



comune di trieste  
piazza Unità d'Italia 4  
34121 Trieste  
www.comune.trieste.it  
partita iva 00210240321

Procedura mediante RDO su e.Appalti con Offerta Economicamente più Vantaggiosa per il servizio Front desk presso gli sportelli dedicati ubicati nel palazzo di via Punta del Forno 2, Anni 2023-2024 - CIG 9449377096

## CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

### Sommario

ART. 1.OGGETTO.....	2
ART. 2.RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	2
ART. 3.DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE.....	2
ART. 4.VALORE DELL'APPALTO, QUADRO ECONOMICO, VARIAZIONI E VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	3
ART. 5.SUBAPPALTO.....	3
ART. 6.DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
6.1.Attività comuni del servizio di front desk.....	4
6.2.Attività specifiche del front desk:.....	5
a)Attività informativa di base (primo livello) afferente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Informagiovani;.....	5
b) Attività informativa di base afferente i servizi demografici.....	6
c)Attività informativa, di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti .....	6
d)accettazione e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office.....	7
6.3.Piattaforma per la gestione delle code integrata con App comprese le tecnologie e gli allestimenti necessari allo svolgimento dei servizi (totem eliminacode elettronico con distributore ticket e relativi consumabili, display per sportelli e software gestionali, App ad esempio Next One o similare).....	8
6.4.Piattaforma on line per la gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti, tramite servizio digitale in cloud e relative personalizzazioni (ad esempio Find my lost, o similari).....	8
6.5.Dotazioni strumentali a carico della stazione appaltante .....	9
ART. 7.PERSONALE .....	9
7.1. Funzioni generali di logistica e di sicurezza degli immobili.....	9
7.2.Requisiti del personale impiegato.....	9
7.3.Doveri del personale e divisa.....	10
7.4.Formazione del personale.....	10
7.5.ELENCO E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE.....	11

## ART. 1. OGGETTO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Front Desk, in presenza presso gli sportelli dedicati ubicati nel palazzo di via Punta del Forno 2 nonché tramite canale telefonico e telematico, e concernente le seguenti prestazioni e attività:

- attività comuni del servizio front desk (meglio articolate al punto Attività comuni del servizio di front desk);
- attività informativa di base (primo livello) afferente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Informagiovani (punto Attività specifiche del front desk: lett. a))
- punto di informazione di primo livello per i servizi demografici (compreso il servizio di prenotazione appuntamenti per CIE, pubblicazioni di matrimonio) (punto Attività specifiche del front desk: lett. b);
- attività informativa, di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti (punto Attività specifiche del front desk: lett. c);
- accettazione atti e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office (art. Attività specifiche del front desk: lett. d));
- piattaforma informatica per la gestione delle code integrata con App comprese le tecnologie necessarie allo svolgimento dei servizi (totem eliminacode elettronico con distributore ticket e relativi consumabili, display per sportelli e software gestionali, relativa manutenzione") (punto Piattaforma per la gestione delle code integrata con App comprese le tecnologie e gli allestimenti necessari allo svolgimento dei servizi (totem eliminacode elettronico con distributore ticket e relativi consumabili, display per sportelli e software gestionali, App ad esempio Next One o similare).);
- piattaforma on line per la gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti, tramite piattaforma digitale in cloud e relative personalizzazioni (ad esempio Find mylost, o similari) (punto Piattaforma on line per la gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti, tramite servizio digitale in cloud e relative personalizzazioni (ad esempio Find my lost, o similari)).

## ART. 2. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Responsabile unico del procedimento (RUP) è il Direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino che, ai sensi della legge n. 241/90 e dell'art. 31 del d.lgs. 50/2016, svolge tutti i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del presente appalto che non siano specificatamente attribuiti ad altri soggetti.

Ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. 50/2016 e delle Linee guida dell'ANAC sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione, approvate con D.M. 49/2018 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, il Direttore dell'esecuzione (DE) è individuato nella persona della responsabile di P.O. Comunicazione del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino.

## ART. 3. DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE.

La durata del servizio di Front desk appalto è fissata in 2 anni (due) a decorrere dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs. 50/2016.

Qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 32, comma 8, del Codice dei contratti, la stazione appaltante si riserva di disporre l'esecuzione anticipata delle prestazioni in via d'urgenza in pendenza del termine per la stipulazione del contratto.

#### ART. 4. VALORE DELL'APPALTO, QUADRO ECONOMICO, VARIAZIONI E VERIFICA DI CONFORMITÀ

L'appalto verrà aggiudicato mediante RDO sulla piattaforma e.Appalti.FVG secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 3 del D.Lgs. 18 aprile 2016 N. 50.

Il valore complessivo massimo stimato dell'appalto ammonta ad Euro 192.080,00 (centonovantaduemilaottanta/00) oltre IVA dovuta nelle misure di legge per un totale complessivo di Euro 234.337,60 (duecentotrentaquattromilatrecentotrentasette/60) IVA inclusa.

Il cronoprogramma della spesa è il seguente:

- Euro 117.168,80 nel 2023;
- Euro 117.168,80 nel 2024;

La spesa trova copertura sul seguente capitolo: **CAP 92655 "Servizi ausiliari per il servizio Comunicazione " per euro 234.337,60;**

Il Comune di Trieste corrisponderà l'importo risultante in sede di gara con pagamenti bimestrali posticipati.

Per la verifica di conformità si applicano le disposizioni di cui all'art.102 del D.Lgs. 50/2016.

#### ART. 5. SUBAPPALTO

Si applica alla fattispecie la vigente normativa in materia di subappalti negli appalti di pubblici servizi, con particolare riferimento all'art. 105 del D. lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

#### ART. 6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi previsti all'articolo 1 e qui sotto dettagliati dovranno essere prestati con le seguenti modalità:

Palazzo	Addetti	Orario al pubblico	Orario di lavoro	Monte ore settimanali
Via Punta del Forno n. 2	3 addetti	SPORTELLO lunedì - venerdì: 8:30-12:30 lunedì e mercoledì:	lun - ven 8:20-12:30; 13:30-15:20	90 ore settimanali complessive (di cui 69 per il

		13:30-15:00; sabato chiuso TELEFONO lun-ven: 9:00-10:00; 14:00-15:00		front office e 21 di back office)
--	--	----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------

Una persona tra gli addetti al servizio dovrà ricoprire il ruolo di Coordinatore e dovrà interfacciarsi con il DE indicato dalla Stazione Appaltante.

In caso di particolari necessità organizzative, potranno essere richieste, con almeno 48 ore di preavviso anche solo telefonico, ore suppletive a prolungamento del servizio, da prestarsi alla stessa tariffa oraria offerta in sede di gara.

Inoltre, con adeguato preavviso (5 giorni lavorativi), potranno essere richieste ore di servizio in giornate suppletive, con orario da definire, da prestarsi sempre alla stessa tariffa oraria offerta in sede di gara.

Potranno, inoltre, essere richieste modifiche dell'orario a seconda delle esigenze specifiche dell'Amministrazione.

Il totale delle ore stimate del servizio è pari a 4680 ore annue alle quali si aggiungono ulteriori 100 ore annue per eventuali ore di servizio suppletivo per un totale annuo di 4780 ore annue.

Le ore suppletive potranno essere fatturate solamente qualora richieste dalla stazione appaltante secondo le modalità indicate nei capoversi precedenti.

Il personale incaricato dovrà essere in grado di adempiere alle attività previste nell'ambito delle attività di seguito descritte.

## 6.1. Attività comuni del servizio di front desk

Rientrano tra le attività comuni del servizio di front desk le seguenti mansioni:

1. accogliere l'utenza fornendo informazioni precise e dettagliate soddisfacendo, per quanto di competenza, le necessità della stessa anche mediante l'utilizzo di strumenti tecnologici;
2. fornire lo stesso servizio di informazione o prenotazione appuntamenti anche telefonicamente (nelle fasce orarie/giornate che saranno stabilite nel corso dell'esecuzione anche in relazione ad esigenze temporanee) e/o via mail;
3. gestione completa (accensione, chiusura e verifica funzionalità) delle piattaforme informatiche, del totem e dei display che dovranno essere forniti dall'aggiudicatario per lo svolgimento del servizio;
4. elaborazione di una reportistica sulle prestazioni erogate suddivise per tipologie. Ad esempio, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: quantità atti accettati, quantità atti consegnati e/o ritirati dal deposito, quantità oggetti "smarriti" consegnati e/o ritirati, informazioni sui procedimenti amministrativi dell'ente - quanti e quali a livello macro, informazioni eventi e manifestazioni comunali, numero e tipologia di appuntamenti presi;

5. facilitare, se necessario, l'accesso all'ufficio alle persone disabili o con difficoltà motorie (ad esempio aprire la porta, regolare eventuali altezze di piani di appoggio ecc.);
6. verificare che persone estranee al Comune non si aggirino nel corridoio antistante il front desk e nelle stanze limitrofe, e chiedere, nell'ipotesi in cui venga accertata l'esistenza di situazioni di pericolo, l'intervento della Pubblica Sicurezza (Polizia locale e tutte le forze dell'ordine) o dei mezzi di soccorso;
7. provvedere, per il tramite della figura del coordinatore, a garantire la gestione degli operatori e i rapporti con la stazione appaltante;
8. segnalare entro le ore 09:00 del giorno successivo, tramite report al DE (o altro referente indicato dall'Amministrazione), ogni evento anomalo eventualmente occorso durante il servizio;
9. ritirare e depositare, rispettivamente all'inizio ed al termine del servizio, le chiavi per l'accesso agli spazi di pertinenza nella bacheca "master" posizionata presso la portineria in piazza dell'Unità d'Italia 4 o nel luogo indicato dal Direttore dell'esecuzione (DE);
10. provvedere alla verifica dell'apertura e chiusura dell'accesso, nonché provvedere al controllo della chiusura di porte, porte antincendio, finestre, luci e dotazioni informatiche (pc, stampanti, totem, display e quant'altro);
11. provvedere al disbrigo di ogni altra incombenza, attinente al su descritto servizio, che dovesse venir impartita dall'Amministrazione;

In ogni caso il servizio di front desk dovrà essere erogato all'utenza in ottemperanza alle prescrizioni legislative e regolamentari, anche sanitarie, vigenti nel corso dell'esecuzione dello stesso.

Nello svolgimento dell'attività di cui al presente appalto i collaboratori a qualsiasi titolo dell'appaltatore/impresa/ATI sono tenuti ad osservare, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti nel Codice di Comportamento Aziendale e nel Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici, approvato con D.P.R. 16.04.2013 n. 62, entrambi pubblicati sul sito internet del Comune di Trieste all'interno della sezione "amministrazione trasparente" al seguente link: <http://amministrazionetrasparente.comune.trieste.it/disposizioni-general/atti-general/codice-disciplinare-e-codici-di-comportamento/>.

La violazione di detti obblighi di condotta può comportare la risoluzione o decadenza del rapporto di cui al presente appalto.

## 6.2. Attività specifiche del front desk:

- a) Attività informativa di base (primo livello) afferente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Informagiovani;

Gli addetti, nell'orario di apertura, dovranno gestire l'attività informativa di front-office e di relazione con il pubblico anche tramite l'utilizzo di programmi, procedure informatizzate e strumentazioni informatiche, per svolgere le attività di seguito elencate:

1. erogazione di informazioni al pubblico sui procedimenti, organizzazione, servizi, prestazioni, eventi e manifestazioni del Comune da reperire anche tramite ricerca in rete (portale web istituzionale in primis) e/o consultazione di piattaforme digitali;

2. gestione prenotazioni per la partecipazione ad eventi comunali tramite piattaforme digitali di prenotazione o altre modalità e rilascio dei relativi titoli di ingresso;
3. erogazione di informazioni qualificate sui servizi istituzionali comunali o indicazione di eventuali uffici terzi competenti, tramite consultazione piattaforma dei procedimenti amministrativi compresa l'eventuale stampa e distribuzione della relativa modulistica con indicazioni sulla corretta compilazione;
4. accettazione di segnalazioni (es. buca in strada, ecc.) relative ai servizi erogati dal Comune e conseguente inserimento delle informazioni sulle piattaforme informatiche dedicate e/o supporto per il corretto utilizzo delle piattaforme online per le segnalazioni;
5. prenotazione di appuntamenti - mediante l'agenda informatica condivisa - con gli operatori URP per consulenza di secondo livello (informazioni complesse, accesso agli atti, reclami, ecc.);
6. prenotazione di appuntamenti - mediante l'agenda informatica condivisa - con gli operatori INFORMAGIOVANI per consulenza di secondo livello (es. supporto compilazione CV ecc.);

b) **Attività informativa di base afferente i servizi demografici**

1. erogazione di informazioni sui servizi demografici e sui relativi procedimenti;
2. prenotazione di appuntamenti per rilascio CIE attraverso la piattaforma online dedicata e/o supporto/facilitazione per l'utilizzo della stessa in autonomia da parte del cittadino;
3. appuntamenti per pubblicazioni di matrimonio attraverso la piattaforma online dedicata e/o supporto/facilitazione per l'utilizzo della stessa in autonomia da parte del cittadino;
4. supporto e/o facilitazione per l'utilizzo in autonomia da parte del cittadino della piattaforma cambio residenza e cambio di abitazione;
5. altri servizi di sportello che si dovessero rendere disponibili nell'ambito dei servizi al cittadino, quali ad esempio il riconoscimento propedeutico al rilascio dell'identità digitale.

c) **Attività informativa, di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti**

In caso di reperimento di un oggetto o più oggetti non di valore (es. occhiali da vista, chiavi, ecc.) sul suolo pubblico da parte di un cittadino, gli addetti devono prenderlo in custodia e provvedere alla catalogazione del bene su piattaforma informatica dedicata messa a disposizione dall'aggiudicatario (descrizione, fotografia,...). In caso di rinvenimento di oggetti di valore, oltre alla compilazione del registro informatico, va rilasciata anche contestuale ricevuta al rinvenitore nonché deve essere garantita la messa in sicurezza del bene.

Su richiesta del cittadino che ha smarrito un oggetto, gli addetti saranno tenuti a verificare, mediante l'accesso alla piattaforma informatica dedicata e/o alla bacheca fisica, la presenza in sede degli oggetti rinvenuti e, in caso affermativo, a consegnarli al legittimo proprietario, o a persona da lui delegata. L'oggetto andrà scaricato dall'inventario e verrà prodotta una contestuale ricevuta da consegnare a colui che lo ritira.

In caso di oggetti di valore la consegna all'interessato verrà effettuata dagli addetti del Comune contestualmente o previo appuntamento che verrà fissato tramite gli operatori del front desk.

Per quanto riguarda gli oggetti di valore non ritirati entro un anno da parte del legittimo proprietario, questi entrano nella disponibilità del rinvenitore, che potrà richiederne il ritiro previa esibizione della ricevuta.

Il front desk, in orario dedicato, riceverà anche gli oggetti consegnati da enti e autorità e provvederà per la custodia degli stessi, previa catalogazione sulla piattaforma digitale.

Gli addetti danno informazioni sul funzionamento del servizio, sul regolamento e relative procedure nonché fissano gli appuntamenti con gli incaricati del Comune mediante agenda informatica.

Sono considerati “oggetti di valore”:

- tutti i documenti di riconoscimento personale (carta d'identità, patente di guida, patente nautica, tessera sanitaria, libretto di pensione, le tessere di riconoscimento...);
- materiale informatico (personal PC, tablet, cellulare, smartphone, chiavette USB...) ed audiovisivo (macchine fotografiche, videocamere...);
- monili, gioielli, orologi, denaro in contanti e tessere per il pagamento digitale nonché libretti di assegni;
- zaini, valigie, borsoni da viaggio, cartelle portadocumenti

Non sono invece considerati “oggetti di valore” i seguenti:

- chiavi;
- occhiali da vista e da sole;
- portafogli vuoti;
- ombrelli;
- guanti, scarpe, berretti ed altri indumenti e/o accessori personali;
- tutti gli oggetti minuti privi di valore commerciale e di scambio.

#### d) **accettazione e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office**

Il servizio opera attraverso lo sportello fisico e consiste nelle seguenti attività:

- acquisizione di istanze, comunicazioni e documenti provenienti dalla cittadinanza indirizzati al Comune di Trieste consegnate a mano presso lo sportello con accesso libero (senza appuntamento);
  - l'operatore di sportello del Front desk atti prende in consegna i documenti, verifica la pertinenza della consegna al Comune e la completezza formale, cioè la presenza della sottoscrizione, del documento di identità, del bollo e degli allegati se previsti, avendo cura di appurare la presenza dei recapiti del mittente;
  - appone sul documento ricevuto l'intestazione “Comune di Trieste” e la data di ricezione mediante un timbro meccanico a inchiostro nero indelebile; qualora il richiedente esibisca anche una copia integrale dell'istanza l'operatore timbra per ricevuta il frontespizio dell'atto, verificando l'esatta corrispondenza con i documenti originali depositati;
  - è ammessa la consegna dei documenti da parte di una persona diversa dal sottoscrittore senza alcuna delega, purché sia presente la copia del documento di identità del richiedente per la verifica della sottoscrizione;
  - su quanto accolto non viene effettuato alcun controllo di merito in relazione al procedimento amministrativo di riferimento;
  - nell'arco della giornata gli atti vengono conferiti più volte all'Ufficio protocollo per la registrazione, lo smistamento e la segnatura;
- acquisizione di atti e pacchi provenienti da operatori postali e corrieri, con eventuali ricevute se richieste;
- acquisizione di atti amministrativi, giudiziari e tributari provenienti da pubbliche amministrazioni: dagli uffici comunali (quali ad esempio polizia locale, ufficio tributi, ufficio edilizia, ufficio anagrafe, ufficio leva, ufficio elettorale, .....), dal tribunale e dal giudice di pace (con gli ufficiali giudiziari), dall'agenzia delle entrate e agenzia riscossioni tributi con i messi notificatori da depositare presso la casa comunale e comunque qualsiasi altro atto che necessiti il deposito presso la casa comunale in base alla normativa vigente;
  - verifica la corrispondenza e la congruenza tra gli elenchi degli atti consegnati e gli atti stessi (nel numero di atti e nell'intestazione di ogni singolo atto);

- appone sulla lista in doppia copia degli atti ricevuti il timbro per accettazione e ricevuta;
- per garantire un'operatività più agevole per il deposito atti da parte degli ufficiali giudiziari viene individuato uno sportello dedicato negli orari dalle 12:00 alle 12:30 dal lunedì al venerdì. Nelle stesse giornate e fasce orarie potrà altresì essere fissato in modalità online un appuntamento per il deposito presso lo sportello. Resta ferma la possibilità di accedere al Front desk con le modalità ordinarie dell'utenza indistinta.
- consegna gli atti depositati presso la Casa Comunale (ai sensi degli articoli 140 e 143 cpc e dell'art. 60 del DPR 600/1973) ai cittadini che ne fanno richiesta durante l'orario di apertura al pubblico del Front desk;
  - tutti gli atti depositati in casa comunale devono essere consegnati sigillati, non possono essere aperti dagli operatori, nemmeno su richiesta della parte. Gli unici che possono ritirare e aprire gli atti sono il diretto interessato o suo delegato e colui che ha richiesto il deposito dell'atto (es. ufficiale giudiziario);
  - la consegna è contestuale per gli atti ritirati entro un anno dalla data di deposito in Casa comunale, per gli atti anteriori, fino a due anni precedenti, il ritiro avviene su appuntamento online;
  - gli atti devono essere conservati per 1 anno presso gli uffici di deposito e successivamente trasferiti nell'archivio generale dove verranno conservati per ulteriori 2 anni prima di essere smaltiti in base alla normativa vigente;
- prenotazione appuntamenti per il ritiro di atti in deposito in Casa comunale da più di un anno.
- back office degli atti depositati in Casa comunale in entrata e in uscita;
  - l'operatore registra, nel gestionale fornito dall'amministrazione comunale, gli atti, li tiene ordinatamente archiviati in deposito;
  - all'atto della consegna l'operatore aggiorna contestualmente i dati relativi al ritiro dell'atto in deposito.

### 6.3. Piattaforma per la gestione delle code integrata con App comprese le tecnologie e gli allestimenti necessari allo svolgimento dei servizi (totem eliminacode elettronico con distributore ticket e relativi consumabili, display per sportelli e software gestionali, App ad esempio Next One o similare).

L'aggiudicatario dovrà fornire una piattaforma dedicata comprese le tecnologie e gli allestimenti necessari a gestire le code (Totem eliminacode elettronico con distributore ticket e relativi consumabili, display per sportelli, software gestionali, App ad esempio Next One o similare) e provvedere anche per la relativa formazione all'uso della stessa da parte degli operatori del front desk, del coordinatore e degli addetti del Comune.

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura, all'installazione e alla manutenzione dei dispositivi forniti per tutta la durata dell'appalto.

La piattaforma proposta dovrà essere in Cloud, indipendente dall'infrastruttura comunale, qualificata AGID e dovrà essere conforme alla normativa sulla privacy del GDPR 2016/679.

### 6.4. Piattaforma on line per la gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti, tramite servizio digitale in cloud e relative personalizzazioni (ad esempio Find my lost, o similari)

L'aggiudicatario dovrà fornire una piattaforma dedicata e provvedere anche per la relativa formazione all'uso della stessa da parte degli operatori del front desk, del coordinatore e degli addetti del Comune.

La piattaforma proposta dovrà essere in Cloud, indipendente dall'infrastruttura comunale, qualificata AGID e dovrà essere conforme alla normativa sulla privacy del GDPR 2016/679.

### 6.5. Dotazioni strumentali a carico della stazione appaltante

La stazione appaltante provvederà a mettere a disposizione degli addetti al servizio di Front Desk la dotazione informatica, quali pc, stampanti, telefoni, applicativi in uso nell'Ente, non oggetto della presente gara, necessari per lo svolgimento delle attività di front desk.

Per il servizio verrà predisposta una mail istituzionale, le utenze di rete, gli accessi al cloud aziendale e fornita una linea telefonica dedicata.

## ART. 7. PERSONALE

### 7.1. Funzioni generali di logistica e di sicurezza degli immobili

Gli addetti assicurano supporto alle attività finalizzate al mantenimento degli standard normativi in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro e collaborano a garantire l'efficiente gestione delle direttive per la gestione delle situazioni di emergenza nei modi indicati nei seguenti punti:

1. conoscere il piano di emergenza dell'edificio in cui opera e collaborare con il personale dipendente del Comune addetto alla sicurezza e nella sua attuazione;
2. essere in grado di effettuare le attività di primo soccorso sanitario ed eventualmente essere in grado di utilizzare in caso di necessità i defibrillatori automatici di emergenza (DAE) ove presenti o reperibili;
3. affissione/deaffissione di avvisi, manifesti, materiale promozionale, ecc. negli spazi di pertinenza del front desk;
4. partecipare attivamente alle prove di evacuazione degli edifici eseguendo le incombenze assegnate dal piano di emergenza e collaborando con il personale comunale incaricato del coordinamento;
5. in caso di evacuazione dell'edificio dare assistenza a persone disabili per facilitare una loro rapida uscita in sicurezza.

### 7.2. Requisiti del personale impiegato

Ciascun addetto al servizio di front desk dovrà possedere:

- almeno il diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- pregressa esperienza di almeno 6 mesi nel campo di impieghi di lavoro che prevedano rapporto con il pubblico.

Durante gli orari di apertura del front desk gli operatori presenti dovranno essere in possesso di competenze linguistiche della lingua inglese e della lingua slovena equivalenti ad un livello B2 del quadro europeo comune di riferimento per le lingue (scritto, parlato, comprensione). Tali competenze linguistiche possono afferire ad un solo operatore (con conoscenze sia della lingua inglese che slovena) oppure ad operatori diversi presenti durante il servizio.

### 7.3. Doveri del personale e divisa

Il personale in servizio non potrà lasciare il posto di lavoro senza preavviso, giustificato motivo. In nessun caso lo sportello dovrà essere lasciato sguarnito negli orari di servizio.

Il personale quando in servizio dovrà sempre indossare la divisa fornita dall'appaltatore nella foggia conforme al clima. A tal fine l'appaltatore dovrà fornire al personale una divisa della foggia concordata con l'Amministrazione che dovrà presentare lo stemma del Comune di Trieste sulla parte di abbigliamento visibile (es. camicia/polo). Le divise dovranno essere fornite in quantità tale da garantire la dotazione di almeno due completi invernali e due estivi, e garantire i necessari cambi e sostituzioni in caso di usura. La qualità dei tessuti dei capi di abbigliamento dovrà rispettare i criteri ambientali normativamente previsti con certificazioni e marchi che lo attestino.

L'appaltatore dovrà garantire che il personale, quando in servizio, la indossi.

L'appaltatore dovrà dotare il personale di tutti i DPI necessari per l'esecuzione delle prestazioni richieste.

L'appaltatore ed il personale addetto sono tenuti alla massima riservatezza in materia di trattamento dei dati personali di cui verranno a conoscenza nell'ambito del presente contratto d'appalto.

L'appaltatore sarà nominato responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente in materia (Regolamento europeo 2016/679 General Data Protection Regulation, Decreto legislativo n° 196/2003 s.m.i).

### 7.4. Formazione del personale

In ragione dell'espletamento del servizio, il personale dovrà essere adeguatamente formato, attraverso corsi specifici di comunicazione e relazione con il pubblico, corsi di lingue inglese e sloveno, elementi di organizzazione e funzionamento degli Enti locali (in particolare le casistiche normativamente previste per il deposito degli atti alla casa comunale e l'accettazione atti) e corsi di digitalizzazione.

L'ente provvederà a fornire informazioni dettagliate in merito all'organigramma e al funzionigramma del Comune di Trieste e ai software in uso, al fine di consentire agli operatori di svolgere correttamente il servizio.

L'avvio del servizio al pubblico potrà essere differito al massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di avvio del servizio, al fine di consentire l'adeguata formazione propedeutica, negli orari di servizio, degli operatori all'esecuzione dei compiti richiesti.

L'Appaltatore dovrà garantire con costi a proprio carico la formazione del personale operante sia in fase di prima formazione ad avvio del servizio sia prevedendo aggiornamenti in itinere, ovvero quelli contemplati dalla normativa vigente o dall'amministrazione.

L'appaltatore dovrà inoltre fornire un piano dettagliato di formazione che sarà oggetto di valutazione in sede di gara secondo quanto meglio precisato nei criteri riportati all'art. 10 della lettera di invito sub-criterio B.3.

Il piano di formazione dovrà essere svolto al di fuori dell'orario di servizio riportato nella tabella dell'art. 5 del presente capitolato. Le ore di formazione effettivamente svolte dovranno essere documentate ai fini delle opportune verifiche.

## 7.5.ELENCO E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

L'Appaltatore dovrà comunicare preventivamente all'Amministrazione l'elenco nominativo, completo di ogni generalità, dei dipendenti cui verrà affidato il servizio. All'ente è riconosciuta la facoltà di richiedere, previo contraddittorio, la sostituzione - in qualsiasi momento - di quelli fra di essi che non risultassero idonei per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto. In sostituzione del personale non idoneo, la controparte avrà l'obbligo di utilizzare altri dipendenti, le cui competenze professionali dovranno essere sottoposte a preventiva approvazione da parte della stazione appaltante. L'operatore sostituito dovrà avere Titolo di studio, esperienza pregressa e conoscenza linguistica pari o superiore a quelle dell'operatore sostituito dichiarate in sede di gara con riferimento al criterio A2.

Ogni variazione a detto elenco nominativo dovrà essere comunicata all'Amministrazione entro due giorni lavorativi antecedenti la sostituzione.

Resta inteso che, per una migliore gestione del servizio, l'Appaltatore dovrà garantire la continuità del personale assegnato all'espletamento delle attività più sopra descritte, affinché le conoscenze acquisite garantiscano l'erogazione ottimale del servizio. A tal fine gli operatori sostituiti dovranno essere adeguatamente formati prima dell'inserimento nel servizio.

Il personale in servizio, ordinario o in sostituzione, dovrà essere sempre aggiornato e a conoscenza di tutte le informazioni necessarie all'esecuzione del servizio.