AMBASCIATA D'ITALIA JAKARTA

CAPITOLATO TECNICO DI GARA

ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI DI CONCESSIONE RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ AUSILIARIE AL RILASCIO DEI VISTI DI INGRESSO IN ITALIA

Ai fini di questo documento, sono adottate le seguenti definizioni:
Per "VISTO" si intende il visto d'ingresso individuale in Italia di tipo C e D.
Per "UFFICIO" si intende l'Ambasciata d'Italia a Jakarta
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 richiedente attuale o potenziale del visto, pubblico fruitore dei servizi forniti dall'aggiudicatario.

Art. 1 - OGGETTO

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

2. 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.

3. L'Aggiudicatario si impegna ad attivare, a proprio totale onere, i 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)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 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 fornirà un apposito software al fornitore esterno Aggiudicatario, il quale dovrà fornire hardware (PC client) e struttura di rete; tali apparati devono essere collegati esclusivamente ai server del Ministero, 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, 1'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 Ministero;
- 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 autorizzate a inserire i dati utilizzando il software del Ministero. È severamente vietato ogni automatismo per l'inserimento di dati.

L'Aggiudicatario deve inoltre adottare e illustrare all'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 del Ministero.

d)Raccolta della documentazione relativa a richieste di visto

L'Aggiudicatario riceve le richieste di visti presso propri sportelli dedicati, raccoglie la documentazione presentata a corredo della richiesta e 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, 1'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, laddove l'utente insista nel richiederne la presentazione.

e)Trasmissione della documentazione relativa a richieste di visto all'Ufficio competente

Terminato il processo di acquisizione dei dati personali e biometrici dell'utente presso il centro servizi, il concessionario deve trasmettere all'Ufficio una cartellina così composta: passaporto del richiedente, modulo di richiesta del visto compilato e firmato dal richiedente, documentazione presentata dal richiedente, copia della ricevuta di pagamento rilasciata all'utente che indichi il versamento della tariffa consolare per il visto, lista dei documenti da presentare con le voci opportunamente spuntate, chiavetta USB (o strumento analogo) contenente la scansione digitale della documentazione. All'Ufficio spetta la competenza esclusiva in ordine all'
esame della domanda ed alla decisione sul rilascio o sul diniego del visto. Per i centri servizi situati nella stessa città in cui è situato l'Ufficio, l'Aggiudicatario provvede alla trasmissione della documentazione entro massimo 24 ore dalla consegna da parte dell'Utente. Per i centri servizi situati in altre località del Paese in cui è situata l'Ufficio o in Paesi di secondario accreditamento dell'Ufficio, l'Aggiudicatario provvede alla trasmissione della documentazione entro massimo 48 ore.

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. Per i centri servizi situati nella stessa città in cui è situato l'Ufficio, l'Aggiudicatario provvede alla restituzione dei passaporti entro massimo 24 ore dalla consegna da parte dell'Ufficio. Per i centri servizi situati in altre località del Paese in cui è situato l'Ufficio o in Paesi di secondario accreditamento dell'Ufficio, l'Aggiudicatario provvede alla restituzione dei passaporti entro massimo 48 ore. Il concessionario adotta tutte le misure necessarie per assicurare la massima sicurezza delle spedizioni e delle consegne.

g)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 accedere alla banca dati e 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.

h)Incasso di diritti e tariffe

L'Aggiudicatario provvede, per conto dell'Ufficio, all'incasso delle tariffe consolari dovute e le versa all'Ufficio nella giornata immediatamente successiva rispetto a quella in cui sono state incassate. Il trasferimento delle tariffe consolari avviene esclusivamente tramite bonifico bancario. Per tutta la durata del contratto ciascun bonifico bancario dovrà essere contrassegnato dal codice CIG indicato nei documenti di gara.

L'Aggiudicatario è responsabile per il ritardo del versamento e sottoposto alla penale indicata al successivo art.12.

L'Aggiudicatario dovrà permettere l'utilizzo di carte di credito e di debito oltre che di assegni, bonifici bancari e altre modalità.

L’aggiudicatario ha titolo a riscuotere il diritto per la prestazione del servizio indicato nell’offerta economica, nonché gli eventuali diritti spettanti per la prestazione di servizi addizionali a pagamento.

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.

L’Ufficio non è responsabile per eventuali modifiche all’Allegato 1 del Regolamento (UE) 2018/1806 che determinino la riduzione del volume delle domande di Visto.

Eventuali modifiche all’Allegato 1 del Regolamento (UE) 2018/1806 che determinino la riduzione del volume delle domande di Visto non costituiscono automaticamente una giusta causa per la risoluzione del contratto da parte del concessionario.

i) Canone

L’Aggiudicatario corrisponde all’Ufficio un canone pari al 2% del diritto per la prestazione del servizio applicato a ciascuna pratica ed oggetto dell’offerta economica nell’ambito della gara. Il versamento all’Ufficio del canone da parte dell’Aggiudicatario dovrà avvenire al termine di ogni mese, nella valuta indicata nei documenti di gara, e dovrà essere commisurato ai visti effettivamente trattati dall’Aggiudicatario.

Art. 2 – CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE

1. In sede di offerta gli operatori economici dichiarano di accettare, senza riserva e a pena di esclusione, le condizioni particolari nell‘ipotesi in cui risulteranno aggiudicatari. Qualora l’Ufficio accerti, durante lo svolgimento della gara, che l’impresa concorrente rifiuta di accettare le condizioni particolari di esecuzione, si impone l’esclusione dalla gara.

2. Costituiscono condizioni particolari di esecuzione:

a) pagamento di un canone pari alla percentuale fissata dall’Ufficio nei documenti di gara rispetto al diritto riscosso dal concessionario per ogni domanda di visto trattata; il pagamento deve essere effettuato al termine di ogni mese, con riferimento a tutte le domande trattate nel mese intercorso;

b) digitalizzazione e successiva archiviazione e conservazione in formato digitale di tutte le domande di visto presentate al concessionario in vista della loro trasmissione all’Ufficio, secondo le modalità stabilite dalla normativa italiana in materia. Una volta archiviate, le pratiche dovranno essere conservate per il tempo richiesto dalla normativa in materia e rese accessibili esclusivamente all’Ufficio. L’aggiudicatario non potrà in nessun modo avere accesso alle pratiche archiviate;

c) esenzione automatica dal pagamento del diritto riscosso dal concessionario per le tutte le categorie di visti concessi a titolo gratuito:

- Funzionari di Organizzazioni Internazionali invitanti con Sede in Italia (FAO; IFAD; WFP, ecc.);
- Familiari di cittadini UE;
- Richieste di visto per cortesia o di interesse nazionale;
- Richieste di visto per motivi umanitari;

d) almeno uno sportello presso ciascun centro servizi esclusivamente dedicato alle domande di visto per affari e per missione, con corrispondente trattazione preferenziale e accelerata;

e) adozione dei più avanzati standard per la gestione del rischio (*risk management*) secondo la vigente normativa ISO;

f) applicazione ai luoghi di lavoro e ai lavoratori impiegati dal concessionario per lo specifico contratto con l'Ufficio dei principi contenuti nelle rilevanti convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, quale base minima;

g) salario pagato ai lavoratori impiegati dal concessionario per lo specifico contratto con l'Ufficio in misura almeno del 10 % superiore al livello del salario minimo previsto dalla legislazione locale per analoghe mansioni;

h) orario di lavoro per ogni lavoratore non superiore a quello previsto dalla legislazione locale per analoghe mansioni, e in ogni caso non superiore a 9 ore giornaliere e 45 ore settimanali, prevedendo altresì due giorni di riposo completo alla settimana e il numero di giorni di ferie previsto dalla legislazione locale;

i) impiego di donne tra i lavoratori impiegati dal concessionario per lo specifico contratto con la Sede in misura pari ad almeno il 15 % del totale di ciascun centro servizi attivato;

j) effettiva parità di trattamento salariale tra dipendenti uomini e donne per il servizio prestato per lo specifico contratto con l'Ufficio;

k) adozione di standard di alta qualità per la sicurezza fisica degli edifici e delle infrastrutture utilizzati per le prestazioni oggetto della specifica concessione;

l) predisposizione di accessi e procedure dedicati agli utenti affetti da disabilità di vario tipo, anche in assenza di specifiche norme locali;

m) predisposizione di un call center gratuito per tutta l'Indonesia e Timor Est operativo almeno dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15, con operatori in grado di garantire informazioni almeno in lingua indonesiana e inglese e tempi di risposta non superiori ai 3 minuti;

n) garanzia di un orario minimo di apertura dei VAC per la presentazione delle domande e il ritiro dei passaporti di almeno 7 ore consecutive senza interruzioni ogni giorno per almeno 5 giorni lavorativi a settimana;

j) Almeno 6 addetti per ciascun VAC per l'esecuzione del contratto per la fornitura del servizio.

Art. 3 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCESSIONE

1. 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, anche ove richiesto dall'Ufficio. L'Aggiudicatario permette in ogni momento al personale della Sede di effettuare sopralluoghi all'interno dei centri servizi.

b) 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.

2. 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;

b) garantisce l'uso di mezzi di sorveglianza pertinenti (quali domande di prova, webcam);

c) consente al personale autorizzato dall'Ufficio di accedere in qualsiasi momento agli uffici senza preavviso, in particolare a fini ispettivi;

d) garantisce la possibilità di accesso a distanza al suo sistema di organizzazione degli appuntamenti per finalità ispettive;

e) garantisce la possibilità di accertare l'osservanza delle disposizioni in materia di protezione dei dati e di prevenzione della corruzione, anche attraverso relazioni obbligatorie, revisioni esterne e controlli regolari a campione;

f) 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.

g) In particolare, l'Aggiudicatario dovrà:

- ricevere gli utenti in locali sicuri e che offrano adeguate garanzie di riservatezza;
- assicurare che i locali dei Centri per le domande di visto siano protetti contro atti criminali e terroristici almeno per mezzo di metal detector e di addetti alla sicurezza, serrature digitali su porte e misure analoghe. È importante che queste misure di sicurezza rispettino le tradizioni culturali e religiose, ad esempio in relazione con le ispezioni corporali;
- assicurare che i locali dei centri rispettino tutti i requisiti minimi previsti dalla normativa nazionale in materia di prevenzione contro le pandemie;
- assicurare che operatori e utenti siano sempre tutelati in relazione al rischio di contagio attraverso idonee misure come il rispetto delle distanze sociali minime e la messa a disposizione gratuita di idonei dispositivi di protezione DPI (mascherine chirurgiche, disinfettanti, etc.);
- assicurare la frequente sanificazione dei locali nel rispetto delle norme locali per la prevenzione delle pandemie;
- installare e garantire il mantenimento di: un sistema di videosorveglianza 7/7, 24h/24; 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 alla chiusura del servizio, collegato a una centrale di allarme;

• garantire l’accesso dell’Ufficio a tutte le informazioni registrate dalle misure di sorveglianza di cui sopra. Queste registrazioni devono essere conservate per 30 giorni prima di essere distrutte, a meno che, entro tale periodo, le immagini contribuiscano a fornire la prova di un reato o di un danno e permettano di identificare l‘autore delle azioni irregolari.

h) L’Aggiudicatario esterno 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.

i) 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.

Art. 4 - ONERI CONTRATTUALI

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

2. 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. Gli utenti possono sempre ed in ogni caso rivolgersi direttamente all‘Ufficio senza avvalersi dell‘assistenza dell’Aggiudicatario.

3. 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 contabili 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 predette registrazioni contabili possono essere conservate per la durata prevista dall‘ordinamento locale, purché in forma anonima.

Art. 5 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

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

2. 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.

3. Al fine di mantenere un idoneo livello di efficienza, 1’Aggiudicatario provvede ad adeguare il numero degli addetti all’andamento dell’utenza in base a rilevazioni semestrali.

4. L’Aggiudicatario garantisce al proprio personale il rispetto dei diritti dei lavatori con riferimento in particolare al diritto ad un’equa retribuzione e alla parità di trattamento tra dipendenti donne e uomini.

5. In merito alla condotta del personale, 1’Aggiudicatario:

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

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

c) dimostra che il personale non ha precedenti penali e ha la competenza necessaria. A tal fine, per ciascun dipendente, il concessionario dovrà avere cura di ottenere una certificazione del casellario giudiziale, secondo le norme e gli usi locali, da cui emerga l'assenza di precedenti carichi penali. La Sede si riserva di richiedere tale documentazione laddove ritenuto opportuno. Il DPR 62/13 (Codici di comportamento della pubblica amministrazione) ed il DM MAECI 1790/1600 del 18.9.2014 (Codice di comportamento del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale) vincolano anche i contraenti esterni e devono essere rispettati dall'Aggiudicatario;

d) 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;

e) pone in essere ogni misura, preventiva o repressiva, volta ad evitare malversazioni di ogni sorta, con particolare riferimento alla prenotazione dell'appuntamento e all'accesso delle persone presso i propri locali.

Art. 6 - INDIRIZZO, DIREZIONE E VERIFICHE

1. 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) le misure adottate per assicurare l'osservanza delle norme sulla protezione dei dati di cui all'art.10;

c) 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.

2. 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.

3. 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. 7 - REFERENTE DEL SERVIZIO

1. L'Aggiudicatario, entro cinque 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 conoscenza della lingua italiana e della lingua veicolare. 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 del MAECI.

2. 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.

Art. 8 – RESPONSABILITÀ

1. 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. 9 – CESSIONE DEL CONTRATTO

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

Art. 10 – DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PRIVATEZZA

1. L'Aggiudicatario, in qualità di responsabile del trattamento, è obbligato a trattare i dati degli utenti in conformità a quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679, dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e dall'Allegato X del Regolamento (CE) 810/2009 (codice dei visti), così come modificato dal reg. (UE) 2019/1155.

2. Gli obblighi a carico dell'Aggiudicatario, che saranno dettagliati in apposite clausole allegate al contratto, sono i seguenti:

a) trattare i dati unicamente per le finalità previste dal contratto;

b) trattare i dati, salve le eccezioni previste dalla normativa di cui al punto 1, solo in conformità alle istruzioni scritte dell'Ufficio;

c) garantire la confidenzialità dei dati, impegnandosi a non divulgarli a terzi senza il previo assenso dell'Ufficio;

d) nominare e formare gli incaricati al trattamento assicurandosi che siano sottoposti all'obbligo della confidenzialità;

e) ricorrere a propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi solo se concepiti tenendo conto dell'esigenza di proteggere i dati;

f) rispettare le disposizioni per l'eventuale nomina di sub-responsabili del trattamento;

g) fornire agli utenti, al momento della raccolta dei dati, l'informativa sulle attività di trattamento svolte, il cui contenuto dovrà essere previamente concordato con l'Ufficio;

h) rispettare le disposizioni per l'esercizio dei diritti da parte degli utenti;

i) rispettare le disposizioni in caso di violazione dei dati;

j) assistere l'Ufficio nello svolgimento delle analisi d'impatto con riferimento alla protezione dei dati;

k) adottare misure tecniche e di sicurezza adeguate per garantire la confidenzialità e l'integrità dei dati personali trattati, tra cui la cifratura nella conservazione e comunicazione dei dati e quelle menzionate negli altri articoli;

l) rispettare le disposizioni sul trattamento dei dati al termine del contratto;

m) nominare un Responsabile della protezione dei dati;

n) tenere un Registro dei trattamenti svolti per conto dell'Ufficio;

o) tenere a disposizione dell'Ufficio la documentazione necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi ai fini dei controlli menzionati agli art. 3 e 6;

p) assumere in via esclusiva tutte le obbligazioni e responsabilità connesse con le attività di trattamento dati delegate dall'Ufficio.

Art. 11 - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

1. L'Aggiudicatario deve istituire un valido meccanismo di controllo e gestione del rischio finalizzato a creare un ambiente che riduca il rischio di corruzione e mala gestione.

2. L'Aggiudicatario è tenuto a mappare i propri rischi, analizzarli, individuare i trattamenti necessari e adeguare i propri standard operativi a criteri minimi di prevenzione della corruzione e di risk management, assicurando un idoneo sistema di vigilanza e di tracciatura delle attività (ad esempio, tramite log informatici e mediante telecamere) a cui lo stesso Ufficio abbia diretto accesso. A tal fine, l'Aggiudicatario designerà un risk manager, distinto dal direttore del centro servizi o dal referente, che sia responsabile dell'analisi dei rischi, dell'individuazione delle misure per prevenirli e della vigilanza sull'attuazione di dette misure. Il risk manager dell'Aggiudicatario riferirà direttamente non solo al suo direttore, bensì anche al risk manager dell'Ufficio; a questo riguardo, l'Aggiudicatario

dovrà garantire un accesso diretto e senza ostacoli al risk manager da parte dei funzionari dell'Ufficio a ciò autorizzati.

3. L'Aggiudicatario applica obbligatoriamente gli standard internazionali ISO 31000:2018 in materia di risk management.

4. Tra le varie misure attuate dall'Aggiudicatario dovranno obbligatoriamente annoverarsi:

a) un sistema di prenotazioni tale che ogni richiedente sia inviato ad uno sportello individuato in maniera casuale;

b) la rotazione regolare e periodica del personale addetto alla ricezione delle domande;

c) la sorveglianza video e registrazione, nel rispetto delle norme locali sulla riservatezza e sulle condizioni di lavoro, di tutte le operazioni degli addetti alla ricezione e trattazione delle domande, incluse quelle di raccolta dei dati biometrici;

d) l'identificazione di tutto il personale a contatto con il pubblico con cartellini nominativi o numerici;

e) la tracciatura (mediante file di log) di tutte le operazioni informatiche svolte dagli addetti con riferimento alle domande di visto;

f) la sorveglianza video (e registrazione) dell'area antistante l'ingresso del centro servizi, qualora consentito dalle norme locali;

g) la fissazione dei salari pagati ai lavoratori impiegati dal concessionario per lo specifico contratto con la Sede in misura almeno del 10% superiore al livello del salario minimo previsto dalla legislazione locale per analoghe mansioni, con consegna alla Sede della tabella dei salari pagati;

h) l'espresso divieto per tutti i dipendenti del concessionario di chiedere e accettare qualunque tipo di omaggio da parte degli utenti;

i) la creazione di una modalità di segnalazione anonima (via internet, mail o telefono) di episodi di corruzione o mala gestione, a cui abbia accesso anche la Sede.

Art. 12 – GARANZIE E PENALI

1. A garanzia delle obbligazioni assunte, anche nei confronti dell'utenza, l'Aggiudicatario presta una garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% del valore della concessione così come indicato nel bando di gara, a mezzo di polizza fideiussoria stipulata con una primaria compagnia di assicurazioni, a copertura anche delle ipotesi di dolo e colpa.

2. All'Aggiudicatario inadempiente si applicano le seguenti penali:
- interruzione non motivata e/o illegittima del servizio: euro 3000 al giorno;
- assenza o irregolare funzionamento del sito web o del call centre o dell'applicazione per smart phone: euro 2000 al giorno;
- mancato o irregolare adempimento di qualunque elemento presentato nell'offerta premiato con un punteggio aggiuntivo in sede di gara: euro 1500 al giorno;

- sostanziale esecuzione irregolare del contratto: euro 1000 al giorno o a contestazione (a seconda di quale sia applicabile);
- mancato versamento del canone del 2% all'Ufficio alla data stabilita dall'Ufficio stesso: euro 1000 al giorno;
- mancato versamento all'Ufficio delle tariffe consolari entro i termini concordati: euro 1000 al giorno;
- illegittima riduzione degli orari di apertura dei centri servizi rispetto a quanto dichiarato nell'offerta: euro 1000 al giorno;
- violazione da parte del concessionario delle norme sulla protezione dei dati personali: 1000 euro per episodio;
- illegittimo o irregolare aumento della "*service fee*": euro 500 a fascicolo;
- disparità di trattamento dei richiedenti: euro 200 a domanda;
- ritardo di almeno 12 ore nella trasmissione degli atti rispetto ai termini indicati nel paragrafo "Trasmissione della documentazione relativa a richieste di visto all'Ufficio competente": euro 100 a fascicolo;
- irregolare trattazione delle domande (compresi omissioni o errori): euro 100 a fascicolo.

3. 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 garanzia definitiva ovvero, laddove ciò non sia possibile, intimando all'Aggiudicatario di versare la penale entro 15 giorni.

Art. 13 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. 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:

a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di aggiudicazione della concessione;

b) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione della concessione, in una delle situazioni di cui all'art. 38, c. 4, della direttiva 2014/23/UE e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura;

c) l'aggiudicatario è venuto a trovarsi, nel corso dell'esecuzione del contratto, in una delle situazioni di cui all'art. 38, c. 4, della direttiva 2014/23/UE;

d) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato all'aggiudicatario in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati e dalle direttive 2014/23/UE e 2014/24/UE come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE;

e) grave inadempimento del concessionario;

f) cessione del contratto;

g) interruzione non motivata e/o illegittima del servizio per più di due giorni consecutivi o per più di tre giorni complessivi nel corso dell'intera durata del contratto;

h) mancato o irregolare adempimento di qualunque elemento presentato nell'offerta premiato con un punteggio aggiuntivo in sede di gara, qualora vi siano state tre contestazioni scritte da parte dell'Ufficio relative al medesimo episodio o quattro contestazioni scritte relative al medesimo elemento;

i) mancato o irregolare adempimento di qualunque delle condizioni particolari di esecuzione del contratto come illustrate nei documenti di gara qualora vi siano state tre contestazioni scritte da parte dell'Ufficio relative alla medesima condizione;

j) mancato versamento del canone del 2% all'Ufficio alla data stabilita dall'Ufficio stesso qualora vi siano state due contestazioni scritte complessive da parte dell'Ufficio;

k) contestazione al concessionario per iscritto, da parte dell'Ufficio, di reclami per gravi disservizi in più di tre occasioni in un anno solare e in più di sei nel corso di tutta la durata del contratto (rinnovi e proroghe esclusi);

l) mancato riscontro e/o adeguamento del concessionario nei tempi indicati dall'Ufficio ad almeno tre contestazioni scritte di quest'ultima relative al medesimo episodio;

m) mancata o intempestiva sostituzione del referente del concessionario ove richiesto dall'Ufficio;

n) irrogazione di penali da parte dell'Ufficio in numero superiore a quattro per ciascun anno di contratto, o a sei per l'intera durata del contratto, o per periodi pari complessivamente a più di sette giorni;

o) mancato pagamento entro 15 giorni delle penali irrogate dall'Ufficio, ove quest'ultimo non le possa recuperare attingendo alla garanzia definitiva prestata dal concessionario;

p) solo se invocata o accettata dall'Ufficio, rimozione del Paese in cui è prestato il servizio oggetto della concessione dalla lista di quelli i cui cittadini sono soggetti all'obbligo di visto secondo il Regolamento (UE) n. 2018/1806 (ossia, liberalizzazione del regime dei visti);

q) mancata iscrizione del concessionario nel registro locale delle imprese nei termini indicati dall'Ufficio o sua intervenuta cancellazione o rimozione durante l'esecuzione del contratto;

r) sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio, nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative all'affidamento, alla stipula e all'esecuzione del contratto, per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p. o di fattispecie corrispondenti nell'ordinamento locale;

s) segnalazione da parte dell'Aggiudicatario di una sopraggiunta impossibilità, per qualsiasi ragione, di rispettare le disposizioni in materia di protezione dei dati oppure sue violazione di tali disposizioni che abbiano dato luogo ad almeno tre contestazioni scritte da parte dell'Ufficio.

2. 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.

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

4. Con la risoluzione del contratto sorge per l’Ufficio il diritto di acquisire garanzia definitiva e di affidare il servizio a terzi per il periodo di tempo occorrente per procedere a nuovo affidamento.