

CAPITOLATO TECNICO
per l'affidamento della gestione dello Sportello di Informazioni Aeroportuali

Art. 1 – Oggetto dell'affidamento

Costituisce oggetto dell'affidamento la gestione dello Sportello Informazioni Aeroportuali sito all'interno della Aerostazione Passeggeri dell'Aeroporto di Palermo e relativi servizi informativi all'utenza aeroportuale. Tali informazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovranno riguardare tutte le indicazioni di natura operativa quali voli (orari, ritardi, cancellazioni, riprotezioni, etc), procedure di scalo, assistenze speciali per disabili, minori, etc., operatori presenti sullo Scalo, i collegamenti di superficie, l'offerta di servizi commerciali disponibili in aeroporto, i diritti del passeggero, servizi di collegamento ed informazioni relative agli aeroporti di provenienza e destinazione delle tratte operate da/su Palermo, nonché ogni ulteriore informazione, anche di carattere turistico, reperibile attraverso gli strumenti e le dotazioni informatiche messe a disposizione dal Gestore.

Art. 2 – Durata

L'affidamento del servizio avrà durata annuale a decorrere dalla sottoscrizione del contratto e potrà essere rinnovato per un'altra annualità alle medesime condizioni qualora la Committente manifesti tale volontà a mezzo raccomandata almeno tre mesi prima della scadenza

Art. 3) – Criteri di aggiudicazione

Il corrispettivo annuale sarà determinato dalle risultanze di gara, secondo il criterio del prezzo più basso rispetto all'importo a base d'asta di euro e verrà erogato con cadenza trimestrale in quattro *tranches* posticipate, ciascuna pari al 25 % del totale annuale.

Dalla presentazione dell'offerta, la Società si obbliga nei confronti di GESAP ad effettuare la prestazione nei modi e nei termini indicati nel presente capitolato, mentre per la Ges.ap. S.p.a. il rapporto obbligatorio nascerà solo dopo l'aggiudicazione definitiva e la stipula del contratto. La Ges.a.p. si riserva pertanto la facoltà di procedere o meno all'aggiudicazione.

La Ges.a.p. S.p.a. potrà chiedere per iscritto precisazioni in merito agli elementi costitutivi dell'offerta e procederà alla loro verifica, qualora l'offerta presentasse carattere anormalmente basso rispetto alla prestazione richiesta. In particolare la Ges.a.p. S.p.a. chiederà alla Società Aggiudicataria di comprovare la propria competenza e esperienza nel campo, attraverso la produzione di idonea documentazione che dimostri i progressi impegni maturati nel settore o in settori simili.

Art. 4) Specifiche tecniche del Servizio

a. Personale – Organico

L'aggiudicataria dovrà assicurare l'espletamento del servizio con individuazione di specifiche professionalità dedicate in via esclusiva.

b. Personale – Curriculum vitae ed esperienze professionali

Il servizio dovrà essere garantito per il tramite di Operatori in possesso di :

- titolo di studio (almeno Diploma di scuola secondaria)
- conoscenza scritta e parlata di almeno due lingue straniere (inglese fluente ed una seconda a scelta fra francese, spagnolo e tedesco)
- conoscenza avanzata dell'uso di personal computer e relativi programmi Office, navigazione web e nonché
- precedenti esperienze professionali, maturate per almeno complessivi due anni, in contesti aeroportuali, turistici e/o affini (agenzie di viaggio, tour operators, enti/uffici di promozione turistica, compagnie aeree, handlers, attività promozionali presso altri scali etc)

Il possesso dei requisiti professionali degli operatori, attestati dai curricula vitae, sarà valutato dalla Committente in via preventiva e pregiudiziale alla successiva aggiudicazione.

La Committente si riserva in tal senso il diritto di chiedere la sostituzione di uno o più operatori valutati non idoneo/i in base ai curricula presentati, senza che la Società Aggiudicataria possa proporre opposizione al provvedimento e tanto meno avanzare pretesa o rivalsa alcuna.

a. Personale – Presentazione ed immagine

La Aggiudicataria dovrà assicurare che il personale offra all'utenza presenza/immagine adeguata a svolgere con decoro la funzione di servizio assegnata; garantire la identificazione del personale con l'adozione di appropriata divisa e/o abbigliamento identificativo che sarà fornito dalla committente e attraverso l'uso di badge che indichi il nome e relativa foto.

Il mancato adempimento a detti obblighi, qualora debitamente contestato, sarà soggetto di specifica sanzione nella misura di un 365/mo del corrispettivo annuale;

b. Personale - Capacità di interrelazione

Il Personale dovrà dimostrare massima facilità di interlocuzione e positività di rapporto con la clientela, nonché la capacità di stabilire e mantenere, anche di iniziativa, contatti con Enti e Operatori aeroportuali e del comparto del trasporto aereo al fine di fornire il miglior servizio di informazione possibile.

e. Personale – Corretto utilizzo delle attrezzature

La Aggiudicataria dovrà assicurare che il personale sappia operare un corretto utilizzo delle infrastrutture, strutture, impianti ed apparati affidati in dotazione, garantendone il buono stato d'uso, di efficienza e funzionalità.

f. Orario e frequenza

Il servizio dovrà essere garantito per 365 giorni all'anno, festivi e prefestivi inclusi, con orario giornaliero continuativo dalle ore 06.00 alle ore 24.00.

La Aggiudicataria si impegna tuttavia ad assicurare il servizio oltre l'orario convenuto, qualora eventuali esigenze dovessero richiedere che lo stesso venga prorogato. Questa eventualità formerà oggetto di separato corrispettivo da parte della Ges.a.p. in proporzione alle ore prestate e al corrispettivo orario che verrà indirettamente a determinarsi sulla base dell'importo risultante dall'esperimento della gara.

Art. 5) Caratteristiche dello Sportello Informazioni

Lo Sportello Informazioni sarà allestito da Ges.a.p. che, a proprio insindacabile giudizio, ne stabilirà anche la collocazione all'interno dell'Aerostazione passeggeri. Lo stesso sarà dotato di ogni attrezzatura (quali collegamenti fonia e dati) per accedere in tempo reale alle informazioni da fornire all'utenza.

Gesap S.p.a. doterà il desk, da adibire a sede dello sportello, oltre che la normale postazione di front office e relativa attrezzatura d'ufficio, anche di:

- a. personal computer dotato di idonei programmi per la stesura dei report ed in grado di navigare in internet e di collegarsi ai sistemi di compagnia, tramite Cute aeroportuale;
- b. stampante.

Art. 6) Obblighi e responsabilità della aggiudicataria

La Società Aggiudicataria si impegna a stipulare il contratto entro giorni dieci dalla lettera con cui le verrà comunicata l'aggiudicazione e prendere atto che, nel caso in cui non si stipuli entro tale termine, decadrà automaticamente ogni pretesa e il rapporto obbligatorio verrà scisso per semplice comunicazione scritta della Ges.a.p. S.p.a.

Per l'espletamento del servizio la Società Aggiudicataria attiverà contratti di lavoro a tempo determinato compatibili con l'ordinamento lavoristico vigente (CCNL Aziende del Turismo), assumendosi l'onere di comunicare preventivamente alla Ges.a.p. S.p.a. i nominativi del personale assegnato, con espressa indicazione dei requisiti personali e degli incarichi e dei ruoli a ciascuno affidati, della tipologia del rapporto instaurato e della retribuzione mensile che verrà corrisposta.

La Società Aggiudicataria dovrà garantire che lo sportello eroghi servizi di informazione con carattere di continuità e immediatezza e che gli eventuali tempi di attesa siano ridotti al minimo. Dovrà, altresì, garantire l'aggiornamento periodico delle banche dati e della documentazione, con l'obiettivo di disporre sempre di informazioni esatte ed attuali.

La Società Aggiudicataria assumerà l'obbligo di non fornire dati e informazioni che possono essere lesivi dell'immagine della Committente e si impegnerà ad osservare la massima riservatezza e ad adottare le necessarie accortezze procedurali per l'osservanza, qualora necessario, della normativa sulla privacy. Lo svolgimento dell'attività sarà in

particolare regolato da un mansionario (procedure per turni e presenze) e da un manuale di procedure operative e di riferimento informativo, che la Società assumerà l'obbligo di redigere e farsi approvare da Ges.a.p.

La Società Aggiudicataria sarà responsabile del buon uso del desk, delle sue dotazioni impiantistiche e degli apparati forniti da Ges.a.p. S.p.a. e avrà cura di segnalare tempestivamente ogni anomalia e guasto al fine di permettere i dovuti interventi di riparazione/ripristino. In tal senso la Società Aggiudicataria verrà altresì chiamata a rispondere di eventuali danni prodotti, le cui spese di riparazione verranno pertanto conformemente addebitate, e della riconsegna dei beni in pristino stato, fatto salvo il deterioramento dovuto alla normale usura.

Art. 7) Divieto di subappalto

E' fatto divieto all'Aggiudicataria di subappaltare l'esecuzione di tutto o di parte del servizio contrattualizzato sotto pena di immediata risoluzione del contratto stesso e del risarcimento degli eventuali danni.

Art. 8) Attività di controllo della GESAP

E' facoltà di Ges.a.p. S.p.a. controllare l'andamento dell'attività sopraindicata e della modalità di espletamento e sarà fatto obbligo alla Società Aggiudicataria di fornire con regolarità e tempestività (ove possibile, in tempo reale) conformi indicazioni, desunte dallo svolgimento dell'attività, che possano aiutare a migliorare sia il servizio stesso che il più generale livello dei servizi aeroportuali in aggiunta alla compilazione dei report che la stessa Ges.a.p. avrà cura di indicare

A tal fine la Società Aggiudicataria produrrà, con cadenza che sarà stabilita dalla Committente , una relazione illustrativa e propositiva sull'attività svolta nel periodo di riferimento

Il controllo dell'attività da parte di Ges.a.p. S.p.A. sarà effettuato mediante l'intervento di propri supervisori, che potranno anche, discrezionalmente e/o secondo necessità partecipare attivamente all'erogazione del servizio, operando direttamente attività di supporto presso lo sportello.

Ove, nel corso del contratto, la Ges.a.p. S.p.a. accertasse che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, la stessa avrà facoltà di fissare un congruo termine (non superiore, comunque, a quindici giorni) entro il quale la Società Aggiudicataria dovrà adoperarsi per eliminare le anomalie e conformemente riallineare il proprio modus operandi. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto sarà risolto di diritto e la risoluzione comporterà il risarcimento del danno da parte della Società Aggiudicataria.

Art. 9) Risoluzione del contratto e recesso unilaterale

Fatte salve le norme del codice civile in materia di risoluzione per inadempimento, è specifica causa di risoluzione del contratto l'interruzione ingiustificata del servizio anche solo per una giornata o parte di essa .

Oltre a quanto sopra previsto, la Committente ha la facoltà di richiedere la risoluzione anticipata del contratto nei seguenti casi:

- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi delle condizioni contrattuali, non eliminato in seguito a diffida formale da parte della Committente;
- in caso di concordato preventivo, di fallimento e di atti di sequestro o pignoramento a carico dell'Aggiudicataria.

Art. 10) Revoca

L'aggiudicazione può essere oggetto di revoca, qualora vengano meno, per fatti sopravvenuti, l'interesse o la possibilità da parte della Committente di portare a termine gli obblighi contrattuali, fermo restando il diritto dell'Aggiudicataria ad ottenere giusto corrispettivo per l'attività eventualmente già svolta, qualora l'interruzione non dipenda da fatto ad essa imputabile.

Art. 11) Foro Competente

Per ogni controversia, diretta od indiretta, che sia relativa all'oggetto del presente capitolato, nonché alla sua applicazione ed esecuzione, è competente in via esclusiva il Foro di Palermo.

Art. 12) Rispetto della Trasparenza

Gesap, nel rispetto della trasparenza, si riserva di richiedere eventuali chiarimenti e di verificare la veridicità di quanto dichiarato dall'Aggiudicataria. E' fatto assoluto divieto alla Ditta aggiudicataria del servizio di divulgare a terzi informazioni, dati, notizie o documenti di cui venisse a conoscenza o in possesso durante l'esecuzione del servizio o comunque in relazione ad esso. Tutti i documenti e il materiale prodotto nell'ambito del servizio in oggetto sono di esclusiva proprietà di Gesap.

Art.13) Rinuncia all'aggiudicazione

Qualora la Ditta aggiudicataria non intenda addivenire alla stipula del contratto Gesap tratterà la cauzione all'uopo versata, o attiverà la garanzia fideiussoria prestata, salvo il risarcimento dei maggiori danni subiti da Gesap.

Art.14) Modalità di pagamento

Il pagamento di ogni fattura avrà luogo entro 60 giorni dal ricevimento della fattura medesima, che dovrà essere emessa a completamento delle verifiche periodiche di buona esecuzione delle prestazioni effettuate dall'Aggiudicataria. Le fatture dovranno essere

emesse con la seguente intestazione: Ges.a.p. S.p.A. - Aerostazione "Falcone e Borsellino" – 90045 Punta Raisi – Cinisi (Pa) – c.f./p.i. 03244190827.

La fattura dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:

- data e numero dell'ordine di fornitura emesso;
- data e numero della documentazione di accompagnamento della merce;
- i quantitativi consegnati con l'esatta descrizione dei prodotti in conformità a quelli indicati in offerta;
- tutti i dati relativi alle coordinate bancarie per il pagamento (numero c/c; codice IBAN; ecc.);
- percentuale IVA di legge;
- ogni altra indicazione utile.

L'Aggiudicataria si impegna a notificare tempestivamente eventuali variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento e dichiara che, in difetto di tale notificazione, esonera Gesap da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

Art.15) Oneri Fiscali

Saranno a carico dell'Aggiudicataria, senza alcuna possibilità di rivalsa, tutte le spese del contratto, l'imposta di bollo e la tassa fissa di registrazione.

L'IVA è a carico di GESAP nella misura prevista dalla legge.

Art. 16) Penalità

In tutti i casi di inadempimento, anche parziale, delle obbligazioni contrattuali, imputabile a fatto dell'Aggiudicataria, dal quale derivi un grave disservizio, GESAP si riserva, l'applicazione di una penale, salvo il risarcimento del maggior danno, pari al 0,20% dell'importo del servizio annuale.

Nel caso in cui il fornitore esegua le prestazioni in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al contratto, la committente applicherà una penale giornaliera pari al 0,50 dell'importo del servizio annuale non eseguito correttamente, sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme, e comunque non inferiore per ogni inadempimento a €500,00.

Le penali di cui sopra saranno applicate sino ad un massimo del 10% del corrispettivo complessivo annuale.

Superata tale percentuale, ferma restando l'applicazione della penale, la committente ha facoltà, previa diffida scritta, di risolvere il rapporto e affidare l'esecuzione del contratto ad altri prestatori.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui sopra, verranno contestati all'Aggiudicataria per iscritto e quest'ultima dovrà comunicare le proprie deduzioni nel termine massimo di cinque giorni dalla contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio di Gesap ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine sopra indicato, potranno essere applicate le penali di cui sopra.

Art. 17) Riservatezza dei Dati Trattati

L'Aggiudicataria si obbliga a rispettare tutte le vigenti disposizioni in tema di riservatezza e tutela della privacy.

Art. 18) Rinvio a norme di diritto vigente

Per quanto non esplicitamente previsto nel presente Capitolato, si farà ricorso alla applicazione delle disposizioni del codice civile e delle leggi speciali concernenti il contratto di appalto di servizi.

Art. 19) Referente per la Committente

Il referente di GESAP per gli aspetti operativi dell'attività è il Responsabile della Direzione Terminal Dr. Natale Chieppa.