



*Ambasciata d'Italia*

*Accra*

### **CAPITOLATO TECNICO DI GARA**

**ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' CONNESSE AL RILASCIO DI LEGALIZZAZIONI DI ATTI DA FAR VALERE IN ITALIA**

#### **DEFINIZIONI:**

Per "LEGALIZZAZIONE" si intende la certificazione dell'autenticità di firme apposte su atti rilasciati dalle autorità ghanesi e sulle relative traduzioni effettuate da traduttori accreditati presso l'Ambasciata d'Italia ad Accra affinché tali.

Per "PRATICA" si intende la domanda di legalizzazione presentata in una specifica data, di uno o più atti ad essa allegati, a corredo di un unico procedimento;

Per "UFFICIO" si intende la sezione consolare della Rappresentanza Diplomatica competente al rilascio del visto.

Per "AGGIUDICATARIO" si intende l'operatore economico, individuato mediante apposita procedura selettiva, parte di un contratto di prestazione dei servizi in regime di esternalizzazione.

Per "MINISTERO" si intende il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale 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 esternalizzazione di attività connesse alla legalizzazione di atti da far valere in Italia, con assunzione di rischio d'impresa ed esatta esecuzione dell'obbligazione da parte dell'Aggiudicatario.

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 (personale, utenze, locali), uno o più dei seguenti servizi (secondo quanto riportato nel bando di gara):

a) Attività di informazione sulle legalizzazioni di atti.

L'Aggiudicatario provvede a fornire informazioni all'utenza sulle procedure ed i requisiti per la legalizzazione di firme apposte su atti e sull'esecuzione di traduzioni attraverso un call center, attraverso un sito internet e attraverso appositi sportelli di ricezione del pubblico. Questi ultimi possono distribuire materiale informativo preventivamente approvato dall'Ufficio.

b) Raccolta della documentazione relativa a richieste di legalizzazioni e sua trasmissione all'Ufficio.

L'Aggiudicatario riceve le richieste di legalizzazioni presso propri sportelli dedicati, raccoglie la documentazione presentata, 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 inidonea, l'Aggiudicatario provvede a contattare il richiedente, fornendo assistenza sul perfezionamento degli atti e consentendo al richiedente le rettifiche del caso. 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 sottopone le richieste, corredate dalla prevista documentazione, all'Ufficio, cui

spetta la competenza esclusiva in ordine alla decisione di procedere o meno alle legalizzazioni di atti richieste. L'Aggiudicatario provvede alla trasmissione delle richieste corredate dalla relativa documentazione all'Ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla consegna da parte dell'Utente.

c) Inserimento di dati relativi ad una richiesta di legalizzazioni di atti in una banca dati informatizzata.

L'Aggiudicatario, sulla base delle richieste raccolte e dei dati richiesti all'atto della presentazione della richiesta, 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 una pratica.

d) Restituzione ai richiedenti dei documenti legalizzati.

Dopo la trattazione della richiesta da parte dell'Ufficio, l'Aggiudicatario restituisce ai richiedenti i documenti legalizzati, i quali confermano la ricezione degli atti controfirmando l'apposita annotazione sul modulo di richiesta.

g) Incasso 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 pratica di legalizzazione nella misura prevista dalla tariffa consolare all'atto di presentazione della domanda, maggiorato del costo proposto in sede di gara, e provvede al versamento settimanale all'Ufficio della suddetta tariffa, in base al numero di pratiche trattate, secondo le modalità indicate nel contratto. L'Aggiudicatario è responsabile per il ritardo del versamento e sottoposto alla penale indicata al successivo art.10. L'Aggiudicatario dovrà permettere l'utilizzo di carte di credito e di debito.

Il concorrente potrà presentare un'offerta che oltre ai servizi qui indicati contenga anche servizi opzionali aggiuntivi. Il costo di tutti i servizi offerti deve essere chiaramente indicato nell'offerta economica.

L'Ufficio non è responsabile per eventuali riduzioni del volume delle richieste di legalizzazione.

## 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.

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.

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.

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

- a) garantisce adeguate misure di sicurezza all'interno dei locali adibiti al servizio, consente al personale autorizzato dall'ufficio di accedere in qualsiasi momento agli uffici senza preavviso, in particolare a fini ispettivi;
- b) garantisce la possibilità di un accesso a distanza al suo sistema di organizzazione degli appuntamenti a fini ispettivi;
- c) garantisce l'uso di mezzi di sorveglianza pertinenti (per esempio domande di prova, webcam);
- d) 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;
- e) 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.

In particolare, l'Aggiudicatario dovrà:

- ricevere gli utenti in locali sicuri e che offrano adeguate garanzie di riservatezza;
- assicurare che i locali adibiti al servizio 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. E' 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 alla chiusura del servizio, collegato a una centrale di allarme;
- garantire l'accesso della rappresentanza diplomatica a tutte le informazioni registrate dalle misure di sorveglianza di cui sopra.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'accesso agevole e non impedito ai locali adibiti al servizio alle persone diversamente abili e alle persone con difficoltà di locomozione.

Queste registrazioni 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.

L'Aggiudicatario garantisce la continuità dei servizi contro il rischio di interruzione della fornitura di energia elettrica o idrica, e delle comunicazioni telefoniche o internet.

Art. 3 – ONERI CONTRATTUALI

L'Aggiudicatario predispose, d'intesa e con l'approvazione dell'Ufficio, sia la modulistica informativa, sia quella da compilare per la richiesta di legalizzazioni.

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. 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 un anno dalla data di presentazione della richiesta di legalizzazioni. 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 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. Il numero degli addetti è commisurato al numero delle pratiche trattate 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.

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:

— 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;

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

d) dimostra che il personale non ha precedenti penali e ha la competenza necessaria.

Il DPR 62/13 ed il DM MAECI 1790/1600 del 18.9.2014 (Codici di comportamento della pubblica amministrazione e codice di comportamento del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale) vincolano anche i contraenti esterni e devo 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 degli atti da legalizzare 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 all'Ufficio e da qualsiasi altra forma illecita di trattamento di dati personali; c) le misure adottate per assicurare l'osservanza delle norme sulla protezione dei dati; d) ogni altro profilo dell'attività dell'Aggiudicatario che attenga

direttamente o indirettamente alla correttezza, trasparenza e imparzialità della trattazione delle richieste pervenute 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 consulenti.

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 alle procedure di legalizzazione e all'organizzazione dei servizi, che dovrà essere ispirata a principi di assoluta trasparenza e correttezza.

#### Art. 6 – REFERENTE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Aggiudicatario, entro dieci 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 comunicazione. 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 MAECI.

L'Amministrazione provvede alla nomina di un Direttore dell'esecuzione del contratto, 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

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. 8 - CESSIONE DEL CONTRATTO

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

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

L'Aggiudicatario è obbligato a trattare i dati forniti dagli utenti nel rispetto del D.Lvo 196/2003 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 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.

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

- a) 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;
- b) trasmette i dati per via elettronica in forma cifrata;
- c) trasmette i dati il più presto possibile, almeno alla fine del giorno della loro raccolta;
- d) sopprime immediatamente i dati dopo la loro trasmissione e provvede affinché gli unici dati che possono 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;
- e) 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;
- f) tratta i dati solo ai fini del trattamento dei dati personali contenuti nelle domande per conto dell'ufficio;
- g) applica norme di protezione dei dati almeno equivalenti a quelle contenute nella direttiva 95/46/CE;
- h) fornisce ai richiedenti le informazioni previste all'articolo 37 del regolamento VIS.

#### Art. 10. Prevenzione della corruzione

L'Aggiudicatario dovrà, su richiesta, mettere a disposizione della Rappresentanza diplomatica la tabella degli stipendi corrisposti a tutte le singole posizioni lavorative delle strutture dedicate alla esecuzione del contratto.

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,
- la garanzia 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.

#### Art. 11 - GARANZIE E PENALI

A garanzia delle obbligazioni assunte, anche nei confronti dell'utenza, l'Aggiudicatario presta una garanzia fideiussoria di esecuzione pari al 10% del valore dell'esternalizzazione indicato alla SEZIONE II, PUNTO II.2.1 del Bando di Gara, a mezzo di polizza fideiussoria stipulata con una primaria compagnia di assicurazioni a copertura anche delle ipotesi di dolo e colpa.

L'Aggiudicatario inadempiente si applicano le seguenti penali:

ritardo giornaliero nella trasmissione degli atti	:	€ 5 a fascicolo;
errori o omissioni, per colpa o dolo	:	€ 15 a fascicolo;
disparità di trattamento	:	€ 30 a persona;
mancanza di buon andamento	:	€ 100 al giorno;
mancata attivazione/funzionalità del sito	:	€ 150 al giorno;
mancato versamento delle tariffe consolari entro il termine:		€ 150 al giorno.

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 cauzione o, se del caso, dichiara risolto il contratto per inadempimento e acquisisce la cauzione, 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;
- interruzione non motivata del servizio;
- gravi deficienze e/o irregolarità nell'esecuzione del servizio;
- mancata o intempestiva sostituzione del referente ove richiesto dall'Ufficio;
- manifestazione per iscritto, da parte dell'Ufficio, di lamentele per disservizi in numero superiore a dieci;
- irrogazione delle penali indicate nell'articolo precedente in numero superiore a cinque, o per periodi pari almeno a cinque giorni.

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 e di affidare il servizio a terzi per il periodo di tempo occorrente per procedere a nuovo affidamento.