compiuto. Un pensionamento prima dell'età termine, ma non prima dei 60 anni, viene considerato come pensionamento anticipato. Se non concluso per pensione anticipata, il rapporto di lavoro cessa automaticamente l'ultimo giorno del mese, in cui il collaboratore compie 65 anni. La proroga del pensionamento oltre i 65 anni richiede il consenso del datore di lavoro.

8.3 Invalidità

Il rapporto di lavoro si conclude automaticamente nel momento in cui il collaboratore riceve una rendita di invalidità totale e presenta un'incapacità lavorativa del 100%.

8.4 Licenziamento con effetto immediato

Il rapporto di lavoro può essere rescisso in ogni momento con effetto immediato per cause gravi (art. 337 CO). È considerata causa grave qualsiasi circostanza per cui non è più possibile al datore di lavoro mantenere, in base alle regole di buona fede, un rapporto d'impiego, in particolare a seguito di un furto.

8.5 Saldi vacanze, ore supplementari e ore flessibili

Tutti i saldi positivi o negativi di vacanze, ore supplementari e ore flessibili che non è stato possibile compensare prima della partenza, vengono pagati o dedotti dall'ultimo stipendio.

8.6 Indennità a seguito di rapporto di lavoro pluriennale

Ai collaboratori che non sono assicurati presso la cassa pensioni Manor, viene pagata un'indennità pari a due salari mensili se, al momento della loro partenza dall'azienda hanno almeno 50 anni di età e hanno lavorato almeno 20 anni presso Manor. L'indennità non viene versata in caso di licenziamento con effetto immediato.

8.7 Dispensa dal lavoro

Qualora il collaboratore venisse dispensato dal lavoro durante il periodo di preavviso, il saldo positivo di ore supplementari o flessibili sarà ridotto proporzionalmente o, se del caso, annullato. Nel limite del possibile, i giorni di vacanza dovranno essere presi anche durante il periodo di preavviso.

8.8 Ricerca d'impiego

Durante il periodo di preavviso Manor concede al collaboratore il tempo necessario per la ricerca di un nuovo impiego. Il tempo di assenza deve essere giustificato e fissato di comune accordo tra impiegato ed azienda. In caso di disdetta del contratto da parte del datore di lavoro, nell'ambito di una ristrutturazione o di una riduzione dei posti di lavoro, il tempo necessario alla ricerca di un nuovo posto di lavoro viene pagato entro il limite del 10% del tasso di attività. In tutti gli altri casi tale tempo è considerato come assenza non pagata.

9. Controversie, entrata in vigore

9.1 Controversie e foro competente

Le controversie tra il datore di lavoro e il collaboratore sono giudicate dai tribunali previsti a norma di legge.

9.2 Traduzione

In caso di controversie, fa stato unicamente il testo in tedesco.

9.3 Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il 1° giugno 2023.
Esso sostituisce e annulla tutti i regolamenti precedenti.

Basilea, 1° giugno 2023