



Ambasciata d'Italia
Pechino

CAPITOLATO SPECIALE PER LA GESTIONE IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UFFICI CONSOLARI (E RELATIVA UTENZA) PER IL RILASCIO DEI VISTI D'INGRESSO IN ITALIA INDIVIDUALI E ADS, PER LA CIRCOSCRIZIONE CONSOLARE DEL CONSOLATO GENERALE IN CHONGQING.

DEFINIZIONI

- Per “VISTO” si intende il visto d’ingresso individuale in Italia, nonché i visti ADS.
- Per “UFFICIO” si intende il Consolato Generale d’Italia in Chongqing competente al rilascio del visto.
- Per “AGGIUDICATARIO” si intende l’operatore economico, individuato mediante apposita procedura selettiva, parte di un contratto di prestazione dei servizi in regime di esternalizzazione.
- Per “MINISTERO” si intende il Ministero degli Affari Esteri della Repubblica Italiana.
- Per “UTENTE” si intende il pubblico fruitore dei servizi forniti dall’aggiudicatario.

Art. 1 - OGGETTO

Il servizio, come meglio definito nel prosieguo, viene reso in regime di concessione di servizi a norma dell’art. 30 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, con assunzione di rischio d’impresa ed esatta esecuzione dell’obbligazione da parte dell’Aggiudicatario aggiudicatario.

Il corrispettivo della prestazione fornita dall’Aggiudicatario è rappresentato esclusivamente dal costo aggiuntivo alla tariffa consolare, applicato a ciascuna pratica e che dovrà essere comunque fisso per ciascuna tipologia di visto e di importo uguale a quanto percepito dalle altre agenzie di esternalizzazione servizi visti italiani operanti nella Repubblica Popolare Cinese, con esclusione di qualunque onere a carico dell’Ufficio, nonché del bilancio dello Stato.

L’Aggiudicatario si impegna ad attivare, a proprio totale onere (personale, utenze, locali), uno o più dei seguenti servizi (secondo quanto riportato nel contratto di concessione):

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, attraverso un sito internet ed attraverso appositi sportelli di ricezione del pubblico. Questi ultimi possono distribuire

materiale informativo preventivamente approvato dall'Ufficio. Ogni mail ricevuta con richieste di informazione dovrà essere riscontrata entro le 24 ore e ogni telefonata dovrà essere ricevuta dall'operatore entro 20 secondi dal primo squillo. Il Call Center dovrà essere operativo almeno dalle 08.00 alle 18.00 di ogni giorno lavorativo.

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 rigoroso rispetto dell'ordine d'arrivo delle richieste o secondo altri criteri di priorità indicati dall'Ufficio.

c) Raccolta della documentazione relativa a richieste di visto individuali e ADS e sua trasmissione all'Ufficio competente

L'Aggiudicatario riceve 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 provvede a contattare il richiedente, fornendo assistenza sulla documentazione mancante e consentendone al richiedente la relativa integrazione. L'Aggiudicatario sottopone 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 entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla consegna. Gli orari di apertura degli sportelli al pubblico dovranno essere per i visti individuali almeno dalle 08.00 alle 15.00 di ogni giorno lavorativo.

d) 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 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) Acquisizione di dati biometrici dei richiedenti un visto

L'Aggiudicatario, su indicazione dell'Ufficio, acquisisce le impronte digitali e le fotografie dei richiedenti il visto. Le caratteristiche tecniche delle apparecchiature e del Software utilizzato sono fissate con riferimento a quelle fornite 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.

f) Restituzione ai richiedenti dei passaporti su cui è stato apposto il visto e dei provvedimenti di diniego

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.

g) Introito di diritti e tariffe

L'Aggiudicatario provvede, per conto dell'Ufficio, all'incasso delle tariffe consolari dovute, e le versa all'Ufficio.

In ordine alla riscossione delle stesse l'Aggiudicatario incassa l'importo stabilito per ogni visto dalla tariffa consolare all'atto del perfezionamento della pratica, maggiorato del proprio corrispettivo, ed al versamento giornaliero (con almeno un giorno di anticipo rispetto alla data di presentazione delle pratiche) all'Ufficio della suddetta tariffa in base al numero di visti rilasciati.

L'acquisizione di dati biometrici dei richiedenti un visto, quando sarà attivata, non comporterà alcun adeguamento del costo del servizio.

Eventuali servizi aggiuntivi ancillari (traduzioni, fototessere, fotocopie, servizi assicurativi) offerti alla generalità dell'utenza potranno essere direttamente riscossi dall'Aggiudicatario e non dovranno rispettare i sopramenzionati limiti. Tali servizi dovranno essere preventivamente autorizzati dall'Ufficio ed essere distinguibili da parte dell'utenza attraverso apposita cartellonistica.

Art. 2 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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, ove richiesto dall'Ambasciata/Consolato.
- b) Personale: l'Aggiudicatario si impegna ad adibire al servizio personale adeguatamente formato, anche dal punto di vista 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.
- c) 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.

Art. 3 – ONERI CONTRATTUALI

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 sono servizi di mero supporto, 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.

L'Aggiudicatario si impegna, pertanto, ad informare l'utenza del carattere volontario e non obbligatorio del ricorso ai servizi da essa forniti.

Ogni attività in materia di accesso resta di esclusiva competenza dell'Ufficio.

Delle attività svolte l'Aggiudicatario conserva soltanto le relative registrazioni 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 registrazioni contabili possono essere conservate per la durata prevista dall'ordinamento locale, purché in forma anonima.

Art. 4 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Gli addetti ai servizi sopra descritti sono adeguatamente formati per il servizio in materia. Tra di essi è sempre presente almeno una unità ogni dieci 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. 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.

L'inquadramento ed il trattamento economico del personale addetto al servizio, salvo applicazione di regime più favorevole, deve essere in linea ed in regola con la normativa locale in materia di diritto del lavoro, previdenziale e socio assistenziale.

Art. 5 – CARATTERISTICHE DEI LOCALI ADIBITI A CENTRO VISTI

Il locali adibiti a Centro visti dovranno essere spaziosi, confortevoli e tenuti puliti nel pieno rispetto della dignità dell'utenza e dovranno almeno essere conformi ai seguenti requisiti:

- a) localizzati in un luogo centrale della città;
- b) facilmente raggiungibili in termini di trasporto pubblico urbano;
- c) accessibili a persone disabili;
- d) i servizi igienici dovranno essere tenuti perfettamente puliti e facilmente accessibili;
- e) dovrà essere garantita la privacy dell'utenza durante la fornitura del servizio.
- f) disegnati, costruiti e ammobiliati con caratteristiche tali da non ledere l'immagine dell'Italia nei confronti dell'utenza.
- g) il centro visti dovrà essere preferibilmente riservato alle domande di visto per l'Italia.

Art. 6 –INDIRIZZO E DIREZIONE E VERIFICHE

L'Ufficio esercita nei confronti dell'attività dell'Aggiudicatario oggetto di contratto poteri di indirizzo e direzione, e provvede affinché l'Aggiudicatario rispetti le modalità e le condizioni che la riguardano nel contratto stesso, richiamandosi, nel merito, alla vigente normativa nazionale e comunitaria sui visti. Nello svolgimento della propria attività, l'Aggiudicatario è tenuta ad attenersi alle istruzioni e alle linee guida indicate dall'Ufficio, sia in relazione a quanto previsto dalla sopra 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.

Ogni contenuto e strategia di comunicazione relativa ai servizi e alle procedure di rilascio dei visti e, più in generale, sull'Italia, posta in essere dall'Aggiudicatario dovrà essere preventivamente autorizzata dall'Ufficio.

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 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 (quando sarà in uso);
- 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 ed imparzialità della trattazione delle richieste pervenute dai richiedenti il visto e della loro trasmissione all'Ufficio.

A tal fine l'Ufficio effettua periodicamente controlli a campione nei locali del fornitore esterno di servizi e può in ogni momento disporre ispezioni senza preavviso nei locali dell'Aggiudicatario, ed accedere alle dotazioni informatiche per esaminarne gli archivi e i dati contabili al fine di verificare la correttezza dell'operato della stessa 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.

Art. 7 - REFERENTE

L'Aggiudicatario, entro 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, e che abbia il gradimento di quest'ultimo. Qualora venga meno il rapporto fiduciario, l'Ufficio può insindacabilmente chiederne la sostituzione. L'eventuale inerzia al riguardo costituisce inadempimento essenziale.

L'Ufficio, inoltre, se riscontra che l'addetto indicato dall'Aggiudicatario come soggetto che conosce la lingua italiana non dispone di un sufficiente grado di conoscenza della medesima può insindacabilmente richiederne all'Aggiudicatario stessa la sostituzione.

Art. 8 - RESPONSABILITÀ

L'Aggiudicatario resta l'unica 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

L'Aggiudicatario non può cedere a terzi il contratto stipulato con l'Ufficio senza che quest'ultimo abbia previamente e formalmente espresso il proprio consenso. In caso di cessione, il cedente (Aggiudicatario) rimane solidalmente responsabile delle obbligazioni del cessionario e risponde nei confronti dell'Ufficio dell'eventuale inadempimento di quest'ultimo.

Nel caso di ricorso a forme di avvalimento, l'Aggiudicatario non potrà procedere a sostituire i partner coinvolti senza che l'Ufficio abbia previamente e formalmente espresso il proprio consenso.

Art. 10 - DISPOSIZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY

L'Aggiudicatario si impegna a fornire agli utenti l'informativa sul trattamento dei dati personali, di cui all'art. 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), nonché ogni utile indicazione in ordine all'esercizio dei diritti di cui sono titolari a norma dell'art. 7 del medesimo decreto.

Art. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le parti convengono che, oltre a quanto è genericamente 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 senza previo consenso dell'Ufficio;
- modifica intervenuta nei soggetti coinvolti di eventuali accordi di avvalimento senza previo consenso dell'Ufficio;
- interruzione non motivata del servizio;
- mancato adempimento e rimedio da parte dell'Aggiudicatario, entro sei mesi dalla firma del presente Contratto, in conseguenza di contestazioni scritte dell'Ufficio, in merito a deficienze, difformità e/o irregolarità avuto riguardo agli impegni assunti dall'Aggiudicatario nell'offerta tecnico/economica (compreso l'allegato relativo alle localizzazioni dei locali e loro layouts) presentata per la partecipazione alla gara ed, in particolare, avuto riguardo alla localizzazione dei locali da adibire a centri visti, così come individuati al precedente Art. 1 e agli

- impegni assunti al capitolo 13 dell'offerta tecnico/economica in materia di "promozione del turismo italiano e dell'Expo Milano 2015";
- mancata o intempestiva sostituzione del referente;
 - manifestazione per iscritto, da parte dell'Ufficio, di lamentele per disservizi in numero superiore a dieci;

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, in base alle leggi ed agli usi locali.

L'applicazione della risoluzione del contratto non pregiudica la messa in atto, da parte dell'Ufficio, di azioni di risarcimento per i danni subiti.

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Ufficio il diritto di affidare il servizio a terzi per il periodo di tempo occorrente per procedere a nuovo affidamento. Sono poste a carico dell'Aggiudicatario le spese di indizione di nuova gara per il ri-affidamento del servizio.

Art. 12 - DIRITTO DI RECESSO

L'Ufficio può sempre recedere dal contratto dando un preavviso formale all'Aggiudicatario di almeno 3 mesi.

All'Aggiudicatario non è consentito recedere dal contratto prima della sua scadenza.

Art. 13 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata del servizio si intende sino al 30 giugno 2017 . Su richiesta dell'Ufficio, L'Aggiudicatario si impegna ad assicurare i servizi in oggetto agli stessi patti e condizioni anche dopo la scadenza del contratto per un periodo non superiore a 180 giorni.

Art. 14 - CONTRATTO TRA UFFICIO E AGGIUDICATARIO

Il contratto tra l'Ufficio e l'Aggiudicatario verrà predisposto in base a quanto contenuto nel Bando di gara pubblicato in sede di gara, nel presente Capitolato e nell'offerta tecnico/economica presentata dal soggetto risultato migliore offerente.

Il contratto sarà disciplinato dalla legge cinese e sottoposto alle clausole di immunità previste dalla Convenzione di Vienna sulle relazioni diplomatiche e alla Convenzione di Vienna sulle relazioni consolari.