

**PROGETTO AFFIDAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA A PERSONE CON DISABILITA' O CON MOBILITA' RIDOTTA NEL TRASPORTO AEREO (PRM)**

**4) CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO**

**PARTE I**

**Articolo 1 – Oggetto dell'appalto e finalità perseguite dalla GE.S.A.C.**

La GE.S.A.C., concessionaria dell'Aeroporto Internazionale di Napoli Capodichino, intende appaltare il servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta al fine di permettere ai predetti passeggeri (da ora in poi indicati, per brevità "PRM") di spostarsi da un determinato punto di arrivo in aeroporto ad un aeromobile e dall'aeromobile a un determinato punto di partenza dall'aeroporto, incluso l'imbarco e lo sbarco. Tali punti sono ubicati agli ingressi principali del Terminal nonché nei parcheggi aeroportuali, in modo da offrire al passeggero disabile pari condizioni di accessibilità rispetto agli altri passeggeri, senza ulteriori costi addizionali.

Il servizio di assistenza ai PRM dovrà essere svolto sia in area land side che air side dell'aeroporto e comporterà lo svolgimento di ogni attività necessaria per consentire il trasferimento dei passeggeri PRM dall'aeromobile al Terminal o ai parcheggi ovvero dai parcheggi o dal Terminal all'aeromobile, nonché l'assistenza del PRM nell'espletamento di tutte le attività preliminari e propedeutiche all'imbarco ed allo sbarco del PRM, attività tipicamente aeroportuali.

**Articolo 2 – Normativa di riferimento**

I fornitori del servizio di assistenza ai PRM dovranno attenersi, per quanto concerne il servizio stesso e la formazione del proprio personale dipendente, a quanto previsto da:

- Regolamento (CE) n° 1107/2006 del 5/7/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- Documento 30, parte I, sezione 5, e relativi allegati della Conferenza europea dell'aviazione civile («ECAC»), in particolare il codice di buona condotta per l'assistenza a terra di persone a mobilità ridotta, riportato nel relativo allegato J;
- Circolare ENAC GEN-02A del 19/12/2014 – “Applicazione del Regolamento (CE) n. 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo” - e relativi allegati 1 e 3 che rispettivamente riguardano gli: “Standard di qualità dei servizi del Gestore aeroportuale – Linee guida” e la: “Formazione del personale di assistenza ai PRM – Linee guida”;
- Circolare ENAC GEN 06 del 31/10/2014 - “Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei”
- Regolamento di scalo dell'Aeroporto Internazionale di Napoli.

**Articolo 3 – Definizione di PRM**

Si definiscono «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» le persone la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri, per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona, conforme ai requisiti di sicurezza stabiliti dalle norme internazionali, dalle leggi comunitarie, o nazionali.

#### **Articolo 4 – Designazione dei punti di arrivo e di partenza**

Sono presenti all'interno del perimetro aeroportuale, sia in prossimità del Terminal che nei parcheggi, diversi punti di chiamata (punti di arrivo e di partenza) ove i PRM possono agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza, impregiudicata la possibilità per i PRM di annunciare l'arrivo e chiedere assistenza, ove necessario anche in punti diversi da quelli individuati.

#### **Articolo 5 – Indicatori e standard di qualità dei servizi di assistenza**

La committente ha previsto un sistema di misurazione dei livelli delle prestazioni erogate utilizzando una metodologia indicata da ENAC con la Circolare GEN 06. L'obiettivo è di verificare con cadenza periodica, di norma trimestrale, la qualità del servizio in concreto reso.

Gli indicatori sono desunti dalla Circolare ENAC GEN 02A, mentre gli obiettivi sono ricavati dalla Carta dei Servizi del Gestore, aggiornata annualmente e approvata da ENAC, i cui valori vengono condivisi con il Comitato Regolarità e Qualità dei Servizi dell'aeroporto di Napoli.

La committente provvederà a comunicare all'appaltatore del servizio gli indicatori di qualità definiti per ogni anno e gli standard di servizio attesi, nonché gli esiti delle verifiche trimestrali della qualità del servizio.

#### **Articolo 6 – Indicatori di efficienza dei servizi di assistenza**

##### *Precisazioni sul servizio*

##### *6.1. Arrivo in aeroporto ai punti designati per la richiesta dell'assistenza*

6.1.1. PRM in partenza con prenotazione, ossia che hanno prenotato l'assistenza con almeno 36 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza del volo; al loro arrivo in aeroporto una volta richiesta l'assistenza ai punti designati, i target di qualità del servizio sono i seguenti:

80% dei PRM devono attendere non oltre 10 minuti dalla chiamata per l'assistenza;

90% dei PRM devono attendere non oltre 15 minuti dalla chiamata per l'assistenza;

100% dei PRM devono attendere non oltre 18 minuti dalla chiamata per l'assistenza.

6.1.2. PRM in partenza senza prenotazione ossia che non hanno prenotato l'assistenza entro le 36 ore dall'orario di partenza del volo; al loro arrivo in aeroporto una volta richiesta l'assistenza ai punti designati, i target di qualità del servizio da rispettare sono i seguenti:

80% dei PRM devono attendere non oltre 15 minuti dalla chiamata per l'assistenza;

90% dei PRM devono attendere non oltre 18 minuti dalla chiamata per l'assistenza;

100% dei PRM devono attendere non oltre 20 minuti dalla chiamata per l'assistenza.

La committente procederà a rilevare con cadenza periodica su base trimestrale tempi e dati necessari per verificare il rispetto dei predetti target di qualità con riserva di procedere, in caso di mancato raggiungimento dei medesimi, a diffidare l'appaltatore, dando luogo in caso persistente inottemperanza - anche parziale, alla risoluzione del presente contratto di appalto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

##### *6.2. Attesa a bordo dell'aeromobile per lo sbarco*

6.2.1. PRM in arrivo, il primo mezzo Ambulift e/o Special care deve essere presente allo stand del volo assistito entro 10 minuti dall'orario effettivo di arrivo dell'aeromobile (ATA + 10 minuti)

##### *6.3. Salita a bordo dell'aeromobile per l'imbarco*

PRM in partenza, il primo mezzo Ambulift e/o Special care sia presente allo stand del volo assistito almeno 10 minuti prima dell'orario effettivo di partenza dell'aeromobile (ATD – 10 minuti).

##### *6.4. Obbligo dell'appaltatore di fornire i dati relativi alle assistenze prestate*

E' fatto obbligo all'appaltatore di fornire, con cadenza prestabilita su base mensile e a richiesta qualora necessario, tutti i dati e le informazioni relativi agli orari di imbarco e sbarco dei passeggeri PRM, attraverso i sistemi IT dedicati e forniti dalla committente, utilizzati per la gestione delle assistenze, al fine del monitoraggio del processo e verifica del rispetto dei target del servizio.

L'appaltatore è altresì tenuto a fornire su base mensile e trimestrale apposita reportistica contenente numero, tipologia e indicatori relativi delle assistenze PRM.

Al fine della registrazione dei dati relativi ai tempi di attesa allo sbarco, l'appaltatore registra sul sistema informatico:

- per ogni assistenza all'arrivo, i tempi di sbarco del primo, ultimo passeggero non PRM e di sbarco dei passeggeri PRM;
- per ogni assistenza in partenza, il momento della chiamata e quello dell'arrivo dell'assistenza, nonché l'istante di arrivo al gate per l'imbarco.

#### **Articolo 7 – Modalità di attuazione del servizio**

L'appaltatore dovrà svolgere, in piena autonomia, a propria cura, rischio e spese, tutta l'attività necessaria per prestare ogni assistenza ai passeggeri PRM, 365 giorni all'anno, senza soluzione di continuità, in concomitanza con lo svolgimento dell'attività aeroportuale (orientativamente tra le ore 04.30 e le ore 23.30) e con l'impegno di svolgere il servizio anche in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, ovvero di anticipata apertura e chiusura dell'Aeroporto. E' fatto altresì obbligo all'appaltatore di fornire un contatto telefonico reperibile in orario notturno (ovvero dalle 23.30 alle 04.30) per eventuali richieste di assistenza in caso di voli non programmati o in emergenza. La squadra in reperibilità dovrà essere disponibile a raggiungere l'aeroporto entro 30 minuti dalla chiamata da parte della committente.

Il servizio PRM deve essere tale da garantire, anche in presenza di picchi di richieste da parte di PRM, i livelli qualitativi previsti dall'ENAC e dal gestore aeroportuale;

A titolo esemplificativo l'appaltatore dovrà svolgere i seguenti servizi:

- Assistenza dai punti di richiesta designati all'interno e all'esterno del Terminal;
- Spostamento dal punto di richiesta al banco dell'accettazione;
- Adempimento delle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- Assistenza dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- Assistenza nel riporre a bordo il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato
- Imbarco sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria fino al posto a sedere;
- Assistenza dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile e sbarco dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- Assistenza dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritiro dei bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- Assistenza dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- Assistenza per prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- Assistenza per recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;

- Assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno. Quando una PRM è assistita da un accompagnatore, questa persona deve, qualora ne sia richiesta, poter prestare la necessaria assistenza in aeroporto;
- Assistenza a terra per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- Assistenza a terra per ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile;
- Assistenza a terra poter accedere alle informazioni sui voli.

#### **Articolo 8 – Mezzi e attrezzature per lo svolgimento del servizio - clausola risolutiva espressa**

La committente, prima dell'inizio del servizio consegnerà all'appaltatore in comodato d'uso, affinché quest'ultimo li utilizzi per l'esecuzione del servizio stesso, la seguente dotazione minima di mezzi ed attrezzature:

- n. 5 Ambulift,
- n. 3 Special care
- n. 50 sedie a rotelle

Le suddette attrezzature saranno compatibili con il parco operativo di aeromobili che operano nell'Aeroporto di Napoli e con le infrastrutture del Terminal.

E' fatto obbligo all'Appaltatore di rispettare il piano di manutenzione di mezzi ed attrezzature così come sarà comunicato dalla committente facendosi carico delle necessarie attività ad esso connesse, senza nessun aggravio di spese per la committente, provvedendo ad adottare le misure operative necessarie al fine di evitare qualsiasi tipo di interruzione del servizio.

Sarà esclusiva responsabilità dell'Appaltatore provvedere ad interventi periodici di pulizia dei mezzi e attrezzature oggetto del comodato d'uso gratuito, al fine che gli stessi si presentino costantemente in condizioni adeguate di decoro per l'utenza, nonché provvedere al carburante, lubrificante e a quant'altro necessario per l'uso

L'Appaltatore sarà esclusivo responsabile dei danni provocati ai mezzi ed alle attrezzature messe a disposizione dalla committente.

Alla cessazione del contratto, i mezzi e le attrezzature, oggetto di comodato d'uso gratuito, dovranno essere restituiti alla committente nelle stesse condizioni di cui al verbale di consegna.

GE.S.A.C. si riserva la facoltà di verificare, senza preavviso alcuno, le modalità di utilizzo, nonché le condizioni di funzionamento dei mezzi e attrezzature.

A carico dell'appaltatore – comodatario cedono tutte le responsabilità civili e penali connesse con l'utilizzo e la custodia dei mezzi e attrezzature di cui innanzi, con espressa manleva nei confronti della committente.

Eventuali aggravii di spesa a carico della committente, che dovessero derivare da fatti e circostanze riconducibili a responsabilità civili e/o penali dell'appaltatore connesse all'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature di cui sopra, saranno direttamente addebitati all'appaltatore medesimo il quale non potrà opporre eccezioni o pretese di qualsiasi genere.

E' fatto salvo il diritto della GESAC al risarcimento del maggior danno.

A tal riguardo è fatto espresso divieto all'appaltatore di utilizzare mezzi ed attrezzature oggetto di comodato per finalità diverse da quelle del presente appalto nonché in spazi ed aree non interessate dal servizio.

In caso di violazione, GESAC si riserva di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. L'Appaltatore in ogni caso potrà provvedere, a propria cura e spese, a munirsi di qualsivoglia ulteriore copertura assicurativa.

L'Appaltatore potrà disporre con onere a proprio esclusivo carico di ulteriori mezzi ed attrezzature che dovrà mantenere in perfette condizioni di efficienza e manutenzione secondo un programma di manutenzione soggetto all'approvazione preventiva della committente e muniti di adeguata copertura assicurativa nel rispetto del Programma Assicurativo "AIN" (DOC I).

#### **Articolo 9 – Sistema GPS di localizzazione dei mezzi**

La GE.S.A.C. predisporrà un sistema di localizzazione GPS che consentirà la localizzazione, in qualsivoglia momento, dei mezzi ed attrezzature utilizzati dall'appaltatore per lo svolgimento del servizio e consentirà anche la verifica del tempo impiegato da ciascuno di essi per l'espletamento dei servizi di assistenza.

#### **Articolo 10 – Infrastrutture utilizzabili**

GE.S.A.C. mette a disposizione:

- punti di chiamata presenti nei parcheggi riservati ai PRM;
- punti di accoglienza video-citofonici presenti agli ingressi del Terminal;
- punto di chiamata presso la Sala di attesa land side;
- una "Sala Amica", ubicata presso il gate A1, con annesso gate centralizzato per l'imbarco dei PRM con destinazione Schengen;
- punto di chiamata per l'assistenza a PRM presso la Sala imbarchi extra-Schengen;
- due punti di raccolta delle sedie a rotelle in airside e land side;
- sistema informatico gestione assistenze PRM, comprensivo di hardware, software e connettività

#### **Articolo 11 – dati di traffico**

Sono a disposizione del concorrente i dati di traffico dei passeggeri a ridotta mobilità suddivisi per mese e tipologia di assistenza nel periodo 2013-2015 (DOC II).

Si precisa che i dati ivi espressi sono meramente indicativi, senza presunzione di certezza né di ripetizione.

### **PARTE II**

#### **Articolo 12 – obblighi dell'appaltatore – obbligo di risultato**

L'appaltatore dovrà svolgere i servizi nel rispetto del presente capitolato speciale, degli altri elaborati progettuali e della proposta che formulerà nel corso di gara, proposta che, con le modifiche che potranno essere richieste dalla GE.S.A.C., sarà vincolante per l'appaltatore, nonché nel rispetto dei patti contrattuali, della normativa richiamata al precedente articolo 2 e di ogni altra disposizione di legge applicabile. L'appaltatore dovrà, comunque, svolgere ogni ulteriore attività necessaria per garantire il raggiungimento degli standard qualitativi di cui al presente capitolato speciale ed alla normativa e documenti dallo stesso richiamati, intendendo la GE.S.A.C. demandare all'appaltatore l'assunzione di un'obbligazione di risultato.

Le condizioni di svolgimento del servizio offerte dall'appaltatore nella proposta non potranno essere inferiori a quelle previste dal progetto e dal presente capitolato e pertanto l'appaltatore dovrà tener conto, tra l'altro, che:

- il servizio PRM deve essere garantito e svolto, 365 giorni all'anno, senza soluzione di continuità, in concomitanza con lo svolgimento dell'attività aeroportuale (orientativamente tra le ore 04.30 e le ore 23.30) e anche in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, ovvero di anticipata apertura e chiusura dell'Aeroporto;

- il servizio richiede altresì una reperibilità in orario notturno (ovvero dalle 23.30 alle 04.30) per eventuali richieste di assistenza in caso di voli non programmati o in emergenza e che la squadra in reperibilità dovrà essere disponibile a raggiungere l'aeroporto entro 30 minuti dalla chiamata da parte della committente;

- che il servizio deve essere tale da garantire, anche in presenza di picchi di richieste di assistenze PRM, i livelli qualitativi previsti dall'ENAC e dal gestore aeroportuale;

- che l'appaltatore, nell'espletamento del servizio, dovrà svolgere tutte le attività previste dal presente Capitolato Speciale che costituisce parte integrante del progetto;

- che l'appaltatore dovrà prevedere l'impiego e garantire la presenza giornalmente, dalle ore 04.30 alle ore 23.30, e anche prima e dopo questi orari in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, per l'intera durata dell'appalto, di almeno un (1) coordinatore del servizio per ogni turno presso la sala amica land side e di un altro (1) coordinatore del servizio per ogni turno presso la sala amica air side e che ciascun coordinatore dovrà avere la qualifica di Supervisore del servizio e dovrà essere dotato di strumenti e attrezzature consone all'attività di coordinamento e supervisione del servizio (a titolo esemplificativo, telefono, radio, PC fisso, tablet, ecc.) (vedi mansioni);

- che l'appaltatore dovrà garantire ed impiegare per l'espletamento del servizio, per l'intera durata contrattuale, 365 giorni all'anno, senza soluzione di continuità, in concomitanza con lo svolgimento delle attività aeroportuali come innanzi precisate, il regolare svolgimento del servizio di conduzione Ambulift e Special care e pertanto dovrà vincolare al cantiere complessivamente, per coprire tutti i turni e per garantire l'operatività di tutti i mezzi disponibili:

A) almeno n. cinque (5) squadre per ogni turno addette al servizio di conduzione Ambulift - da espletare in air side - con la precisazione che ciascuna squadra dovrà essere composta da almeno da tre (3) risorse con le seguenti qualifiche e mansioni:

1) almeno un (1) addetto alla guida e conduzione dell'Ambulift dotato di patente ADP (Airside Driving Permit), attestazione e abilitazione alla guida in air side, comprovata esperienza nella conduzione di mezzi aeroportuali in area air side

2) almeno un (1) addetto al supporto nelle manovre di conduzione dell'Ambulift per l'avvicinamento e allontanamento dall'aeromobile dotato di patente ADP (Airside Driving Permit), attestazione e abilitazione alla guida in air side, comprovata esperienza nella conduzione di mezzi aeroportuali in area air side 3) almeno un (1) addetto all'assistenza del PRM, dotato di comprovata esperienza e formazione nell'assistenza allo svolgimento della fase di imbarco e sbarco dall'aeromobile.

B) almeno n. due (2) squadre per ogni turno addette al servizio special care - da espletare in air side -, con la precisazione che ciascuna squadra dovrà essere composta almeno da due (2) risorse con le seguenti qualifiche e mansioni:

1) un (1) addetto alla guida e conduzione dello special care dotato di patente ADP (Airside Driving Permit), attestazione e abilitazione alla guida in air side, comprovata esperienza nella conduzione di mezzi aeroportuali in area air side

2) un (1) addetto all'assistenza del PRM, dotato di comprovata esperienza e formazione nell'assistenza allo svolgimento della fase di imbarco e sbarco dall'aeromobile.

Dovranno essere, inoltre, presenti in cantiere:

C) almeno n. 35 (trentacinque) addetti al servizio PRM in area land side che possano assicurare giornalmente dalle ore 04.30 alle ore 23.30, per l'intera durata dell'appalto, la presenza costante di almeno 12 (dodici) addetti per ciascun turno.

L'appaltatore dovrà anche vincolare al cantiere quanto necessario per garantire il regolare svolgimento del servizio nei picchi di traffico e di richieste e quanto necessario per garantire il regolare svolgimento del servizio anche a favore dei PRM non prenotati.

### **Articolo 13 – Personale – obblighi dell'appaltatore – clausola risolutiva espressa**

L'appaltatore è obbligato ad impiegare personale con mansioni, competenze e qualifiche non inferiori a quelle minime considerate nel progetto, nel precedente articolo 12) e nella proposta.

Il personale dovrà essere dedicato, in via esclusiva, al servizio oggetto dell'appalto e non potrà essere utilizzato per lo svolgimento di altre attività in ambito aeroportuale.

Il personale dovrà essere adeguatamente formato allo svolgimento delle specifiche attività di competenza, anche in relazione alla normativa sulla privacy ed alla normativa in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro e dovrà avere specifiche caratteristiche quali la capacità relazionale e di ascolto, flessibilità, motivazione e massima disponibilità. La formazione dovrà essere tale da garantire i livelli di qualità della linea guida per applicazione dei programmi di formazione definiti nel già citato allegato ENAC "Formazione del personale di assistenza alle PRM" al fine di soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della specifica disabilità o dell'handicap motorio.

Il personale che sarà dedicato ai mezzi e alle attrezzature per lo svolgimento del servizio (Ambulift, speciale care, sedie a rotelle, ecc.) dovrà essere idoneamente formato per l'utilizzo dei predetti mezzi e dovrà essere in possesso delle autorizzazioni e licenze necessarie per la movimentazione degli stessi.

L'appaltatore è tenuto a garantire:

- a) che tutti i dipendenti ricevano una adeguata formazione e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia;
- b) che le risorse impiegate nel servizio abbiano conoscenze "di base", oltre che dell'italiano, almeno della lingua inglese, nell'ambito delle esigenze espresse dal committente in relazione ai servizi prestati;
- c) che il personale addetto al servizio abbia idoneità psico-fisica allo svolgimento del servizio;
- d) che il personale addetto al servizio sia individuabile in maniera inequivocabile, mediante uso di una specifica divisa distintiva, che dovrà essere indossata sempre, senza eccezioni e con il massimo decoro;
- e) che il personale addetto al servizio mantenga un contegno ed un linguaggio adeguato e rispettoso in presenza dei passeggeri, durante le fasi di svolgimento del proprio servizio ed all'interno dell'area aeroportuale;

L'appaltatore dovrà comunicare alla G.E.S.A.C. entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, l'elenco e le relative posizioni contributive e mansioni del personale adibito al servizio.

E' fatto divieto all'appaltatore di incrementare, negli ultimi tre mesi di vigenza del contratto, il numero di personale impiegato e di modificare, nel medesimo periodo, i livelli di impiego in assenza di preventiva approvazione in forma scritta da parte della G.E.S.A.C. S.p.A.-.

Il personale dovrà mantenere un comportamento discreto, decoroso ed irreprensibile e comunque conformato alle regole della buona educazione.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore dovrà essere dato congruo preavviso alla stazione appaltante al fine di fare fronte alla situazione di emergenza.

Si considera congruo il preavviso dato entro il 5° giorno antecedente quello del verificarsi dell'evento.

Fatto salvo quanto previsto alla successiva parte V, è riconosciuta alla GE.S.A.C. la facoltà di ispezionare in qualunque momento i servizi in corso d'esecuzione.

L'appaltatore dovrà fornire al personale le uniformi e l'abbigliamento protettivo necessario, del modello e della qualità che soddisfi le richieste della GE.S.A.C. S.p.A.. Il personale impegnato nelle aree scoperte dovrà anche indossare adeguati indumenti altamente visibili, prodotti secondo le norme vigenti o eventuali emendamenti successivi, e tali indumenti devono essere facilmente identificabili tramite l'apposizione di una targhetta di riconoscimento ben visibile con il nome dell'appaltatore. L'appaltatore dovrà fare in modo che le uniformi siano indossate sempre dal personale in servizio presso l'Aeroporto e che le stesse siano mantenute pulite ed in buono stato.

Il personale impiegato nel servizio dovrà inoltre essere munito ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro e se richiesto da GE.S.A.C. munito di tesserino di riconoscimento aeroportuale.

Il personale impiegato dovrà essere regolarmente assunto, inquadrato, retribuito e formato e l'appaltatore dovrà fornire, periodicamente, la prova alla GE.S.A.C. di assolvere, puntualmente, agli obblighi retributivi e contributivi nei confronti del predetto personale. In caso di mancato assolvimento degli oneri contributivi e retributivi, la GE.S.A.C. salva la facoltà di risolvere il contratto, potrà procedere all'intervento sostitutivo.

L'appaltatore assume l'obbligo di osservare ed applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento, coerente allo svolgimento delle attività, sottoscritto dalle organizzazioni sindacali e dalle organizzazioni dei datori di lavoro più rappresentative, ed assume altresì l'obbligo, come meglio previsto nella clausola sociale di cui al successivo articolo 14), di utilizzare i dipendenti nel numero attualmente impiegato a tempo indeterminato (n. 61 FTYE) nell'espletamento del servizio e di garantire agli stessi trattamenti retributivi almeno pari a quelli loro riconosciuti dall'attuale datore di lavoro.

Si precisa che ai dipendenti attualmente impiegati nell'espletamento del servizio è applicato il contratto collettivo nazionale di lavoro del Trasporto Aereo – sezione Handlers - e che nella determinazione del corrispettivo di appalto da porre a base della procedura negoziata, per determinare il costo del lavoro sono stati presi in considerazione i trattamenti retributivi riconosciuti al personale attualmente impiegato e che saranno resi disponibili ai concorrenti.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali ed ogni altro adempimento sono a totale carico dell'appaltatore. L'appaltatore non potrà in nessun modo ed in nessun momento avanzare pretese relative alle posizioni dei propri dipendenti che restano esclusivamente inquadrati nell'organico di esso appaltatore e con rapporto di subordinazione diretto nei confronti dello stesso.

Il mancato assolvimento, da parte dell'appaltatore ai predetti obblighi retributivi e contributivi, ovvero la mancata ottemperanza, da parte dell'appaltatore, all'obbligo di fornire alla GE.S.A.C. la prova di quanto innanzi, configurerà, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., grave inadempimento agli obblighi assunti con il presente contratto, così come configurerà, sempre ai sensi dell'articolo 1456 c.c., grave inadempimento agli obblighi assunti al presente contratto la presenza di personale in numero e per ore inferiori rispetto a quelle considerate nel progetto e, se maggiori, nella proposta. La violazione anche di uno solo dei predetti obblighi



determinerà la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. con ogni conseguenza di legge anche in ordine al risarcimento danni ed all'escussione della fidejussione di cui al successivo articolo 35.

#### **Articolo 14 - Clausola sociale**

Trattandosi di un appalto di servizi ad alta intensità di mano d'opera nel quale il costo del lavoro è pari a più dell'80 % dell'importo totale posto a base della procedura negoziata, la GE.S.A.C., ai sensi dell'articolo 50 del D.lgs. 50/2016 intende promuovere la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato nell'esecuzione del servizio di cui al presente appalto. A tale fine la GE.S.A.C., come precisato al precedente articolo 13), nel computare l'importo da porre a base della procedura negoziata, ha considerato, come risulta dagli elaborati progettuali, un costo del lavoro corrispondente al trattamento riconosciuto al personale attualmente occupato a tempo indeterminato nell'appalto e chiede all'appaltatore aggiudicatario di assumere l'impegno di utilizzare il numero di risorse attualmente impiegate a tempo indeterminato (n. 61 FTYE) e di applicare gli attuali trattamenti retributivi.

#### **Articolo 15 – Permessi ed autorizzazioni**

L'appaltatore dovrà richiedere, a propria cura e spese, con congruo preavviso non inferiore a 20 giorni dalla data prevista per l'inizio del servizio, eventuali permessi di accesso per il personale che dovessero rendersi necessari. L'appaltatore dovrà produrre, nel medesimo termine, tutta la documentazione necessaria ed assume a proprio carico l'alea del mancato e/o ritardato conseguimento del permesso e le relative conseguenze e responsabilità incluse quelle previste per il ritardo e/o il mancato espletamento dei servizi oggetto dell'appalto.

Il costo per il conseguimento di detti permessi di accesso e gli oneri a carico dell'appaltatore sono remunerati e compensati con il corrispettivo di appalto.

#### **Articolo 16 – Osservanza di leggi e regolamenti**

L'appalto è soggetto all'esatta osservanza di tutte le leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze etc. che possono interessare direttamente e/o indirettamente lo svolgimento del servizio, tra cui quelle citate al precedente articolo 2 restando espressamente convenuto che anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri e /o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro la GE.S.A.C.-.

L'assunzione delle attività di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto implica, da parte dell'appaltatore, la conoscenza e l'osservanza di tutte le norme generali e particolari che lo regolano. L'appaltatore assume, altresì, la responsabilità del rispetto delle suddette norme da parte del personale impiegato nello svolgimento del servizio di cui al presente appalto. Il corrispettivo contrattuale comprende e compensa anche gli oneri conseguenti all'osservanza di dette leggi, decreti, regolamenti, circolari ed ordinanze.

#### **Articolo 17 – Obbligo di osservare la normativa in materia di sicurezza – risoluzione del contratto in caso di violazione di tale obbligo - manuale informativo di sicurezza - DUVRI – piano operativo di sicurezza – responsabile della sicurezza.**

L'appaltatore, prima dell'inizio del servizio ovvero durante il contratto nei tempi concordati, dovrà adottare il modello di organizzazione e gestione di cui all'articolo 30 del D.Lgs. 81/2008, idoneo ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle Società di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231. La GE.S.A.C. ha messo a disposizione dei concorrenti il Manuale Informativo di Sicurezza (DOC. III),

contenente le informazioni generali in materia di sicurezza in ambito aeroportuale (rischi generici delle aree, procedure di emergenza, etc.) ed il DUVRI (DOC. IV).

L'Appaltatore dovrà presentare il Piano Operativo di Sicurezza contenente le misure di sicurezza e di igiene del lavoro che si impegna ad attuare e far attuare nella esecuzione delle attività, la documentazione tecnica richiamata dal DUVRI (es. elenchi macchine ed attrezzature, etc.), nonché le richieste di modifica e/o integrazione al DUVRI. L'Appaltatore, durante il servizio, dovrà sottoporre alla GE.S.A.C. tutte le eventuali richieste di integrazione al DUVRI che si dovessero rendere necessarie in conseguenza di modifiche organizzative, procedurali, impiantistiche, etc. disposte ed attuate da GE.S.A.C. e dovrà presentare ogni variazione al Piano operativo di sicurezza.

L'Appaltatore ha l'obbligo di mettere a disposizione della GE.S.A.C. tutta la documentazione necessaria ad attestare il rispetto della normativa in materia di sicurezza e delle disposizioni impartite dalla GE.S.A.C.-.

L'appaltatore è obbligato a dare attuazione alle predette disposizioni e ad osservare quanto previsto dal piano operativo di sicurezza, dal DUVRI ed è obbligato ad adottare tutte le iniziative opportune e necessarie per garantire il rispetto, da parte del personale impiegato, delle predette disposizioni.

L'appaltatore, nel corso dell'appalto, dovrà comunque attenersi alle norme, prescrizioni di tutti gli statuti, ordinanze, leggi, regole, regolamenti e norme secondarie applicabili al servizio di cui al presente atto.

L'Appaltatore dovrà nominare, prima della stipula del contratto, un responsabile della sicurezza (cfr. successivo art. 34).

L'appaltatore assume inoltre l'obbligo:

- di adottare tutte le iniziative opportune e necessarie per garantire il rispetto, da parte del personale impiegato, delle predette disposizioni;
- di attenersi alle norme, prescrizioni di tutti gli statuti, ordinanze, leggi, regole, regolamenti e norme secondarie applicabili al servizio di cui al presente atto;
- di adottare, di propria iniziativa, nell'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, tutti i procedimenti e le cautele, atti a garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, inclusi tra questi i beni della GE.S.A.C.;
- di attenersi, alle direttive o alle istruzioni emesse o fornite di volta in volta dalla GE.S.A.C., ed ottemperare alla vigente normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro.
- di informare adeguatamente il personale dei rischi connessi con l'attività svolta, dotandoli dei mezzi e strumenti opportuni per prevenire qualsivoglia rischio.

Nel caso in cui l'appaltatore non agisca in conformità alle direttive ed istruzioni emesse in materia di sicurezza e salute sul lavoro, ciò condurrà al ritiro di tutti o di alcuni dei tesserini di identificazione, ma l'appaltatore non potrà ritenersi sollevato dalla responsabilità per un'ideale esecuzione del servizio.

#### **Articolo 18 - Obbligo dell'appaltatore di rispettare la normativa in materia di tutela ambientale**

L'appaltatore dovrà osservare e far osservare dal personale impiegato la normativa e le disposizioni vigenti in materia ambientale per quanto applicabili nelle aree oggetto del presente capitolato e per le attività di propria pertinenza e responsabilità. In particolare, l'appaltatore dovrà dare evidenza documentale del puntuale rispetto di tali norme e, in via esemplificativa e non esaustiva, delle modalità attuate nonché degli estremi delle ditte debitamente autorizzate per il trasporto e smaltimento dei rifiuti di propria produzione, quali olii, combustibili, etc. delle attrezzature e macchinari utilizzati per l'espletamento del servizio.

La GE.S.A.C. si riserva di effettuare verifiche sul rispetto di quanto sopra nonché di quanto già disciplinato e previsto dal Regolamento di scalo e dalle procedure in esso richiamate.

### PARTE III

#### **Articolo - 19) Requisiti minimi ed aspetti che possono essere oggetto di variante migliorativa e criteri premiali**

Per partecipare alla procedura negoziata e per assumere l'appalto è necessario il possesso dei seguenti requisiti minimi:

- 1) Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura per l'esercizio di servizi aeroportuali e/o di assistenza a terra, ovvero, in caso di associazioni di volontariato, cooperative sociali e organismi della cooperazione, organismi non lucrativi di utilità sociale (Onlus), iscrizione negli appositi Albi. Per i cittadini di stati membri non residenti in Italia iscrizione, secondo le modalità vigenti nello stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato 16° del DLgs 50/2016;
- 2) possesso dei requisiti generali ed assenza delle cause di esclusione di cui all'art.80 del D.lgs.50/2016.
- 3) assenza di condanne penali o amministrative per illeciti ambientali.
- 4) fatturato globale negli ultimi tre esercizi 2013/2014/2015 complessivamente non inferiore ad € 18.000.000,00
- 5) regolare esecuzione nell'ultimo quinquennio di servizi che hanno comportato l'utilizzo di mezzi in area aeroportuale air side per servizi che abbiano prodotto un fatturato complessivamente non inferiore ad € 1.500.000,00
- 6) presenza nel proprio organico di un direttore tecnico/preposto alla gestione tecnica che abbia maturato competenza ed esperienza nello svolgimento di servizi di assistenza a PRM e nella direzione del servizio di movimentazione di mezzi e persone in ambito aeroportuale air side;
- 7) almeno due referenze bancarie che attestano che il concorrente ha fatto sempre fronte ai propri impegni con regolarità e puntualità;

L'appalto sarà aggiudicato ai sensi dell'articolo 95 del D.lgs. 50/2016 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base dei seguenti criteri di valutazione:

- 1) prezzo offerto dal concorrente: punti 10
- 2) possesso di certificazioni di qualità relative all'attività oggetto dell'appalto, quali ISO 9001; OHSAS 18001; ISAGO o equivalenti: punti 15
- 3) organizzazione proposta dal concorrente ed assetto organizzativo del personale: punti 60 di cui:
  - punti 15 saranno attribuiti in ragione della valutazione positiva dell'assetto organizzativo del personale;
  - punti 15 saranno attribuiti in ragione della valutazione positiva delle soluzioni proposte per ridurre i tempi di attesa dei PRM;
  - punti 15 saranno attribuiti in ragione della valutazione positiva delle proposte per migliorare la reportistica;
  - punti 15 saranno attribuiti in ragione della valutazione positiva delle proposte per garantire la migliore efficacia ed efficienza dei sistemi di comunicazione tra gli operatori ed i coordinatori e tra gli operatori stessi.

4) programma di formazione del personale: punti 15 che saranno attribuiti in ragione della valutazione positiva del programma di formazione proposto, alla luce dei miglioramenti rispetto al programma di formazione minimo di cui alla circolare ENAC GEN 02-A.

#### **PARTE IV**

##### **Articolo 20 – Durata dell'appalto – proroga**

L'appalto avrà durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

GESAC si riserva la facoltà di prorogare, alle medesime condizioni, il contratto di appalto di uno o più mesi consecutivi per un periodo massimo di 24 mesi successivamente alla scadenza. La proroga dovrà essere comunicata all'appaltatore con un preavviso di almeno 120 giorni precedenti alla scadenza.

La Ge.S.A.C. S.p.A. si riserva altresì la facoltà di prorogare la durata del contratto ai medesimi patti e condizioni per tutta la durata della procedura di gara per l'individuazione di un nuovo contraente. La GESAC comunicherà per iscritto all'appaltatore la volontà di prorogare il contratto con un preavviso non inferiore a 30 giorni.

In caso di proroga, l'appaltatore è tenuto all'esecuzione del contratto ai medesimi patti e condizioni.

L'appaltatore dovrà assumere l'obbligo in caso di proroga di garantire la prosecuzione del servizio sino al subentro del nuovo contraente.

##### **Articolo 21 - Corrispettivo spettante all'appaltatore**

Il corrispettivo contrattuale annuale e quello per l'intera durata del contratto prevista nel precedente articolo 20, verrà determinato "a corpo" all'esito della procedura negoziata.

Detto corrispettivo non potrà essere superiore all'importo posto a base d'asta e comprenderà e compenserà tutti i costi diretti ed indiretti, nessuno escluso, che l'appaltatore dovrà sostenere per eseguire i servizi a perfetta regola d'arte, nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato, dall'offerta che sarà formulata dall'appaltatore e che avrà valore contrattuale, dalla vigente normativa tra cui, a titolo esemplificativo, il costo del lavoro, il costo di divise, il costo per la gestione (pulizia, custodia, lavaggio, rifornimenti, ecc.) dei mezzi e delle attrezzature che saranno impiegati, il costo per il trasporto, il costo dei permessi, il costo per l'impiego e la sosta dei predetti mezzi, nonché di eventuali auto, ed ogni ulteriore costo (diretto o indiretto) che dovrà essere sostenuto dall'appaltatore per eseguire l'appalto a perfetta regola d'arte.

In aggiunta al predetto corrispettivo sarà riconosciuto all'appaltatore l'importo, non assoggettato a ribasso, per oneri per interferenza, di € 7.000,00 (per l'intera durata del contratto).

In caso di proroga del contratto per il periodo massimo di 24 mesi, sarà corrisposto all'appaltatore l'importo, non assoggettato a ribasso, per oneri per interferenza, di € 3.000,00

##### **Articolo 22 – Modifiche del corrispettivo e delle modalità di espletamento del servizio.**

Il corrispettivo contrattuale annuale e quindi quello per l'intera durata contrattuale posto a base della procedura negoziata, è stato determinato tenendo conto di tutti i costi diretti ed indiretti, che l'appaltatore dovrà sostenere per l'esecuzione del contratto e dell'utile di impresa, ed in base alle modalità di espletamento del servizio come fissate dal presente capitolato. Il suddetto corrispettivo è vincolato all'approvazione da parte del Comitato Utenti Aeroportuale o, in alternativa, dell'Autorità nazionale competente ovvero l'ENAC, della corrispondente tariffa di PRM che Ge.s.a.c. applica ai passeggeri.

Laddove la tariffa di PRM non dovesse essere approvata o dovesse essere ridotta, prima della firma del contratto, ovvero durante il corso del contratto, verranno modificati, in misura proporzionale, il corrispettivo di appalto pattuito all'esito della procedura negoziata e le modalità di espletamento del servizio.

In tal caso, la GE.S.A.C. ne darà comunicazione per scritto all'offerente/contraente e procederà a rideterminare, riducendolo in misura proporzionale, il corrispettivo di appalto quale pattuito all'atto della procedura negoziata ed indicherà all'appaltatore, il minor numero di ore lavorate da impiegare nell'espletamento del servizio. Per la determinazione del minor numero di ore lavorate si terrà conto del costo orario determinato come da progetto.

### **Articolo 23 – Violazione di obblighi assunti nei confronti del personale impiegato - clausola risolutiva espressa**

La violazione da parte dell'appaltatore degli obblighi relativi al personale ed in particolare di quelli di cui ai precedenti articoli 13 e 14, configurerà grave inadempimento al presente contratto e determinerà la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. con facoltà della GE.S.A.C. di richiedere il risarcimento del danno e di procedere all'escussione della cauzione.

Pertanto, la GESAC, in caso di violazione da parte dell'appaltatore, degli obblighi relativi al personale impiegato ed in particolari di quello che prevede l'obbligo per l'appaltatore di riconoscere al personale impiegato un trattamento retributivo non inferiore a quello previsto dai precedenti articoli 13 e 14, contesterà la violazione all'appaltatore e nel caso in cui questo persista risolverà il contratto.

### **Articolo 24 – Ulteriori varianti**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 comma 1 lettere a), b) e c) del D. LGS. 50/2016 è riservata alla GE.S.A.C. la facoltà di richiedere:

- modifiche in aumento o in diminuzione delle prestazioni previste dal presente capitolato e dall'offerta tecnica dell'appaltatore e ciò sia in via temporanea che definitiva,
- servizi supplementari che si dovessero rendere necessari non previsti dal presente capitolato e dall'offerta tecnica dell'appaltatore ove tale affidamento ad altro contraente risulti impraticabile per motivi economici o tecnici e comportamenti notevoli disguidi o duplicazione dei costi per la GESAC.
- modifiche all'oggetto del contratto rese necessarie da circostanze imprevedute e imprevedibili (varianti in corso d'opera)

Le modifiche/varianti in aumento o diminuzione possono essere richieste dalla GESAC per valori fino al quinto dell'importo complessivo dell'appalto, senza che l'appaltatore possa opporre eccezioni e avanzare pretese.

In qualunque caso di incremento e/o riduzione delle prestazioni l'ammontare degli importi relativi agli aumenti e/o alle riduzioni sarà determinato sulla base del costo orario moltiplicato per le ore di servizio effettivamente rese e o sottratte. Nessun ulteriore indennizzo e/o ristoro potrà essere preteso dall'appaltatore.

Nel caso in cui la Ge.S.A.C. S.p.A. richieda un aumento delle prestazioni la cauzione di cui al successivo articolo 35 dovrà essere proporzionalmente integrata.

### **Articolo 25 – Esclusione della revisione prezzi**

Il corrispettivo, nella misura contrattualmente stabilita, sarà fisso ed invariabile per l'intera durata del contratto. Non si darà luogo a revisione dei prezzi per qualsivoglia motivo, intendendosi compresa la relativa alea

assunta dalla società appaltatrice per l'intera durata del contratto e ciò in deroga all'art. 1664 c.c. e ad ogni altra disposizione di legge.

#### **Articolo 26 - Termini di pagamento – tracciabilità**

Il corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 21, comprensivo degli oneri per interferenza, sarà pagato in 36 rate mensili posticipate di uguale importo entro 30 giorni dalla data di trasmissione della fattura che potrà essere emessa a fine mese.

In occasione di ciascun pagamento la GE.S.A.C. ha facoltà di trattenere gli importi corrispondenti alle penali di cui ai successivi articoli 28 e 29 eventualmente applicate.

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

Il pagamento sarà comunque subordinato alla previa trasmissione di regolare fattura e di DURC attestante l'assolvimento, da parte dell'aggiudicatario nonché dell'eventuale subappaltatore, degli obblighi nei confronti di INPS ed INAIL nonché della documentazione attestante il regolare pagamento degli stipendi e salari spettanti al personale impiegato dall'appaltatore e dal/i subappaltatore/i.

Ai sensi dell'art. 30 comma 5 del D. Lgs. 50/2016, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributivo relativo al personale dipendente dell'appaltatore o del/i subappaltatore/i impiegato nell'esecuzione del contratto, la committente tratterà dal pagamento del corrispettivo di cui al precedente articolo 21 l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli previdenziali ed assicurativi. Su ciascun pagamento la committente opererà una ritenuta dell' 0,50%; le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, all'esito della verifica di conformità di servizio, previa acquisizione di DURC regolare.

Ai sensi dell'art. 30 comma 6 del D. Lgs. 50/2016, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'appaltatore o del/i subappaltatore/i, la committente in persona del responsabile unico del procedimento di cui al successivo articolo 33, invita per iscritto il soggetto inadempiente a provvedervi entro i successivi quindici giorni. In assenza di formale contestazione motivata della fondatezza della richiesta entro il predetto termine, la committente procederà al pagamento delle retribuzioni dovute direttamente ai lavoratori, detraendo il relativo importo dal corrispettivo dovuto all'appaltatore.

Il mancato assolvimento, da parte dell'appaltatore ai predetti obblighi retributivi e contributivi, configurerà, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., grave inadempimento agli obblighi assunti con il presente contratto, così come configurerà, sempre ai sensi dell'articolo 1456 c.c., grave inadempimento agli obblighi assunti al presente contratto la presenza di personale in numero e per ore inferiori rispetto a quelle indicate nella proposta. La violazione anche di uno solo dei predetti obblighi determinerà la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. con ogni conseguenza di legge anche in ordine al risarcimento danni ed all'escussione della cauzione di cui al successivo articolo 35.

#### **Articolo 27 – Target di qualità del servizio - Premi**

Al fine di conseguire i più elevati standard di qualità del servizio, GESAC adotta un sistema di rilevazione della percezione della qualità dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM (QSM = Quality of service monitor) attraverso interviste agli utenti svolte da Società esterna specializzata su un campione predefinito.

Il valore di QSM è determinato in base alla media dei risultati misurati nel triennio.

I target definiti per l'anno 2016 in riferimento al servizio assistenza PRM sono riportati di seguito:

Cortesia addetti all'assistenza – target QSM annuale =>4,40

Professionalità addetti all'assistenza – target QSM annuale =>4,40

Qualora al termine di ciascun anno di espletamento del servizio dovessero essere stati raggiunti entrambi i target di soddisfazione sarà riconosciuto all'appaltatore un premio in misura non superiore al 5% del corrispettivo a corpo annuale spettante per il servizio.

Qualora fosse raggiunto solo uno dei due target di soddisfazione sarà riconosciuto all'appaltatore un premio in misura non superiore al 2,5% del corrispettivo a corpo annuale spettante per il servizio.

Qualora invece nessuno dei due target dovesse essere stato raggiunto al termine dell'anno, nulla sarà riconosciuto all'appaltatore.

I target di QSM validi per gli anni successivi al 2016 saranno determinati di volta in volta in base all'esito dei risultati misurati nel triennio precedente all'anno di riferimento e saranno comunicati all'appaltatore del servizio non appena disponibili, di norma entro il mese di marzo.

### **Articolo 28 - Penali per non conformità relativa alla regolarità e qualità del servizio**

L'appaltatore deve garantire che:

- per i voli in arrivo, il primo mezzo Ambulift e/o Special care sia presente allo stand del volo assistito entro 10 minuti dall'orario effettivo di arrivo dell'aeromobile (ATA + 10 minuti);
- per i voli in partenza, il primo mezzo Ambulift e/o Special care sia presente allo stand del volo assistito almeno 10 minuti prima dell'orario effettivo di partenza dell'aeromobile (ATD – 10 minuti)
- Reclami utenti relativi al servizio assistenza PRM =<15 annui

Nel caso in cui l'appaltatore ritardi rispetto a tali termini sarà applicata a suo carico una penale di € 100,00 per ciascun volo con assistenza PRM, indipendentemente dal numero delle assistenze e senza pregiudizio circa la tipologia (es. WCHR, WCHC, BLIND, ecc.), salvo il diritto della GE.S.A.C. di conseguire il risarcimento del maggior danno e di agire, in caso di ritardi reiterati, ovvero di ritardi gravi, per la risoluzione del contratto di appalto.

I ritardi saranno accertati con le modalità anche attraverso il sistema GPS di cui al precedente articolo 9).

Nel caso in cui al termine di ciascuna annualità di servizio il numero di reclami ricevuti sia superiore al limite massimo definito sarà applicata a carico dell'appaltatore una penale di € 500,00 per ogni reclamo eccedente il numero massimo.

Inoltre, in caso di reclami particolarmente gravi, relativi a disservizi subiti dagli utenti e/o comportamenti inadeguati da parte del personale addetto all'assistenza, adeguatamente accertati a seguito di indagini in contraddittorio con l'appaltatore, sarà applicata a carico dell'appaltatore una penale di € 1.000,00 per ogni reclamo ricevuto.

### **Articolo 29 – Penali per mancata disponibilità dei mezzi**

Nel caso in cui dalle risultanze del GPS dovesse risultare che uno o più dei mezzi assoggettati al controllo e vincolati al servizio non dovesse essere presente nell'area aeroportuale o funzionante o non rintracciabile tramite GPS, a carico dell'appaltatore sarà applicata una penale di € 100,00 per ciascun mezzo, per ogni giorno, fino a tre giorni, oltre il risarcimento del maggior danno; dal quarto giorno verrà applicata una penale di € 200,00 per ciascun mezzo, per ogni giorno, oltre il risarcimento del maggior danno.

### **Articolo 30 – Limite penalità**

L'ammontare delle penali applicate all'appaltatore ricorrendo i presupposti di cui ai precedenti articoli 28 e 29, non può superare complessivamente il 10% dell'importo annuale dell'appalto.

Nel caso in cui dovessero essere applicate penali che complessivamente superino il predetto limite, il contratto si intenderà risolto.

#### **Articolo 31 - Divieto di cessione dei crediti**

I crediti rinvenienti dal contratto di appalto non possono costituire oggetto di cessione da parte dell'appaltatore.

#### **Articolo 32 - Divieto di cessione del contratto – subappalto**

Il contratto di appalto non potrà essere ceduto dall'appaltatore.

E' fatto divieto all'appaltatore di subappaltare, in tutto o in parte, le prestazioni ed i servizi oggetto dell'appalto.

### **PARTE V**

#### **Articolo 33 – Responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione**

Al responsabile del procedimento competeranno tutti i poteri di cui al D. Lgs. 50/2016. Il responsabile del procedimento potrà designare uno o più direttori dell'esecuzione del contratto.

Il responsabile del procedimento, e per quest'ultimo il/i Direttore/i dell'esecuzione ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare e corretto adempimento delle prestazioni. Al direttore dell'esecuzione vengono conferiti tutti i poteri necessari per dare esecuzione al presente contratto.

E' riconosciuto inoltre al responsabile del procedimento e per quest'ultimo al/ai Direttore/i dell'esecuzione, diritto di monitorare, ispezionare, applicare penali e di adottare ogni altra decisione in merito al presente contratto, anche in relazione al rispetto degli indicatori di qualità e degli standard di servizio attesi.

L'appaltatore dovrà attenersi alle disposizioni che saranno impartite per iscritto dal responsabile del procedimento e per esso dal Direttore dell'esecuzione.

#### **Articolo 34 - Responsabile del contratto e responsabile della sicurezza per conto dell'appaltatore**

L'appaltatore, contestualmente alla firma del contratto di appalto, dovrà comunicare alla Committente il nominativo del responsabile del contratto e del responsabile della sicurezza.

Il responsabile del contratto dovrà avere la piena rappresentanza dell'appaltatore nei confronti della Committente e del personale e dovrà essere dotato di tutti i poteri occorrenti per la gestione del contratto e del personale. A tal fine l'appaltatore dovrà, prima della firma del contratto, conferire mediante scrittura privata autenticata dal Notaio o atto pubblico, al responsabile del contratto apposito mandato con rappresentanza comprensivo di tutti i poteri.

Il responsabile della sicurezza dovrà assolvere a tutti gli obblighi posti dalla legge a suo carico per il regolare espletamento dell'appalto.

A titolo meramente esemplificativo il responsabile del contratto dovrà pianificare e gestire, in piena autonomia, tutte le attività giornaliere dei lavoratori vincolati all'espletamento del servizio e dovrà:

- pianificare ed organizzare i turni di lavoro del personale su base giornaliera e settimanale;
- trasmettere, preventivamente alla GE.S.A.C. i turni di lavoro su base giornaliera e settimanale, indicando i nominativi del personale dedicato ai singoli servizi;
- curare la gestione giornaliera delle unità lavorative;
- coordinare le operazioni giornaliere;
- garantire la presenza costante del personale preposto;
- garantire lo scrupoloso rispetto, da parte del personale, degli obblighi assunti;
- gestire le situazioni di emergenza con redistribuzione flessibile dei carichi ai gruppi di lavoro;



- risolvere eventuali indisponibilità di personale mediante sostituzione con altro personale idoneo, avente stesse caratteristiche e stesso inquadramento;
- utilizzare il personale in pronta disponibilità per smaltire eventuali carichi di lavoro.

## **PARTE VI**

### **Articolo 35 – Cauzione**

Prima della stipula del contratto l'aggiudicataria, dovrà costituire una cauzione definitiva a garanzia del regolare adempimento degli obblighi assunti dall'appaltatore, inclusi quelli riferiti ai mezzi ed alle attrezzature affidati all'appaltatore in regime di comodato d'uso gratuito e della buona esecuzione del servizio. Detta cauzione dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria e/o assicurativa che dovrà avere il contenuto e le clausole di cui all'articolo 103 del D. Lgs. 50/2016. La cauzione potrà essere escussa in qualsivoglia momento dalla GE.S.A.C. ed in caso di escussione la stessa dovrà essere ricostituita dall'appaltatore.

La cauzione sarà svincolata al termine del contratto previa verifica del regolare adempimento, da parte dell'appaltatore, delle obbligazioni assunte.

### **Articolo 36 – Assicurazioni**

L'appaltatore sarà responsabile nei confronti della GE.S.A.C. s.p.a. e/o di terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti.

È fatto obbligo all'appaltatore di mantenere la GE.S.A.C. sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

Impregiudicata la responsabilità di cui innanzi, contestualmente alla firma del contratto l'Appaltatore dovrà consegnare alla GE.S.A.C. copia della polizza assicurativa stipulata con primaria compagnia di gradimento della GE.S.A.C. a garanzia della Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) (dovrà essere considerata terza anche la GE.S.A.C. ed i suoi beni) e della Responsabilità Civile verso il proprio personale dipendente (RCO) con massimali non inferiori ai seguenti:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): non inferiore ad euro 20.000.000,00
- Responsabilità Civile verso Prestatori d'Opera (RCO): da determinarsi in base alla R.A.L. (Retribuzione Annuale Lorda) complessiva del personale dipendente e comunque non inferiore ad euro 1.032.914,00

I massimali di cui sopra dovranno essere espressi nelle polizze di riferimento per sinistro.

Le polizze dovranno garantire il risarcimento danni derivanti da eventi di numero illimitato per l'intero periodo di espletamento del servizio e dovranno tassativamente prevedere tutte le condizioni – nessuna esclusa - di cui al "Programma Assicurativo AIN" (DOC. I) e dovranno riferirsi anche a tutti i mezzi ed alle attrezzature affidati dalla GE.S.A.C. in regime di comodato d'uso ed a qualsiasi altro mezzo impiegato per i quali dovrà essere espressamente prevista l'azione di rivalsa da parte della compagnia assicuratrice che garantirà la copertura assicurativa a primo rischio in caso di sinistro.

Le polizze dovranno essere mantenute in vita per l'intera durata contrattuale e l'appaltatore dovrà fornire alla GE.S.A.C. documentazione attestante il regolare pagamento del premio.

L'inadempimento degli obblighi di cui innanzi rappresenterà grave inadempimento e giustificherà, ai sensi dell'art. 1456 c.c., la risoluzione del contratto per colpa dell'appaltatore con ogni conseguenza anche in ordine ai danni.

## **PARTE VII**

### **Articolo 37 - Facoltà della GE.S.A.C. di recedere dall'appalto**

E' riconosciuta alla GE.S.A.C., la facoltà di recedere a suo insindacabile giudizio, in qualsivoglia momento, dal contratto d'appalto. Il recesso dovrà essere comunicato con un preavviso di 30 giorni, quello totale con un preavviso di tre mesi.

In caso di recesso, all'appaltatore competerà esclusivamente il pagamento del corrispettivo contrattuale limitatamente alle prestazioni eseguite da calcolare in ragione di 1/365° del corrispettivo contrattuale annuale per ciascun giorno di prestazione eseguita.

Non è riconosciuta all'appaltatore la facoltà di recedere dal contratto.

## **PARTE VIII**

### **Articolo 38 – Esecuzione in danno**

Qualora il prestatore di servizi ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, la GE.S.A.C. potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dal prestatore di servizi stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati alla GE.S.A.C. stessa.

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, la GE.S.A.C. potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti del prestatore di servizi ovvero, in mancanza escutendo la cauzione di cui al precedente articolo 35.

### **Articolo 39 - Clausola risolutiva espressa:**

Ferme le clausole risolutive espresse previste nei precedenti articoli, il Contratto di appalto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., di diritto anche:

- nel caso in cui l'appaltatore dia od offra o concordi di dare a qualunque dipendente della GE.S.A.C. o persona che lavori per essa, qualunque regalo o compenso di qualsiasi natura;
- nel caso in cui l'appaltatore (tramite i propri dirigenti, amministratori, soci, rappresentanti, preposti, etc.) diventi socio in affari di qualsiasi natura con dipendente/i della GE.S.A.C. o di persona che lavori per essa o per un'altra e diversa Società da essa controllata e/o partecipata, o di un qualunque parente delle suddette persone, senza aver previamente ottenuto un'autorizzazione scritta della GE.S.A.C. stessa;
- nel caso in cui l'appaltatore dovesse essere messo in liquidazione o dovesse essere sottoposto ad una procedura tendente a dichiararne il fallimento, ovvero nel caso in cui dovesse chiedere e/o essere ammesso a concordato preventivo;
- nel caso di mancato adempimento, da parte dell'appaltatore, degli obblighi retributivi, contributivi e previdenziali assunti nei confronti dei propri dipendenti;
- nel caso di inottemperanza, anche parziale, al rispetto dei target di qualità di cui all'articolo 6 del presente atto;
- nel caso di mancato avvio del servizio alla data prevista;
- in caso di sospensione, anche parziale, ovvero mancata effettuazione (anche parziale) del servizio;
- nel caso di espletamento del servizio con modalità e/o con risultati diversi da quelli previsti dal presente Capitolato Speciale, dall'offerta e dal contratto;
- nel caso in cui il personale impiegato dovesse essere utilizzato anche per altre attività in ambito aeroportuale;

- nel caso in cui dovesse risultare l'impiego, da parte dell'appaltatore, di personale in misura inferiore (numero e/o ore) o con caratteristiche diverse rispetto a quelle previste;
- in caso di cessione anche parziale del presente contratto a terzi, nonché in caso di affidamento in subappalto in violazione di quanto previsto dal presente capitolato;
- nel caso di insolvenza dell'appaltatore;
- nel caso in cui l'appaltatore non mantenga in vita le polizze assicurative, ovvero ometta di produrre alla GE.S.A.C. la documentazione che dimostri il puntuale adempimento di tale obbligo;
- nel caso in cui l'appaltatore dovesse perdere i requisiti di cui alla legislazione antimafia;
- nel caso di violazione delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutela ambientale.

La risoluzione del contratto, nei casi innanzi fissati, si verificherà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. al manifestarsi, da parte della GE.S.A.C., della volontà di avvalersi della clausola risolutiva. In caso di risoluzione del contratto l'appaltatore è tenuto a risarcire alla GE.S.A.C. tutti i danni conseguenti (diretti ed indiretti).

## **PARTE IX**

### **Articolo 40 - Protocollo di legalità**

L'Assuntore assume l'obbligo di uniformarsi al protocollo di legalità del 01/08/2007 della Prefettura di Napoli ufficio del Governo cui la Committente ha aderito, e di ottemperare, dunque a tutto quanto nello stesso previsto, con particolare riferimento alle clausole da 1 a 6 dell'art 8 del protocollo che diventeranno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto e dei subcontratti che l'Assuntore stipulerà in corso d'esecuzione dei lavori

### **Articolo 41 - Controversie**

Eventuali controversie saranno devolute in via esclusiva ed in deroga a qualunque altro Foro competente, al Tribunale di Napoli.

### **Articolo 42 - Stampa ed altri mezzi d'informazione**

L'appaltatore non dovrà dare alla stampa o a qualunque altro mezzo di informazione, notizie relative al presente atto o alle attività della Società nell'Aeroporto. Ogni informazione o articolo da offrire per la pubblicazione sulla stampa o qualunque altro mezzo di informazione dovrà essere preventivamente riferito al rappresentante della GE.S.A.C. per la necessaria autorizzazione.

### **Articolo 43 - Regolamenti interni e codice etico**

L'appaltatore, il suo personale, i suoi agenti in Aeroporto dovranno sempre osservare tutti i Regolamenti Interni in vigore e tutti quelli che possono di volta in volta essere emessi dalla GE.S.A.C.

Per tutto quant'altro non espressamente previsto o derogato con il presente atto, si rinvia al Regolamento di Scalo, pubblicato sul Portale Acquisti, del quale la società ha preso atto, regolamento che con la sottoscrizione del contratto conferma di conoscere ed accettare senza riserva alcuna. La Società dovrà assicurarsi che tutto il suo personale, ed ogni altro soggetto ad essa collegato, osservi sempre tali regolamenti e direttive.

La Società si obbliga a comunicare e far applicare ai propri dipendenti, fornitori e prestatori d'opera, più in generale a chiunque altro che in dipendenza dell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente atto possa avere accesso al sedime aeroportuale, le Disposizioni di Sicurezza GE.S.A.C. vigenti nell'area oggetto di intervento.

Si precisa che la circolazione del personale della Società all'interno delle aree oggetto di intervento sarà soggetta a limitazioni in base a disposizioni di sicurezza della GE.S.A.C. per insindacabili ragioni di esercizio aeroportuale.

Codice Etico. La Società, infine, prende atto dell'esistenza del codice etico aziendale pubblicato sul sito [www.gesac.it](http://www.gesac.it) e dichiara di accettarne il contenuto con la sottoscrizione del contratto.

**Articolo 44 - Modello di organizzazione e gestione ai sensi del d.lgs. 231/2001 adottato da GESAC**

La GESAC ha adottato il modello di organizzazione e gestione ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, alla cui osservanza l'Appaltatrice dovrà impegnarsi con la sottoscrizione del contratto.

L'Appaltatrice dovrà obbligarsi ad adottare procedure aziendali e ad impartire disposizioni ai propri dipendenti e/o collaboratori idonei a prevenire la commissione, anche tentata, dei reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 secondo quanto espressamente indicato nel modello di organizzazione e gestione adottato da Ge.S.A.C. S.p.A. e si obbliga a mantenerli attuati per l'intera durata del Contratto.

<\*>\*>\*>\*>\*>\*

**ALLEGATI:**

- DOC I Programma AIN
- DOC II Dati di traffico pax PRM 2013/2015
- DOC III Manuale informativo di sicurezza
- DOC IV DUVRI