



**Ambasciata d'Italia  
IL CAIRO**

**CAPITOLATO TECNICO DI GARA**

**ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO  
DI ATTIVITA' CONNESSE ALLE LEGALIZZAZIONI**

**DEFINIZIONI:**

per "**LEGALIZZAZIONE**" si intende il processo di certificazione dell'autenticità di firme apposte su atti rilasciati dalle autorità egiziane e sulle relative traduzioni effettuate da traduttori giurati, affinché tali atti e traduzioni abbiano valore legale nell'ordinamento italiano;

per "**UFFICIO**" si intende la sezione consolare della Rappresentanza Diplomatica competente alle legalizzazioni;

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 "**UTENZA**" si intende il pubblico fruitore dei servizi globalmente considerati.

**Art. I - OGGETTO**

Il servizio, come meglio definito nel prosieguo, viene reso in regime di esternalizzazione di attività connesse alle legalizzazioni, 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, consistente in atto e relativa traduzione da legalizzare, 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 e locali), uno o più dei seguenti servizi (secondo quanto riportato nel bando di gara):

**a) Attività di informazione sulle legalizzazioni.**

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

**b) Fissazione di appuntamenti presso l'Ufficio.**

L'Aggiudicatario predispose un calendario di appuntamenti presso l'Ufficio competente, sulla base delle disponibilità precedentemente comunicate dall'Ufficio stesso. Gli appuntamenti vengono fissati tramite call center (o eventualmente tramite sito internet), sulla base del rispetto dell'ordine d'arrivo delle richieste.

**c) Raccolta della documentazione relativa alle legalizzazioni e sua trasmissione all'ufficio competente.**

L'Aggiudicatario riceve i documenti da legalizzare presso propri sportelli dedicati, procede ad un esame preliminare di tale documentazione sulla base di una "check list" e di requisiti definiti dall'Ufficio. In caso di idoneità della documentazione ad essere trasmessa all'Ufficio per le legalizzazioni, l'Aggiudicatario deve rilasciare al richiedente una ricevuta che specifichi il costo applicato. Se invece, sulla base del suddetto esame, la documentazione dovesse risultare non idonea ad essere legalizzata, l'Aggiudicatario provvede a contattare il richiedente, fornendo assistenza su requisiti mancanti 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 sottopone le richieste, corredate dalla prevista documentazione, all'ufficio, cui spetta la competenza esclusiva in ordine all'esame dei documenti e alla loro legalizzazione. L'Aggiudicatario provvede alla trasmissione dei documenti all'Ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla consegna da parte dell'utente.

**d) Inserimento di dati relativi ad un documento da legalizzare in una banca dati informatizzata.**

L'Aggiudicatario, sulla base dei documenti raccolti e dei dati richiesti all'atto della presentazione della documentazione, 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.

#### **e) Restituzione ai richiedenti dei documenti legalizzati.**

Dopo la legalizzazione da parte dell'Ufficio, l'Aggiudicatario restituisce ai richiedenti i documenti legalizzati.

#### **f) 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 dalla tariffa consolare all'atto di presentazione del documento, maggiorato del costo proposto in sede di gara, e provvede al versamento settimanale all'Ufficio della suddetta tariffa, in base al numero di documenti ricevuti, 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.

A partire dal secondo anno di durata della concessione, ed allo scadere di ogni anno, può essere stabilita una riduzione del costo del servizio in relazione ad un eventuale incremento delle legalizzazioni effettuate rispetto all'anno precedente. In tal caso l'eventuale riduzione del costo viene negoziata dalle parti. La riduzione non potrà in ogni caso superare la misura del 20%. Non è previsto un adeguamento del costo del servizio in aumento per tutta la durata del contratto.

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 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 a un 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, consente al personale autorizzato dall'Ufficio di accedere in qualsiasi momento ai suoi locali 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 ad 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 propri locali 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;

- dotarsi di un sistema per monitorare l'accesso dello staff nelle varie zone dei locali per mezzo di un badge personalizzato che permetta la tracciabilità di tutti i movimenti del personale nell'ambito del centro;

- dotarsi di un sistema di allarme che rilevi i movimenti di tutta l'area dopo la chiusura del servizio, collegato ad una centrale di allarme;

- garantire l'accesso della Rappresentanza diplomatico-consolare a tutte le informazioni registrate dalle misure di sorveglianza di cui sopra.

L' Aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'accesso agevole e non impedito ai propri locali 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 black out dei servizi di fornitura di energia elettrica o idrica, e delle comunicazioni telefoniche o internet.

### **Art. 3 - ONERI CONTRATTUALI**

L'Aggiudicatario predispone, d'intesa e con l'approvazione dell'Ufficio, la modulistica informativa. 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.

### **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 che abbia un adeguato grado di conoscenza della lingua italiana. Il numero degli addetti è commisurato al numero delle legalizzazioni effettuate 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 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 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 sui requisiti per le legalizzazioni fornite dal fornitore esterno di servizi ai richiedenti;

b) tutte le misure di sicurezza tecniche ed 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 ed imparzialità della trattazione delle pratiche pervenute dall'Utenza 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 pratiche, 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 normativa, 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 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'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.

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 – RESPONSABILITA'**

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.Lgs 196/2003. 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. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

L' Aggiudicatario dovrà, su richiesta, mettere a disposizione della Rappresentanza diplomatico consolare la tabella degli stipendi corrisposti a tutte le sue singole posizioni lavorative.

L' Aggiudicatario si impegna ad adottare misure adeguate in materia di reclutamento, organizzazione ed 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 per la ricezione dei documenti.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre al rispetto dei Codici di comportamento della Pubblica Amministrazione e del Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione Internazionale.

## **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.

All'Aggiudicatario inadempiente si applicano le seguenti penali:

ritardo giornaliero nella trasmissione degli atti :	€ 20 a pratica:
errori o omissioni. per colpa o dolo :	€ 50 a pratica:
disparità di trattamento :	€ 100 a pratica:
mancanza di buon andamento :	€ 300 al giorno:
mancata attivazione/funzionalità del sito :	€ 500 al giorno;
mancato versamento delle tariffe consolari entro il termine:	€ 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 penalità previste rivalendosi sulla cauzione o, se del caso, dichiara risolto il contratto per inadempimento ed 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.

Alla fine del primo anno, rimane salva la facoltà dell'Ufficio di recedere unilateralmente dal contratto sulla base di una sua valutazione relativa alla qualità del servizio offerto dall' Aggiudicatario.

Il contratto si estingue automaticamente in caso di adesione dell' Egitto alla Convenzione de L'Aja del 5 ottobre 1961 relativa all'abolizione della legalizzazione di atti pubblici stranieri e nel momento in cui le autorità egiziane garantiranno all'utenza l'apposizione dell'apostille sui documenti presentati.