



Ambasciata d'Italia
Doha

Allegato n.1

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 a Doha

Indirizzo: Alfaradan Office Tower, 23rd floor, 61 Al Funduq Street, West Bay, 24081, Doha, State of Qatar

P.O. BOX: 4188

PEC: amb.doha@cert.esteri.it

FAX: +974 44831909

Sito internet: https://ambdoha.esteri.it/Ambasciata_Doha/it

Responsabile procedura: dott. Filippo Perzolla

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 le domande all'Ambasciata;

- d) riscuotere i diritti per i visti;
- e) gestire gli appuntamenti dei richiedenti che devono presentarsi di persona all'Ambasciata 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 l'Ambasciata 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: 97/2019

II.1.3) Determina a contrarre: atto n. 3 del 2019

II.1.4) Luogo di prestazione dei servizi: circoscrizione consolare di Doha

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 medio di pratiche di richiesta di visto dell'ultimo triennio rilevato dall'amministrazione aggiudicatrice è di 6.500 pratiche trattate. Il valore stimato del contratto per quattro anni è di: 780.000,00 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 (15.600,00 EURO); garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% del valore dell'esternalizzazione (78.000,00 EURO);

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 50 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 esperienza nella gestione di visti: massimo 5 punti
 - in paesi ad alto rilascio di visti;
 - in paesi ad alto rischio di immigrazione clandestina.
- b) Infrastrutture messe a disposizione: massimo punti 40
 - qualità, pregio e dimensioni delle strutture, ubicazione dei locali, disponibilità di un parcheggio nelle vicinanze riservato all'utenza e accessibilità al centro visti da parte di persone con difficoltà di locomozione;
 - call center;
 - qualità e contenuti del sito web (accessibilità del sito in base al criterio W3C);
 - applicazione dedicata per smartphone;
 - 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 30
 - customer care;
 - conoscenza del territorio;
 - metodo di lavoro;
 - orario di apertura e continuità del servizio;
 - sicurezza e protezione dei dati;
 - possesso delle certificazioni di qualità ISO;
 - eventuali servizi aggiuntivi.
- d) Personale addetto: massimo punti 10
 - qualifiche del personale;

- presenza di addetti con conoscenza della lingua italiana e araba.

e) Proposte migliorative: massimo punti 5

- promozione dell'immagine del Paese – anche a fini economico-commerciali e turistici;
- la possibilità di dematerializzare le pratiche di visto e di consegnarne periodicamente copia alla Sede su supporto informatico;
- disponibilità di un kit mobile per la presentazione della domanda di visto, dotato di sistema di rilevamento delle impronte. Tale disponibilità sarà considerata favorevolmente in sede di esame delle offerte tecniche. Si precisa tuttavia che l'Ambasciata d'Italia a Doha si riserva di decidere successivamente all'aggiudicazione di gara se procedere o meno all'effettiva attivazione del servizio.

f) Offerta economica: massimo punti 10

- costo complessivo del servizio richiesto nel capitolato tecnico per l'utenza senza eventuali costi di servizi opzionali facoltativi.

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:
97/2019

[IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative alla stessa esternalizzazione: NO

IV.3.3) 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 il giorno 25 febbraio 2019 alle ore 12:00. I documenti scaricati dal sito web non sono a pagamento.

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte: 4 marzo 2019, ore 12:00

IV.3.5) Apertura delle buste con le offerte: avrà luogo presso l'Ufficio dell'Ambasciata d'Italia a Doha il giorno 12 marzo 2019 alle ore 10:00.

IV.3.6) Lingua utilizzabile per la presentazione delle offerte: italiano.

IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta: 180 giorni dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte.

IV.3.8) 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 capitolato tecnico; il modello di domanda di ammissione.

Tutta la suddetta documentazione è reperibile al sito web https://ambdoha.esteri.it/Ambasciata_Doha/it/ nella sezione Amministrazione trasparente – Ambasciata (bandi di gara e contratti).

Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti via e-mail all'indirizzo doha.visti2@esteri.it Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti via e-mail all'indirizzo entro il 25 febbraio 2019.

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 il dott. Filippo Perzolla.

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: 14 gennaio 2019