

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 e D in Italia, (ovvero altri tipi di visto).

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 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 Jakarta
Jalan Diponegoro no. 45 - Menteng Jakarta, 10310,Indonesia
ambasciata.jakarta@esteri.it
Fax: 0062 (0) 21 31 93 74 22
<http://www.ambjakarta.esteri.it>
Responsabile procedura Federico Novellino

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 rifiuto, 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: 980

II.1.3) Determina a contrarre: atto n 980 del 23 maggio 2016

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

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 23.500 Il valore stimato del contratto per tre anni è di circa : 4.000.000 €
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: tre 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 o a rinnovare per iscritto il contratto per un massimo di 3 anni. In tale seconda evenienza, l'Ufficio provvederà alla revisione del contratto in ottemperanza al Codice Visti.

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% 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.1.3) 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.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.

III.2.2) 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.2.1) Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti criteri:

a) Precedente esperienza: Sara' valutata la dimostrata precedente esperienza della società nella gestione del servizio d'esternalizzazione dei Visti in Indonesia ed in altri Paesi. Sara' tenuta in maggior considerazione la precedente dimostrata esperienza, primariamente, con le strutture della Rete italiana all'estero e secondariamente con le Ambasciate di altri Paesi Schengen, soprattutto in considerazione del volume delle domande annuali gestite e della qualità del servizio offerto, misurabile, principalmente nella velocità di trattazione delle pratiche, nell'efficacia della struttura amministrativa e nella qualità dell'accoglienza offerta ai richiedenti. Massimo punti 20.

b) Organizzazione del servizio: Il servizio dovrà essere fornito ininterrottamente dalle ore 8.00 alle ore 16.00 da lunedì' a venerdì', in armonia con il calendario delle festività dell'Ambasciata

d'Italia a Jakarta o con le indicazioni provenienti dalla stessa. Si richiede la possibilità per l'utenza di poter interloquire telefonicamente o telematicamente nelle tre lingue precedentemente indicate, cioè italiano, indonesiano ed inglese. Le domande di visto e le relative percezioni pervenute nella giornata devono essere consegnate all'Ambasciata d'Italia entro le ore 11.00 del giorno lavorativo successivo e, su specifica richiesta, consegnate e ritirate nel più breve tempo possibile nell'arco della stessa giornata. Deve essere presente un punto fisico dove è possibile ottenere le informazioni circa le procedure per il rilascio del visto in lingua indonesiana ed inglese.

Massimo punti 15.

c) Infrastrutture messe a disposizione: la società aggiudicatrice dovrà fornire un sito web che conterrà tutte le informazioni necessarie per l'ottenimento del visto in triplice lingua: italiano, indonesiano ed inglese. La società dovrà fornire un sistema di prenotazione degli appuntamenti che si basi sul principio di equità e non discriminazione, attraverso una procedura telematica o di call center. La lista d'attesa deve essere al massimo di 15 giorni. Su specifica richiesta di questa Ambasciata devono essere previsti sistemi di prenotazione specifici per determinati soggetti richiedenti. La società aggiudicatrice dovrà fornire almeno due centri di ricezione delle domande dei Visti, uno ubicato a Jakarta ed uno nell'Isola di Bali. Le sedi dovranno essere situate in una località centrale, con grande visibilità di pubblico e facilmente raggiungibili ed usufruibili dall'utenza. Con riferimento alla sede di Jakarta, sarà valutata positivamente la posizione della stessa in relazione alla sua distanza dall'Ambasciata d'Italia. Le sedi dovranno essere accoglienti per l'utenza e saranno valutate positivamente servizi aggiuntivi offerti ai richiedenti che possano rendere più agevole e confortevole l'attesa e la fruizione del servizio. Le strutture dovranno essere fornite di attrezzature per rilievi biometrici come da specifiche ministeriali. Dovranno essere forniti spazi che saranno gestiti in coordinamento con l'Ambasciata d'Italia per l'adeguata promozione turistica, culturale ed economica del sistema Italia.

Massimo punti 20.

d) Personale addetto: Il personale addetto dovrà essere per n. di Visti:

- fino a 10.000 : n 10 addetti
- tra 10.000 e 20.000 : n 15 addetti
- tra 20.000 e 30.000 : n 20 addetti
- tra 30.000 e 40.000 : n 25 addetti

Dovrà essere adeguatamente formato circa la normativa Schengen e quella nazionale inerente alle procedure di rilascio dei Visti. Tra gli addetti dovranno essere identificati dei responsabili con l'adeguata professionalità e sarà favorevolmente valutata la conoscenza della lingua italiana.

Massimo punti 10.

e) Proposte migliorative: sarà valutata positivamente l'apertura di ulteriori centri di ricezione delle domande dei Visti con le stesse caratteristiche dei centri principali, così come la creazione di un sistema di Video conferenza consentire di effettuare l'eventuale intervista senza obbligare il richiedente a recarsi presso l'Ambasciata d'Italia. Il sistema e la relativa connessione internet protetta saranno a carico della società, anche per la parte installata in Ambasciata. Potrà essere installato anche un sistema di tracciabilità ed identificazione che permetta all'utenza di sapere quando la propria pratica è stata consegnata dall'Ambasciata alla Società aggiudicatrice. La

stessa Ambasciata deve poter accedere al sistema di tracciabilità. Sarà valutata positivamente l'organizzazione di punti mobili che potranno essere collocati in località strategiche al fine di promuovere l'immagine dell'Italia.

Massimo punti 5.

f) Offerta economica (costo complessivo del servizio richiesto nel capitolato 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.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare: termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti il 22 giugno 2016 ore 15.00 I documenti scaricati dal sito web non sono a pagamento.

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte: 23 giugno 2016 ore 23.59

IV.3.5) Apertura delle buste con le offerte: avrà luogo presso l'Ufficio il giorno 24 giugno 2016 alle ore 10.00

IV.3.6) Lingua utilizzabile per la presentazione delle offerte: italiano o inglese. In caso di divergenza prevale il testo 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.

V.4) Informazioni complementari:

Le spese contrattuali sono a carico dell'aggiudicatario.

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

Tutta la suddetta documentazione è reperibile sito web http://www.ambjakarta.esteri.it/Ambasciata_Jakarta nella sezione bandi di gara.

Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti via e-mail all'indirizzo politico.jakarta@esteri.it e amm2.jakarta@esteri.it.

I quesiti e le relative risposte saranno pubblicati sul sito internet http://www.ambjakarta.esteri.it/Ambasciata_Jakarta

Responsabile unico del procedimento è il Capo della Cancelleria Consolare, Federico Novellino.

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:

Nota bene: La documentazione concernente la gara per l'aggiudicazione dell'esternalizzazione dei servizi relativi allo svolgimento di attività connesse al rilascio dei visti d'ingresso in Italia può essere predisposta anche in lingua inglese a mero "uso di cortesia". In caso di controversia fa fede la versione in lingua italiana.