



**Politecnico  
di Torino**

---

## **CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI**

---

**Trattativa diretta per l'affidamento  
del servizio di "Immigration Desk"**

---

**Responsabile Unico del Progetto**  
dr.ssa Francesca Brazzani

---



---

## Sommario

1. PREMESSA .....	3
2. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO, IMPORTO E DURATA .....	3
2.1. DURATA .....	3
2.2. REVISIONE PREZZI.....	4
2.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE.....	4
3. RIUNIONI DI COORDINAMENTO .....	4
4. SERVIZI RICHIESTI .....	4
5. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO .....	6
6. RENDICONTAZIONE ORE SERVIZIO E REPORT MENSILE .....	6
7. PERSONALE INCARICATO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO .....	6
7.1. REQUISITI TECNICI MINIMI DEL PERSONALE.....	7
7.2. TEAM MINIMO (FASE DI OFFERTA) .....	7
7.3. SICUREZZA SUL LUOGO DEL LAVORO .....	8



## **1. PREMESSA**

Il Politecnico di Torino dedica da anni attenzione e risorse all'accoglienza dei suoi ospiti internazionali, che comprendono studenti, ricercatori, docenti e personale tecnico-amministrativo.

Le complesse normative italiane, unite alle difficoltà linguistiche, possono costituire un significativo ostacolo per chi intende intraprendere un percorso accademico o professionale al Politecnico, rendendo indispensabile un supporto dedicato per accompagnarne l'inserimento in Ateneo e sul territorio.

Per questo, il Politecnico ha strutturato un servizio di accompagnamento che segue gli ospiti internazionali in tutte le fasi del loro ingresso in Italia e in Ateneo.

Tra le attività offerte figurano la fornitura di informazioni dettagliate in inglese, anche quando le fonti ufficiali sono disponibili solo in italiano, l'assistenza nella preparazione dei documenti necessari per l'ingresso e il soggiorno, e il supporto nella gestione di pratiche come il rilascio del codice fiscale, del permesso di soggiorno, del nulla osta per ricerca. Inoltre, il servizio offre orientamento per affrontare aspetti pratici della vita a Torino (accesso ai servizi socio-sanitari, trasporti, servizi alla persona sul territorio locale etc).

## **2. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO, IMPORTO E DURATA**

La trattativa ha per oggetto l'affidamento del servizio di "Immigration Desk" le cui specifiche tecniche sono riportate ai par. 3 - 7 del presente documento.

Il Politecnico di Torino intende affidare i servizi in oggetto mediante la stipula di un contratto a misura di importo pari ad euro 80.000 oltre IVA basato sul prezzo orario dei servizi.

Il prezzo orario a base d'asta sarà pari ad euro 25,50 oltre IVA.

Nell'appalto s'intendono comprese le prestazioni di manodopera ed ogni altro onere non specificatamente elencato, ma necessario per l'esecuzione a regola d'arte del servizio oggetto del contratto.

Non sono previsti oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Il CCNL di riferimento è Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo, del 21 maggio 2019 rinnovato nel 2024 con accordo di AGCI IMPRESE SOCIALI, CONFCOOPERATIVE FEDERSOLIDARIETA', LEGACOOOP SOCIALI e FP CGIL, FP CISL, FISASCAT CISL, UIL FPL, UILTUCS con decorrenza dal 01/01/2023. (cod. T151).

Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative di quello sopra indicato, per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Il prezzo orario a base d'asta comprende i costi della manodopera calcolati sulla base del costo orario per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo – OTTOBRE 2024 di cui al Decreto del Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro del 14 giugno 2024. Tenendo conto che il personale richiesto per lo svolgimento del servizio deve ricoprire posizioni di lavoro che richiedono capacità manuali e tecniche specifiche riferite alle proprie specializzazioni professionali, conoscenze teoriche e/o specialistiche di base, competenze professionali, capacità e conoscenze idonee al coordinamento e controllo di altri e che il livello di riferimento per questa tipologia di operatori è quello C, il costo orario della manodopera considerato per il calcolo del prezzo orario a base d'asta è pari ad euro 22,99.

I costi della manodopera non sono soggetti a ribasso.

### **2.1. DURATA**

Il contratto avrà avvio dalla data della sua sottoscrizione ovvero, nel caso di esecuzione anticipata, dalla data di presa in carica del servizio, risultante dal relativo verbale di avvio dell'esecuzione.

A titolo puramente indicativo si fa presente che si stimano un totale di circa 1.570 ore/anno articolate su 47 settimane e che pertanto, l'importo contrattuale possa soddisfare le esigenze della Stazione Appaltante per un periodo di circa 24 mesi.



Ai sensi dell'art. 50 comma 6, dopo la verifica dei requisiti in capo dell'aggiudicatario la stazione appaltante può disporre l'esecuzione anticipata del contratto; nel caso di mancata stipulazione l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del direttore dell'esecuzione.

## **2.2. REVISIONE PREZZI**

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Foi), superiore al cinque per cento, i prezzi dei servizi potranno essere aggiornati, a seguito di richiesta dell'affidatario, nella misura dell'ottanta per cento della variazione del predetto indice.

## **2.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE**

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

La stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto per il servizio per ulteriori 12 mesi per un importo massimo di euro 40.000,00 oltre IVA. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Il valore globale stimato dell'appalto è pari ad 120.000,00 oltre IVA.

## **3. RIUNIONI DI COORDINAMENTO**

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di avvio del contratto la Direttrice dell'Esecuzione convoca una riunione di coordinamento preliminare con il/la Coordinatore/trice individuato/a dall'operatore economico aggiudicatario.

Saranno oggetto della riunione i seguenti punti:

- Ruoli e responsabilità dei referenti della Stazione Appaltante e di quelli individuati dall'operatore economico aggiudicatario;
- Modalità di gestione dei rapporti e delle comunicazioni;
- Varie ed eventuali in riferimento all'operatività del contratto.

Sono previste riunioni di coordinamento tra il personale del Politecnico e quello dell'aggiudicatario con periodicità da definirsi in base al carico di lavoro settimanale ed alle eventuali specifiche necessità dell'utenza. L'operatore dovrà garantire inoltre riunioni settimanali tra il/la Coordinatore/trice ed il proprio personale.

Sono altresì previste riunioni bimestrali di aggiornamento e programmazione tra la Direttrice dell'Esecuzione e il/la Coordinatore/trice individuato/a dall'operatore economico aggiudicatario.

## **4. SERVIZI RICHIESTI**

Le seguenti caratteristiche tecniche costituiscono requisiti tecnici minimi necessari e richiesti a pena di esclusione.

L'operatore economico sarà specializzato nello svolgimento di servizi informativi e amministrativi relativi all'ingresso e soggiorno in Italia di cittadini stranieri accademici - con particolare riferimento a studenti di tutti i livelli di istruzione universitaria, docenti, ricercatori e ricercatrici - e dovrà occuparsi di:

- rispondere alle esigenze di informazione, orientamento, mediazione culturale e sostegno agli ospiti internazionali dell'Ateneo (studenti, dottorandi, borsisti, Ricercatori, Visiting Professors etc.)



- relativamente ai processi finalizzati all'ingresso e soggiorno in Italia per lo svolgimento di periodi di studio, ricerca, insegnamento presso il Politecnico di Torino;
- supportare attivamente gli ospiti internazionali del Politecnico nel disbrigo delle pratiche amministrative necessarie ad ottenere la documentazione di ingresso in Italia adeguata alla tipologia di attività da svolgersi presso l'Ateneo (es. Visto di ingresso, Nulla Osta per ricerca, ricongiungimento familiare, ecc.) e a regolarizzare la permanenza sul territorio italiano (es. permesso di soggiorno, codice fiscale, assistenza sanitaria, ecc.);
  - costruire strumenti informativi in italiano e inglese adeguati e costantemente aggiornati a supporto del servizio alla persona quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: pagine web, pieghevoli, brochure, mail customizzate, incontri/webinar, ecc.

Il servizio di Immigration Desk – erogato obbligatoriamente in lingua italiana e inglese - comporta un'assistenza continuativa e regolare per le azioni finalizzate all'ottenimento del visto e del permesso di soggiorno in favore degli ospiti internazionali dell'Ateneo (studenti, ricercatori, docenti, borsisti, ecc.) e il costante aggiornamento degli operatori/mediatori relativamente alla normativa vigente utile ai fini dell'erogazione del servizio prevedendo di norma:

- Sportello fisico con apertura giornaliera all'utenza esterna e interna per un massimo di 6 h giornaliere a risorsa umana dedicata articolate su 5 giorni lavorativi settimanali garantendo almeno 3 h giornaliere di attività di sportello fisico presso i locali dell'Ateneo ed almeno 3 h giornaliere di attività di back office dedicata a interazione con utenza.
- Sportello virtuale: su appuntamento all'utenza esterna e interna;
- Sportello telefonico: in fasce orarie;
- Eventi informativi (on-line e in presenza);
- Informazione tramite contatto mail con gli utenti esterni e interni;
- Produzione materiale informativo (pagine web, pieghevoli...);
- Accompagnamento degli ospiti internazionali presso altri enti/istituzioni;
- Presentazione documentazione in originale e ritiro nulla osta per ricerca presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura di Torino.

Sarà onere dell'affidatario dotare i propri operatori di adeguate attrezzature e soluzioni tecniche ed informatiche ai fini dello svolgimento del servizio, ad eccezione delle attività da svolgersi in presenza presso gli Uffici dell'Ateneo durante le quali sarà l'affidatario a provvedere alle dotazioni necessarie.

Il servizio comprende nel dettaglio le seguenti attività:

- A.** Supporto agli studenti *incoming* in possesso di visto per Studio di tipo D al loro ingresso in Italia per la compilazione e predisposizione della richiesta di permesso di soggiorno;
- B.** Supporto ai Ricercatori non comunitari del Politecnico di Torino (*Visiting Professors, assegnisti di ricerca, borsisti di ricerca, Ricercatori Tempo Determinato...*) nell'ottenimento del Nulla Osta e/o del Visto per ricerca scientifica e successivo rilascio del permesso di soggiorno;
- C.** Supporto a studenti e ospiti internazionali per la conversione del permesso di soggiorno da studio ad attesa occupazione/ricerca scientifica;
- D.** Accompagnamento e supporto degli ospiti internazionali sopra identificati in tutte le fasi dell'iter di presentazione delle pratiche di ammissione come cittadini non comunitari sul territorio nazionale anche attraverso interventi puntuali di mediazione culturale in caso di problematiche impreviste;
- E.** Servizio di assistenza informativa e operativa agli Uffici amministrativi e ai Dipartimenti del Politecnico di Torino in materia di ingresso e soggiorno in Italia per cittadini non comunitari e comunitari;
- F.** Informazione puntuale alle categorie di utenti summenzionate sulle questioni riguardanti il soggiorno in Italia, quali copertura sanitaria, viaggi all'estero, assicurazione, etc.;



- F. Supporto per i familiari al seguito o ricongiunti degli ospiti internazionali accademici;
- G. Produzione di reportistica mensile dettagliata relativa al servizio prestato in termini di monte ore e contenuti delle attività svolte;
- H. Interazione continua con Uffici consolari presso Ambasciate e Consolati generali Italiani all'Estero, ASL, Questura, Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura di Torino, Agenzia delle Entrate, CAF, etc. per aggiornamenti formativi su norme, procedure, documenti o per la coordinata soluzione di problematiche specifiche.

L'affidatario dovrà essere **convenzionato con un Patronato**, in modo tale che lo stesso possa operare autonomamente, anche presso i locali dell'Ateneo, per l'espletamento di adempimenti amministrativi finalizzati a regolarizzare la posizione degli ospiti internazionali dell'Ateneo sul territorio nazionale, quali, a titolo esemplificativo, l'ottenimento del Permesso di Soggiorno.

## **5. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio deve prevedere una distribuzione oraria sulle differenti tipologie di attività che lo caratterizzano per un massimo di 6 h giornaliere a risorsa umana dedicata articolate su 5 giorni lavorativi settimanali garantendo:

- o Almeno 3 h giornaliere di attività di sportello fisico presso i locali dell'Ateneo;
- o Almeno 3 h giornaliere di attività di back office dedicata a interazione con utenza.

Il numero di risorse da dedicarsi al servizio per il primo mese di attività verrà concordato tra la Direttrice dell'Esecuzione e il/la Coordinatore/trice individuato/a dall'operatore economico aggiudicatario durante la riunione di coordinamento preliminare di cui al par. 3; tale numero potrà essere modificato durante le riunioni bimestrali di cui al medesimo par. 5.

La DEC si riserva di proporre modifiche alla programmazione in base ad eventuali momenti di indisponibilità del servizio (festività nazionali, periodi di chiusura dell'Ateneo), nonché in relazione a specifiche necessità degli utenti e del calendario accademico.

## **6. RENDICONTAZIONE ORE SERVIZIO E REPORT MENSILE**

L'operatrice/operatore impegnata/o nel servizio dovrà compilare **giornalmente** un **modulo di rendicontazione predisposto dalla Stazione Appaltante**, contenente le seguenti informazioni:

- data dell'erogazione del servizio;
- numero di ore giornaliere effettuate (Ora inizio servizio - Ora fine servizio);
- tipologia di servizio erogato (risposta e-mail, webinar, revisione materiale informativo, accompagnamento presso SUI...)
- firma dell'operatrice/operatore;

Il/La Coordinatore/trice dovrà, entro 7 giorni lavorativi successivi alla chiusura di ogni mese, trasmettere alla Stazione Appaltante il **prospetto mensile**, secondo un modello predisposto dalla Stazione Appaltante, con il dettaglio delle attività svolte ed il conteggio settimanale e mensile delle ore svolte da ognuno degli/le operatori/trici.

Ogni trimestre, con le modalità descritte al par. 19 dello schema di contratto, il/la Coordinatore/trice trasmetterà il report consuntivo degli ultimi tre mesi ai fini dell'emissione del certificato di pagamento. La mancata trasmissione della reportistica su indicata sarà oggetto di penalità (par. 12 dello Schema di contratto).

## **7. PERSONALE INCARICATO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di Immigration Desk dovrà essere svolto da personale idoneo e qualificato sotto il profilo delle competenze professionali e deontologiche, con una équipe di persone fisse, in grado di garantire la



soddisfazione delle richieste specifiche dell'utenza accademica e la continuità nel rapporto con gli utenti e il personale dell'Ateneo.

### **7.1. REQUISITI TECNICI MINIMI DEL PERSONALE**

Tutti gli/le operatori/trici che svolgeranno il servizio dovranno possedere i requisiti tecnici minimi, riportati in tabella, a pena di esclusione:

<b>REQUISITI MINIMI - DESCRIZIONE</b>
<p><b>RM.1 – TITOLO DI STUDIO e ALTRE CONOSCENZE/COMPETENZE</b></p> <p>Diploma di Scuola Secondaria Superiore conseguito in Italia o all'Estero.</p> <p>Conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata, almeno a livello avanzato (B2) comprovata da certificazione e/o formazione linguistica o tramite l'esperienza personale o lavorativa pregressa anche in ambiti diversi da quelli oggetto dell'affidamento.</p> <p>Conoscenza della lingua italiana a livello avanzato (C1) comprovata da certificazione e/o formazione linguistica o tramite l'esperienza personale o lavorativa pregressa anche in ambiti diversi da quelli oggetto dell'affidamento.</p> <p>Buona conoscenza e capacità di utilizzo dei principali programmi informatici in ambiente Office365 (Outlook, Excel, Word, Power Point, Teams, ecc.).</p>
<p><b>RM.2 – ESPERIENZA</b></p> <p>Almeno un anno di esperienza nell'ultimo triennio (2022/2023/2024) nello svolgimento di servizi informativi e amministrativi relativi all'ingresso e soggiorno in Italia di cittadini stranieri accademici - con particolare riferimento a studenti di tutti i livelli di istruzione universitaria, docenti, ricercatori e ricercatrici. Per anno si intende un periodo di almeno 12 mesi anche non continuativi.</p>

### **7.2. TEAM MINIMO (FASE DI OFFERTA)**

L'operatore economico aggiudicatario dovrà individuare, già in fase di offerta compilando l'Allegato 2 - Dichiarazione Team Minimo, un **team minimo** formato da almeno **3 (tre) risorse** ed indicare chi tra i componenti del team minimo svolgerà la funzione di Coordinatore/Coordinatrice del servizio.

Il/la Coordinatore/Coordinatrice dovrà:

- essere di riferimento per l'organizzazione, l'avvio, la gestione e il monitoraggio dei servizi, compresa la trasmissione alla SA della reportistica periodica (par. 6), coordinando e controllandone la corretta erogazione;
- essere di riferimento per la Direttrice dell'Esecuzione del contratto;
- partecipare ai colloqui con l'utenza presso la sede del Politecnico di Torino o in modalità remota, ove richiesto o necessario;
- essere di riferimento per gli/le utenti per qualsiasi comunicazione inerente all'andamento dei servizi ed eventuali problemi riscontrati nonché essere responsabile della soluzione di questi ultimi se imputabili a disservizi in carico all'Affidatario stesso;
- organizzare incontri settimanali con il personale dedicato al servizio per monitoraggio delle attività svolte, pianificazione delle stesse nonché attivazione di eventuali azioni correttive e/o migliorative.

Per ogni figura individuata, compreso il/la Coordinatore/Coordinatrice, dovrà essere allegato al modulo Allegato 2 - Dichiarazione Team Minimo il CV completo in formato Europass, corredato da eventuale altra documentazione (certificazioni, attestati, ecc.), dal quale di evinca chiaramente il possesso di tutti i requisiti tecnici minimi richiesti a pena di esclusione (par. 7.1).



I nominativi dei/le componenti il team minimo indicati nell'offerta tecnica dovranno rimanere tendenzialmente invariati nell'arco della durata del contratto.

La disponibilità nella struttura aziendale di ulteriori risorse del profilo e della qualifica professionali richiesti, in grado di fronteggiare eventuali picchi di esigenze da parte della Stazione Appaltante, costituirà elemento migliorativo nell'ambito della valutazione della proposta tecnico – economica da parte del RUP (par. 13 della LDI).

### **7.3. SICUREZZA SUL LUOGO DEL LAVORO**

L'Affidatario è tenuto alla completa ottemperanza di tutte le disposizioni legislative sulla prevenzione e la sicurezza sul lavoro assumendosene la piena responsabilità in caso di inadempienza, tenendo fin da ora sollevata la Stazione Appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso terzi determinati dalla gestione del servizio. L'Affidatario si obbliga a far osservare scrupolosamente al personale impiegato le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni nonché di attuare le prescrizioni in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro in conformità alle vigenti norme di legge in materia.