



Consolato d'Italia

Cape Town

BANDO DI GARA

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

Ai fini di questo Bando di gara, sono adottate le seguenti definizioni:

Per “VISTO” si intende il visto d’ingresso individuale di tipo C in Italia.

Per “UFFICIO” si intende l’Ufficio Consolare 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 “UTENTE” si intende il pubblico fruitore dei servizi forniti dall’aggiudicatario.

SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

I.1) DENOMINAZIONE E INDIRIZZO UFFICIALE DELL’AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Consolato d’ Italia – Cape Town

P.O. Box 15865 – Vlaeberg 8018

2 Grey’s Pass - Gardens - 8001 - Cape Town

PEC: con.capetown@cert.esteri.it

FAX: 021 424 0146

Sito internet: www.conscapetown.esteri.it

Responsabile procedura: Dott. Antonio Rapisardi

I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE

Amministrazione della Repubblica Italiana

SEZIONE II: OGGETTO DELLA CONCESSIONE

II.1.1) Tipologia di servizi oggetto dell’esternalizzazione:

Servizi relativi allo svolgimento di attività connesse al rilascio dei visti di ingresso in Italia e in particolare:

- a) fornire informazioni generali sui requisiti per presentare domanda di visto e sui moduli di domanda;
- b) informare il richiedente dei documenti giustificativi richiesti, sulla scorta di una lista di controllo;
- c) raccogliere dati e domande (fra cui gli identificatori biometrici) e trasmettere la domanda al Consolato;
- d) riscuotere i diritti per i visti;
- e) gestire gli appuntamenti dei richiedenti che devono presentarsi di persona al Consolato o presso il fornitore esterno di servizi;
- f) ritirare i documenti di viaggio (compresa, se del caso, la notificazione del preavviso di rigetto ai sensi dell'art.10 della legge 241/1990 e del diniego di visto), presso il Consolato e restituirli al richiedente;

Eventuali offerte di servizi aggiuntivi saranno considerate dall'Ufficio nell'ambito della valutazione della qualità del servizio offerto.

L'esame delle domande, i colloqui (se del caso), la decisione sulle domande e la stampa e l'apposizione dei visti adesivi competono esclusivamente all'Ufficio.

In ottemperanza alla disciplina europea, è fatta salva la possibilità per tutti i richiedenti di presentare la loro domanda direttamente all'Ufficio.

II.1.2) Denominazione conferita all'esternalizzazione dall'amministrazione aggiudicatrice:

esternalizzazione (outsourcing) dei servizi relativi allo svolgimento di attività connesse al rilascio dei visti d'ingresso in Italia. Numero di protocollo: **3482/2018**

II.1.3) Determina a contrarre:

Atto n. **3482** del **01.10.2018**

II.1.4) Area di competenza e luogo di prestazione dei servizi

Area di competenza:

Circoscrizione consolare di Cape Town comprensiva delle province di: Western Cape, Eastern Cape, Northern Cape nonché dell'Isola di S. Elena (British Overseas Territories)

Luogo di prestazione dei servizi: Uffici a Cape Town.

II.2.1) Valore dell'esternalizzazione

L'Aggiudicatario avrà diritto al pagamento diretto da parte dell'utenza di quanto stabilito nell'offerta per ogni domanda di Visto che prenderà in carico. Il flusso di visti medio annuale dell'ultimo triennio rilevato dall'amministrazione aggiudicatrice è di 11.614. Il valore stimato del contratto per quattro anni è di: **€ 1.393.680,00** (Euro un milione trecento novanta tre mila seicento ottanta/00).

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.

II.3) Durata dell'esternalizzazione

Quattro (4) anni, al termine dei quali l'Ufficio, qualora voglia continuare a ricorrere all'esternalizzazione del servizio, nei sei mesi precedenti alla scadenza del contratto provvederà a scegliere l'Aggiudicatario tramite una nuova procedura di gara.

SEZIONE III: CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

III.1) Soggetti ammessi a partecipare

Si rimanda all'art. 2 delle Norme di partecipazione. I soggetti partecipanti potranno essere di diritto italiano o di diritto straniero, regolarmente costituiti in base alla legge dello Stato di appartenenza. Il

soggetto Aggiudicatario si impegna all'iscrizione nel registro delle imprese dello Stato o alla costituzione di una società di diritto locale ove ha sede la Missione diplomatico-consolare entro 60 giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, pena l'esclusione dalla procedura.

III.2) Cauzioni e garanzie richieste

Cauzione provvisoria pari al 2% (€ 27.873,60) del valore stimato dell'esternalizzazione di cui al punto II.2.1; garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% (€ 139.368,00) del valore dell'esternalizzazione.

III.3) Forma giuridica che dovrà assumere l'eventuale raggruppamento di operatori economici aggiudicatari

Mandato collettivo speciale risultante da scrittura privata autenticata, nonché procura speciale conferita al legale rappresentante dell'operatore economico capogruppo mediante atto pubblico; la prestazione oggetto dell'esternalizzazione sarà svolta in comune e in solido da tutti gli operatori coinvolti.

III.3.1) Condizioni particolari cui è soggetto il conferimento dell'esternalizzazione

In occasione dello svolgimento in Italia di grandi eventi di natura sportiva, turistica, economica, sociale o promozionale, con forti ricadute in termini numerici sul rilascio dei visti di ingresso, l'Ufficio ha la facoltà di recedere o prorogare il contratto dando all'Aggiudicatario un preavviso minimo di 6 mesi.

III.3.2) Situazione personale degli operatori

Gli operatori economici concorrenti, singoli o associati, devono possedere i requisiti generali di ammissione indicati all'articolo 3 delle norme di partecipazione.

III.3.3) Capacità economica e finanziaria

Si rinvia all'articolo 4 delle norme di partecipazione.

SEZIONE IV : PROCEDURA DI ASSEGNAZIONE

IV.1) Tipo di procedura

Gara informale. I soggetti interessati alla gara dovranno manifestare il proprio interesse entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente bando mediante invio del modello di domanda di ammissione allegato al presente bando, l'offerta, e la garanzia provvisoria.

La domanda, l'offerta e la garanzia provvisoria dovranno pervenire all'Ufficio secondo le modalità indicate all'art.7 delle norme di partecipazione.

IV.2) Criterio di aggiudicazione

offerta più vantaggiosa in base ai seguenti criteri ponderali:

a) Precedente esperienza massimo punti 10

- *Precedente esperienza in Paesi ad alto rilascio di visti;*
- *Precedente esperienza nel Paese di riferimento;*
- *Precedente esperienza nella trattazione dei visti Schengen*

b) Organizzazione del servizio..... massimo punti 20

- *Customer care;*
- *Conoscenza del territorio;*
- *Accessibilità al visa center da parte di persone con difficoltà di locomozione;*
- *Metodo di lavoro;*
- *Orario di apertura;*
- *Sicurezza e protezione dei dati;*
- *Eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali*

- c) Infrastrutture messe a disposizione..... massimo punti 20
- *Qualità, dimensioni e localizzazione dei locali;*
 - *Disponibilità di un call center;*
 - *Qualità e contenuti del sito web (con particolare riferimento all'accessibilità del sito in base al criterio W3C);*
 - *Eventuale disponibilità di una applicazione dedicata per smartphone;*
 - *Hardware disponibile inclusa attrezzatura per rilievi biometrici;*
 - *Dispositivi e procedure per la sicurezza e la protezione delle persone dei locali e delle strutture hardware*
- d) Personale addetto..... massimo punti 10
- *Qualifiche del personale*
 - *Presenza di addetti con conoscenza della lingua italiana*
- e) Proposte migliorative..... massimo punti 10
- *Disponibilità ad esentare dalla tariffa particolari categorie di utenti;*
 - *Promozione dell'immagine del Paese anche a fini economico commerciali e turistici;*
 - *Capacità di dematerializzare le pratiche di visto con consegna periodica alla sede su supporto informatico;*
 - *Possesso di certificazioni di qualità ISO 9001:2008 o ISO 9001:2015 – Quality Management Systems e ISO/IEC:27001 2005/2013 – Sicurezza informatica*
- f) Offerta economica massimo punti 30
- *Costo complessivo del servizio per l'Utenza richiesto nel capitolato, senza eventuali costi di servizi opzionali facoltativi*

IV.2.1) Griglie di assegnazione dei punteggi

Si allega al presente Bando lo specimen della griglia di valutazione dell'offerta tecnica che costituirà la base di calcolo per l'attribuzione dei punteggi da parte della Commissione Aggiudicatrice.

IV.3) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice

N. 3482/2018

IV.3.1) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare

I documenti saranno scaricabili dal sito web gratuitamente a partire **da venerdì 05 ottobre 2018**

IV.3.2) Termine per il ricevimento delle offerte

Lunedì 5 novembre 2018 ore 12:30

IV.3.3) Apertura delle buste con le offerte

La prima seduta pubblica di apertura delle buste avrà luogo presso gli uffici del Consolato di Cape Town mercoledì 7 novembre 2018 alle ore 10.00

IV.3.4) Lingua utilizzabile per la presentazione delle offerte

Italiano.

IV.3.5) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

180 giorni dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte.

IV.3.6) Modalità di apertura delle offerte

la seduta è pubblica e possono partecipare i rappresentanti legali dei concorrenti, ovvero i soggetti muniti di specifica delega conferita dai predetti rappresentanti legali.

SEZIONE V: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE:

V.1) Trattasi di concessione periodica: SI

V.2) Concessione connessa ad un progetto e/o programma finanziato dai fondi comunitari: NO.

V.3) Concorrente unico

In caso di presenza di un solo concorrente l'Ufficio procederà all'aggiudicazione. L'Ufficio potrà comunque decidere di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto qualora nessuna delle offerte pervenute risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto ed agli obiettivi del contratto.

V.4) Informazioni complementari:

Le spese contrattuali sono a carico dell'aggiudicatario, incluse quella della Commissione aggiudicatrice ed eventuali spese di consulenza.

Costituiscono parte integrante del presente bando e ad essi si fa espresso rinvio:

- 1) NORME DI PARTECIPAZIONE (disciplinare)
- 2) CAPITOLATO TECNICO
- 3) MODELLO DI DOMANDA DI AMMISSIONE

Tutta la suddetta documentazione è reperibile sul sito web www.conscapetown.esteri.it nella sezione "Notizie e avvisi".

Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti via e-mail all'indirizzo con.capetown@cert.esteri.it

I quesiti, in forma anonima, e le relative risposte saranno pubblicati sul sito internet www.conscapetown.esteri.it non oltre cinque giorni prima dello scadere del termine per presentare l'offerta.

Responsabile unico del procedimento è il **Dott. Antonio Rapisardi**

V.5) Procedure di ricorso

il foro competente per qualsiasi controversia tra l'Ufficio e l'Aggiudicatario è il Tribunale di Roma.

Cape Town, 01 ottobre 2018