

CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E REPERIMENTO DELL'ALLOGGIO PER STUDENTI E OSPITI STRANIERI DELLA DURATA DI 2 ANNI

INFORMAZIONI GENERALI

Il presente elaborato stabilisce le prestazioni da svolgere oggetto dell'appalto, la durata e l'avvio dell'esecuzione, anche, anticipata della prestazione, gli obblighi della ditta appaltatrice, modalità di effettuazione del servizio, corrispettivo e modalità di pagamento le modalità di assegnazione dei punteggi per la gara relativa al "Servizio di accoglienza, assistenza e reperimento dell'alloggio per studenti e ospiti stranieri della durata di 2 anni", da aggiudicarsi mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

PUNTO 1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli" intende avvalersi di una società esterna, per attività di supporto al servizio **di accoglienza ed assistenza a stranieri (dottorandi, assegnisti, studenti, personale tecnico amministrativo e docenti)**.

Il servizio è destinato a **dottorandi, assegnisti, studenti, personale tecnico amministrativo e docenti** internazionali operanti stabilmente presso l'Università degli Studi della Campania o ospiti dell'Ateneo nell'ambito di programmi di mobilità internazionale per svolgere attività di studio, insegnamento e ricerca.

In particolare, i destinatari delle attività saranno: tutti gli studenti in mobilità internazionale *incoming* a qualunque titolo; staff amministrativo *incoming* e *outgoing*; ricercatori in mobilità *incoming*, dottorandi e assegnisti di ricerca; *visiting professor*; docenti UE e extraUE.

Il servizio deve prevedere le seguenti prestazioni:

- 1. Punto Accoglienza:** predisposizione punto accoglienza dei soggetti interessati, per consentire agli utenti un'immediata fruibilità del servizio ed una tempistica di intervento relativamente breve, aperto tutto l'anno 5 giorni a settimana;
- 2. Servizio di consulenza e assistenza burocratica pre-arrivo e nel soggiorno:** consulenza e assistenza, ai soggetti interessati, prima dell'arrivo e durante il loro soggiorno all'Università della Campania, per il disbrigo delle pratiche burocratiche ad es. richiesta visti, richiesta nulla osta, richiesta permessi di soggiorno, ottenimento codice fiscale, iscrizione al SSN o sottoscrizione polizza per assicurazione sanitaria privata, apertura conti correnti;
- 3. Servizio di accoglienza all'arrivo:** accoglienza all'arrivo (dall'aeroporto, dalla stazione, appuntamento per chi arriva in macchina, ecc.) e trasporto all'alloggio di destinazione (qualora richiesto dai soggetti ospiti e previo accordo con l'Ufficio Internazionalizzazione di Ateneo);
- 4. Servizio di ricerca di appartamenti privati e di strutture alberghiere ed extraalberghiere:** attività di ricerca di appartamenti privati con trattativa con i locatori e assistenza giuridico fiscale e ricerca di strutture alberghiere ed extraalberghiere presso le sedi dell'Ateneo (Napoli, Caserta, Aversa, Capua, Santa Maria Capua Vetere);
- 5. Servizio di consulenza abitativa:** servizio di consulenza al fine di supportare i soggetti interessati agli adempimenti derivanti sia dal contratto di locazione sia in merito ai vizi che dovessero sorgere durante lo svolgimento del contratto;
- 6. Servizio assistenza personalizzata disbrigo pratiche:** assistenza personalizzata per il disbrigo pratiche burocratiche negli uffici preposti presso Enti esterni, quali ad esempio: Questura, Uffici del Comune, Distretti Sanitari, Agenzia delle Entrate, Prefetture, Istituti

bancari, Compagnie assicurative, ASL, Ambasciate e Consolati (compresi eventuali contatti con le sedi diplomatiche estere per il rilascio di visti a soggetti italiani e/o stranieri);

7. Piattaforma WEB: servizio di piattaforma WEB per la gestione dei servizi e richieste personalizzate dell'Ateneo;

8. Servizio di supporto nell'accoglienza delle delegazioni ospiti: servizio di supporto all'accoglienza con particolare riferimento all'eventuale reperimento di alloggi temporanei;

9. Predisposizione di apposite linee guida dei servizi resi da pubblicare sul sito di Ateneo;

10. Servizio di comunicazione e supporto in lingua Inglese: per l'espletamento delle attività sopra elencate dovrà essere garantita un'efficace attività di comunicazione e supporto agli utenti del servizio in lingua Inglese.

Il soggetto affidatario potrà essere autorizzato ad utilizzare il logo dell'Università, concordandone le modalità con il **CSAR, CSC** e con l'**Ufficio Internazionalizzazione**. Il soggetto affidatario potrà utilizzare un indirizzo mail accreditato sul dominio www.unicampania.it per le comunicazioni con i soggetti a favore dei quali sarà erogato il servizio.

Il servizio dovrà essere effettuato a favore dei seguenti soggetti:

A) **pratiche** relative all'ottenimento del **Permesso di soggiorno** per Docenti, Assegnisti, Dottorandi, Studenti Extra UE;

B) **pratiche** relative all'ottenimento del Codice fiscale, Servizio Sanitario Nazionale, compreso eventuali contatti con le sedi diplomatiche estere per Studenti Extra UE in mobilità internazionale;

C) **pratiche** relative al Servizio di consulenza abitativa o Servizio alloggi studenti extra UE e pratiche studenti UE.

PUNTO 2.

DURATA E AVVIO DELL'ESECUZIONE ANTICIPATA DELLA PRESTAZIONE

Il servizio deve essere espletato in modo continuativo per la **durata di 2 anni** a decorrere dalla data di stipula del contratto o dalla data di redazione del verbale di esecuzione della prestazione o dall'esecuzione anticipata della prestazione in via d'urgenza.

L'Amministrazione si riserva, nei casi previsti dalla vigente normativa, di dare avvio all'esecuzione anticipata della prestazione redigendo il verbale nelle more della stipula del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo.

L'appalto sarà regolato dal presente Capitolato e dal Disciplinare, dagli altri atti di gara, dalle prescrizioni normative contenute nel d.lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché dalle leggi e regolamenti vigenti e disciplinanti la materia oggetto del presente disciplinare.

PUNTO 3.

OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE

Il servizio dovrà essere svolto con l'osservanza delle prescrizioni contenute nella normativa di riferimento in materia, tenuto conto anche delle successive modificazioni della stessa che dovessero intervenire in corso di appalto. La ditta appaltatrice dovrà comunicare al DEC gli addetti all'erogazione del servizio in discorso entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, che svolgeranno le attività durante l'orario istituzionale di Ateneo.

La ditta appaltatrice si impegna al rispetto delle disposizioni di cui alla L.136/10 e succ. mod. sulla "tracciabilità dei flussi finanziari" e, per le parti non in contrasto con la citata legge:

- dalle disposizioni contenute nel Protocollo di Legalità dell'Ateneo che dovrà essere sottoscritto dall'impresa in sede di stipula del contratto;
- dalla legge n. 190 del 06.11.2012 e s.m.i. sulla Prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella P.A.;
- dai codici di Comportamento Nazionale e di Ateneo;
- dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Ateneo.

PUNTO 4. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere attivo dal **lunedì** al **venerdì** come nel seguito indicato:

- A) Nei giorni: **lunedì/mercoledì/venerdì**, dalle ore **10:00** alle ore **14:00**;
- B) Nei giorni **martedì** e **giovedì**, dalle ore **10.00** alle **16.30**.

L'affidatario deve garantire, per eventuali emergenze, la reperibilità del personale nei giorni festivi e prefestivi, dalle ore **9:00** alle ore **19:00**. Inoltre, dovrà designare - per iscritto - il **Referente dell'appalto** che costituirà un centro di riferimento al quale l'Amministrazione (nella persona del RUP/DEC) potrà rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa ai rapporti contrattuali.

L'affidatario deve effettuare il servizio per i soggetti indicati nella precedente tabella, come segue:

- A) A favore degli studenti *Erasmus incoming*, su richiesta diretta degli stessi, previo rilascio di una dichiarazione in ordine alla titolarità di una borsa di studio Erasmus presso questa Università. L'affidatario assume l'onere di verificare presso l'Ufficio Internazionalizzazione la veridicità di quanto dichiarato dallo studente;
- B) A favore di studenti di dottorato stranieri;
- C) A favore dei docenti, ricercatori, altro personale o studenti stranieri in mobilità presso l'Ateneo al di fuori del programma Erasmus, soltanto a seguito di formale comunicazione da parte dell'Ufficio Internalizzazione;
- D) A favore di assegnisti di ricerca stranieri

PUNTO 5. CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

corrispettivo definito in sede di offerta dovuto per il servizio svolto a favore di ciascun soggetto comprende tutte le attività come meglio specificate nei precedenti punti e rimarrà invariato per l'intera durata dell'appalto.

La Società potrà emettere fattura solo dopo aver ricevuto comunicazione del positivo accertamento, effettuato dal **Direttore dell'esecuzione del contratto** (DEC), nella persona della **dott. Alessandro Lo Castro**, in servizio presso l'Ufficio Internazionalizzazione, e-mail: alessandro.locastro@unicampania.it, in ordine alla regolare esecuzione delle prestazioni. Effettuati i controlli necessari **entro 15 giorni** dalle date indicate, il Responsabile del procedimento autorizzerà l'emissione della fattura per l'importo corrispondente e preventivamente verificato.

In materia di fatturazione elettronica trova applicazione la disciplina di cui al Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, entrato in vigore il 6 giugno 2013, che ha fissato la decorrenza degli obblighi di utilizzo della fatturazione elettronica nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art.1, commi da 209 a 214.

I **pagamenti** saranno effettuati esclusivamente mediante accredito in conto corrente bancario o postale, ovvero, con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. La ditta intestataria di tali conti dovrà comunicare, con spese a suo carico, gli estremi identificativi di questi ultimi all'Università, nel rispetto di quanto previsto all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e succ. mod., esonerando espressamente l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità per i pagamenti eseguiti con la predetta modalità. Le informazioni sulle modalità di pagamento saranno comunicate all'atto dell'affidamento.

Le penali saranno applicate mediante corrispondente decurtazione dal primo pagamento utile. L'Amministrazione, in caso di applicazione delle penali, si riserva comunque la facoltà di chiedere all'impresa il risarcimento del danno ulteriore.

PUNTO 6. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

Il Responsabile del Procedimento (RUP) è la Dott.ssa Ernestina Persico, Responsabile della Ripartizione Patrimonio Appalti di Beni e Servizi potrà essere contattato presso la **Ripartizione PABS** recapito telefonico: **0823/274981** - Indirizzo mail: rip.pabs@unicampania.it

Il coordinamento, l'organizzazione ed il controllo dell'esecuzione dell'appalto saranno effettuati dal **Direttore dell'esecuzione dell'appalto**, nella persona della **dott. Alessandro Lo Castro**, in servizio presso l'Ufficio Internazionalizzazione, e-mail: alessandro.locastro@unicampania.it al quale la ditta dovrà presentare le fatture per la regolare esecuzione, per la relativa liquidazione e per il successivo inoltro all'Ufficio Ragioneria ai fini del pagamento.

PUNTO 7. BUSTA: BUSTA B - OFFERTA TECNICA

Nella busta denominata "BUSTA B - Offerta Tecnica" sulla piattaforma telematica deve essere inserito, a pena di esclusione, il progetto tecnico, che dovrà essere sottoscritto dal titolare o dal legale rappresentante o da chi ha il potere di impegnare l'impresa, redatto su carta semplice nel quale dovranno essere indicate dettagliatamente le modalità di svolgimento del servizio proposto, descritto come segue:

1. **Punto Accoglienza:** predisposizione di apposito ufficio per l'accoglienza dei soggetti interessati, per consentire agli utenti un'immediata fruibilità del servizio ed una tempistica di intervento relativamente breve, con servizio di sportello aperto tutto l'anno 5 giorni a settimana;
2. **Servizio di consulenza e assistenza burocratica pre-arrivo e nel soggiorno:** consulenza e assistenza, ai soggetti interessati, prima dell'arrivo e durante il loro soggiorno all'Università della Campania, per il disbrigo delle pratiche burocratiche ad es. richiesta visti, richiesta nulla osta, richiesta permessi di soggiorno, ottenimento codice fiscale, iscrizione al SSN o sottoscrizione polizza per assicurazione sanitaria privata, apertura conti correnti);
3. **Servizio di accoglienza all'arrivo:** accoglienza all'arrivo (dall'aeroporto, dalla stazione, appuntamento per chi arriva in macchina, ecc.) e trasporto all'alloggio di destinazione (qualora richiesto dai soggetti ospiti e previo accordo con l'Ufficio Internazionalizzazione di Ateneo);
4. **Servizio di ricerca di appartamenti privati e di strutture alberghiere ed extraalberghiere:** attività di ricerca di appartamenti privati con trattativa con i locatori e assistenza giuridico fiscale e ricerca di strutture alberghiere ed extraalberghiere presso le sedi dell'Ateneo (Napoli, Caserta, Aversa, Capua, Santa Maria Capua Vetere);
5. **Servizio di consulenza abitativa:** servizio di consulenza al fine di supportare i soggetti interessati agli adempimenti derivanti sia dal contratto di locazione sia in merito ai vizi che dovessero sorgere durante lo svolgimento del contratto;
6. **Servizio assistenza personalizzata disbrigo pratiche:** assistenza personalizzata per il disbrigo pratiche burocratiche negli uffici preposti presso Enti esterni, quali ad esempio: Questura, Uffici del Comune, Distretti Sanitari, Agenzia delle Entrate, Prefetture, Istituti bancari, Compagnie assicurative, ASL, Ambasciate e Consolati

(compresi eventuali contatti con le sedi diplomatiche estere per il rilascio di visti a soggetti italiani e/o stranieri);

7. **Piattaforma WEB:** servizio di piattaforma WEB per la gestione dei servizi e richieste personalizzate dell'Ateneo;
8. **Servizio di supporto nell'accoglienza delle delegazioni ospiti:** servizio di supporto all'accoglienza con particolare riferimento all'eventuale reperimento di alloggi temporanei;
9. Predisposizione di apposite linee guida dei servizi resi da pubblicare sul sito di Ateneo
10. **Servizio di comunicazione e supporto in lingua Inglese:** per l'espletamento delle attività sopra elencate dovrà essere garantita un'efficace attività di comunicazione e supporto agli utenti del servizio in lingua Inglese.

Il **progetto tecnico** dovrà prevedere:

1. La descrizione dettagliata delle modalità di svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, con la descrizione analitica delle procedure e organizzazione della attività, senza che queste comportino alcuna spesa aggiuntiva per l'Università rispetto all'offerta economica presentata in gara;
2. Numero di soggetti, loro qualifica e curricula vitae, destinati allo svolgimento del servizio.

Il progetto tecnico dovrà:

- essere presentato su fogli singoli di formato A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine;
- essere contenuto entro e non oltre il limite **massimo di n. 20 pagine**, non fronte/retro compresi copertina e indice;

PUNTO 8. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà eseguito con la formula:

$$C(a) = \sum n [W_i \cdot V(a)_i]$$

Dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta(a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σn = sommatoria

All'offerta potranno essere assegnati al **massimo 100 punti** ripartiti in base ai seguenti requisiti:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO 100 PUNTI
Offerta tecnica	MAX 70 PUNTI
Offerta economica	MAX 30 PUNTI

OFFERTA TECNICA: MAX 70 PUNTI COSI' SUDDIVISI:

PARAMETRO	CRITERI MOTIVAZIONALI DELL'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	MAX 70 PUNTI
-----------	--	--------------

1.Struttura aziendale	Risorse umane e strumentali del concorrente	15
2.Gestione amministrativa	Strumenti organizzativi adottati per la definizione e il governo dei processi, dei compiti e delle responsabilità in merito alla gestione delle diverse tipologie di soggetti in mobilità in ingresso e in uscita con particolare attenzione alle strategie adottate per la ricerca degli alloggi	15
3.Presenza di personale specializzato	Esperienza del personale che sarà effettivamente dedicato allo svolgimento dell'appalto, con particolare riferimento alla conoscenza di lingue straniere ed al possesso di una esperienza tale da comprendere le differenze culturali che inevitabilmente emergono nei rapporti con una platea così composita e diversificata e/o al possesso di competenze della gestione delle problematiche relative al soggiorno di cittadini europei ed extraeuropei, anche con riferimento alle normative vigenti nel nostro paese	10
4.Attività di reporting	Strumenti di reporting e contenuto dei report e segnalazione di soluzione dei problemi segnalati	10
5.Collaborazioni esterne	Presenza di una rete di collaborazioni con soggetti pubblici e privati del territorio Campano	10
6.Proposte migliorative	Proposte migliorative per l'erogazione del servizio nella sua complessità che abbiano un evidente impatto sulla vita della Università in genere	10

COEFFICIENTE DI PRESTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Ai requisiti da 1 a 5 e per ciascun parametro dell'offerta (a) sarà attribuito un **coefficiente di prestazione V(a)_i**, variabile tra **0 e 1**, derivante dalla media dei coefficienti di prestazione attribuibili discrezionalmente da singoli commissari a ciascuna delle offerte in gara sulla base dei seguenti criteri:

Eccellente 1.00

Ottimo 0.9

Buono 0.8

Discreto 0.7

Più che sufficiente 0.6

Sufficiente 0.5

Quasi sufficiente 0.4

Scarso 0.3

Insufficiente 0.2

Gravemente insufficiente 0.1

Inesistente 0

Per l'attribuzione del **punteggio complessivo** relativo all'offerta tecnica, si procederà mediante l'applicazione della seguente formula:

$$C(a) = \sum [W_i \cdot V(a)_i]$$

Dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta(a);

n = numero totale dei requisiti;

Wi = punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σn = sommatoria

La Commissione procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. La predetta operazione sarà effettuata per ciascun parametro (da 1 a 6). Successivamente, la Commissione procederà alla somma dei relativi punteggi conseguiti da ciascun concorrente per i parametri da 1 a 6 (punteggi offerta tecnica).

PUNTO 9.

BUSTA: BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA

Nella busta denominata "BUSTA C - Offerta Economica" dovrà essere inserito, a pena di esclusione, l'elaborato economico redatto secondo i contenuti del documento di gara "Modulo offerta Economica" (facsimile modello E)

COEFFICIENTI DI PRESTAZIONI DELL'OFFERTA ECONOMICA

Al requisito ribasso offerto sull'importo a base d'asta (**a**), costituito dal solo elemento prezzo, sarà attribuito un coefficiente di prestazione **V(a)i**, determinato come segue:

Ci (per **Ai** ≤ **Asoglia**) = $X * Ai / Asoglia$

Ci (per **Ai** > **Asoglia**) = $X + (1,00 - X) * [(Ai - Asoglia) / (Amax - Asoglia)]$

Dove:

Ci = coefficiente attribuito al concorrente iesimo = **V(a)i**

Ai = valore dell'offerta (o ribasso) del concorrente iesimo

Asoglia = media aritmetica dei valori delle offerte (o ribasso sul prezzo) dei concorrenti

X = 0,85

La Commissione procederà successivamente ad assegnare il punteggio relativo all'offerta economica a ciascun concorrente secondo la seguente formula:

V(a)i definitivo = $30 * Ci$ concorrente iesimo

Dove:

30 = punteggio max;

Ci = coefficiente attribuito al concorrente iesimo;