AMBASCIATA D'ITALIA A NEW DELHI

PROCEDURA DI GARA PER L'ESTERNALIZZAZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' AUSILIARIE AL RILASCIO DEI VISTI DI INGRESSO IN ITALIA

QUESITI DEI CONCORRENTI

- Quesiti pervenuti prima della pubblicazione del bando di gara e dei relativi allegati

Q1: La metratura riportata fa sempre riferimento a centri visti condivisi. Se possibile, sarebbe utile pubblicare quella dedicata effettivamente solo all'Italia all'interno dei centri condivisi come e' accaduto in altre gare.

R1: Laddove disponibile, è stata indicata la metratura dello spazio esclusivamente dedicato all'Italia. Nelle altre circostanze, il calcolo di tale dato non risulta possibile.

Q2:Il numero dei centri visti indicati da codesta ambasciata (11) differisce da quelli indicati dalla VFS Global sul loro website, in totale 18.

R2: Il numero di centri indicato nel prospetto fa riferimento all'anno 2021, quando, a seguito della pandemia, alcuni di quelli precedentemente attivi avevano sospeso la propria attività.

Q3: Nella "Determina a contrarre" il valore stimato del contratto viene indicato pari a Euro 9.581.830: potete specificare il calcolo grazie al quale avete desunto tale valore ? I bandi di gara prevedono normalmente che il valore venga determinato moltiplicando: la media del volume dei visti degli ultimi 3 anni x il massimale del service fee come da ultimo Regolamento europeo (40 Euro) x il numero degli anni previsti per il contratto (5 anni)

R3: Il valore stimato del contratto è la somma di due componenti ed è stato calcolato come segue.

A) Componente visti

Media annuale dei visti rilasciati dalle 3 Sedi diplomatico consolari nel triennio 2019-2021 x valore massimo del "service fee" IVA/GST esclusa x numero di anni di durata della concessione =

57.917 x 32,8 x 5 = 9.498.333

B) Componente dichiarazioni di valore e attestazioni di conformità della traduzione (valore indicativo)

Media annuale delle pratiche di dichiarazioni di valore e attestazioni di conformità della traduzione trattate dall'attuale concessionario nel triennio 2019-2021 x numero indicativo medio di pagine di tali documenti x valore "fee" per pagina (riportato in euro al tasso di cambio del 21.03.2022) x numero di anni di durata della concessione =

1.873,66 x 3 x (250 / 84,15) x 5 = 83.497

A + B = 9.498.333 + 83.497 = 9.581.830 euro

Q4: Nel "Prospetto riassuntivo del servizio in Corso":

a. *vengono indicate un totale di "attestazioni" e "Dov": cose s'intende per tali terminologie ? Qual'e' il motivo per cui tali servizi non vengono esplicitati per l'anno 2019 ?*
b. *viene riportato un valore pari a 250 INR (3 Euro) per ogni servizio di "attestazione", per pagina : s'intende quindi il servizio di legalizzazione, in quanto la gara prevedra' anche l'out-sourcing di tale tipologia di servizi ?*
c. *viene riportato un valore pari all'8,73 % del diritto consolare per ogni Dov: premessa la domanda al punto a), tale percentuale s'intende riferita al valore del diritto consolare come da precedente Regolamento europeo, pari a 60 Euro ?*
d. *Il numero delle domande di visto , come indicato nel file excel in calce al documento, non riporta l'anno di riferimento , a quale anno vanno quindi intesi tali volumi ? Essendo la media storica del numero dei visti dall'India verso l'Italia pari a circa 150.000 visti annui, essendo il totale riportato pari a 24.643 s'immagina relativo all'anno 2021, quindi durante il periodo caratterizzato dalla crisi pandemica e dalle conseguenti limitazioni previste dal Governo italiano: in tal senso il riferimento e' poco o affatto utile, in quanto andrebbero pubblicati i volumi relativi ad almeno i tre anni precedenti la pubblicazione del bando, quindi 2021 - 2020 e 2019*
e. *le informazioni fornite fanno riferimento ad un totale di 7 Centri Visti, nelle localita' di New Delhi, Kolkata, Cochin, Hyderabad, Banagore, Chennai, Munbai, mentre sulla sezione "Visti" dell'Ambasciata, che rimanda al link della societa' VFS Global come attuale concessionario del servizio, appaiono un totale di 15 Centri Visti: la differenza pari ad 8 Centri Visti a cosa e' dovuta ? Quale sara' , conseguentemente, il numero dei Centri Visti che verra' previsto dal Bando ed in quali localita' ?*
f. *Metri Quadri dei Centri Visti: per la sola sede di Mumbai vengono indicati i Mq relativi al servizio a favore dell'Ambasciata italiana, mentre gli altri Centri Visti vengono indicati come "condivisi" e viene riportata l'intera metratura relativa ai servizi gestiti per i differenti Governi:*
   i. *l'informazione fornita non e' di alcuna utilita', in quanto per offrire un parametro utile di riferimento dovrebbero essere offerti i volumi gestiti a favore dei differenti paesi, cosi' da poter parametrare i metri quadri in misura proporzionale ai volumi gestiti*
   ii. *il fatto che 6 Centri Visti su 7 sono condivisi, implica immaginare una richiesta di "non esclusivita'" per i Centri Visti previsti dal Bando ?*
g. *La voce "Diritti di Agenzia" per un valore pari a 9.98 (tasse incluse), equivalente a 0,12 Euro, a cosa si riferisce ?*
h. *Viene indicato un lungo elenco di Servizi a Valore Aggiunto ed il valore di cessione al richiedente visti, in questo caso in Euro:*
   i. *tali Servizi verranno considerati sempre a pagamento e non come gratuiti ?*
   ii. *la vendita di tali Servizi potra' essere effettuata sia in valuta locale che in Euro, come abitualmente previsto dai contratti ?*

R4:

a. Le definizioni di "dichiarazione di valore" e "attestazione di conformità della traduzione" sono contenute nei documenti di gara, a cui si rinvia. La gestione di tali richieste da parte dell'attuale concessionario è stata concordata con addendum al contratto siglato nell'anno 2020, con l'obiettivo di ridurre l'afflusso di utenti presso le Sedi durante la pandemia da COVID-19.
b. I documenti di gara specificano che la gestione delle richieste di "dichiarazione di valore" e "attestazione di conformità della traduzione" potrà essere oggetto di servizio aggiuntivo a pagamento eventualmente proposto dai concorrenti.
c. Sì. Come si ricava dalla risposta 1, tale valore non è stato computato ai fini della stima della componente B del valore del bando dove, per esigenze di gestibilità del calcolo, le due tipologie di pratiche sono state assimilate.

d. Il prospetto riassuntivo si riferisce all'anno precedente a quello di indizione della gara, ossia al 2021. I dati relativi ai visti lavorati dalle Sedi negli anni 2019, 2020 e 2021 sono i seguenti. Si noti che il numero dei visti lavorati non coincide necessariamente con quello delle richieste trattate dal concessionario (ad es. nell'anno X possono essere state lavorate pratiche transitate dal concessionario nell'anno X-1).

	2019	**2020**	**2021**
Delhi	54580	11196	8230
Mumbai	66024	12406	8161
Calcutta	10723	1013	1417

e. Il numero di centri indicato nel prospetto fa riferimento all'anno 2021, quando, a seguito della pandemia, alcuni di quelli precedentemente attivi avevano sospeso la propria attività. I documenti di gara fanno riferimento al numero di centri "stabiliti dal precedente/attuale concessionario e attivi alla data di pubblicazione del bando". La localizzazione dei centri è a discrezione del concorrente, fermo restando che sarà valutata, nel contesto dell'offerta tecnica, la "vicinanza del VAC principale all'Ufficio consolare italiano situato nella stessa città".

f. Laddove disponibile, è stata indicata la metratura dello spazio esclusivamente dedicato all'Italia. Nelle altre circostanze, il calcolo di tale dato non risulta possibile I documenti di gara indicano che sarà valutata, nel contesto dell'offerta tecnica, lo stabilimento di VAC dedicati esclusivamente all'Italia.

g. La voce "diritti di agenzia" fa riferimento al "service fee" a carico dell'utente per la presentazione delle richieste di visto. Il suo valore è di 9,98 euro, tasse incluse. L'indicazione di 9,98 INR è un mero refuso.

h. La lista di cui al punto 7 del prospetto elenca i servizi accessori a pagamento offerti dall'attuale concessionario e non obbliga i concorrenti. La/e valuta/e in cui il corrispettivo di eventuali servizi aggiuntivi a pagamento sarà pagato dall'utente potrà/nno essere proposta/e dal concorrente nell'offerta tecnica.

- Quesiti pervenuti dal 26 al 28 aprile 2022

ERRATA CORRIGE: a seguito delle incongruenze rilevate nei documenti di gara si precisa che fa fede, per quanto riguarda i punteggi attribuibili alle diverse componenti dell'offerta tecnica, la tabella riepilogativa dei criteri di valutazione (all. 6 al bando di gara).
Pertanto, nelle norme di partecipazione ("disciplinare", all. 1 al bando di gara), il punteggio delle sottovoci relative al call centre, al personale addetto e alla precedente esperienza in materia di fornitura di servizi ausiliari al rilascio dei visti dovrà intendersi come segue:

- Call centre (esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica) – fino a 1,5 punti

Personale addetto – fino a 5,5 punti, così ripartiti:

- Numero di addetti (totale per tutti i VAC proposti):
  Almeno n. 30 addetti è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica.
  - Da n. 31 a n. 34 addetti: 2,5 punti
  - Da n. 35 a n. 37 addetti: fino a 1,5 punti
  - Da n. 38 a n. 40 addetti: fino a 1 punto
- Adeguata e congrua ripartizione del numero degli addetti per ciascun VAC proposto: fino a 0,5 punti

Per "addetti" si intendono i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande. I numeri di cui sopra non includono i responsabili dei VAC e le altre figure di coordinamento, amministrazione ecc.

Precedente esperienza in materia di fornitura di servizi ausiliari al rilascio di visti – 3,5 punti:

- In India, in almeno uno dei due anni precedenti alla pubblicazione del bando di gara: 1,5 punti
- In Nepal, in almeno uno dei due anni precedenti alla pubblicazione del bando di gara: 1 punti
- In qualunque Paese, per uno o più Stati membri dell'area Schengen con cui il concorrente ha collaborato nell'anno precedente alla pubblicazione del bando di gara: 1 punti

Q5: Nel "Disciplinare" di gara,

a. *alla pagina 10 non viene indicato il valore del punteggio relativo ad un'eventuale offerta pari a 10 (dieci) Euro: è possibile conoscerne il valore?*
b. *alla pagina 11 nella voce "Numero dei centri Servizi (VAC) da installare nel Paese", vengono indicati 2 punti inerenti la creazione di almeno 2 Vac aggiuntivi rispetto "a quelli attivi alla pubblicazione del bando, qualora, in seguito all'aggiudicazione, vengano raggiunti volume di domande di visto simili a quelle dell'anno 2019":*
   1. è necessario poter avere conferma del numero dei centri visti "attivi" alla pubblicazione del bando";
   2. è necessario poter avere conferma del volume totale delle domande di visto gestite nel corso dell'anno 2019;
c. *per "offerta di Servizi relativi alla gestione delle richieste di dichiarazione di valore e attestazione di conformità della traduzione", cosa s'intende? La "ragionevolezza del prezzo" è intesa rispetto a quello praticato dalla società che attualmente gestisce il servizio? Può essere nuovamente specificato tale valore?*

R5:

a. Il valore di una eventuale offerta economica pari a 10 (dieci) euro è 4,4 punti.
b.

1. I centri attivi al momento della pubblicazione del bando sono 10, ossia i 9 elencati nel prospetto sul servizio in corso e quello di Kathmandu, attivo dalla fine del 2021 e omesso per errore del prospetto.
2. Il numero dei visti lavorati nel 2019 è stato comunicato in precedenza. Vedasi *supra*, risposta n. 4.

c. Come illustrato nel disciplinare, per "offerta di servizi relativi alla gestione delle richieste di dichiarazione di valore e attestazione di conformità della traduzione" si intende indicativamente un servizio che preveda la raccolta delle richieste, la riscossione e trasmissione alle Sedi delle percezioni consolari, la trasmissione alle Sedi delle richieste e la restituzione della documentazione agli utenti. La ragionevolezza del prezzo sarà valutata a propria discrezione dalla Commissione che potrà o meno prendere a riferimento il costo praticato dall'attuale concessionario. Ad ogni buon fine, tale costo è pari a 250 rupie indiane per pagina per le attestazioni di conformità della traduzione e all'8,73% del valore delle percezioni consolari per le dichiarazioni di valore, attualmente fissato a 41 euro dalla vigente tabella dei diritti consolari.

Q6: Nel "Prospetto riassuntivo del servizio in Corso":

a. vengono indicate un totale di "attestazioni" e "Dov": cose s'intende per tali terminologie? Il volume di tali servizi non viene esplicitato per l'anno 2019, citato come parametro di riferimento all'interno del Disciplinare di gara, almeno rispetto a specifici requisiti: è quindi necessario poter ricevere l'indicazione dei volumi per l'anno 2019, dettagliata per singolo VAC;

b. viene riportato un valore pari a 250 INR (3 Euro) per ogni servizio di "attestazione", per pagina: s'intende quindi il servizio di legalizzazione? Oppure?

c. viene riportato un valore pari all'8,73 % del diritto consolare per ogni Dov: premessa la domanda al punto a), tale percentuale s'intende riferita al valore del diritto consolare come da precedente Regolamento europeo, pari a 60 Euro, oppure al nuovo Regolamento Visti che prevede un massimale pari ad 80 Euro?

d. Il numero delle "pratiche" indicato nel file excel in calce al documento non ne riporta la tipologia né l'anno di riferimento: a quali servizi ed a quale anno vanno quindi intesi tali volumi? È inoltre necessario poter avere i volumi inerenti i tre anni precedenti la pubblicazione del bando, quindi per gli anni 2021 - 2020 e 2019, indicati come parametro di riferimento per il calcolo del valore del contratto all'interno del Bando di Gara;

e. le informazioni fornite fanno riferimento ad un totale di 9 Centri Visti, nelle località di New Delhi, Kolkata, Cochin, Hyderabad, Bangalore, Chennai, Mumbai, Ahmedabad, Pune: tale descrizione corrisponde quindi alla quantità di 9 VAC nelle località definite come numero dei Centri Visti per cui viene riconosciuto un punteggio pari ad 1? È necessario poter conoscere i volumi gestiti nel corso del 2019 all'interno di tali sedi, in quanto tali dati storici si rendono necessari per formulare un'offerta coerente alle aspettative della stazione appaltante, quindi tenendo conto della corretta ripartizione dei visti nelle sedi gestite da parte della società che attualmente eroga il servizio visti;

f. Metri Quadri dei Centri Visti: per la sola sede di Mumbai vengono indicati i Mq relativi al servizio già erogato a favore dell'Ambasciata italiana, mentre per altri Centri Visti vengono indicati come "condivisi" e viene riportata l'intera metratura relativa ai servizi gestiti per i differenti governi: per formulare un'offerta coerente alle aspettative della stazione appaltante, occorre quindi poter i volumi gestiti a favore dei differenti governi, così da poter parametrare i metri quadri a favore del servizio per l'Italia in misura proporzionale ai volumi effettivamente gestiti a favore dell'Italia ;

g. La voce "Diritti di Agenzia" per un valore pari a 9.98 (tasse incluse), equivalente a 0,12 Euro, a cosa si riferisce?

h. Viene indicato un lungo elenco di "Servizi a Valore Aggiunto" ed il valore di cessione al richiedente visti, in questo caso in Euro: la vendita di tali servizi potrà essere effettuata sia in valuta locale che in Euro?

R6:

a. Le definizioni di "dichiarazione di valore" e "attestazione di conformità della traduzione" sono contenute nei documenti di gara, a cui si rinvia. La gestione di tali richieste da parte dell'attuale concessionario è stata concordata con addendum al contratto siglato nell'anno 2020, con l'obiettivo di ridurre l'afflusso di utenti presso le Sedi durante la pandemia da COVID-19, motivo per cui il volume di tali servizi non può essere esplicitato con riferimento all'anno 2019.
b. Come già chiarito, per attestazione di conformità della traduzione si intende l'operazione di verifica della conformità della traduzione di documenti da una lingua straniera all'italiano effettuata dalle Sedi.
c. Vedasi *supra*, risposta 4.c.
d. Come chiarito nell'intestazione, il prospetto si riferisce all'anno 2021 (anno precedente all'indizione del bando, come da procedure ministeriali). La tabella riportata all'ultima pagina dello stesso – cui fa rinvio il punto 4 del prospetto – è relativa al numero di domande di visto lavorate da ciascun VAC nel 2021. Il numero dei visti processati nel periodo 20219-2021 è stato già indicato, vedi *supra*, risposta 4.d.
e. I centri attivi al momento della pubblicazione del bando sono 10, ossia i 9 elencati nel prospetto sul servizio in corso e quello di Kathmandu, attivo dalla fine del 2021 e omesso per errore del prospetto. I dati relativi alle pratiche trattate presso tale VAC nel 2021, non in possesso di questo Ufficio, sono stati richiesti all'attuale concessionario e saranno resi noti non appena disponibili. Le indicazioni ministeriali prevedono che le informazioni sul servizio in corso siano fornite con riferimento all'anno precedente a quello di indizione della gara e non a ritroso. Una indicazione di massima dei volumi negli anni precedenti al 2021 può essere stimata dai concorrenti tenendo in considerazione i valori totali dei tre anni, già forniti.
f. Vedi *supra*, risposa 4.f.
g. Vedi *supra*, risposa 4.g.
h. Vedi *supra*, risposa 4.h.

Q7: Nei documenti di gara viene fatto riferimento ad una tabella inerente l'indicazione del potenziale minor valore del "service fee" offerto rispetto al potenziale incremento del valore dei visti durante la gestione del servizio da parte del concessionario cui verrà assegnata la gara in oggetto: è possibile comprendere dove verificare tale tabella e quindi quali sono i valori di service fee % e dei volumi previsti?

R7: Si prega di riformulare il quesito, che non risulta chiaro.

Q8: Nel dettaglio dei volumi afferenti le sedi delle rappresentanze diplomatiche italiane in India, vengono riportati i dati per gli anni 2019, 2020, 2021 di Nuova Delhi, Mumbai e Calcutta, da cui derivano 4 osservazioni:

a. vengono riportati i dati inerente il Consolato Generale di Calcutta, che però non appare come una delle sedi attualmente facenti parte del servizio erogato da parte del precedente concessionario, almeno per l'anno 2021: come dobbiamo valutare tale informazione, a prima vista incongruente rispetto alle precedenti informazioni offerte dall'attuale concessionario?
b. non vediamo riportati i dati inerenti le sedi afferenti il Consolato Generale di Bangalore, quindi anch'essi necessari;
c. è necessario poter comprendere per tutte le sedi originariamente gestite da parte dell'attuale concessionario (pari a 15, come ancora pubblicato sul sito internet) oppure - nel minore dei casi - per le 9 attualmente riportate come operative, a quali Sedi delle rappresentanze italiane in India tali location fanno riferimento;

d. è necessario poter ottenere uno spaccato dei volumi non solo afferente il totale per ciascuna rappresentanza diplomatica (quindi Nuova Delhi, Mumbai, Calcutta e Bangalore), ma anche per singolo Vac: è un'informazione necessaria per poter parametrare in materia equilibrata la pianificazione del servizio che verrà offerto/erogato nelle differenti sedi.

R8:

a. Il prospetto riassuntivo del servizio in corso fa riferimento al Consolato Generale a Calcutta utilizzando il nome indiano della città, ossia Kolkata.
b. Il Consolato Generale a Bangalore non è ancora pienamente operativo, essendo stato formalmente istituito a gennaio del 2022. Per questo i documenti di gara vi fanno riferimento con l'inciso "dal momento della sua piena operatività".
c. I centri servizi attualmente operativi fanno riferimento alle seguenti Sedi:
   New Delhi – Ambasciata a New Delhi
   Mumbai – Consolato Generale a Mumbai
   Ahmedabad – Consolato Generale a Mumbai
   Kolkata – Consolato Generale a Calcutta
   Bangalore – Consolato Generale a Mumbai (in prospettiva al Consolato Generale a Bangalore)
   Chennai – Consolato Generale a Mumbai (in prospettiva al Consolato Generale a Bangalore)
   Cochin – Consolato Generale a Mumbai
   Hyderabad – Consolato Generale a Mumbai (in prospettiva al Consolato Generale a Bangalore)
   Pune – Consolato Generale a Mumbai
   Kathmandu – Consolato Generale a Calcutta
d. I volumi di visti trattati dai singoli VAC nel 2021 sono riportati nel prospetto riassuntivo del servizio in corso.

Q9: Cosa s'intende per GST?

R9: Per GST si intende "Goods and Services Tax", ossia l'imposta indiana equivalente all'IVA.

Q10: Nella Vostra risposta inerente il quesito di maggiori specifiche rispetto alla descrizione delle definizioni di "dichiarazione di valore" e "attestazione di conformità della traduzione", viene esplicitato che "sono contenute dei documenti di gara, cui si rinvia": da un'ulteriore disamina effettuata su tale documentazione, non si evince però una chiara o maggiore definizione circa la sostanza di tale terminologia e quindi a quali servizi faccia riferimento e sarebbe nuovamente utile poter ottenere un Vostro cortese chiarimento in tal senso.

R10: Per "dichiarazione di valore" si intende il documento finalizzato ad attestare il valore legale di un titolo di studio conseguito all'estero; per "attestazione di conformità della traduzione" si intende l'operazione di verifica della conformità della traduzione di documenti da una lingua straniera all'italiano effettuata dalle Sedi. Le dichiarazioni di valore e le attestazioni sono prodotte dalle Sedi sulla base di documentazione presentata dai richiedenti.

Q11: Può confermare se i costi dei servizi aggiuntivi a pagamento devono essere inseriti nella Busta B dell'offerta tecnica oppure nella Busta C con l'offerta economica.

R11: I costi dei servizi aggiuntivi a pagamento sono elementi dell'offerta tecnica e devono pertanto essere indicati nella stessa.

Q12: Per quanto riguarda la garanzia bancaria, abbiamo notato un errore probabilmente di battitura nel valore indicato dall'ambasciata. Il 2% del valore del contratto che è pari a 9.581.830 Euro è 191.637 Euro e non 191.367 Euro come indicato da codesta Ambasciata. Si chiede di precisare il valore esatto.

R12: Si conferma che il valore della garanzia è pari a 191.637 euro e che l'indicazione della cifra di 191.367 euro è dovuta ad un errore di battitura.

Q13: Visto il numero di centri visti che devono essere proposti e illustrati, si chiede di considerare la possibilità di estendere il numero di pagine da 100 a 300. In altre gare italiane, alcune ambasciate hanno permesso ad esempio 200 pagine. Il numero attuale di 100 renderebbe impossibile presentare 11 centri in modo completo.

R13. Si ritiene che 100 sia un numero di pagine congruo per l'offerta tecnica.

Q14: Per quanto riguarda il servizio gratuito di "raccolta delle domande a domicilio tramite KIT mobile (include le impronte digitali) ove richiesto dall'Ufficio": si chiede di precisare se tale servizio deve essere gratuito solo per i casi indicati dall'Ambasciata o se sia possibile caricare un costo aggiuntivo qualora la richiesta avvenga da parte del richiedente.

R14: Il servizio di raccolta delle domande a domicilio tramite kit mobile non fa parte di quelli richiesti gratuitamente. La possibilità di effettuare il servizio, anche su richiesta delle Sedi, sarà valutata nel contesto delle dotazioni infrastrutturali (che includono anche le attrezzature informatiche) dei centri servizi.

Q15: Si prega di precisare se per addetti si intendono seguenti funzioni:

- *Call center*
- *Cassieri,*
- *Back office,*
- *Addetti sportelli per raccolta delle domande in Premium Lounge*
- *Addetti sportelli per raccolta domande nell'area generale*
- *Addetti inserimento dati in L-VIS*

R15: Per "addetti" si intendono i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande. I numeri di cui sopra non includono i responsabili dei VAC e le altre figure di coordinamento, amministrazione ecc. Non sono inclusi gli operatori del call centre ne' i cassieri, in quanto non adibiti alla ricezione e trattazione delle domande.

Q16: Per quanto riguarda i servizi di "Dichiarazione di Valore" o "Attestazione di conformità della traduzione", può precisare dove inserire i relativi costi? Nell'offerta tecnica fra i VAS oppure nell'offerta economica? Il costo da indicare è per singolo documento (individuale) o per singola pagina?

R16: Quelli relativi alla gestione delle richieste di dichiarazione di valore e attestazione di conformità della traduzione sono servizi aggiuntivi a pagamento che il concorrente potrà, a propria discrezione, decidere di proporre. Come per gli altri servizi aggiuntivi a pagamento, il costo costituisce un elemento dell'offerta tecnica e dovrà pertanto essere indicato nella stessa. È a discrezione del concorrente indicare un costo forfettario per documento o un prezzo variabile a seconda delle caratteristiche dello stesso.

Q17: Per quanto riguarda il Nepal, l'ambasciata ne chiede l'esperienza pregressa, tuttavia, il Nepal non è indicato fra i centri visti dell'attuale rete di centri visti dell'attuale fornitore. I 9 centri visti indicati sono solo distribuiti in India. Dobbiamo quindi considerare 9 + 1 come attuale rete e aggiungere 2 centri visti a questa rete esistente?

R17: Sì. Il VAC a Kathmandu è stato omesso dalla lista per errore.

Q18: Può confermare quando sarà operativo il Consolato di Bangalore e a quale indirizzo e quale giurisdizione avrà?

R18: Non è possibile al momento indicare una data di operatività del Consolato Generale a Bangalore, né l'indirizzo ove avrà sede. La circoscrizione consolare comprenderà gli Stati del Karnataka, del Tamil Nadu, del Telangana e dell'Andhra Pradesh, nonché il Territorio dell'Unione di Pondicherry, attualmente compresi nella circoscrizione del Consolato Generale a Mumbai.

INTEGRAZIONE AL PROSPETTO RIASSUNTIVO DEL SERVIZIO IN CORSO: si riportano di seguito i dati relativi ai visti trattati nell'anno 2021 (ottobre-dicembre) dal centro servizi di Kathmandu (numero totale e tipologia), erroneamente omessi dal prospetto già pubblicato. Si informa inoltre che il personale addetto a tale centro servizi consta di due unità.

	Turismo	Affari	Fast track	Invito	Seaman	Religioso	Studio	FR	Lavoro	Reingresso	Sport	altro	Totale
Kathmandu	49	144	0	1	77	18	151	61	15	0	33	0	**549**

- Quesiti pervenuti dal 29 aprile al 2 maggio 2022

Q19: Può confermare se il prezzo proposto dal concorrente nell'offerta economica deve essere inteso al netto dell'IVA o comprensivo di questa (Disciplinare punto 8.3)?

R19: Il prezzo da indicare nell'offerta economica deve includere imposte locali ed eventuali altri oneri, ma non l'IVA.

Q20: Puo' confermare che il valore corretto della garanzia provvisoria e' pari a EURO 191.367? Se consideriamo che il valore stimato del contratto equivale a 9.581.830 Euro il 2% secondo i nostri calcoli sara' di 191.636.60 Euro.

R20: Sì, vedasi *supra*, risposta n. 12.

Q21: Nel disciplinare, all'art. 8, punto e) Personale, viene dichiarato che per addetti si devono intendere i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande di Visto. A tal fine, si chiede di precisare se le figure indicate a seguire possano essere incluse in tale descrizione:

- *Incaricato alla reception*
- *Cassiere*
- *Incaricato alla restituzione dei passaporti*
- *Incaricato dell'help desk situato all'interno del VAC per guidare i richiedenti in materia di domanda di visto o altro.*

R21: vedasi *supra*, risposta n. 15. Per "addetti" si intendono i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande. I numeri di cui sopra non includono i responsabili dei VAC e le altre figure di coordinamento, amministrazione ecc. Non sono inclusi gli operatori del call centre ne' i cassieri, in quanto non adibiti alla ricezione e trattazione delle domande. La Commissione valuterà se considerare o meno nel novero degli addetti gli incaricati alla restituzione dei passaporti.

Q22: Si chiede di confermare se il servizio di verifica gratuito (Disciplinare, punto 8.5 c) sarà richiesto solo ed esclusivamente per le domande di visto di tipo D.

R22: Il servizio potrà essere richiesto per domande di visto sia D che C.

Q23: Si chiede di confermare se il punteggio totale per quanto riguarda le infrastrutture è 35. Quando calcoliamo la somma dei dettagli infrastrutture il risultato che noi otteniamo è 36.

R23: vedasi *supra, "errata corrige".*

Q24: Per quanto riguarda il call centre abbiamo notato che nel Disciplinare il punteggio assegnato e' di 2.5 mentre nella tabella riepilogativa nel foglio in excel viene riportato 1.5 come punteggio. Potrebbe confermare il punteggio corretto?

R24: vedasi *supra, "errata corrige".*

Q25: Il punteggio assegnato al numero di addetti "da 31 a 34 addetti" nel Disciplinare corrisponde a 2 punti mentre nella tabella riepilogativa nel foglio excel corrisponde a 2.5 punti. Potrebbe confermare il punteggio corretto?

R25: vedasi *supra, "errata corrige".*

Q26: Il punteggio assegnato alla precedente esperienza in India nel disciplinare equivale a 2.5 punti, mentre nella tabella riepilogativa nel foglio in excel corrisponde a 1.5. Infatti nel disciplinare se consideriamo come punteggio corretto per quanto riguarda la precedente esperienza in India il punteggio di 2.5, il totale della precedente esperienza sarà equivalente a 4.5 punti.

R26: vedasi *supra, "errata corrige".*

Q27: Può confermare se la data ultima di presentazione dell'offerta sarà il 23 giugno 2022 o il 24 giugno 2022?

R27: La data ultima per la presentazione delle offerte è il 24 giugno 2022.

- Quesiti pervenuti dal 10 all'11 maggio 2022

Q28: Sia nel Disciplinare di Gara che nelle Vostre risposte ad una quesito ufficiale viene confermato un numero di pagine per l'offerta tecnica pari a 100: stante la complessita' del progetto, intesa rispetto alla sua articolazione e quindi numero di Centri Visti, tale numero non appare congruo e comunque coerente rispetto ad analoghe previsioni effettuate da altre rappresentanze italiane, in occasioni di gare simili: la gara out-sourcing del Consolato Generale di Mosca, come quelle di Ankara, prevedevano infatti un numero massimo di 200 pagine: è quindi possibile prendere nuovamente in considerazione tale segnalazione e quindi modificare il numero massimo di pagine ? Riteniamo sarebbe di ausilio alla qualità delle offerte dei differenti concorrenti e quindi alle soluzioni offerte per la gestione del servizio, di cui la stazione appaltante non potrà che giovarsi.

R28: Vedi *supra*, risposta 13. Si ritiene che 100 sia un numero di pagine congruo per l'offerta tecnica.

Q29: I rendering delle piantine dei differenti Centri Visti che saranno proposti, possono come di consueto essere considerati dei semplici allegati, oppure tali pagine saranno considerate dalla Vostra spettabile Ambasciata all'interno del novero del totale delle pagine previste dell'offerta tecnica, ad oggi ancora pari a 100?

R29: I rendering potranno essere considerati allegati, non inclusi nel novero delle pagine dell'offerta tecnica.

Q30: L'avviso della gara out-sourcing è stato pubblicato sul sito internet dell'Ambasciata in data 25 aprile, indicando un termine massimo di 60 giorni per la presentazione delle offerte:

a. la scadenza della presentazione delle offerte tecniche deve quindi essere intesa nella data del 25 giugno? Essendo tale giornata un sabato, gli uffici dell'Ambasciata consentiranno comunque l'accesso alle società di out-sourcing per la consegna delle offerte, oppure la scadenza deve intendersi posticipata al primo giorno lavorativo successivo, quindi alla data di lunedì 27 giugno? Se la data verrà confermata, entro che orario le offerte dovranno essere consegnate?

b. conseguentemente alla risposta del punto a), i 180 giorni di validità della garanzia bancaria vanno quindi intesi dalla data del 25 giugno 2022, se confermata?

R30:

a. Vedi *supra*, risposta R27. La data ultima per la presentazione delle offerte è il 24 giugno 2022.
b. La garanzia provvisoria deve essere efficace per almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta, la quale può essere antecedente alla data ultima per la presentazione delle offerte (24 giugno 2022).

Q31: La cerimonia pubblica di partecipazione all'apertura delle offerte tecniche avverrà solo in presenza oppure anche in modalità di video conference? Sarebbe utile poter conoscere con largo anticipo tale data, al fine di poter pianificare con dei tempi congrui il viaggio da parte dei rappresentanti di tutte le società partecipanti alla gara che non sono già presenti sul territorio indiano.

R31: Come indicato nel bando, nello stabilire le modalità di svolgimento della seduta, si terranno in debita considerazione il quadro epidemiologico COVID-19 e le eventuali conseguenti limitazioni ai movimenti delle persone, sia sul territorio nazionale, sia da e per l'estero. In caso di tali limitazioni, sarà valutata la possibilità di ammettere sia la partecipazione presenziale alla stessa, sia la partecipazione da remoto in Videoconferenza tramite l'applicativo Cisco Webex Meeting. Inoltre, la data, l'ora e il luogo della prima seduta pubblica per l'apertura dei plichi saranno comunicati con congruo anticipo.

Q32: Nel caso in cui l'operatore economico partecipante versi nelle condizioni di cui all'art. 93 c. 7 D. lgs. 50/2016 per la riduzione dell'importo del 50% della garanzia provvisoria, applicabile anche alla presente procedura secondo le previsioni del punto III.1.2) del Bando di Gara, è necessario modificare la dicitura contenuta nella Domanda di Ammissione, secondo cui "allega in busta chiusa separata la propria offerta e la documentazione costituita da due referenze bancarie e la garanzia provvisoria per l'importo di 191.367 euro (pari al 2% del valore complessivo stimato della concessione)" ovvero è sufficiente allegare separata

dichiarazione sull'applicazione della riduzione ai sensi dell'art. 93 c. 7 D. lgs. 50/2016 mantenendo il testo originale della Domanda di Ammissione?

R32: Il possesso dei requisiti fissati dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 per la riduzione dell'importo della garanzia provvisoria deve essere reso noto in modo evidente. A tal fine l'operatore potrà allegare apposita dichiarazione ed eventualmente anche modificare la dicitura nel modulo di domanda di ammissione.

- Quesiti pervenuti dal 27 maggio al 1 giugno 2022

Q33: In riferimento alla risposta 29, si chiede gentilmente di confermare se anche le planimetrie, le foto e le mappe dei centri visti proposti possano essere fornite in allegato e quindi non incluse nel novero delle pagine dell'offerta.

R33: Si conferma che anche le eventuali planimetrie, foto o mappe dei centri servizi potranno essere considerate allegati, non inclusi nel novero delle pagine dell'offerta tecnica.

- Quesiti pervenuti dal 1 al 3 giugno al 2022

Q34: Con riferimento alla riposta R33:

a. *In genere, in sede di gara, gli operatori economici riportano per ogni sede proposta una scheda tecnica di 1 pagina che include le seguenti informazioni:*
    - *Indirizzo*
    - *Mappe*
    - *Foto*
    - *Planimetrie*
    - *Informazioni relative all'edificio e all'organizzazione degli spazi*

   Può quindi confermare se sia possibile allegare per ogni centro visti offerto una scheda tecnica di 1 pagina che oltre a riportare mappe, foto e planimetria contenga anche informazioni tecniche del tipo: indirizzo, distribuzione spazi, descrizione dell'edificio, descrizione zona, mezzi pubblici, parcheggi, e altre informazioni tecniche utili alla valutazione della sede scelta?
b. *Può confermare che sia ammessa solo la possibilità di presentare in sede di gara una sola singola sede per ogni centro proposto e non opzioni multiple di sedi per ogni centro (fra cui scegliere) al fine di rendere la comparazione delle sedi proposte dai vari operatori certa e chiara?*

R34:

a. E' possibile presentare schede tecniche sintetiche sui centri servizi proposti. Si ritiene, tuttavia, che esse costituiscano elementi costitutivi dell'offerta tecnica, da ricomprendere nel novero delle pagine della medesima.
b. I documenti di gara non prevedono che sia ammessa la presentazione di una sola opzione di sede per centro proposto, per cui è da considerarsi possibile la presentazione di opzioni multiple.

Q35: Gentilmente può confermare che il canone del 2% dovrà essere pagato sia sulle Dichiarazioni di Valore che sull'Attestazione di Conformità della Traduzione?

R35: L'ammontare del canone del 2% sarà calcolato solo sul "service fee" applicato alle richieste di visto.

Q36: Nelle precedenti risposte già pubblicate sul Vostro sito internet, avete confermato in 100 il numero di pagine reputato come congruo per la descrizione dell'offerta tecnica: considerando un numero minimo di 12 Centri Visti previsti dal massimo punteggio tecnico (i 10 attuali più un minimo di altri 2), pur tenendo conto che le piantine od i rendering rappresenteranno dei meri allegati che non rientreranno nel computo di tali 100 pagine, confermiamo il nostro forte dubbio circa la congruità di tale limite, ritenuto fortemente invalidante rispetto alla possibilità dei concorrenti di rappresentare al meglio le caratteristiche di tali centri visti: tale considerazione tiene conto dell'esperienza effettuata in occasione di analoghe gare effettuate da parte di altre rappresentanze diplomatiche italiane, facendo esplicito riferimento alle Ambasciate della Turchia e della Russia, solo per citare due esempi recenti.

R36: Si prende nota della considerazione. Senza entrare nel campo della discrezionalità dei concorrenti, ovviamente liberi di articolare l'offerta tecnica nel modo che ritengano più' opportuno, si ritiene che esistano numerosi elementi comuni ai diversi centri, che possono essere illustrati in modo congiunto e che non necessitano di essere richiamati nella descrizione di ogni singola struttura.

Q37: Il servizio delle Legalizzazioni è stato descritto nei documenti di gara e poi esplicitato nelle successive risposte ufficiali tra le "Attestazioni di conformità" (per un valore dichiarato pari a 0,20 centesimi di Euro cad.) e "Dichiarazioni di valore" (per un valore dichiarato pari a 3,58 Euro cad.). Essendo tali valori espressi per singola pagina, almeno quello inerente le "Attestazioni di conformità", è necessario poter comprendere:

a. *il numero medio di pagine per singolo documento;*
b. *il numero di pratiche gestite da parte dell'attuale concessionario per singola sede nel periodo almeno del 2020-202, apparendo che tali servizi sono stati gestiti in out-sourcing solo dal 2020 a seguito dell'addendum che avete anticipato.*
c. *Chiediamo inoltre di poter pubblicare il numero di risorse (agenti) che l'attuale concessionario dedica a tale specifica attività.*

R37:

a. come già indicato nella risposta n. 3, il numero medio di pagine dei documenti di cui si richiede l'attestazione della conformità della tradizione è 3.
b. I dati relativi al servizio in corso devono essere condivisi con riferimento all'anno precedente a quello dell'indizione della gara (2021). Il totale delle pratiche di dichiarazione di valore e attestazione di conformità della traduzione e' riportato nel prospetto riassuntivo del servizio in corso. Non sono disponibili i dati disaggregati per centro servizi.
c. Non risulta personale dedicato esclusivamente alla gestione delle pratiche di dichiarazione di valore e attestazione di conformità della traduzione.

Q38: "Attestazioni di conformità" e "Dichiarazioni di valore": nelle precedenti risposte ufficiali vengono definiti come servizi ritenuti "discrezionali" da parte dei concorrenti alla gara: stante che il Disciplinare di gara dedica alla valutazione di tali servizi un totale di 6 punti all'interno dei 94 previsti (per un peso percentuale del 6,4%), non si ritiene che tali servizi possano essere definiti come "discrezionali", ma una componente fondamentale ed imprescindibile dell'offerta medesima, e per i quali sarà quindi necessario poter ottenere ogni delucidazione secondo quanto sopra richiesto.

R38: I documenti di gara indicano che quelli di gestione delle richieste di dichiarazione di valore e attestazione di conformità della traduzione sono servizi aggiuntivi a pagamento. Alle relative proposte possono essere attribuiti *fino a* 6 punti, considerato lo sgravio di lavoro che deriverebbe alle Sedi dalla possibilità di gestire tramite pratiche con il supporto dell'outsourcer. La presentazione di una proposta al riguardo resta comunque a totale discrezione del concorrente, al pari degli altri servizi aggiuntivi a pagamento, cui sarà possibile attribuire un punteggio fino a 3,5 punti.

Q39: Occorre poter conoscere il numero di Metri Quadri che verranno ritenuti necessari dedicare, all'interno di ogni centro visti, alla promozione del paese.

R39: Trattasi di valutazione che spetterà alla Commissione giudicatrice.

Q40: Con riferimento alla predisposizione della relazione tecnica, si prega di confermare la possibilità per gli operatori concorrenti di inserire nel testo della relazione medesima un QR Code, consultabile dalla Commissione, previa scansione del medesimo, al fine di visionare le caratteristiche funzionali dei centri visti offerti, già puntualmente e dettagliatamente descritte nella relazione. Si rappresenta che tale facoltà è coerente con le conferenti disposizioni di gara (nessun divieto è contenuto al riguardo), ne' comporta la produzione di ulteriori allegati alla relazione tecnica, rispondendo unicamente all'esigenza di agevolare la valutazione degli elementi tecnici rappresentati nella relazione, al fine di garantire, anche nell'interesse dell'Amministrazione, un giudizio aderente alla proposta tecnica formulata.

R40: I documenti di gara non impediscono di inserire un QR Code nella relazione tecnica. Resta ferma la discrezionalità della Commissione giudicatrice di valutare l'utilizzo dello stesso.

- Quesiti pervenuti dal 3 al 10 giugno al 2022

Q41: Gentilmente può confermare che in riferimento alla domanda n. 34 ed alla risposta n.33, i concorrenti possono utilizzare come allegato le pagine in formato A3 per presentare le planimetrie, le immagini e le mappe?

R41: Possono essere utilizzati fogli in formato A3 per la presentazione di planimetrie, immagini, mappe e altri allegati all'offerta tecnica. Nel caso in cui fogli di formato A3 siano utilizzati per sezioni dell'offerta tecnica, ogni foglio A3 dovrà essere calcolato, ai fini del computo delle pagine dell'offerta tecnica medesima, come recante 4 pagine.

Q42: Se sottraiamo il GST che equivale al 18% dal costo del servizio massimo consentito di 40 EURO, l'offerta economica massima corrisponde a 33,8 EURO. Tuttavia, la tabella di valutazione pubblicata nel disciplinare al punto 8.3 (offerta economica) consente un'offerta economica massima di 32 EURO. Gentilmente può specificare se l'offerta economica massima consentita al netto del GST del 18% sarà di 33 EURO o 34 EURO (33,8 EUR arrotondato per eccesso). E' possibile ricevere una tabella di valutazione rivista per le offerte economiche se la tariffa massima esclusa GST è equivalente a 34 EUR?

R42: Il 18% di 40 euro è pari a 7,8 euro. L'offerta massima consentita sarebbe quindi di 32,8 euro. I documenti di gara prevedono che le offerte debbano essere presentate sotto forma di cifre intere, e che eventuali offerte che contengano decimali debbano essere arrotondate all'unità immediatamente superiore. Al riguardo si sottolinea che il disciplinare di gara contiene un refuso e il secondo paragrafo del punto 8.3 deve essere letto come segue: "Le offerte devono essere presentate sotto forma di cifre intere, prive di decimali. In presenza di decimali, al momento dell'attribuzione del punteggio, la cifra proposta dal concorrente verrà automaticamente arrotondata dalla Sede all'unità immediatamente superiore".
Consentire un'offerta superiore ai 32 euro (GST esclusa) comporterebbe la possibilità di ottenere un prezzo finale praticabile all'utenza superiore al tetto dei 40 euro stabilito dalla pertinente normativa Schengen.

Q43: Nella risposta R34, lett. a), codesta Ambasciata ha (correttamente) ritenuto ammissibile la presentazione di schede tecniche sintetiche sui centri servizi proposti (i.e. mappe, foto e planimetrie) in allegato alla relazione tecnica. Nella menzionata risposta si afferma inoltre che tali schede "costituiscano elementi costitutivi dell'offerta tecnica, da ricomprendere nel novero delle pagine della medesima". In ragione di quanto sopra riportato, si chiede di confermare che le suddette schede tecniche allegate dai concorrenti alla relazione tecnica, e segnatamente le planimetrie dei Centri Visti, possono essere prodotte – in ragione della loro dimensione - in formato A3 (eventualmente piegato in 2 fogli, in linea con le dimensioni del formato A4 richiesto per la relazione tecnica), così da consentirne la piena a e completa visione alla Commissione.

R43: Vedasi *supra*, risposta n. 41.

Q44: Nella risposta R34, lett. b) – a fronte del quesito Q34 lett. b) con cui si chiedeva di confermare se fosse ammessa "solo la possibilità di presentare in sede di gara una sola singola sede per ogni centro proposto e non opzioni multiple di sedi per ogni centro (fra cui scegliere)" – codesta Ambasciata ha affermato che "I documenti di gara non prevedono che sia ammessa la presentazione di una sola opzione di sede per centro proposto, per cui è da considerarsi possibile la presentazione di opzioni multiple." Si ritiene che tale risposta, e la conseguente possibilità di presentare non un'unica sede per ogni centro visto, ma più sedi fra cui "scegliere", benché non espressamente vietata dal bando, non sia conforme ai principi che governano lo svolgimento delle gare pubbliche, e segnatamente ai principi di par condicio, immodificabilità e determinatezza del contenuto dell'offerta. Ed invero, se come ora consentito da codesta Ambasciata, ciascun concorrente potrebbe indicare più sedi per un ogni centro visto, ne deriverebbe che:

  - *per un verso, l'offerta sarebbe incerta ed indeterminata nel suo contenuto, non essendo certa, né tanto meno determinata (bensì da "scegliere") la sede proposta e da adibire a centro visti. La serietà e l'univocità dell'impegno che ciascun candidato è tenuto ad assumere in sede di gara impone che la sede dei centri visti sia esattamente determinata a priori, all'atto della presentazione dell'offerta, e non successivamente e secondo un criterio puramente discrezionale. Una tale evenienza falserebbe il giudizio della Commissione giudicatrice attesa la mancanza di un elemento di valutazione certo e predeterminato, nonché comporterebbe un'indebita alterazione del confronto concorrenziale con le altre offerte in gara;*

- *per l'altro - alla luce delle regole di gara e del criterio di valutazione basato (solo) sull'assegnazione di punteggi – all'esito delle operazioni di gara non sarebbe nemmeno possibile sapere se e quale sede, tra le più sedi offerte, sia stata oggetto di preferenza da parte della Commissione, con la conseguenza che l'offerente potrebbe poi adibire a centro visti una sede diversa da quella in concreto valutata (ed apprezzata) dalla Commissione.*

Per le ragioni sopra esposte, si ritiene che la facoltà di indicare più sedi multiple per ogni centro visti, come ora riconosciuta con la menzionata risposta R34 lett. b), sia distorsiva della concorrenza in gara e contraria ai principi che sono a fondamento della presente gara.

R44: Nell'ipotesi teorica di presentazione di più opzioni per ogni centro servizi sarebbe compito della Commissione giudicatrice assicurare il rispetto dei principi preposti al corretto svolgimento della procedura di gara, tra cui quelli richiamati nel quesito di par condicio, immodificabilità e determinatezza del contenuto dell'offerta. In tale scenario, la Commissione avrebbe il dovere di valutare le singole alternative e di motivare nel dettaglio le proprie scelte nonché la logica seguita nella comparazione tra le offerte. La Commissione, inoltre, dovrebbe indicare espressamente quale tra le eventuali opzioni multiple abbia considerato maggiormente meritevole, vincolando con ciò il concorrente ad adibire a centro servizi quella precisa sede e secondo le specifiche illustrate in sede di offerta.