



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

Gara Europea a procedura aperta mediante RDO su e.Appalti.fvg con Offerta Economicamente più Vantaggiosa per il servizio Sportello al Cittadino (SAC) presso gli sportelli dedicati ubicati nel palazzo di via Punta del Forno 3, tre Anni da aprile 2025 ad aprile 2028 - CIG \_\_\_\_\_

## CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

### Sommario

ART. 1.	OGGETTO.....	3
ART. 2.	REQUISITI.....	3
ART. 3.	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	3
ART. 4.	DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE.....	4
ART. 5.	VALORE DELL'APPALTO, QUADRO ECONOMICO, VARIAZIONI E VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	4
ART. 6.	SUBAPPALTO.....	5
ART. 7.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO.....	5
7.1.	Attività comuni del servizio di Sportello al Cittadino (SAC).....	6
7.2.	Attività specifiche dello Sportello al Cittadino (SAC).....	8
a)	Attività informativa di base (primo livello) afferente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Informagiovani.....	8
b)	Attività informativa e accettazione di modulistica anagrafica afferente i servizi demografici.....	8
c)	Attività informativa, di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti.....	8
d)	accettazione e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office.....	9
7.3.	Piattaforma per la gestione delle code integrata con App comprese le tecnologie e gli allestimenti necessari allo svolgimento dei servizi.....	11
7.4.	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).....	11
7.5.	Dotazioni strumentali a carico della stazione appaltante.....	12
ART. 8.	PERSONALE.....	12
8.1.	Clausola sociale.....	12
8.2.	Funzioni generali di logistica e di sicurezza degli immobili.....	13
8.3.	Requisiti del personale impiegato.....	13

8.4.	Doveri del personale e divisa.....	13
8.5.	Formazione del personale.....	14
8.6.	ELENCO E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE.....	15

## ART. 1. OGGETTO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento del Servizio Sportello al Cittadino S.A.C (CPV 79411000-8 Servizi generali di consulenza gestionale), 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 Sportello al Cittadino (SAC) (meglio articolate al punto 7.1);
- attività informativa di base (primo livello) afferente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Informagiovani (punto 7.2 lett. a);
- punto di informazione di primo livello per i servizi demografici (compreso il servizio di prenotazione appuntamenti per CIE, pubblicazioni di matrimonio) (punto 7.2 lett. b);
- attività informativa, di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti (punto 7.2 lett. c);
- accettazione atti e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office (art. 7.2 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 7.3);
- 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 7.4).

## ART. 2. REQUISITI

I requisiti di partecipazione di cui gli operatori economici concorrenti devono – a pena di esclusione – essere in possesso sono i seguenti:

- a) requisiti di ordine generale ovvero insussistenza dei motivi di esclusione di cui agli artt. dal 94 al 98 del d.lgs. n. 36/2023;
- b) essere iscritti alla piattaforma [e.appalti.regione.fvg.it](http://e.appalti.regione.fvg.it) della Regione Friuli Venezia Giulia;
- c) requisiti di idoneità tecnica e professionale: iscrizione nel registro delle imprese della C.C.I.A.A.;
- d) requisiti di capacità tecniche e professionali: l'aver stipulato, nel Triennio precedente, almeno un contratto per servizi di sportello al pubblico o analoghi, a favore di committenti pubblici o privati, per un importo contrattuale non inferiore ad euro 100.000,00 (IVA esclusa).

## ART. 3. 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. 15 del d.lgs. 36/2023, 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. 114 e dell'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023 codice dei contratti pubblici, il Direttore dell'esecuzione (DE) è individuato nella persona della responsabile di P.O. Comunicazione del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino.

#### ART. 4. DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE.

La durata dell'appalto per il servizio Sportello al Cittadino (SAC) è fissata in 3 anni (tre) a decorrere dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto (inizio presunto da aprile 2025 ad aprile 2028), ai sensi dell'art. 31, comma 2 lettera c) dell'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

Qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 17, commi 8 e 9 del Codice dei contratti, la stazione appaltante si riserva di disporre l'esecuzione anticipata delle prestazioni in pendenza del termine per la stipulazione del contratto.

#### ART. 5. 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, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 36/2023.

Il valore complessivo massimo stimato dell'appalto ammonta ad Euro 337.689,07 (trecentotrentasettemilaseicentoottantanove/07) oltre IVA dovuta nelle misure di legge per un totale complessivo di Euro 411.980,66 (quattrocentoundicimilanovecentottanta/66) IVA inclusa.

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad Euro 267.630,00 (duecentosessantasettemilaseicentotrenta/00) calcolati sulla base dei seguenti elementi:

- Il contratto collettivo applicato è quello del settore Multiservizi;

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso e si riferiscono alle attività degli operatori impiegati nelle attività di sportello di cui al successivo ART. 7

Gli oneri per la sicurezza da interferenze, per i motivi indicati nel DUVRI allegato sono di importo pari a Euro 0,00.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

La spesa trova copertura sul seguente capitolo: **CAP 92655 “Servizi ausiliari per il servizio Comunicazione”**;

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. 116 e dall'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

## ART. 6. SUBAPPALTO

Si applica alla fattispecie la vigente normativa in materia di subappalti negli appalti di pubblici servizi, con particolare riferimento all'art. 119 del D.lgs. n. 36/2023.

## ART. 7. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi previsti all'articolo 1, di seguito dettagliati, dovranno essere prestati con le seguenti modalità:

Palazzo	Addetti	Orario al pubblico	Orario di lavoro in presenza	Monte ore settimanali
Via Punta del Forno n. 2	almeno 3 addetti	<b>SPORTELLO</b>  lunedì–venerdì: 8:30-12:30  lunedì e mercoledì: 13:30-15:00;  sabato chiuso  <b>TELEFONO</b>  lunedì–venerdì: 9:00-11:00; 13:30-15:00	lunedì – venerdì: 8:20-12:30; 13:30-15:20	90 hh.mm settimanali complessive di cui: - 69:00 hh:mm per il front office; - 21 hh:mm 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.

Per le attività di contatto e di informazioni telefoniche saranno valutate in sede di offerta tecnica sistemi che consentano la gestione delle telefonate da remoto (mediante contact center, sistemi IVR, con numero telefonico dedicato messo a disposizione dall'appaltatore) in maniera tale da ottimizzare le tempistiche e garantire la continuità dei servizi allo sportello. A tal fine l'appaltatore dovrà indicare, come offerta migliorativa che sarà valutata nell'ambito del sub-criterio A.2, il sistema e l'organizzazione per la gestione delle chiamate affinché gli utenti possano ricevere informazioni e/o interfacciarsi con gli operatori del servizio. Il sistema proposto dovrà prevedere la possibilità di tenere traccia delle chiamate e consentire agli operatori, qualora fossero impossibilitati a rispondere alle chiamate (perché ad esempio impegnati in attività di sportello), di richiamare successivamente gli utenti.

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 svolte e fatturate solamente qualora richieste dalla stazione appaltante, con specifico ordine di servizio, 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.

## **7.1. Attività comuni del servizio di Sportello al Cittadino (SAC)**

Rientrano tra le attività ordinarie del servizio di Sportello al Cittadino (SAC) 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 il servizio di cui al punto 1 anche telefonicamente (nelle fasce orarie/giornate che saranno stabilite nel corso dell'esecuzione anche in relazione ad esigenze temporanee) e/o via mail (a tal fine si richiama quanto precisato al punto 7 del presente capitolato);
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 costantemente aggiornata 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 lo Sportello al Cittadino (SAC) 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 Sportello al Cittadino (SAC) 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.

## 7.2. Attività specifiche dello Sportello al Cittadino (SAC)

### 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 e accettazione di modulistica anagrafica afferente i servizi demografici.

1. erogazione di informazioni sui servizi demografici e sui relativi procedimenti, nonché accettazione di modulistica anagrafica;
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. supporto e/o facilitazione per l'utilizzo del portale dedicato all'avvio delle procedure di richiesta pubblicazioni di matrimonio; in alternativa supporto e/o facilitazione per l'utilizzo in autonomia da parte del cittadino, della piattaforma online "pubblicazioni di matrimonio";
4. supporto e/o facilitazione per l'utilizzo in autonomia da parte del cittadino della piattaforma ANPR.

### 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, ivi compresi i documenti identificativi di qualsiasi tipologia, 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 di norma dagli addetti del Comune, contestualmente o previo appuntamento che verrà fissato tramite gli operatori dello Sportello al Cittadino (SAC). In caso di impossibilità da parte degli operatori comunali, la consegna potrà essere effettuata dagli operatori del SAC in accordo con il DE e il personale comunale competente.

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.

Lo Sportello al Cittadino (SAC), 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":

- 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.

Non sono invece considerati "oggetti di valore" i seguenti:

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

Per i documenti si segue la procedura analoga a quella prevista per gli oggetti non di valore.

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 dello Sportello al Cittadino (SAC) 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;
- garantire, nell'orario di apertura dello sportello, la ricezione per il successivo deposito atti da parte degli ufficiali giudiziari e altri soggetti qualificati e incaricati (es. Poste). 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 allo Sportello al Cittadino (SAC) 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 dello Sportello al Cittadino (SAC);
  - 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 riceve, 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.
  - gli operatori del SAC devono prelevare e riporre i fascicoli/atti della casa comunale direttamente nei locali messi a disposizione dell'amministrazione comunale per il loro deposito.

### 7.3. Piattaforma per la gestione delle code integrata con App comprese le tecnologie e gli allestimenti necessari allo svolgimento dei servizi.

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 e software gestionali, App ad esempio Next One o similare) e provvedere anche per la relativa formazione all'uso della stessa da parte degli operatori dello sportello al cittadino, 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 ACN e dovrà essere conforme alla normativa sulla privacy del GDPR 2016/679.

### 7.4. 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 dello sportello al cittadino, del coordinatore e degli addetti del Comune.

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

## 7.5. Dotazioni strumentali a carico della stazione appaltante

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

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

## ART. 8. PERSONALE

### 8.1. Clausola sociale

Il presente appalto è sottoposto all'osservanza dell'articolo 57 del D.Lgs 36/2023.

Il presente appalto è altresì sottoposto all'osservanza delle norme in materia di cessazione e cambio di appalto previste dalla contrattazione collettiva vigente relativamente all'obbligo di assorbimento della manodopera.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto, è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente, come previsto dall'articolo 57 del Codice.

Ai fini dell'applicazione della clausola sociale si considera il personale del fornitore uscente impiegato nei 6 mesi precedenti la data di pubblicazione del Bando della presente procedura che risulta indicato nell'allegato **“Mod\_Clausola Sociale.doc”**

In fase di gara l'operatore concorrente presenta apposito progetto di assorbimento del personale (**secondo l'allegato schema predisposto dalla stazione appaltante “Modello Clausola Sociale” da inserire nella BUSTA TECNICA dell'offerta**), che illustrerà le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (con particolare riferimento a inquadramento e trattamento economico).

Il Progetto di assorbimento del personale impegna l'aggiudicatario alla sua osservanza.

Pertanto, sulla base del progetto di assorbimento del personale presentato, l'impresa aggiudicataria è tenuta all'assunzione del personale già titolare di un contratto di lavoro con il precedente appaltatore (salvo rinuncia del lavoratore all'assunzione).

Il passaggio del personale al nuovo appaltatore avviene prima della stipula del contratto e comunque prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio.

Al personale assunto dovrà essere applicato il CCNL individuato dalla Stazione appaltante che risulta essere quello del **settore multiservizi**

Nel caso in cui il contratto applicato dall'operatore fosse diverso andrà compilato il file **“Dichiarazione di Equivalenza CCNL”** da inserire nella **BUSTA ECONOMICA dell'offerta**.

## 8.2. 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 dello Sportello al Cittadino (SAC);
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.

## 8.3. Requisiti del personale impiegato

Ciascun addetto al servizio di Sportello al Cittadino (SAC) 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 dello Sportello al Cittadino (SAC) 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.

## 8.4. 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).

## 8.5. 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 vigenti 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 nel sub-criterio B.3.

Il piano di formazione dovrà essere svolto al di fuori dell'orario di servizio riportato nella tabella all'ART. 7 del presente capitolato. Le ore di formazione effettivamente svolte dovranno essere documentate ai fini delle opportune verifiche.

## 8.6.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 sostituto dovrà avere Titolo di studio, esperienza pregressa e conoscenza linguistica pari o superiore a quelle dell'operatore sostituito.

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.

Il Direttore di Dipartimento  
Ing. Lorenzo Bandelli

# Elenco firmatari

*ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI*

Questo documento è stato firmato da:

*NOME: LORENZO BANDELLI*

*CODICE FISCALE: \*\*\*\*\**

*DATA FIRMA: 14/02/2025 11:26:18*