



*Consolato Generale d'Italia
Filadelfia, Pennsylvania, USA*

CAPITOLATO DI GARA

ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' CONNESSE AL RILASCIO DI INFORMAZIONI E ALLA PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI NEL SETTORE CITTADINANZA

DEFINIZIONI:

Per "CITTADINANZA" si intende ogni richiesta di riconoscimento della cittadinanza italiana da presentare all'Ufficio Consolare.

Per "UFFICIO" si intende l'Ufficio Consolare competente all'esame della pratica.

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 al rilascio di informazioni e alla prenotazione degli appuntamenti nel settore della cittadinanza, 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 sui requisiti per presentare domanda di cittadinanza e sui moduli di domanda

L'Aggiudicatario provvede a fornire informazioni all'utenza sulle procedure ed i requisiti per le richieste di cittadinanza (acquisti, riacquisti, rinunce, ecc.) e ad effettuare una prima verifica informale della completezza della documentazione in possesso del richiedente. L'Aggiudicatario opera attraverso un call center e/o attraverso un sito internet e/o attraverso appositi sportelli di ricezione del pubblico. Questi ultimi possono distribuire materiale informativo preventivamente approvato dall'Ufficio.

b) Fissazione di appuntamenti presso l'Ufficio

L'Aggiudicatario predispone un calendario di appuntamenti presso l'Ufficio competente, sulla base delle disponibilità precedentemente comunicate dall'Ufficio stesso. Gli appuntamenti vengono fissati tramite call center e/o sito internet e/o fax e/o posta elettronica, sulla base del rispetto dell'ordine d'arrivo delle richieste.

Allo scadere di ogni anno, le parti possono provvedere all'eventuale adeguamento del costo del servizio in caso di comprovato aumento dei costi sostenuti dall'Aggiudicatario.

Il costo dei servizi connessi ad una pratica di cittadinanza non potrà comunque superare, in totale, il costo di \$2.45 al minuto oppure la tariffa fissa a forfait (cd. "flat rate") di \$25 (venticinque) a discrezione dell'utente.

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.

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, per quanto possibile, 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 dalla 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 di cittadinanza.

Le parti si danno reciprocamente atto che i servizi oggetto del presente capitolato 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 della richiesta di cittadinanza. 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. Tra di essi è sempre presente almeno un'unità ogni dieci che abbia un sufficiente grado di conoscenza della lingua italiana. Il numero degli addetti è commisurato al numero delle cittadinanze concesse 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.

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 sui requisiti per presentare domanda di cittadinanza 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) 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 dai richiedenti la cittadinanza 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 ai requisiti per l'ottenimento della cittadinanza, sia nell'organizzazione dei servizi, che dovrà essere ispirata a principi di assoluta trasparenza e correttezza.

Art. 6 - REFERENTE

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, 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, qualora riscontrasse che l'addetto indicato come soggetto in possesso dei requisiti di conoscenza della lingua italiana, non dimostri un livello di conoscenza adeguato all'espletamento del servizio, può richiederne la sostituzione.

Art. 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 senza che quest'ultimo abbia previamente e formalmente espresso il proprio consenso, previa verifica del possesso dei requisiti di capacità tecnica e professionale da parte del cessionario. 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.

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.

Art. 10 - 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.

All'Aggiudicatario inadempiente si applicano le seguenti penali:

errori o omissioni, per colpa o dolo	:	€ 50 a fascicolo;
disparità di trattamento	:	€ 100 a persona;
mancanza di buon andamento	:	€ 300 al giorno;
mancata attivazione/funzionalità del sito	:	€ 500 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 penali 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. 11 - 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 senza previo consenso dell'Ufficio;
- 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.