UMOWA SPOŁECZNA 2016 - 2017
Zawarta pomiędzy Związkami Zawodowymi
a
Zarządem Orange Customer Service Sp. z o.o.

I CEL

1. Wobec konieczności dostosowania organizacji Spółki do zmieniających się potrzeb klienta, strona związkowa i pracodawca zgodnie postanowili zawrzeć niniejszą Umowę Społeczną celem zwiększenia osłon finansowych ponad wynikające z Zasad Układowych stanowiących załącznik nr 4 do Polityki Wynagradzania Pracowników Orange Customer Service Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, zwanych dalej „Zasadami Układowymi" dla pracowników odchodzących z OCS Sp. z o.o.
2. Strony Umowy deklarują chęć takiego kształtowania stosunków pracy w Firmie, aby umożliwić pracownikom świadome podejmowanie decyzji dotyczących kariery zawodowej w dłuższej perspektywie czasu z uwzględnieniem możliwości pogłębienia czy zmiany kompetencji w oparciu o oferowane przez Firmę programy szkoleniowe, doradztwo w Centrum Rekrutacji i Rozwoju, programy alokacyjne dla tych, którzy będą podejmować pracę poza miejscem zamieszkania a także pakiety osłonowe dla tych, którzy zdecydowaliby się na kontynuowanie kariery poza OCS Sp z o.o.
3. Niniejsza Umowa nie zastępuje w żadnej mierze szczegółowych polityk lub porozumień zbiorowych, a także zakładowych przepisów prawa pracy, w tym Zasad Układowych.

II RAMY UMOWY

Umowa Społeczna jest ofertą Zarządu OCS globalnego podejścia do zgłaszanych przez związki zawodowe i pracowników postulatów, na które składają się:
- ograniczenie odejść pracowników do niezbędnego minimum, określonego w niniejszej Umowie,
- stworzenie możliwości podwyżek wynagrodzeń zasadniczych obejmujących nie mniej niż 40 % pracowników,
- kontynuowanie współpracy operacyjno-społecznej w formule wypracowanej w rozmowach z Partnerami Społecznymi i menedżerami, w tym rozmów o korzystaniu z usług firm outsourcingowych
- stworzenie pracownikom, z którymi pracodawca zamierza rozwiązać umowę o pracę, możliwości skorzystania z udziału w programach wspomagających odnalezienie się na rynku pracy,
- umożliwienie długoletnim pracownikom Firmy odejścia z firmy za godziwym odszkodowaniem.

1. Polityka zatrudnienia

Polityka zatrudnienia w OCS będzie prowadzona w następujących kierunkach:
a) Utrzymywanie udziału i wzmacnianie kompetencji zatrudnionych w funkcjach związanych bezpośrednio z obsługą klienta i sprzedażą usług Spółek Orange Polska.
b) Elastycznego stosowania umów na czas określony oraz w niepełnym wymiarze czasu pracy tam, gdzie istnieją wątpliwości, co do perspektywy istnienia stanowiska lub możliwości wypełnienia wakatu drogą rekrutacji wewnętrznej w dłuższym okresie czasu.
c) Zakres restrukturyzacji i optymalizacji zatrudnienia dotyczyć będzie pracowników zatrudnionych na wszystkich poziomach zarządzania OCS - odejściom pracowników z

terenowych komórek operacyjnych powinna również towarzyszyć proporcjonalna liczba odejść z komórek centralnych i wsparcia oraz likwidacja stanowisk kierowniczych.

2. Stworzenie możliwości podwyżek wynagrodzeń zasadniczych.

a) Podwyżki wynagrodzeń zasadniczych dokonywane będą w oparciu o politykę wynagradzania pracowników Orange Customer Service Sp z o.o.(„ Politykę") w ramach ustalonego dla każdej klasy stanowiska przedziału określonego w tabelach taryfikatora, stanowiących załączniki do Polityki pracowników Orange Customer Service Sp z o.o. i będą dokonywane w oparciu o zapisy Polityki, w szczególności ocenę pracy pracowników przez menedżera m.in. realizację zadań premiowych, ocenę potencjału pracownika, ocenę wartości Orange, otrzymanie wyróżnień, nagród, z uwzględnieniem pracowników, którzy mając dobre wyniki nie otrzymali podwyżki w ciągu ostatnich 2 lat.
b) Podwyżki wynagrodzeń zasadniczych w latach 2016 – 2017 będą miały miejsce 1 lipca każdego roku i będą dokonywane w oparciu o ocenę pracownika.
c) Dopuszcza się możliwość uruchomienia środków podwyżkowych poza datą 1 lipca, przy czym środki te obciążają budżet jednostki w ramach budżetu podwyżkowego na dany rok. Informacje o kwocie i liczbie takich przypadków przekazane będą organizacjom związkowym przy podsumowaniu procesu podwyżkowego. Kwota uruchomionych środków w tym trybie nie może przekroczyć 20% budżetu.
d) Pracodawca potwierdza, że finansowanie podwyżek wynagrodzeń będzie następowało ze środków finansowych płynących m.in. z realizacji programu odejść dobrowolnych.
e) Wysokość środków finansowych przeznaczonych na podwyżki w latach 2016 – 2017 wyniesie: 2,5 % w roku 2016 a w roku 2017 nie mniej niż 2,5 % środków przeznaczonych na wynagrodzenia z umowy o pracę na dzień 31 stycznia roku, w którym dokonywana jest podwyżka. Podwyżki będą miały charakter indywidualny i będą realizowane w oparciu o zasady ustalone w polityce wynagradzania pracowników Orange Customer Service Sp z o.o.

3. Określenie miejsca, roli mobilności wewnętrznej i rekrutacji w polityce zatrudnienia firmy.

a) Zgodnie z założeniami Polityki Mobilności, OCS wspiera starania pracowników w zakresie zmiany ról zawodowych czy też stanowisk pracy. Obejmuje to analizę kompetencji kandydatów, serwis informacyjny, staże stanowiskowe oraz szkolenia adaptacyjne.
b) Dla zwiększenia dostępności ofert pracy pracownicy mogą skorzystać ze świadczeń alokacyjnych według zasad obowiązujących aktualnie w OCS.
c) OCS zamierza kontynuować poszukiwania i rozwój talentów menedżerskich oraz kluczowych specjalistów osiągających najwyższe wyniki poprzez proces oceny rocznej, programy Talenty Orange Polska, Eksperci w Orange, plan Sukcesji Dyrektorów TOP Orange Polska, a także programy wymiany zagranicznej.
d) OCS będzie wykorzystywał mobilność wewnętrzną, jako główne źródło pozyskiwania pracowników, w szczególności tam, gdzie zmiana stanowiska lub roli zawodowej nie wymaga długotrwałego, specjalistycznego przygotowania.
e) Zarządzana centralnie rekrutacja zewnętrzna skierowana będzie przede wszystkim na pozyskiwanie nowych kompetencji, a także do obsadzania wakatów, których nie można obsadzić drogą rekrutacji wewnętrznej. Tak jak dotychczas rekrutacja wewnętrzna będzie adresowana do wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej Orange Polska poprzez publikację na stronach intranetowych lub w przypadkach, gdy nie ma dostępu do Intranetu

w danej spółce Grupy Kapitałowej Orange Polska przez właściwego menadżera HR w sposób przyjęty w danej spółce.

f) Przy promocji lub rekrutacji na stanowiska kierownicze, pierwszeństwo będą mieli pracownicy OCS. Dopiero w sytuacji, gdy nie ma dostatecznych kompetencji wewnętrznych stosowana będzie rekrutacja zewnętrzna. Orientacyjny stosunek obsady stanowisk kierowniczych metodą promocji wewnętrznej wobec rekrutacji zewnętrznej powinien wynosić 3 do 1.

g) Rekrutacja zewnętrzna na umowy na czas nieokreślony nie przekroczy w skali rocznej 200 pracowników i nie zwiększy poziomu zatrudnienia w Spółce. Wspomniany rodzaj umowy będzie proponowany w pierwszej kolejności najlepszym pracownikom firm outsourcingowych współpracujących z OCS w obszarze operacji.

h) W liczbie odejść dobrowolnych określonej w niniejszej umowie zawarte będą także przejścia pracowników w trybie art. 23^1 kodeksu pracy do podmiotów spoza Grupy Kapitałowej Orange Polska oraz zwolnienia z przyczyn niedotyczących pracownika. W przypadku przejścia pracowników w trybie art. 23^1 kodeksu pracy do podmiotów spoza Grupy Kapitałowej Orange Polska , pracownicy mogą skorzystać z odejść dobrowolnych, obowiązujących w Spółce, przed datą przejścia.

i) W przypadku przejścia co najmniej 100 pracowników w trybie art. 23^1 kodeksu pracy do podmiotów z Grupy Kapitałowej Orange Polska, OCS przekaże wolę nowemu pracodawcy w zakresie rozmów dotyczących utworzenia PPE.

4. Umożliwienie długoletnim pracownikom Firmy odejście z Firmy za godziwym odszkodowaniem.

a) W latach 2016 – 2017 z odejść dobrowolnych może skorzystać maksymalnie 500 pracowników.

b) Liczba pracowników, określona w punkcie 4 a) może ulec zwiększeniu o liczbę pracowników mogących skorzystać z odejść dobrowolnych, niezrealizowanych u pracodawcy z Grupy Kapitałowej Orange Polska w latach 2016-2017, jeżeli w tym okresie trwały zwolnienia z przyczyn niedotyczących pracowników u pracodawcy przekazującego do OCS pracowników w trybie art. 23 (1) kodeksu pracy, a przejście pracowników do OCS w tym trybie nastąpi w 2016 lub 2017 roku.

c) Oferta odejść dobrowolnych skierowana jest do pracowników objętych Zasadami Układowymi, na wszystkich poziomach zarządzania i dotyczy pracowników we wszystkich lokalizacjach geograficznych, w których umiejscowione są struktury organizacyjne OCS.

d) Tryb zgłaszania wniosku o dobrowolne odejście:
Wniosek o rozwiązanie umowy o pracę w trybie porozumienia stron z przyczyn niedotyczących pracownika w ramach odejść dobrowolnych może złożyć pracownik, który 10 letni zakładowy staż pracy osiągnie w roku kalendarzowym, w którym nastąpi rozwiązanie stosunku pracy.

e) Warunki odejść dobrowolnych.
   1) Złożenie przez pracownika wniosku o rozwiązanie umowy o pracę w trybie porozumienia stron w ramach odejść dobrowolnych.
   2) Uzyskanie opinii przełożonego i zgody przedstawiciela pracodawcy (HR) na odejście dobrowolne.
   3) Określenie terminów składania wniosków o odejście dobrowolne oraz terminów rozwiązania umowy o pracę może określić Pracodawca z zastrzeżeniem, że terminy składania wniosków i odejść pracowników będą związane z terminami realizacji poszczególnych projektów.

f) Uprawnienia osób odchodzących w ramach odejść dobrowolnych:

1) Odprawa pieniężna oraz odszkodowanie przewidziane w Zasadach Układowych w związku z rozwiązaniem stosunku pracy z przyczyn niedotyczących pracownika.

2) Pracownicy, którzy w roku kalendarzowym, w którym zostanie rozwiązany stosunek pracy osiągną zakładowy staż pracy:

- od 10 do 15 lat otrzymają prawo do dodatkowego odszkodowania w kwocie:
- 5 tysięcy złotych – w 2016 roku,
- 5 tysięcy złotych – w 2017 roku,

- od 15 do 20 lat otrzymają prawo do dodatkowego odszkodowania w kwocie:
- 10 tysięcy złotych – w 2016 roku,
- 8 tysięcy złotych – w 2017 roku,

- od 20 lat otrzymają prawo do dodatkowego odszkodowania w kwocie:
- 26 tysięcy złotych – w 2016 roku,
- 22 tysięcy złotych – w 2017 roku.

3) Nagroda jubileuszowa, jeśli prawo do niej przypada w okresie 12 miesięcy licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy o pracę.

4) Ekwiwalent za niewykorzystany urlop wypoczynkowy po wyłączeniu zasady proporcjonalności, o której mowa w art. 155 (1) kodeksu pracy.

g) Wypłata świadczeń na rzecz pracownika z tytułu odejść dobrowolnych w roku 2016 oraz 2017 nastąpi w ciągu 10 dni od rozwiązania stosunku pracy.

h) Zasady odejść dobrowolnych nie mają zastosowania do rozwiązania umowy o pracę na mocy porozumienia stron zawartego z innych przyczyn niż wynikające z ustawy z dnia 13 marca 2003r. o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników (Dz. U. z 2003r., Nr 90, poz. 844 z późn. zm.), a także wypowiedzeń z przyczyn dotyczących i niedotyczących pracownika, a także rozwiązania umowy o pracę w trybie art. 52, 53, 55 kodeksu pracy oraz wygaśnięcia stosunku pracy.

i) Pracownikowi, z którym w okresie obowiązywania niniejszej Umowy zostanie rozwiązana umowa o pracę za porozumieniem stron w ramach odejść dobrowolnych i któremu brakuje nie więcej niż 12 lat do osiągnięcia wieku uprawniającego do nabycia prawa do. emerytury (bez względu na tytuł), zostanie wypłacone dodatkowe odszkodowanie w wysokości 600 złotych (słownie: sześćset złotych) za każdy brakujący rok do nabycia uprawnień emerytalnych.

5. Pracownik OCS zatrudniony na czas nie określony jeżeli nabędzie prawo do świadczenia alokacyjnego w okresie obowiązywania niniejszej Umowy Społecznej w związku ze zmianą miejsca świadczenia pracy w ramach OCS na takie, do którego odległość wynosi więcej niż 100 km (w jedną stronę) od dotychczasowego stałego miejsca zamieszkania, w związku ze zmianami organizacyjnymi w OCS, otrzyma świadczenie alokacyjne na zasadach obowiązujących w Spółce, przez okres do 36 miesięcy, chyba, że pracownik utraci uprawnienia do świadczenia alokacyjnego.

6. a) Pracownikowi spełniającemu warunki uprawniające do renty z tytułu niezdolności do pracy lub emerytury, którego stosunek pracy ustał w związku z przejściem na rentę lub emeryturę przysługuje jednorazowa odprawa pieniężna w wysokości określonej w niniejszej Umowie:
   1) do 25 lat pracy - 150% podstawy wymiaru,
   2) powyżej 25 lat do 30 lat pracy - 300% podstawy wymiaru,
   3) powyżej 30 lat pracy - 450% podstawy wymiaru.

b) Podstawę wymiaru odprawy pieniężnej stanowi miesięczne wynagrodzenie zasadnicze pracownika.

c) Do stażu pracy, od którego zależy prawo i wymiar odprawy zalicza się zakładowy staż pracy (w rozumieniu Zasad Układowych) - z wyłączeniem okresów zatrudnienia zakończonych porzuceniem pracy lub rozwiązaniem stosunku pracy bez wypowiedzenia z winy pracownika.

d) Pracownik, który otrzymał odprawę, nie może ponownie nabyć do niej prawa.

e) Odprawa określona w ust. 6a) nie może być niższa niż odprawa wynikająca z art. 92^1 Kodeksu pracy. Bez względu na podstawę prawną (przepisy Kodeksu pracy, przepisy Zasad Układowych, postanowienia niniejszej Umowy) Pracownikowi przysługuje jedna odprawa według korzystniejszych zasad.

III Postanowienia końcowe

Pracodawca będzie informował stronę związkową o realizacji programu odejść dobrowolnych oraz o zamkniętych rekrutacjach zewnętrznych i wewnętrznych na koniec każdego kwartału, a organizacje związkowe będą informować Pracodawcę o ewentualnych nieprawidłowościach i kwestiach spornych.

Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 r. i obowiązuje do 31 grudnia 2017 r.

Warszawa, dnia 2 grudnia 2015 r.

Podpisali:

Zakładowe organizacje związkowe: Pracodawca: