

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

**Art. I – 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, riprotezione, etc), procedure di scalo, assistenze speciali (per persone a ridotta mobilità, 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) Specifiche tecniche del Servizio**

**a. Personale – Organico**

La Società dovrà assicurare l'espletamento del servizio h.18 con almeno 3,5 unità professionali FTE ad 8 ore dedicate in via esclusiva.

**b. Personale – Curriculum vitae ed esperienze professionali**

Il servizio dovrà essere garantito per il tramite di Operatori, di preventivo gradimento della Gesap, 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, spagnola e tedesco)
- conoscenza avanzata dell'uso di personal computer e relativi programmi Office, navigazione web, nonché
- precedenti esperienze professionali certificate, 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).

La Committente si riserva in tal senso, in corso di esecuzione del contratto, il diritto di chiedere la sostituzione di quegli operatori che non dovessero risultare adeguati all'incarico affidato, senza che la Società possa proporre opposizione al provvedimento e tanto meno avanzare pretesa o rivalsa alcuna.

**a. Personale - Presentazione ed immagine**

La Società 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 o abbigliamento identificativo e attraverso l'uso di badge che indichi il nome e relativa foto.

#### **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.

#### **c. Personale – Corretto utilizzo delle attrezzature**

La Società 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,

#### **d. Orario e frequenza**

Il servizio dovrà essere garantito tutti i giorni dell'anno, festivi e prefestivi inclusi, con orario giornaliero continuativo per h. 18 dalle ore 06.00 alle ore 24.00.

La Società si impegna tuttavia ad assicurare il servizio oltre l'orario convenuto, qualora eventuali esigenze di carattere eccezionale dovessero richiedere che lo stesso venga prorogato. Questa eventualità non formerà oggetto di separato corrispettivo da parte della Ges.a.p..

### **Art. 3) 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.

Ges.a.p. 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. 4) Obblighi e responsabilità**

Per l'espletamento del servizio la Società attiverà contratti di lavoro compatibili con l'attività richiesta e rispettosi dell'ordinamento lavoristico vigente, manlevando la Ges.a.p. da ogni responsabilità per le eventuali violazioni di legge che verranno in ogni caso

sanzionati con la rescissione del contratto. In tal senso, copia dei singoli contratti di lavoro dovrà essere consegnato alla Ges.a.p.

La Società 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 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 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 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. 5) Divieto di subappalto**

E' fatto divieto 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. 6) 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 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 produrrà, con cadenza che sarà stabilita dalla Committente, una relazione illustrativa 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 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 affidataria.

#### **Art. 7) 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 della Società.

#### **Art. 8) Revoca**

L'affidamento del servizio 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 della Società ad ottenere giusto corrispettivo per l'attività eventualmente già svolta, qualora l'interruzione non dipenda da fatto ad essa imputabile.

#### **Art. 9) 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. 10) Rispetto della Trasparenza**

Gesap, nel rispetto della trasparenza, si riserva di richiedere eventuali chiarimenti e di verificare la veridicità di quanto dichiarato dalla Società. E' fatto assoluto divieto 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.11) 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 dalla Società.

**Art. 12) Riservatezza dei Dati Trattati**

La Ditta aggiudicataria si obbliga a rispettare tutte le vigenti disposizioni in tema di riservatezza e tutela della privacy.

**Art. 13) 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. 14) RUP**

Il RUP della presente procedura è la sig.ra Assunta Miccichè.