

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 o la sezione consolare della Rappresentanza Diplomatica 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

Ambasciata d'Italia ad Abu Dhabi

Indirizzo: P.O. Box 46752

Al Rawda Area, Mubarak bin Mohammed Street, Villa n. 715

Abu Dhabi, Emirati Arabi Uniti

PEC: amb.abudhabi@cert.esteri.it

Fax: +971 2 4453673

Sito internet: www.ambabudhabi.esteri.it

Responsabile procedura: Caterina Gigliuto

I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE

Amministrazione della Repubblica d'Italia

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'articolo 10 della legge 241 del 1990 e del diniego di visto) presso il consolato e restituirli al richiedente;

Eventuali offerte di servizi aggiuntivi saranno valutate 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: 616

II.1.3) Determina a contrarre: atto n. 616 del 6 marzo 2017

II.1.4) Luogo di prestazione dei servizi: circoscrizione consolare di Abu Dhabi (Emirato di Abu Dhabi)

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 6.965 visti. Il valore stimato del contratto per quattro anni è di 835.800 Euro. 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 anni, al termine dei quali l'Ufficio, qualora voglia continuare a ricorrere all'esternalizzazione del servizio, entro sei mesi dallo scadere 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 (disciplinare). 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 90 giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, pena l'esclusione dalla procedura.

III.2) Cauzioni e garanzie richieste: cauzione provvisoria pari al 2% del valore stimato dell'esternalizzazione di cui al punto II.2.1; garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% 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.2.1) Situazione personale degli operatori: gli operatori economici singoli o associati, concorrenti devono possedere i requisiti generali di ammissione indicati all'articolo 3 delle norme di partecipazione (disciplinare).

III.2.2) Capacità economica e finanziaria: si rinvia all'articolo 4 delle norme di partecipazione (disciplinare).

SEZIONE IV : PROCEDURA DI ASSEGNAZIONE

IV.1) Tipo di procedura: gara informale (procedura negoziata). 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 (disciplinare).

IV.2.1) Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti criteri:

a) Precedente esperienzamassimo punti 10
- *precedente esperienza in Paesi ad alto rilascio di visti;*
- *precedente esperienza nella gestione di visti in paesi ove risiedono cittadini ad alto rischio di immigrazione clandestina*

b) Infrastrutture messe a disposizione.....massimo punti 20
- *qualità, dimensioni e localizzazione dei locali;*
- *disponibilità di un call center e orari di funzionamento;*
- *qualità e contenuti del sito web¹;*
- *qualità dell'hardware disponibile,*
- *dispositivi e procedure per la sicurezza e la protezione delle persone, dei locali e delle strutture hardware.*

c) Organizzazione del servizio.....massimo punti 20
- *customer care;*
- *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, inclusa la possibilità per gli utenti di effettuare pagamenti con carta di credito.*

d) Personale addetto.....massimo punti 15

¹ in particolare per quanto riguarda l'accessibilità del sito in base al criterio W3C.

- *qualifiche, livello di formazione e disponibilità all'aggiornamento del personale;*
- *presenza di addetti con buona conoscenza della lingua italiana;*

e) **Proposte migliorative**.....massimo punti 5

- *disponibilità ad esentare dalla tariffa particolari categorie di utenti;*
- *promozione dell'immagine del Paese – anche a fini economico-commerciali e turistici;*
- *l'eventuale possesso delle certificazioni di qualità ISO 9001:2008 (validità sino al 13/09/18):2015 – Quality Management Systems - linee guida sulla gestione della qualità e ISO/IEC:27001 – Sicurezza Informatica.*

f) **Offerta economica (costo complessivo del servizio richiesto nel capitolato tecnico per l'utenza senza eventuali costi di servizi opzionali facoltativi)**.....massimo punti 30

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:

IV.3.2) Condizioni per ottenere il capitolato tecnico d'oneri e la documentazione complementare: termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 30 marzo 2017 ore 11.00 I documenti scaricati dal sito web non sono a pagamento.

IV.3.3) Termine per il ricevimento delle offerte: 6 aprile 2017 ore 12.00

IV.3.4) Apertura delle buste con le offerte: avrà luogo presso l'Ufficio dell'Ambasciata d'Italia ad Abu Dhabi il giorno 10 aprile 2017 alle ore 11.00.

IV.3.5) Lingua utilizzabile per la presentazione delle offerte: italiano.

IV.3.6) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta: 180 giorni dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte.

IV.3.7) 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 od idonea in relazione all'oggetto ed agli obiettivi del contratto.

V.4) Informazioni complementari:

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

Costituiscono parte integrante del presente bando e ad essi si fa espresso rinvio: il bando di gara; le norme di partecipazione (disciplinare); il modello di domanda di ammissione; il capitolato tecnico.

Tutta la suddetta documentazione è reperibile sito web www.ambabudhabi.esteri.it nella sezione "Visti".

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

Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti via e-mail all'indirizzo entro il 30 marzo 2017, alle ore 11.00.

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

Responsabile unico del procedimento è la Dott.ssa Caterina Gigliuto

V.5) Procedure di ricorso: il foro competente per qualsiasi controversia tra l'Ufficio e l'Aggiudicatario è il Tribunale di Roma.

V.6) DATA: 7 marzo 2017