

## **CAPITOLATO TECNICO DI GARA**

### **ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI DI CONCESSIONE RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' CONNESSE AL RILASCIO DEI VISTI DI INGRESSO IN ITALIA**

#### **DEFINIZIONI:**

Per "VISTO" si intende il visto d'ingresso individuale di tipo C in Italia.

Per "UFFICIO" si intende l'Ambasciata d'Italia in Costa d'Avorio, competente al rilascio del visto.

Per "AGGIUDICATARIO" si intende l'operatore economico, individuato mediante apposita procedura selettiva, parte di un contratto di prestazione dei servizi in regime di esternalizzazione.

Per "MINISTERO" si intende il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale della Repubblica Italiana.

Per "UTENZA" si intende il pubblico fruitore dei servizi globalmente considerati.

#### **Art. 1 - OGGETTO**

Il servizio, come meglio definito nel prosieguo, viene reso in regime di esternalizzazione di attività connesse al rilascio dei visti d'ingresso, con assunzione di rischio d'impresa ed esatta esecuzione dell'obbligazione da parte dell'Aggiudicatario.

Il corrispettivo della prestazione fornita dall'Aggiudicatario è rappresentato esclusivamente dal costo aggiuntivo alla tariffa consolare, applicato a ciascuna pratica ed oggetto dell'offerta economica nell'ambito della gara, con esclusione di qualunque onere a carico dell'Ufficio, nonché del bilancio dello Stato. L'Aggiudicatario si impegna ad attivare, a proprio totale onere (personale, utenze, locali), uno o più dei seguenti servizi (secondo quanto riportato nel bando di gara):

##### **a) Attività di informazione sui visti e sul loro rilascio**

L'Aggiudicatario provvede a fornire informazioni all'utenza sulle procedure ed i requisiti per le richieste di visto, attraverso un call center e/o attraverso un sito internet e/o attraverso appositi sportelli di ricezione del pubblico. Questi ultimi possono distribuire materiale informativo preventivamente approvato dall'Ufficio.

##### **b) Fissazione di appuntamenti presso l'Ufficio**

L'Aggiudicatario predispone un calendario di appuntamenti presso l'Ufficio competente, sulla base delle disponibilità precedentemente comunicate dall'Ufficio stesso. Gli appuntamenti vengono fissati tramite call center e/o sito internet e/o fax e/o posta elettronica, sulla base del rispetto dell'ordine d'arrivo delle richieste.

##### **c) Raccolta della documentazione relativa a richieste di visto e sua trasmissione all'Ufficio competente**

L'Aggiudicatario riceve le richieste di visti presso propri sportelli dedicati, raccoglie la documentazione presentata a corredo della richiesta, procede ad un esame preliminare di tale documentazione sulla base di una "check list" predisposta dall'Ufficio. Se sulla base di tale esame la documentazione dovesse risultare incompleta, l'Aggiudicatario provvede a contattare il richiedente, fornendo assistenza sulla documentazione mancante e consentendo al richiedente la relativa integrazione. In ogni caso, l'Aggiudicatario non può rifiutare di ricevere la documentazione, anche se ritenuta carente, e di trasmetterla all'Ufficio, nel caso in cui l'utente insista nel richiederne la presentazione. L'Aggiudicatario sottopone le richieste, corredate dalla prevista documentazione, all'Ufficio, cui spetta la competenza esclusiva in ordine all'esame della domanda ed alla

decisione sul rilascio o sul diniego del visto. L'Aggiudicatario provvede alla trasmissione delle richieste corredate dalla relativa documentazione all'Ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla consegna da parte dell'Utente.

d) Inserimento di dati relativi ad una richiesta di visto in una banca dati informatizzata

L'Aggiudicatario, sulla base delle richieste raccolte e dei dati richiesti all'atto della presentazione dell'istanza, inserisce i dati relativi ai richiedenti in un'apposita banca dati informatica, sulla base di una "check list" fornita dall'Ufficio. All'Ufficio è consentito in qualsiasi momento di accedere alla banca dati e di avere informazioni sullo stato di avanzamento della richiesta. L'Ufficio può disporre che all'Aggiudicatario sia consentito l'accesso, a determinate condizioni, ad una propria base di dati, nella quale il personale dell'Aggiudicatario, dotato di apposita abilitazione da parte dell'Ufficio stesso, può inserire dati relativi alle richieste di visto presentate, secondo procedure stabilite dall'Ufficio.

e) Acquisizione di dati biometrici dei richiedenti un visto

L'Aggiudicatario dovrà acquisire le impronte digitali e le fotografie dei richiedenti il visto. Le caratteristiche tecniche delle apparecchiature e del software utilizzato sono fissate con riferimento a quelle fornite dal Ministero. La conservazione e la trasmissione dei dati biometrici è assicurata nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie vigenti, con particolare riguardo a quelle sul trattamento dei dati personali.

Il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale (MAECI) italiano fornirà un apposito software al fornitore esterno Aggiudicatario, il quale dovrà fornire hardware (PC client) e la struttura di rete: tali apparati devono essere collegati esclusivamente ai server del suddetto Ministero degli Esteri, nel pieno rispetto delle specifiche fornite dal MAECI.

L'Aggiudicatario non può memorizzare alcun dato su supporto fisico o sul proprio sistema. Considerando che tali dati, seppur per il tempo limitato alla creazione della pratica, potrebbero essere localizzati in file temporanei, l'Aggiudicatario deve rendere sicuri i PC client, in particolare:

- attraverso la creazione di un sistema di monitoraggio permanente del PC client, nonché di monitoraggio per tutte le operazioni;
- rendendo impossibile che vengano scaricati dati dal PC client per mezzo di un dispositivo periferico mobile (ad esempio chiavetta USB, CD, DVD, telefono, etc.) o Bluetooth e connessione a Internet;
- dotando ciascun utente di una username e password personali che consentano l'accesso a un computer, alla rete e al software del MAECI;
- assicurando una corretta politica di gestione delle utenze che includa, tra le altre cose, la modifica di ogni password almeno una volta al mese e la segnalazione tempestiva delle utenze relative a personale non più autorizzato all'accesso.

Solo persone fisiche, con nome utente e password personali, sono autorizzati a inserire i dati utilizzando il software MAECI: è severamente vietato ogni automatismo per l'inserimento di dati.

L'Aggiudicatario deve inoltre adottare e illustrare alla Rappresentanza diplomatico-consolare in ufficio le misure adottate per quanto riguarda la protezione dell'hardware in caso di rischi importanti (incendio, allagamento, distruzione di hardware) e o in caso di fenomeni climatici o sismici.

L'Aggiudicatario provvederà costantemente a prevedere idonee misure di sicurezza volte ad impedire che i dati possano essere letti, copiati, modificati o cancellati in modo non autorizzato, in particolare durante la loro trasmissione ai server MAECI.

f) Restituzione ai richiedenti dei passaporti su cui è stato apposto il visto

Dopo la trattazione della richiesta da parte dell'Ufficio, l'Aggiudicatario restituisce ai richiedenti i passaporti e la relativa documentazione. In caso di diniego del visto, l'Aggiudicatario consegna al richiedente l'apposita comunicazione datata e firmata dal responsabile del procedimento presso l'Ufficio, redatta secondo le vigenti normative nazionali e comunitarie. L'Aggiudicatario, inoltre, acquisisce la sottoscrizione della comunicazione da parte dell'interessato per avvenuta ricezione e la ritrasmette all'Ufficio.

g) Incasso di diritti e tariffe

L'Aggiudicatario provvede, per conto dell'Ufficio, all'incasso delle tariffe consolari dovute, e le versa all'Ufficio.

In ordine alla riscossione delle stesse l'Aggiudicatario incassa l'importo stabilito per ogni visto dalla tariffa consolare all'atto di presentazione della domanda, maggiorato del costo proposto in sede di gara, e provvede al versamento settimanale all'Ufficio della suddetta tariffa, in base al numero di visti rilasciati, secondo le modalità indicate nel contratto. L'Aggiudicatario è responsabile per il ritardo del versamento e sottoposto alla penale indicata al successivo art.10. L'Aggiudicatario dovrà permettere l'utilizzo di carte di credito e di debito.

A partire dal secondo anno di durata della concessione, ed allo scadere di ogni anno, può essere stabilita una riduzione del costo del servizio in relazione ad un eventuale incremento dei visti rilasciati rispetto all'anno precedente.

In tal caso l'eventuale riduzione del costo viene calcolata sulla base della apposita tabella incrementale allegata al bando di gara. La riduzione non potrà in ogni caso superare la misura del 20%

Non è previsto un adeguamento del costo del servizio in aumento per tutta la durata del contratto.

Il concorrente potrà presentare un'offerta che oltre ai servizi qui indicati contenga anche servizi opzionali aggiuntivi. Il costo di tutti i servizi offerti deve essere chiaramente indicato nell'offerta economica.

L'Ufficio non è responsabile per eventuali modifiche all'Allegato 1 del Regolamento (CE) n. 539/2001 che determinino la riduzione del volume delle domande di Visto.

## Art. 2 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCESSIONE

L'Aggiudicatario si impegna a fornire i servizi di cui all'art. 1, a proprio totale onere, nei luoghi e nei modi di seguito specificati.

a) Locali: l'Aggiudicatario, d'intesa con l'Ufficio, adibisce al servizio dei locali adeguati per dimensioni, posizione e pregio al numero di utenti previsto, alle unità di personale impiegato e alla facilità di accesso per l'utenza. La scelta dei locali e dell'arredamento sarà improntata ai criteri di decoro e prestigio, facendo ricorso, ove possibile, anche a materiali ispirati alla cultura e allo stile italiano.

L'Aggiudicatario si impegna a permettere l'utilizzazione dei locali anche per attività di promozione turistica dei flussi verso l'Italia, ove richiesto dall'Ambasciata.

b) Personale: l'Aggiudicatario si impegna ad adibire al servizio personale adeguatamente formato, anche dal punto di vista linguistico, nel pieno rispetto della normativa internazionale in materia di lavoro, con particolare riferimento ai diritti dei lavoratori, come codificati dalle Convenzioni internazionali ratificate dall'Italia.

c) Rapporto con il pubblico: l'Aggiudicatario si impegna a garantire all'Utente un servizio di alta qualità, improntato alla cortesia e alla professionalità. D'intesa con l'Ufficio, il servizio potrà essere ispirato a richiami alla cultura italiana, previamente concordati.

Per quanto riguarda la verifica dello svolgimento delle sue attività, l'Aggiudicatario:

- a) garantisce adeguate misure di sicurezza all'interno dei locali del visa center, consente al personale autorizzato dall'ufficio di accedere in qualsiasi momento agli uffici senza preavviso, in particolare a fini ispettivi;
- b) garantisce la possibilità di un accesso a distanza al suo sistema di organizzazione degli appuntamenti a fini ispettivi;
- c) garantisce l'uso di mezzi di sorveglianza pertinenti (per esempio domande di prova, webcam);
- d) garantisce la possibilità di accertare l'osservanza delle norme in materia di protezione dei dati, anche attraverso relazioni obbligatorie, revisioni esterne e controlli regolari a campione;
- e) comunica senza indugio all'ufficio ogni violazione della sicurezza o qualsiasi altro reclamo da parte dei richiedenti in merito a un uso illecito dei dati o a un accesso non autorizzato e si coordina con l'ufficio per trovare una soluzione e fornire prontamente risposte esplicative ai richiedenti che hanno presentato reclami.

In particolare, l'Aggiudicatario dovrà:

- ricevere i richiedenti visto in locali sicuri e che offrano adeguate garanzie di riservatezza;

- assicurare che i locali dei Centri per le domande di visto devono essere protetti contro atti criminali e terroristici almeno per mezzo di metal detector e di addetti alla sicurezza, serrature digitali su porte e misure analoghe. E' importante, tuttavia, che queste misure di sicurezza rispettino le tradizioni culturali e religiose, ad esempio in relazione con le ispezioni corporali.
- installare e garantire il mantenimento: di un sistema di videosorveglianza 7/7, 24h/24;

- di un sistema per monitorare l'accesso dello staff nelle varie zone dei locali per la trattazione delle richieste di visto per mezzo di un badge personalizzato che permetta la tracciabilità di tutti i movimenti del personale nell'ambito del centro;

- di un sistema di allarme che rilevi i movimenti di tutta l'area la chiusura del servizio, collegato a una centrale di allarme;

- garantire l'accesso della rappresentanza diplomatico-consolare a tutte le informazioni registrate dalle misure di sorveglianza di cui sopra.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'accesso agevole e non impedito ai locali del centro visti alle persone diversamente abili e alle persone con difficoltà di locomozione.

Queste registrazioni devono essere conservate per 30 giorni prima di essere distrutte, a meno che le immagini contribuiscano a fornire la prova di un reato o di un danno entro i 30 giorni, e permettano di identificare l'autore delle azioni irregolari.

L'Aggiudicatario esterne garantisce la continuità dei servizi contro il rischio di black out dei servizi di fornitura di energia elettrica o idrica, e delle comunicazioni telefoniche o internet.

### Art. 3 – ONERI CONTRATTUALI

L'Aggiudicatario predispone, d'intesa e con l'approvazione dell'Ufficio, sia la modulistica informativa, sia quella da compilare per la richiesta dei visti.

Le parti si danno reciprocamente atto che i servizi oggetto del presente capitolato tecnico sono servizi di mera assistenza, privi di ogni carattere di obbligatorietà per l'Utenza. I richiedenti possono sempre ed in ogni caso rivolgersi direttamente all'Ufficio senza avvalersi dell'assistenza dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario si impegna a informare l'Utenza del carattere volontario e non obbligatorio del ricorso ai servizi da esso forniti.

Delle attività svolte l'Aggiudicatario conserva soltanto le relative registrazioni per la durata di un anno dalla data del rilascio del visto o del relativo diniego. La documentazione comunque prodotta rimane agli atti dell'Ufficio. Le registrazioni contabili possono essere conservate per la durata prevista dall'ordinamento locale, purché in forma anonima.

#### Art. 4 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

L'Aggiudicatario comunica all'Ufficio le generalità degli addetti ai servizi al momento dell'assunzione.

Gli addetti ai servizi sopra descritti sono adeguatamente formati per il servizio in materia. Tra di essi è sempre presente almeno un'unità ogni cinque che abbia un sufficiente grado di conoscenza della lingua italiana. Il numero degli addetti è commisurato al numero dei visti rilasciati annualmente nell'ultimo triennio.

Al fine di mantenere un idoneo livello di efficienza, l'Aggiudicatario provvede ad adeguare il numero degli addetti all'andamento dell'utenza in base a rilevazioni semestrali.

In merito alla condotta del personale, l'Aggiudicatario:

a) provvede affinché il suo personale riceva un'adeguata formazione;

b) garantisce che il suo personale, nell'espletamento delle proprie mansioni:

— riceva i richiedenti con cortesia,

— rispetti la dignità umana e l'integrità dei richiedenti,

— non ponga in atto discriminazioni nei confronti delle persone per motivi di sesso, razza od origine etnica, religione o convinzioni personali, disabilità, età od orientamento sessuale, e

— si attenga agli obblighi di riservatezza che vigono anche quando membri di detto personale cessano dalle loro funzioni o in seguito a sospensione o risoluzione dello strumento giuridico;

c) fornisce in qualsiasi momento l'identità del proprio personale;

d) dimostra che il personale non ha precedenti penali e ha la competenza necessaria.

Il DPR 62/13 ed il DM MAECI 1790/1600 del 18.9.2014 (Codici di comportamento della pubblica amministrazione e codice di comportamento del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale) vincolano anche i contraenti esterni e devo essere rispettati dall'Aggiudicatario.

#### Art. 5 -INDIRIZZO, DIREZIONE E VERIFICHE

L'Ufficio esercita, nei confronti dell'attività dell'Aggiudicatario oggetto di contratto, poteri di vigilanza e controllo, sorvegliando strettamente l'esecuzione del contratto e verificando in particolare: a) le informazioni generali fornite sui requisiti per ottenere un visto e sui moduli di domanda date dal fornitore esterno di servizi ai richiedenti; b) tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative necessarie per tutelare i dati personali dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale, dall'alterazione, dall'accesso o divulgazione non autorizzati, in particolare quando la cooperazione comporti la trasmissione di pratiche e dati al consolato, e da qualsiasi altra forma illecita di trattamento di dati personali; c) la raccolta e trasmissione degli identificatori

biometrici; d) le misure adottate per assicurare l'osservanza delle norme sulla protezione dei dati; e) ogni altro profilo dell'attività dell'Aggiudicatario che attenga direttamente o indirettamente alla correttezza, trasparenza e imparzialità della trattazione delle richieste pervenute dai richiedenti visto e della loro trasmissione all'Ufficio..

A tal fine l'Ufficio effettua periodicamente controlli a campione nei locali ove l'Aggiudicatario svolge i servizi ovvero può in ogni momento disporre ispezioni senza preavviso ed accedere alle dotazioni informatiche per esaminarne gli archivi e i dati contabili al fine di verificare la correttezza dell'operato dell'Aggiudicatario nei confronti dell'utenza (imparzialità e buon andamento) e dell'Ufficio. Ai fini dell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza e controllo, l'Ufficio può richiedere di visionare atti, registrazioni, documenti relativi alla trattazione delle richieste, nonché richiedere che vengano registrate e riprodotte conversazioni telefoniche relative ai servizi oggetto del contratto. Nell'attività ispettiva l'Ufficio può avvalersi di consulenti.

Nello svolgimento della propria attività, l'Aggiudicatario è tenuto ad attenersi alle istruzioni e alle linee guida indicate dall'Ufficio, sia in relazione a quanto previsto dalla citata normativa, in merito ai requisiti per l'ottenimento di un visto, sia nell'organizzazione dei servizi, che dovrà essere ispirata a principi di assoluta trasparenza e correttezza.

#### Art. 6 – REFERENTE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Aggiudicatario, entro dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto di esternalizzazione, individua, tra gli addetti più qualificati, un soggetto che operi quale referente del servizio nei confronti dell'Ufficio, in possesso di adeguate capacità organizzative e di comunicazione. Qualora venga meno il rapporto fiduciario, o in caso di gravi violazioni delle norme applicabili, l'Ufficio può chiederne la sostituzione. L'eventuale inerzia al riguardo costituisce inadempimento essenziale. Ai fini di cui sopra, costituiscono legittimi motivi di sostituzione, oltre alle inadempienze contrattuali, la violazione dei codici di comportamento della Pubblica Amministrazione e MAECI.

L'Ufficio, inoltre, qualora riscontrasse che l'addetto indicato come soggetto in possesso dei requisiti di conoscenza della lingua italiana, non dimostri un livello di conoscenza adeguato all'espletamento del servizio, può richiederne la sostituzione.

L'Amministrazione, provvede alla nomina di un Direttore dell'esecuzione del contratto, che fungerà da referente per l'Aggiudicatario ed eserciterà tutti i poteri conferitigli dalla legge italiana per assicurare la corretta esecuzione del contratto.

#### Art. 7 - RESPONSABILITÀ

L'Aggiudicatario resta l'unico responsabile per le eventuali pretese risarcitorie avanzate dall'Utenza.

A tal fine, l'Aggiudicatario si impegna a far sottoscrivere a ciascun utente una clausola di accettazione dell'esclusione della responsabilità dell'Ufficio e di rinuncia ad azioni giudiziarie nei confronti del medesimo in caso di eventuali inadempienze dell'Aggiudicatario.

#### Art. 8 - CESSIONE DEL CONTRATTO

L'Aggiudicatario non può cedere a terzi il contratto stipulato con l'Ufficio, a pena di nullità.

## Art. 9 - DISPOSIZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY

L'Aggiudicatario è obbligato a trattare i dati forniti dagli utenti nel rispetto del D.Lvo 196/2003 e dell'Allegato X al Regolamento (CE) n. 810/2009 e del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati RGDP (UE) 2016/679.

Art. 10. Prevenzione della corruzione  
L'Aggiudicatario dovrà, su richiesta, mettere a disposizione della Rappresentanza diplomatico-consolare la tabella degli stipendi corrisposti a tutte le singole posizioni lavorative del centro visti.

L'Aggiudicatario si impegna ad adottare misure adeguate in materia di reclutamento, organizzazione e amministrazione al fine di impedire l'esercizio di indebita influenza da parte di terzi sulle sue attività.

L'Aggiudicatario adotta tutte le misure necessarie per prevenire il rischio di corruzione. Tali misure includono:

- La gestione di un sistema di prenotazioni tale che invii ogni richiedente ad uno sportello individuato a caso,
- la rotazione regolare e periodica del personale addetto allo sportello,
- la garanzia che i singoli procedimenti lavorativi siano gestiti da almeno due diversi membri del personale,
- l'operazione della sorveglianza video almeno per la raccolta dei dati biometrici,
- la garanzia che la ricezione delle domande e dei documenti non venga effettuata dallo stesso membro del personale che raccoglie i dati biometrici.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre al rispetto dei Codici di comportamento della pubblica amministrazione e del Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione internazionale, che vengono allegati al contratto.

## Art. 11 - GARANZIE E PENALI

A garanzia delle obbligazioni assunte, anche nei confronti dell'utenza, l'Aggiudicatario presta una garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% del valore dell'esternalizzazione indicato alla SEZIONE II, PUNTO II.2.1 del Bando di Gara, a mezzo di polizza fideiussoria stipulata con una primaria compagnia di assicurazioni, a copertura anche delle ipotesi di dolo e colpa.

L'Aggiudicatario inadempiente si applicano le seguenti penali:

ritardo giornaliero nella trasmissione degli atti	:	€ 20 a fascicolo;
errori o omissioni, per colpa o dolo	:	€ 50 a fascicolo;
disparità di trattamento	:	€ 100 a persona;
mancanza di buon andamento	:	€ 300 al giorno;
mancata attivazione/funzionalità del sito	:	€ 500 al giorno;
mancato versamento delle tariffe consolari entro il termine:		€ 500 al giorno.

La comminazione delle penali è preceduta dalla formale contestazione degli addebiti. Qualora le risposte formulate non evidenzino una non imputabilità dell'inadempimento, l'Ufficio acquisisce le penalità previste rivalendosi sulla cauzione o, se del caso, dichiara risolto il contratto per inadempimento e acquisisce la cauzione, fatto salvo l'eventuale maggior danno.

## Art. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le parti convengono che, oltre a quanto previsto dall'art. 1453 del codice civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, le seguenti fattispecie:

- cessione del contratto;
- interruzione non motivata del servizio;
- gravi deficienze e/o irregolarità nell'esecuzione del servizio;
- mancata o intempestiva sostituzione del referente ove richiesto dall'Ufficio;
- manifestazione per iscritto, da parte dell'Ufficio, di lamentele per disservizi in numero superiore a dieci;
- irrogazione delle penali indicate nell'articolo precedente in numero superiore a cinque, o per periodi pari almeno a cinque giorni.

Nelle ipotesi sopraindicate il contratto è risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione dell'Ufficio in forma di lettera raccomandata o altro idoneo sistema di comunicazione.

L'applicazione della risoluzione del contratto non pregiudica eventuali azioni di risarcimento del danno da parte dell'Ufficio.

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Ufficio il diritto di acquisire l'intera cauzione e di affidare il servizio a terzi per il periodo di tempo occorrente per procedere a nuovo affidamento.