

## CAPITOLATO TECNICO DI GARA

PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ CONNESSE AL RILASCIO DEI VISTI DI INGRESSO IN ITALIA – CIG ...

### PREMESSA

La presente procedura, attivata con Determinazione a contrarre prot. n. 1755 del 28 giugno 2019 ed il successivo contratto di concessione sono disciplinati dalle seguenti norme:

Convenzione di Vienna sulle Relazioni Diplomatiche del 18 aprile 1961;

Convenzione di Vienna sulle Relazioni Consolari del 24 aprile 1963;

Decreto del Presidente della Repubblica, 5 gennaio 1967, n. 18 s.m.i., recante l’“Ordinamento del Ministero degli Affari Esteri”;

Regolamento (CE) n. 539/2001 come novellato con Reg. (UE) n. 2018/1806 del 14 novembre 2018;

Regolamento (CE) n. 810/2009;

D. Lgs. 50 del 2016, con particolare riferimento all’art. 1, comma 7, all’art. 51 comma 4 applicabile alle concessioni per l’effetto del rinvio indiretto contenuto nell’art. 164, comma 2, D. Lgs. 50 del 2016 (che prevede la possibilità che, nei casi in cui al medesimo offerente possa essere aggiudicato più di un lotto, le amministrazioni aggiudicatrici possano aggiudicare concessioni che associano alcuni o tutti i lotti qualora abbiano specificato, negli atti di gara, che si riservano tale possibilità, indicando i lotti o gruppi di lotti che possono essere associati) nonché a tutti gli articoli espressamente richiamati nel corpo del presente capitolato e nei documenti di gara, da intendersi qui trascritti;

Decreto MAECI n. 192 del 2 novembre 2017.

Ai fini di questo documento, sono adottate le seguenti definizioni:

Per “VISTO” si intende il Visto d’ingresso individuale di tipo C in Italia e nell’area Schengen e D in Italia.

Per “UFFICIO” si intende il Consolato Generale d’Italia in Mosca, che è l’Amministrazione Aggiudicatrice.

Per “AGGIUDICATARIO” si intende l’operatore economico, individuato mediante apposita procedura selettiva, parte di un contratto di prestazione dei servizi in regime di concessione.

Per “MINISTERO” si intende il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale della Repubblica Italiana.

Per “UTENZA” si intende il pubblico fruitore dei servizi forniti dall’aggiudicatario.

## **Art. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

Il servizio, come meglio definito nel prosieguo, viene reso in regime di concessione di servizi relativi allo svolgimento di attività connesse al rilascio dei Visti d'ingresso, con assunzione di rischio d'impresa ed esatta esecuzione dell'obbligazione da parte dell'Aggiudicatario di ciascun lotto.

Nello specifico, l'Aggiudicatario:

Dovrà fornire informazioni all'utenza sulle procedure ed i requisiti per le richieste di Visto, organizzare campagne informative e promozionali, distribuire materiale informativo.

Dovrà predisporre un calendario di appuntamenti presso le proprie sedi a favore di tutta l'utenza sulla base del rispetto dell'ordine d'arrivo delle richieste.

Dovrà ricevere l'utenza e le relative richieste di Visti presso propri sportelli dedicati, raccogliere la documentazione presentata a corredo della richiesta, procedere ad un esame preliminare di tale documentazione e trasmettere le richieste, corredate dalla prevista documentazione, all'Ufficio.

Dovrà inserire i dati relativi ai richiedenti in un'apposita banca dati informatica, acquisire le impronte digitali e le fotografie dei richiedenti il Visto attraverso apparecchiature e software con le caratteristiche e i parametri forniti ed identificati dal Ministero.

Dovrà provvedere, dopo la trattazione della richiesta da parte dell'Ufficio, al ritiro dei passaporti e della relativa documentazione ed alla loro restituzione ai richiedenti;

Dovrà provvedere all'archiviazione delle pratiche per un periodo non inferiore a 2 anni rispetto alla data di trattazione.

L'Aggiudicatario dovrà pertanto adibire e gestire locali, utenze e personale per l'espletamento delle attività oggetto di concessione nelle località e secondo le modalità indicate nel presente Capitolato e nella propria offerta.

In tali locali il Concessionario dovrà garantire tutte le attività previste all'art. 47, comma 6, lettere a) – f) del Regolamento (CE) n. 810/2009, come di seguito meglio specificati, e tutti gli ulteriori obblighi previsti dal presente Capitolato e dall'offerta presentata.

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. L'Aggiudicatario si impegna ad attivare, a proprio totale onere, i servizi riportati nel presente Capitolato (in particolare personale, utenze, locali), nel bando di gara nonché i servizi e le prestazioni presenti nell'offerta finale dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a versare al Consolato Generale, a titolo di canone concessorio, euro 1,00 per ogni pratica Visto trasmessa al Consolato Generale.

L'Aggiudicatario si impegna, infine, a rimborsare l'Ufficio, in proporzione al lotto ricevuto, per le spese sostenute per la presente procedura di gara, per studi, consulenza ed assistenza tecnica nonché per le spese connesse alle attività delle Commissioni giudicatrici.

La concessione è divisa in 3 lotti.

### **Servizi obbligatori in capo all'Aggiudicatario di ciascun lotto**

Si precisa che il mancato rispetto di quelli che sono identificati quale requisito minimo così come indentificato comporterà l'esclusione dalla procedura e/o la risoluzione del contratto

*a) Requisito minimo di 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 l'identificazione e creazione un call center e/o un sito internet e/o appositi sportelli di ricezione del pubblico.

L'Aggiudicatario provvede inoltre ad organizzare campagne informative e promozionali con cadenza almeno semestrale, con contenuti ed azioni preventivamente concordate con l'Ufficio. L'Aggiudicatario dovrà altresì distribuire materiale informativo che dovrà essere preventivamente approvato dall'Ufficio.

*b) Requisito minimo di fissazione di appuntamenti presso le Sedi dell'Aggiudicatario e presso l'Ufficio*

L'Aggiudicatario predispone un calendario di appuntamenti presso le proprie sedi attraverso call center e/o sito internet e/o fax e/o posta elettronica, sulla base del rispetto dell'ordine d'arrivo delle richieste.

L'Aggiudicatario predispone altresì un sistema di assegnazione random delle richieste di appuntamento e un sistema di verifica e controllo, mirato soprattutto a dimostrare l'impossibilità di inserire appuntamenti senza passare dai meccanismi suindicati, unici consentiti.

*c) Requisito minimo di raccolta della documentazione relativa a richieste di Visto e sua trasmissione all'Ufficio competente*

L'Aggiudicatario riceve le richieste di Visti presso propri sportelli dedicati, raccoglie la documentazione presentata a corredo della richiesta, 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, l'Aggiudicatario deve provvedere 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, nel caso in cui l'utente insista nel richiederne la presentazione. L'Aggiudicatario provvede a trasmettere le richieste, corredate dalla prevista documentazione, all'Ufficio, cui spetta la competenza esclusiva in ordine all'esame della domanda ed alla decisione sul rilascio o sul diniego del Visto.

L'Aggiudicatario provvede alla trasmissione delle richieste corredate dalla relativa documentazione all'Ufficio, con frequenza non inferiore a due volte al giorno.

Dalla consegna da parte dell'Utente, l'Aggiudicatario trasmette immediatamente le richieste corredate dalla relativa documentazione all'Ufficio.

*d) Requisito minimo di 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 deve essere consentito in qualsiasi momento di accedere alla banca dati e di 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.

*e) Requisito minimo di 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 senza possibilità di variazione con riferimento a quelle fornite ed identificate 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 degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale italiano (MAECI) fornirà un apposito software al fornitore esterno Aggiudicatario, il quale dovrà fornire hardware (PC client) e la struttura di rete: tali apparati devono essere collegati esclusivamente ai server del suddetto Ministero degli Esteri, nel pieno rispetto delle specifiche fornite dal MAECI.

E' fatto esplicito assoluto divieto all'Aggiudicatario di memorizzare alcun dato su nessun tipo di supporto fisico o immateriale ovvero sul proprio sistema.

Considerando che tali dati, seppur per il tempo limitato alla creazione della pratica, potrebbero essere localizzati in file temporanei, l'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 non esaustivo chiavetta USB, CD, DVD, telefono, etc.) o Bluetooth e connessione a Internet;
- dotando ciascun Utente di uno username e di una password personali che consentano l'accesso a un computer, alla rete e al software del MAECI. Solo persone fisiche, con nome utente e password personali, sono autorizzati a inserire i dati utilizzando il software MAECI ed è esplicitamente vietato ogni automatismo per l'inserimento di dati;
- 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. 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 MAECI;
- elaborando specifici manuali di gestione e di due diligence, attraverso:
  1. rapporto di due diligence sull'anno precedente;
  2. documento di risk assessment ed action plan per l'anno successivo;
  3. relazione al Consolato Generale.

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, sismici, atti vandalici ed eventi socio-politici.

*f) Requisito minimo di restituzione ai richiedenti dei passaporti su cui è stato apposto il Visto*

Dopo la trattazione della richiesta da parte dell'Ufficio, l'Aggiudicatario provvede al ritiro dei passaporti e della relativa documentazione ed alla loro restituzione ai richiedenti.

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. L'Aggiudicatario, inoltre, acquisisce la sottoscrizione della comunicazione da parte dell'interessato per avvenuta ricezione e la ritrasmette all'Ufficio. L'Aggiudicatario provvede in seguito all'archiviazione delle pratiche per un periodo non inferiore a 2 anni rispetto alla data di trattazione.

Gli ambienti (archivi) individuati devono essere sempre a disposizione dell'Ufficio ed accessibili per verifiche e controlli consolari.

*g) Requisito minimo di incasso di diritti e tariffe e pagamento del canone concessorio*

L'Aggiudicatario potrà incassare dall'Utenza il costo del servizio come indicato nella propria offerta. Ove si verifichi un incremento superiore al 10% delle pratiche Visti trattate

dall'Aggiudicatario rispetto all'anno precedente, su richiesta dell'Ufficio, l'Aggiudicatario procederà ad una riduzione del costo del servizio all'utenza del 5% per ogni incremento del 10%.

La riduzione non potrà in ogni caso superare la misura del 10%.

Non è in nessuna circostanza previsto un adeguamento del costo del servizio in aumento per tutta la durata del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà permettere l'utilizzo di carte di credito e di debito da parte dell'utenza.

L'Aggiudicatario dovrà versare un canone concessorio nella misura di 1 euro per ogni pratica Visto trasmessa al Consolato Generale, da pagare in rate mensili sul conto corrente bancario del Consolato Generale.

Le pratiche di Visto vengono raggruppate e associate a una ricevuta di pagamento attraverso un numero di riferimento che dovrà essere generato in maniera tale da non ripetersi e con un codice di controllo d'errore.

Un servizio online deve dare la possibilità di controllare in tempo reale l'effettiva emissione di un determinato numero di riferimento per evitare ricevute false o ripresentate.

Il numero di riferimento deve essere riportato sulle ricevute e sulle pratiche anche con codice a barre.

L'Aggiudicatario dovrà trascrivere il numero di riferimento all'interno delle pratiche al momento della loro inizializzazione, su presentazione della ricevuta di pagamento, che non dovrà essere di data antecedente ai 30 giorni rispetto alla presentazione della domanda di Visto presso l'Aggiudicatario.

L'estratto conto bancario dovrà riportare, per ogni pagamento ricevuto, in un campo note, il numero di riferimento associato, il nominativo del pagatore e il numero di pratiche associate, e deve essere possibile attraverso home banking, accedere al conto corrente e scaricare in formato Excel, l'estratto conto con i campi che saranno definiti d'intesa con il Consolato.

#### *h) Livello di servizio e performance dei processi*

L'Aggiudicatario aggiorna annualmente i Piani di valutazione della soddisfazione dell'Utenza e dei propri livelli di performance, allegati all'offerta.

#### *i) Requisito minimo di piano di sicurezza e sorveglianza*

L'Aggiudicatario predispone un piano di Sicurezza e sorveglianza, secondo quanto descritto all'art. 2, lettera e)

#### *l) Requisito minimo di piano di sicurezza informatica*

L'Aggiudicatario predispone un piano di sicurezza informatica, secondo quanto descritto all'art. 9;

#### *m) Sportello visti istituzionale*

L'Aggiudicatario dovrà altresì offrire all'Ufficio uno sportello dedicato per la trattazione delle pratiche Visto di personalità apicali delle Istituzioni della Federazione Russa e personalità di interesse nazionale. Al detto sportello si potrà accedere unicamente a seguito di richiesta ed autorizzazione da parte del Consolato Generale.

#### *n) Servizi aggiuntivi*

L'Aggiudicatario potrà offrire all'utenza, oltre ai servizi qui indicati, anche servizi opzionali aggiuntivi: quali fotocopie, assistenza per prenotazioni, per assicurazioni viaggio e prestazioni analoghe in tutti i Centri Visti e prestazioni aggiuntive analoghe volte ad assistere l'Utenza.

E' fatto esplicito divieto, pena risoluzione del contratto di adibire i Centri visti ad attività non oggetto della presente concessione

Il costo di tutti i servizi offerti deve essere chiaramente indicato nell'offerta economica.

\*\*\*

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.

**Servizi obbligatori specifici per il lotto A (Mosca)**

Si precisa che il mancato rispetto dei seguenti requisiti minimi comporterà la risoluzione del contratto

Tutti i Centri Visti offerti dovranno essere destinati in via esclusiva ai servizi oggetto della concessione ed esclusivamente dedicati all'Italia.

a.i) L'Aggiudicatario dovrà adibire al servizio almeno un Centro Visti di non meno di 900 mq entro 600 metri da una stazione metro o ferroviaria all'interno del secondo anello urbano di Mosca.

a.ii) L'Aggiudicatario dovrà adibire un magazzino per l'archiviazione delle pratiche Visto di almeno 100 mq.

a.iii) L'Aggiudicatario dovrà assicurare che almeno il 20% del personale assunto abbia tra 1 e 2 anni di esperienza in materia di Visti Schengen.

a.iv) L'Aggiudicatario assicura che almeno il 5% del personale assunto parli fluentemente l'italiano.

\*\*\*

**Servizi obbligatori specifici per il lotto B (Ekaterinburg, Nizhny Novgorod, Vladivostok, Ufa, Tyumen, Perm; Khabarovsk, Kaliningrad, Chelyabinsk, Novosibirsk, Irkutsk, Krasnoyarsk, Tula, Omsk.)**

Si precisa che il mancato rispetto dei seguenti requisiti minimi comporterà la risoluzione del contratto

Tutti i Centri Visti offerti dovranno essere destinati in via esclusiva ai servizi oggetto della concessione ed esclusivamente dedicati all'Italia.

b.i) L'Aggiudicatario dovrà adibire al servizio almeno un Centro Visti di non meno di 400 mq entro 500 metri da stazione metro o ferroviaria all'interno del principale anello urbano di Ekaterinburg, Novosibirsk, Nizhny Novgorod, Chelyabinsk, Ufa, Perm, Omsk.

b.ii) L'Aggiudicatario assicura che almeno il 20% del personale assunto abbia tra 1 e 2 anni di esperienza in materia di Visti Schengen.

\*\*\*

**Servizi obbligatori specifici per il lotto C (Kazan, Krasnodar, Samara, Voronezh, Lipetsk, Rostov-on-Don, Belgorod, Stavropol, Volgograd)**

Si precisa che il mancato rispetto dei seguenti requisiti minimi comporterà la risoluzione del contratto

Tutti i Centri Visti offerti dovranno essere destinati in via esclusiva ai servizi oggetto della concessione ed esclusivamente dedicati all'Italia.

c.i) L'Aggiudicatario dovrà adibire al servizio almeno un Centro Visti di non meno di 400 mq entro 500 metri da una stazione metro o ferroviaria all'interno del principale anello urbano di Samara, Kazan, Rostov-on-Don, Volgograd.

c.ii) L'Aggiudicatario assicura che almeno il 20 % del personale assunto abbia tra 1 e 2 anni di esperienza in materia di Visti Schengen.

## **Art. 2 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCESSIONE**

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, secondo l'offerta presentata.

a) Locali: l'Aggiudicatario adibisce al servizio Visti locali adeguati per dimensioni, posizione, luminosità e pregio, e idonei al numero di utenti previsto, alle unità di personale impiegato e alla facilità di accesso per l'utenza.

Costituisce requisito minimo la previsione che in ogni Centro Visti deve essere contemplato uno sportello per gli utenti diversamente abili.

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.

Costituisce requisito minimo che i Centri Visti istituiti dovranno essere destinati unicamente ai servizi oggetto della concessione ed esclusivamente dedicati all'Italia.

b) Personale: l'Aggiudicatario si impegna ad adibire al servizio personale numericamente adeguato ed adeguatamente formato dal punto di vista amministrativo/Visti Schengen e professionale/linguistico, nel pieno rispetto della normativa internazionale in materia di lavoro, con particolare riferimento ai diritti dei lavoratori, come codificati dalle Convenzioni internazionali ratificate dall'Italia.

L'Aggiudicatario predispone ed attua un piano di formazione ed aggiornamento professionale del personale.

L'Aggiudicatario inquadrerà il personale in 3 fasce retributive (junior, medior, senior) e fornirà la lista dei dipendenti e la relativa retribuzione al Consolato con cadenza semestrale.

L'Aggiudicatario predispone anche un sistema di assunzioni temporanee per far fronte ai picchi stagionali.

c) Rapporto con l'Ufficio e con il pubblico: l'Aggiudicatario si impegna a creare un'Unità di raccordo e direzione con l'Ufficio di non meno di 3 dipendenti, 2 dei quali inquadrati a livello medior ed uno senior.

Tale personale è assunto dall'Aggiudicatario, d'intesa con l'Ufficio.

L'Aggiudicatario si impegna a garantire all'Utente un servizio di alta qualità, improntato alla cortesia e alla professionalità.

d) Per quanto riguarda la verifica dello svolgimento delle sue attività, l'Aggiudicatario:

- 1) garantisce adeguate misure di sicurezza all'interno dei locali del visa center e consente al personale autorizzato dall'ufficio di accedere in qualsiasi momento agli uffici senza preavviso, in particolare a fini ispettivi;
- 2) garantisce la possibilità di un accesso a distanza al suo sistema di organizzazione degli appuntamenti a fini ispettivi;
- 3) garantisce l'uso di mezzi di sorveglianza pertinenti (per esempio domande di prova e webcam);
- 4) garantisce la possibilità di accertare l'osservanza delle norme in materia di protezione dei dati, anche attraverso relazioni obbligatorie, revisioni esterne e controlli regolari a campione;
- 5) 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.

e) In materia di sicurezza, l'Aggiudicatario dovrà:

- ricevere i richiedenti del Visto 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, tuttavia, che queste misure di sicurezza rispettino le tradizioni culturali e religiose, ad esempio in relazione con le ispezioni corporali;
- installare e garantire il mantenimento:
  - di un sistema di videosorveglianza 7/7, 24h/24;
  - di 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 collegato a una centrale di allarme
  - un piano di chiusura ed evacuazione del servizio in caso di allarme;
- garantire l'accesso della rappresentanza diplomatico-consolare a tutte le informazioni registrate dalle misure di sorveglianza di cui sopra.

f) Accesso disabili. L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'accesso agevole e rimuovere ogni possibile impedimento nei locali del centro Visti alle persone diversamente abili e alle persone con difficoltà di locomozione.

g) Sicurezza. Tutte le registrazioni di sicurezza devono essere conservate per 30 giorni prima di essere distrutte, a meno che le immagini contribuiscano a fornire la prova di un reato o di un danno entro i 30 giorni, e permettano di identificare l'autore delle azioni irregolari.

h) Continuità servizi. L'Aggiudicatario 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) Piano sviluppo. L'Aggiudicatario predispone un piano di sviluppo del sito internet e dei servizi offerti on-line, una descrizione dettagliata del funzionamento del call center e della trattazione delle prenotazioni, da cui si evincano le modalità di prenotazione e si garantisca l'imparzialità del trattamento delle stesse.

Il piano potrà altresì contenere lo sviluppo di servizi ed attività su apparati mobili, ivi incluso lo sviluppo di App dedicate.

### **Art. 3 – GESTIONE DOCUMENTALE**

L'Aggiudicatario predispone, d'intesa e con l'approvazione dell'Ufficio, sia la modulistica informativa, sia quella da compilare per la richiesta dei Visti.

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.

I richiedenti possono sempre ed in ogni caso rivolgersi direttamente all'Ufficio senza avvalersi dell'assistenza dell'Aggiudicatario.

Si precisa che in caso di caso di accesso diretto al consolato, in quanto circostanza prevista inderogabilmente dalla normativa applicabile, l'Aggiudicatario non trattando la pratica non verserà il relativo canone al Consolato.



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 per la durata di 2 (due) anni dalla data del rilascio del Visto o del relativo diniego.

La documentazione comunque prodotta rimane agli atti dell'Ufficio.

Le registrazioni contabili possono essere conservate per la durata prevista dall'ordinamento locale, purché in forma anonima.

#### **Art. 4 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO**

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

Gli addetti ai servizi sopra descritti sono adeguatamente formati per il servizio in materia, secondo quanto prescritto all'art. 2, lettera b).

Il numero degli addetti è commisurato al numero dei Visti rilasciati annualmente sulla base dei dati dell'ultimo triennio.

L'Aggiudicatario predispone anche un sistema di assunzioni temporanee per far fronte ai picchi stagionali, come previsto all'art. 2, lettera b), e prevede, d'intesa con il Consolato, all'invio presso l'Ufficio di un adeguato numero di unità per attività di supporto, sotto la supervisione del responsabile del settore Visti dell'Ufficio (Funzionario Delegato).

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

In merito alla condotta del personale, l'Aggiudicatario:

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

b) garantisce che il suo personale, nell'espletamento delle proprie mansioni:

- conosca la normativa Schengen e di protezione Dati Personali vigente e rilevante,
- 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,
- 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,
- sia dotato in ogni momento di tesserino di riconoscimento, ben visibile per l'Utenza e fornisce in qualsiasi momento l'identità del proprio personale,

d) dimostra che il personale non ha precedenti penali e ha la competenza necessaria con relazioni semestrali all'Ufficio.

Il d.P.R. 62/13 ed il d.m. MAECI 1790/1600 del 18.9.2014 (Codice di comportamento della pubblica amministrazione e codice di comportamento del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale) vincolano anche i contraenti esterni e devono essere rispettati dall'Aggiudicatario.

#### **Art. 5 –INDIRIZZO, DIREZIONE E VERIFICHE**

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) tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative necessarie per tutelare i dati personali dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale, dall'alterazione, dall'accesso o divulgazione non autorizzati, in particolare quando la cooperazione comporti la trasmissione di pratiche e dati al consolato, e da qualsiasi altra forma illecita di trattamento di dati personali;
- c) la raccolta e trasmissione degli identificatori biometrici;
- d) le misure adottate per assicurare l'osservanza delle norme sulla protezione dei dati;
- e) 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.

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 servizi esterni.

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. 6 – REFERENTE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE**

L'Aggiudicatario, entro 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del contratto di concessione, 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 comunicazione.

Tutte le comunicazioni fatte al Referente si intendono fatte ad ogni effetto direttamente all'Aggiudicatario.

Il Referente interloquisce con l'Unità di raccordo e direzione di cui all'art. 2, lettera c).

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.

L'Ufficio, inoltre, qualora riscontrasse che l'addetto indicato come soggetto in possesso del requisito di conoscenza della lingua italiana non dimostri un livello di conoscenza adeguato all'espletamento del servizio, può chiederne la sostituzione.

L'Ufficio provvede alla nomina di un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che fungerà da referente per l'Aggiudicatario ed eserciterà tutti i poteri conferitigli dalla legge italiana per assicurare la corretta esecuzione del contratto.

#### **Art. 7 – RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO**

L'Aggiudicatario è sottoposto a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e/o soci di cooperative e/o soci di consorzi di cooperative risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Fatti accertati sul mancato rispetto di quanto sopra consentiranno all'Ufficio di recedere dal contratto con maggiori spese e danni per affidare ad altri il servizio a totale carico dell'impresa inadempiente.

L'Aggiudicatario resta l'unico responsabile per le eventuali pretese risarcitorie avanzate dall'Utenza.

A tal fine, l'Aggiudicatario si impegna a sottoscrivere apposite assicurazioni a copertura di responsabilità civile, amministrativa e patrimoniale ed 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. 8 - CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' fatto assoluto divieto all'Aggiudicatario di cedere a terzi il contratto stipulato con l'Ufficio.

#### **Art. 9 - DISPOSIZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Aggiudicatario è obbligato a trattare i dati forniti dagli utenti nel rispetto del Reg. (UE) 679/2016, del D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018, e dell'Allegato X al Regolamento (CE) n. 810/2009.

L'Aggiudicatario è obbligato a fornire agli utenti l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui agli articoli 13 e seguenti del Reg. (UE) 679/2016, nonché ogni altra indicazione utile in ordine all'esercizio dei diritti di cui sono titolari a norma medesime disposizioni sopra indicate.

Per quanto riguarda lo svolgimento delle sue attività il fornitore esterno di servizi, in merito alla protezione dei dati:

- impedisce in qualsiasi momento che i dati siano letti, copiati, modificati o soppressi senza autorizzazione, soprattutto durante la trasmissione alla Rappresentanza diplomatica o consolare competente per il trattamento della domanda;
- trasmette i dati per via elettronica in forma cifrata;
- trasmette i dati il più presto possibile, almeno alla fine del giorno della loro raccolta;
- sopprime i dati subito dopo la loro trasmissione e provvede affinché gli unici dati che possano essere conservati siano il nome e il recapito del richiedente al fine di fissare appuntamenti, nonché il numero di passaporto fino alla restituzione del passaporto al richiedente, se del caso;
- mette in atto tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative necessarie per tutelare i dati personali dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale, dall'alterazione, dall'accesso o divulgazione non autorizzati, in particolare quando la cooperazione comporti la trasmissione di pratiche e dati alla Rappresentanza diplomatica o consolare, e da qualsiasi altra forma illecita di trattamento di dati personali;
- tratta i dati solo ai fini del trattamento dei dati personali contenuti nelle domande per conto dell'ufficio;
- applica norme di protezione dei dati almeno equivalenti a quelle contenute nel Reg. (UE) 679/2016;
- fornisce ai richiedenti le informazioni previste all'articolo 37 del regolamento VIS.

#### **ART. 10. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Rappresentanza diplomatico-consolare la tabella degli stipendi corrisposti a tutte le singole posizioni lavorative del centro Visti, secondo quanto previsto all'art. 2, lettera b).

L'Aggiudicatario si impegna ad adottare misure adeguate in materia di reclutamento, organizzazione e amministrazione al fine di impedire l'esercizio di indebita influenza da parte di terzi sulle sue attività.

L'Aggiudicatario adotta tutte le misure necessarie per prevenire il rischio di corruzione. Tali misure includono:

- la gestione di un sistema di prenotazioni tale che invii ogni richiedente ad uno sportello individuato a caso;
- la rotazione regolare e periodica del personale addetto allo sportello;
- le garanzie che i singoli procedimenti lavorativi siano gestiti da almeno due diversi membri del personale;
- l'operazione della sorveglianza video almeno per la raccolta dei dati biometrici;
- la garanzia che la ricezione delle domande e dei documenti non venga effettuata dallo stesso membro del personale che raccoglie i dati biometrici.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre al rispetto dei Codici di comportamento della pubblica amministrazione e del Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione internazionale, che vengono allegati al contratto.

L'Aggiudicatario nominerà un responsabile anticorruzione e procederà ad elaborare specifici manuali di gestione del rischio di corruzione ed altri illeciti, e produrrà:

1. rapporto di due diligence sull'anno precedente;
2. documento di risk assessment ed action plan per l'anno successivo;
3. Relazione annuale al Consolato Generale.

I citati documenti saranno trasmessi al Consolato Generale d'Italia in Mosca per valutazione e seguiti.

#### **Art. 11 - GARANZIE E PENALI**

Qualora dalle ispezioni, dalla normale di attività di vigilanza o dai reclami degli utenti emergano violazioni delle norme, del contratto, di quanto indicato nell'offerta dell'aggiudicatario o comunque della diligenza che è lecito attendersi nell'esecuzione del contratto, l'Ufficio richiamerà prontamente l'Aggiudicatario all'osservanza dei propri doveri.

Nel caso di inadempimenti o criticità rilevati nel corso di una ispezione, l'Ufficio redigerà un verbale dettagliato in doppia copia, nella lingua veicolare utilizzata nei contatti con l'Aggiudicatario, e ne fornirà copia a quest'ultimo, facendogli firmare entrambe le copie e conservandone una ai propri atti.

L'Ufficio potrà irrogare all'Aggiudicatario le seguenti sanzioni pecuniarie

- interruzione non motivata e/o illegittima del servizio: € 500 al giorno;
- assenza o irregolare funzionamento del sito web o del call center o dell'applicazione per smartphone: € 500 al giorno;
- mancato o irregolare adempimento di qualunque elemento presentato nell'offerta premiato con un punteggio aggiuntivo in sede di gara: € 500 al giorno;
- sostanziale esecuzione irregolare del contratto: € 500 al giorno;
- mancato versamento all'Ufficio della tariffa consolare entro i termini concordati: € 500 al giorno;
- illegittima riduzione degli orari di apertura dei centri servizi rispetto a quanto dichiarato nell'offerta: € 500 al giorno;
- disparità di trattamento dei richiedenti: € 300 a persona;
- ritardo di almeno 12 ore nella trasmissione giornaliera degli atti: € 200 a fascicolo;
- irregolare trattazione delle domande (compresi omissioni o errori): € 100 a fascicolo.

La comminazione delle penali è sempre preceduta dalla contestazione scritta all'Aggiudicatario degli addebiti concedendo 10 giorni all'Aggiudicatario per eventuali giustificazioni.

Qualora le risposte formulate dall'Aggiudicatario evidenzino una imputabilità dell'inadempimento, l'Ufficio acquisisce le penalità previste rivalendosi sulla garanzia definitiva costituita dall'Aggiudicatario oppure, ove ciò non fosse possibile, intimandogli di versare la penale entro 15 giorni.

L'Aggiudicatario è tenuto a reintegrare la garanzia dopo l'escussione delle penali.

In casi di particolare gravità o di reiterate mancanze, l'Ufficio può decidere di risolvere il contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

Per maggiori dettagli, si rinvia al paragrafo "Risoluzione del contratto".

In entrambi i casi, l'Ufficio incamera la garanzia definitiva residua, fatto salvo l'eventuale maggior danno.

## **Art. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

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:

- cessione del contratto;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali (art. 1662 c.c., comma 2);
- in caso di cessione dell'azienda, di cessazione di attività, nel caso di concordato preventivo di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario oppure nel caso di fallimento;
- nei casi di cessione o subappalto non autorizzati dall'Ufficio;
- in caso di mancato rispetto da parte dell'Aggiudicatario delle norme ambientali;
- interruzione e/o sospensione non motivata del servizio per più di 2 giorni in un mese;
- abbandono o mancata effettuazione da parte dell'Aggiudicatario di tutto o di parte del servizio affidato, contestata e non immediatamente rimossa;
- in caso di mancato rispetto da parte dell'Aggiudicatario dei contratti collettivi di lavoro e/o degli accordi anche sindacali di categoria in vigore, nonché delle assicurazioni sociali e previdenziali;
- gravi e/o reiterati inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- modifiche sostanziali non autorizzate delle condizioni dell'offerta;
- mancata o intempestiva sostituzione del Referente ove richiesto dall'Ufficio;
- irrogazione delle penali indicate nell'articolo precedente in misura complessiva superiore al 10% dell'importo annuale del contratto;
- in caso di accertamento da parte dell'Ufficio che in gara l'aggiudicatario ha reso dichiarazioni non corrispondenti al vero
- perdita del possesso dei requisiti dichiarati per la partecipazione alla gara.

Il contratto è altresì risolto al ricorrere di una delle fattispecie previste dall'art. 176 del D.lgs. 50/2016.

L'Ufficio comunque si riserva la facoltà di recedere dal contratto:

- a) per ragioni di politica estera, a semplice richiesta, senza condizioni o limitazioni di sorta, a titolo gratuito e salvo il diritto alla restituzione di anticipazioni di prezzo versate in precedenza ed eccedenti il corrispettivo di prestazioni già rese ed acquisite.;

b) in caso di impossibilità ad eseguire il contratto, in conseguenza di causa non imputabile alla stessa secondo il disposto dell'art. 1464 del c.c.;

L'Ufficio, coerentemente con i principi ispiratori del presente documento finalizzato a garantire la trasparenza e legalità nell'ambito delle infrastrutture c.d. strategiche, si avvarrà inoltre della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta 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 sia stata disposta misura cautelare ovvero sia intervenuto rinvio a giudizio 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..

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.

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

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Ufficio il diritto di acquisire l'intera cauzione.

Con la risoluzione del contratto l'Ufficio si riserva la facoltà di affidare il servizio a terzi per il periodo di tempo occorrente per procedere a nuovo affidamento.

#### **Art. 13 – CONTROVERSIE**

Per qualsiasi controversia è competente il foro di Roma.