



- Avviso di Indagine di mercato -

OGGETTO: Affidamento del servizio di "Immigration Desk"

L'Area Approvvigionamenti, Gare e Contratti Pubblici – AGACON del Politecnico di Torino rende noto che l'Ateneo intende procedere all'affidamento del servizio indicato in oggetto mediante affidamento diretto ai sensi del dell'art. 50, c. 1, lett. b) del D. Lgs 36/2023.

Il presente avviso è finalizzato a contattare il maggior numero di operatori economici in grado di fornire i servizi oggetto di affidamento e potenzialmente interessati a partecipare alla futura procedura di selezione del contraente ovvero a presentare un'offerta tecnico-economica.

Le informazioni qui contenute hanno valore puramente indicativo e non costituiscono un vincolo per l'Amministrazione, che non assume alcun obbligo nei confronti degli operatori economici, i quali non avranno nulla da pretendere dal Politecnico di Torino, a qualsiasi titolo, in ragione della presente indagine.

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. Descrizione del servizio

L'operatore economico sarà specializzato nello svolgimento di servizi informativi e amministrativi relativi all'ingresso e soggiorno in Italia di cittadini stranieri - con particolare riferimento a studenti, docenti, ricercatori di livello universitario- 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;

Area Approvvigionamento Beni e Servizi

Servizio Pianificazione Acquisti e Procurement

Politecnico di Torino Corso Duca degli Abruzzi, 24 – 10129 Torino – Italia

procurement@polito.it - www.polito.it



- 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 (online 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 finalizzato alla 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 agli studenti ed 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 nell'iter di presentazione delle pratiche di ammissione come cittadini non comunitari sul territorio nazionale o, in caso di problematiche impreviste, anche attraverso interventi puntuali di mediazione culturale;
- E.** Servizio di assistenza 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, quali copertura sanitaria, viaggi all'estero, assicurazione, etc.;
- F.** Supporto per i familiari al seguito o ricongiunti degli ospiti internazionali utenti universitari;
- 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.

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, disponibili a coprire le richieste favorendo la continuità nel rapporto con gli utenti e il personale dell'Ateneo.

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.

3. Ammontare dell'appalto

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.

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.

Il Politecnico di Torino si riserva la possibilità di affidare ai medesimi patti e condizioni i servizi relativi all'Immigration desk per ulteriori 12 mesi.

4. Requisiti minimi di capacità

L'operatore economico interessato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- o requisiti di ordine generale di cui dall'art. 94 al 98, del D.lgs. 36/2023.
- o requisiti di idoneità professionale: di cui all'art. 100 del D.lgs. 36/2023, consistente nel caso specifico nell'iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura (CCIAA) o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, per lo svolgimento di attività coerenti con quelle oggetto del presente affidamento.

5. Termini

Entro le **ore 10:00 del 09.12.2024**, gli operatori economici in possesso dei requisiti interessati alla partecipazione alla futura procedura di selezione del contraente effettuata dalla Stazione Appaltante potranno manifestare il proprio interesse con le seguenti modalità:

- Messaggio di Posta Elettronica Certificata inviato all'indirizzo procurement@pec.polito.it
- Oggetto del messaggio: quello indicato nel presente avviso
- Testo del messaggio:

Il sottoscritto _____, Codice Fiscale _____, in qualità di _____ (n.d.r. indicare carica sociale) dell'operatore economico _____ - Partita IVA _____, manifesta il proprio interesse alla partecipazione alla procedura di selezione del contraente che sarà effettuata dal Politecnico di Torino per l'affidamento della prestazione indicata in oggetto.

A tal fine dichiara altresì:

- *Di essere in possesso dei requisiti di ordine generale, di idoneità professionale e, ove richiesti, di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale indicati dalla Stazione Appaltante nell'avviso di indagine di mercato di pari oggetto*
- *di non aver nulla da pretendere dal Politecnico di Torino, a qualsiasi titolo, in ragione della presente manifestazione di interesse;*



- *di essere informato, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.*

6. Richiesta chiarimenti

Per i chiarimenti e per ulteriori informazioni tecniche necessarie, gli operatori economici potranno inviare richieste esclusivamente per posta elettronica all'indirizzo buyer-SF@polito.it.

Torino, 22.11.2024