



**AMBASCIATA D'ITALIA
TUNISI**

(Allegato1)

BANDO DI GARA

**ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI
ATTIVITÀ 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 in Italia;

Per “UFFICIO” si intende l'Ambasciata d'Italia a Tunisi, 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 DELLA AMMINISTRAZIONE
AGGIUDICATRICE**

Ambasciata d'Italia a Tunisi

Indirizzo: 1, Rue de Florence - Mutuelleville, 1002 Tunisi

PEC: amb.tunisi@cert.esteri.it

Fax: +216 71892150

Sito internet: <https://ambtunisi.esteri.it/>

Responsabile del procedimento: Dottoressa Maria Elettra Verrone

I.2 TIPO DI AMMINISTRAZIONE

Amministrazione della Repubblica Italiana.

SEZIONE II: OGGETTO DELLA CONCESSIONE

II.1 Tipologia di servizi oggetto dell’esternalizzazione

Servizi relativi allo svolgimento di attività connesse al rilascio dei visti di ingresso in Italia. 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'Ufficio;
- d) riscuotere i diritti per i visti;
- e) gestire gli appuntamenti dei richiedenti che devono presentarsi di persona all'Ufficio 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'Ufficio 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.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: 2364/2019.

II.3 Determina a contrarre : 2364/2019

II.4 Luogo di prestazione dei servizi

Circoscrizione consolare dell'Ufficio, vale a dire i territori della Tunisia.

II.5 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 (2016-18) rilevato dall'amministrazione aggiudicatrice è di 17.775 unità. Il valore stimato del contratto per quattro anni è di 2.133.000 Euro.

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

II.6 Durata dell'esternalizzazione

4 (quattro) anni, al termine dei quali l'Ufficio, qualora voglia continuare a ricorrere all'esternalizzazione del servizio, provvederà a scegliere l'Aggiudicatario tramite una nuova procedura di gara entro 6 (sei) mesi dallo scadere del contratto.

SEZIONE III: CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

III.1 Soggetti ammessi a partecipare

Si rinvia all'art. II 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 l'Ufficio entro 90 (novanta) giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, pena l'esclusione dalla procedura.

III.2 Cauzioni e garanzie richieste

- a) Cauzione provvisoria pari al 2% del valore stimato dell'esternalizzazione di cui al punto II.5;
- b) garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% del valore dell'esternalizzazione;

III.3.1 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.3.2 Situazione personale degli operatori

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

III.3.3 Capacità economica e finanziaria

Si rinvia all'articolo IV 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 60 (sessanta) 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. VII delle norme di partecipazione (disciplinare).

IV.2 Criterio di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti criteri:

A)OFFERTA TECNICA	Fino a 94 punti
B)OFFERTA ECONOMICA	Fino a 6 punti
TOTALE (OFFERTA TECNICA+ ECONOMICA)	Fino a 100

IV.2.1 Offerta tecnica:

I) INFRASTRUTTURE - fino a 38 punti, così ripartiti:

1) Valutazione complessiva da parte dell'Ufficio delle infrastrutture proposte - fino a 4 punti

L'Ufficio valuterà il complesso delle infrastrutture fisiche e informatiche proposte dal concorrente sotto tutti gli aspetti.

Centri servizi (VAC):

- 2) Valutazione generale degli aspetti concernenti i VAC, in termini ad esempio di dimensioni, posizione urbana, numero di sportelli, disposizione interna degli spazi, gradevolezza del design, riservatezza dell'utente, ecc.: fino a 2,5 punti
- 3) Facile accessibilità di tutti i VAC proposti tramite mezzi di trasporto pubblico (ad esempio, vicinanza a stazioni o fermate degli autobus, dei treni e della metropolitana): fino a 2 punti
- 4) Vicinanza del VAC principale alla Sede diplomatico-consolare situato nella stessa città: fino a 2 punti
- 5) VAC dedicati esclusivamente all'Italia (i cui spazi, cioè, siano fisicamente separati da quelli utilizzati per servizi relativi ad altri Paesi): 2 punti
- 6) Caratterizzazione italiana dei VAC proposti (ad esempio con arredamento di gusto italiano e preferibilmente di produzione italiana, immagini dell'Italia, ecc.): fino a 1 punto
- 7) Disponibilità all'allestimento di VAC temporanei (pop-up) su richiesta della Sede: fino a 1,5 punti
- 8) Possibilità di raccolta delle domande a domicilio tramite kit mobile (incluse le impronte digitali), ove richiesto dell'Ufficio: fino a 2 punti
- 9) Messa a disposizione, all'interno di ciascuno dei VAC proposti, di spazi adeguati che l'Ufficio possa utilizzare per proprie attività di promozione turistica o culturale: fino a 3 punti

10) Call centre - fino a 3 punti

Esistenza e gratuità, con servizio prestato in almeno due lingue (in francese e in almeno una lingua veicolare locale), sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica.

L'Ufficio valuterà gli aspetti materiali del servizio offerto, in termini, tra gli altri, di dimensioni, quantità di personale addetto, numero di linee a disposizione, orario di funzionamento, lingue addizionali in cui il servizio è prestato, ecc.

Applicazione dedicata per smartphone:

Esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica.

- 11) Gestione degli appuntamenti da parte dell'utente tramite applicazione: 1 punto
- 12) Tracciatura gratuita dello stato della domanda presentata tramite applicazione: 1 punto
- 13) L'Ufficio valuterà le funzioni offerte dall'applicazione, il suo design, la sua facilità d'uso, le lingue in cui è configurata (sempre obbligatorie almeno una lingua veicolare locale e il francese), i suoi parametri di sicurezza, l'inclusione gratuita di quelle funzioni generalmente offerte a pagamento come servizi aggiuntivi: fino a 2,5 punti.

Sito internet:

Esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica.

14) L'Ufficio valuterà – tra i vari aspetti - la configurazione del sito, la facilità di utilizzo (anche per portatori di disabilità), la completezza delle informazioni e la frequenza del loro aggiornamento, le lingue utilizzate (sempre obbligatorie almeno una lingua veicolare locale e il francese): fino a 3,5 punti

15) Assistenza personalizzata on-line in tempo reale via chat: 1 punto

16) Attrezzature informatiche - fino a 3 punti

L'Ufficio valuterà il numero, la qualità, l'adeguatezza e l'aggiornamento delle apparecchiature messe a disposizione: computer, scanner per impronte digitali, stampanti, server, ecc.

17) Sicurezza fisica e protezione dell'utenza - fino a 3 punti

L'Ufficio valuterà le misure adottate, quali - a titolo esemplificativo - telecamere di sorveglianza esterne e interne, metal detector fissi e mobili, utilizzo di personale di sicurezza adeguatamente formato, modalità di separazione fisica dell'ingresso del VAC dall'area di accoglienza (ad esempio, bussole d'ingresso protette o sistema di doppie porte), vigilanza interna ed esterna, uscite di sicurezza.

II) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE - fino a 21 punti, così ripartiti:

18) Valutazione complessiva dell'organizzazione del servizio da parte della Sede - fino a 6 punti

L'Ufficio valuterà l'intera organizzazione del servizio proposta dal concorrente sotto tutti gli aspetti.

Orario di apertura dei VAC per presentazione delle domande e ritiro dei passaporti:

L'orario minimo di 7 ore consecutive (senza interruzioni) ogni giorno per 5 giorni consecutivi alla settimana è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica.

19) Apertura per aggiuntive 3 ore ogni giorno della settimana: 1,5 punti

20) Apertura per almeno 2 ore ogni giorno dopo le ore 17: 1 punto

21) Apertura in giorni prefestivi (ad esempio, sabato) per almeno 4 ore: 1,5 punti

22) Apertura in giorni festivi (ad esempio, domenica) per almeno 4 ore: 1,5 punti

23) Sicurezza e protezione dei dati - fino a 3 punti

L'Ufficio valuterà la sicurezza e l'adeguatezza della modalità di gestione dei dati da parte del concessionario (anche alla luce delle norme comunitarie e italiane sulla protezione dei dati personali) e della loro trasmissione all'Ufficio.

24) Metodo di lavoro - fino a 3 punti

L'Ufficio valuterà le soluzioni proposte, la linearità e l'ordine logico e pratico del processo, i tempi di trattazione previsti.

25) Offerta di servizi aggiuntivi a pagamento - fino a 1 punto

L'Ufficio valuterà il numero, la qualità, la diversificazione e la ragionevolezza del prezzo dei servizi a pagamento proposti in aggiunta a quelli offerti gratuitamente o obbligatori secondo il bando.

Cura dell'utente:

La disponibilità gratuita nel VAC di tutti i modelli e formulari cartacei che possono essere necessari per la presentazione della domanda di visto è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica.

- 26) Sistema di gestione delle code nel VAC che non richieda la presenza fisica dell'utente all'interno del VAC stesso (ad esempio, tramite applicazione su smartphone) per presentazione della domanda e ritiro del passaporto: 1,5 punti
- 27) Sistema di gestione delle code degli utenti nel VAC tramite codici numerici: 0,5 punti
- 28) Presenza nel VAC di un numero adeguato di addetti deputati esclusivamente ad assistenza generica degli utenti (ad esempio per fornire informazioni o aiutare nella compilazione dei formulari): 0,5 punti

III) SERVIZI GRATUITI AGGIUNTIVI PER TUTTE LE DOMANDE PRESENTATE - fino a 26 punti, così ripartiti:

- 29) riconsegna a domicilio del passaporto e del resto della documentazione tramite corriere espresso (ad esempio, DHL, UPS, ecc.): 5 punti
- 30) applicazione per la compilazione integrale via internet del formulario di domanda e degli eventuali documenti aggiuntivi da parte dell'utente: 4,5 punti
- 31) verifica dell'autenticità della documentazione presentata dall'utente (solo su richiesta della Sede per specifica domanda e solo per la documentazione indicata dalla Sede), da svolgersi in massimo 30 giorni: 4 punti
- 32) traduzione ufficiale di tutti i documenti necessari per la presentazione della domanda, ove richiesta: 2,5 punti
- 33) compilazione guidata e assistita del formulario di domanda al telefono: 2,5 punti
- 34) compilazione guidata e assistita del formulario di domanda nel VAC: 2 punti
- 35) tracciatura dello stato della domanda via sms: 1,5 punti
- 36) fotocopie di tutti i documenti necessari presso il VAC, ove richiesto dall'utente: 2 punti
- 37) fotografia scattata nel VAC per il formulario di domanda: 2 punti

Si ricorda che questi punteggi sono attribuibili solamente laddove i servizi siano prestati in maniera completamente gratuita, ossia siano inclusi nel servizio standard del concessionario remunerato dalla "service fee".

IV) PERSONALE ADDETTO - fino a 5 punti, così ripartiti:

Numero di addetti (totale per tutti i VAC proposti):

Almeno n. 25 addetti è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica.

- 38) Da n. 25 a n. 30 addetti: 2 punti
- 39) Da n. 30 a n. 35 addetti: fino a 1,5 punti
- 40) Da n. 35 a n. 40 addetti: fino a 1,5 punti

Per "addetti" si intendono i dipendenti adibiti servizio.

V) PRECEDENTE ESPERIENZA IN MATERIA DI FORNITURA DI SERVIZI AUSILIARI AL RILASCIO DI VISTI - fino a 4 punti:

- 41) Nel Paese in cui eseguire la prestazione, in almeno uno dei due anni precedenti alla pubblicazione del bando di gara: 2 punti

42) In qualunque Paese, per un totale di almeno 3 Stati membri dell'area Schengen (Italia esclusa) con cui il concorrente ha collaborato nell'anno precedente alla pubblicazione del bando di gara: 2 punti

VI) NUMERO DI PAGINE CONTENUTE NELLA BUSTA DELL'OFFERTA TECNICA SUPERIORI A 100: decurtazione di 5 punti dal punteggio totale

43) L'offerta tecnica deve essere presentata seguendo l'indice del bando: *Infrastrutture, Organizzazione Servizio, Servizi Aggiuntivi Gratuiti, Personale Addetto, Precedente Esperienza*. Per convenzione, ogni foglio contiene due pagine; ciascuna pagina deve essere numerata in ordine progressivo, il carattere deve essere di dimensione non inferiore a 10 punti: pena la decurtazione di 5 punti dal punteggio totale.

B) OFFERTA ECONOMICA – fino a 6 punti

La cifra indicata nell'offerta economica dovrà includere le eventuali imposte locali applicabili nel Paese di esecuzione del contratto (ad esempio l'IVA); non sarà ammessa una variazione in aumento del prezzo offerto (ossia l'aggiunta di imposte) posteriormente all'aggiudicazione.

Le offerte devono essere presentate esclusivamente in euro e in cifre intere, prive di decimali. In presenza di decimali, al momento dell'attribuzione del punteggio, la cifra proposta dal concorrente verrà automaticamente arrotondata dall'Ufficio all'unità immediatamente superiore.

Il prezzo del servizio imposto dall'aggiudicatario agli utenti dovrà essere espresso, per tutta la durata del contratto di concessione, in valuta locale convertendo l'offerta economica in euro al tasso di cambio ufficiale del giorno di scadenza del termine per la presentazione delle offerte (<https://tassidicambio.bancaditalia.it/>).

Qualora dalla conversione emerga una cifra in valuta locale che includa decimali, l'operatore arrotonda all'unità immediatamente inferiore o ai decimali inferiori più prossimi.

L'offerta economica per costo complessivo del servizio richiesto nel capitolato tecnico per l'utenza senza eventuali costi di servizi opzionali facoltativi sarà calcolata sulla base della tabella seguente, **per un massimo di 6 punti**:

Offerta economica (in euro)	Punti
30	0
29	0,2
28	0,4
27	0,6
26	0,8
25	1
24	1,2
23	1,4
22	1,6
21	1,8
20	2
19	2,2
18	2,4
17	2,6
16	2,8
15	3
14	3,2
13	3,4
12	3,6
11	3,8
10	4
9	4,2
8	4,4
7	4,6
6	4,8
5	5
4	5,2
3	5,4
2	5,6
1	5,8
0	6

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

Numero di gara nel Sistema Informativo Monitoraggio Gare (SIMOG): **7426699**

Codice Identificativo Gara (CIG): **7897588FC6**

IV.3.2 Condizioni per ottenere il capitolato tecnico d'oneri e la documentazione complementare

Il termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti è fissato al giorno 3 luglio 2019, alle ore 12 di Tunisi. I documenti scaricati dal sito *web* non sono a pagamento.

IV.3.3 Termine per il ricevimento delle offerte

Giorno 5 luglio 2019 alle ore 12 di Tunisi.

IV.3.4 Apertura delle buste con le offerte

Avrà luogo presso l'Ambasciata d'Italia a Tunisi il giorno 8 luglio 2019, alle ore 11 di Tunisi.

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 (centottanta) 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 o idonea in relazione all'oggetto e 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 a essi si fa espresso rinvio: il bando di gara; le norme di partecipazione (disciplinare); il modello di domanda di ammissione; il capitolato tecnico.

La suddetta documentazione è reperibile sul sito *web dell'Ambasciata d'Italia a Tunisi* https://ambtunisi.esteri.it/ambasciata_tunisi/it/, nella sezione "Amministrazione Trasparente" .

Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti via *e-mail* all'indirizzo amb.tunisi@cert.esteri.it entro il giorno 28 giugno 2019, alle ore 12 di Tunisi. I quesiti, in forma anonima, e le relative risposte saranno pubblicati sul sito *web* dell'Ambasciata d'Italia a Tunisi non oltre 5 (cinque) giorni prima dello scadere del termine per la presentazione dell'offerta.

Il Responsabile Unico del Procedimento è la Dottoressa Maria Elettra Verrone.

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 maggio 2019