

AEROPORTO NAPOLI CAPODICHINO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

PREMESSA

La GE.S.A.C. Società Gestione Servizi Aeroporti Campani S.p.A. – Aeroporto Civile di Napoli-Capodichino (che per brevità viene in seguito denominata GE.S.A.C.) intende affidare in appalto il servizio di pulizia delle aree e dei locali aperti al pubblico, compresi tra questi i locali toilette e le aree, spazi e locali non aperti al pubblico ed a vario titolo utilizzati.

Il servizio oggetto dell'appalto consta di attività quotidiane ripetitive ed attività periodiche.

Le attività di pulizia quotidiana ripetitive dovranno interessare le superfici orizzontali (ivi compresi gli arredi e suppellettili) e di calpestio, qualunque destinazione abbiano, includendo collegamenti verticali quali scale fisse e mobili, ascensori, le aree di servizio e di movimento in Airfield, ecc.

Le attività di pulizia periodiche, dovranno interessare le predette superfici orizzontali e di calpestio (quali gli interventi straordinari non eseguibili durante l'operativo voli) e tutte le altre superfici, ad esempio: le superfici verticali, le vetrate, gli infissi, i controsoffitti, la pulizia dei carrelli portabagagli, ecc.

Le attività periodiche dovranno essere svolte, inderogabilmente, nei termini che saranno proposti dal concorrente nel progetto e che saranno approvati dalla GE.S.A.C., termini che dovranno essere tali da garantire il raggiungimento degli standard qualitativi promessi.

Nell'ambito delle attività quotidiane ripetitive volte a mantenere le aree aperte al pubblico dei passeggeri costantemente pulite e sgombrare, rientra la raccolta ed il ricovero dei carrelli portabagagli nei punti adibiti da GESAC nelle modalità che saranno proposte dal concorrente nel progetto e che saranno approvate dalla GE.S.A.C.; tali modalità operative dovranno essere tali da garantire il raggiungimento degli standard qualitativi posti a base del presente capitolato, nel rispetto di quanto previsto dall'Allegato B

Le aree oggetto dell'appalto, in considerazione delle caratteristiche degli interventi da eseguire e delle caratteristiche e destinazioni d'uso, sono suddivise in tre lotti.

Si precisa che il servizio di pulizia si estende alle aree indicate nei tre lotti e che il servizio di raccolta dei carrelli portabagagli riguarda le aree di cui al solo lotto 2.

1) LOTTO 1 - Toilette aperte al pubblico. Il lotto è costituito da nove blocchi bagni per circa metri quadri 1.200:

- a. Arrivi Airside Schengen - Piano terra T1;
- b. Arrivi Landside (Blu Bar) - Cantinato T1;
- c. Partenze Landside Salone check in (diurno) - Cantinato T1;
- d. Partenze Airside Schengen (Oro Di Napoli) – Piano terra T1;
- e. Partenze Landside - (Sun Store) - Cantinato T1;
- f. Partenze Airside - Ristorante Tentazioni - Primo piano T1
- g. Partenze Airside Extra-Schengen - Piano terra T1;
- h. Partenze Airside Luxury Lounge - Primo piano T1;
- i. Sala Vip –Partenze Airside - Primo piano T1.

2) LOTTO 2: aree aperte al pubblico ed Airfield

il lotto è costituito:

- a. **Dalle aree aperte al pubblico, nell'aerostazione passeggeri**, e relative pertinenze ubicate al piano cantinato, con destinazioni spogliatoi, locali tecnici, ecc. (per complessivi metri quadri **66.000** tra cui:
 - i. Terminal 1 - Partenze primo piano Air side, incluse le aree di pertinenza Gate su Airfield;
 - ii. Terminal 1 - Partenze piano terra Air side, incluse aree di pertinenza Gate Airfield
 - iii. Terminal 1 - Arrivi Air side + piano ammezzato, incluse aree di pertinenza ingressi su Airfield, con la precisazione che è previsto presumibilmente nel mese di giugno 2013 l'ampliamento della sala arrivi, con l'aggiunta di n°2 nastri riconsegna bagagli (compreso nella quadratura di cui innanzi),.
 - iv. Terminal 1 - Arrivi Land side, comprese pensiline esterne arrivi e partenze
 - v. Terminal 1 - Partenze piano terra Land side, corridoio uffici PS, Sala Amica, Cappella, Sala tour operator, aree uffici handlers ed aree di pertinenza.
 - vi. Terminal 1 - Partenze primo piano Land side;
 - vii. Terminal 2 – (con le stesse caratteristiche del Terminal 1) operativo solo alcuni giorni dell'anno, di norma nell'alta stagione;
 - viii. Piano cantinato, (inclusi spogliatoi, varco merci centralizzato e rampe di accesso);
- b. **Dal Punto medico avanzato** e relative pertinenze, ubicato in Airfield, per circa metri quadri 330:
- c. **Dalle aree non aperte al pubblico, nell'area Airfield**, e relative pertinenze e spazi tecnici,

- ecc. (per complessivi metri quadri **80.000**) tra cui:
- i. Area movimento;
 - ii. Area di servizio;
- d. Dall'edificio dedicato al presidio Vigili del Fuoco** e relative pertinenze, ubicato in Airfield, per circa metri quadri 3.000;
- e. Dall'edificio Merci** e relative pertinenze, ubicato in Airfield, con accesso dal Viale Umberto Maddalena, per circa metri quadri 6.000;
- f. Dalle aree destinate ad uso parcheggi** e relative pertinenze, per circa metri quadri 85.000, con la precisazione che il parcheggio c.d. multipiano, compreso nella quadratura di cui innanzi, entrerà in funzione nell'ultimo trimestre 2012, presumibilmente dal mese di ottobre.
- g. Dalle aree destinate alla viabilità ordinaria** (sia carrabile sia pedonale) e relative pertinenze, per circa metri quadri 25.000.

Il terminal 1 è normalmente aperto al pubblico tutti i giorni (feriali e festivi) dalle ore 05.00 alle ore 24.30 per l'intera durata dell'operativo voli ed eventuali prolungamenti ed anticipazioni dello stesso, dovute a ritardi e/o anticipazioni dei voli

Le aree Movimento e di Servizio, nell'area Airfield, con le relative pertinenze e spazi tecnici, possono essere oggetto delle attività di intervento di pulizia quotidiana ripetitiva tutti i giorni (feriali e festivi), di norma nell'intervallo orario compreso tra le 08.00 e le 16.00; le stesse potranno essere oggetto di intervento anche in orari diversi, al verificarsi delle condizioni di visibilità e meteo compatibili, dietro preventiva autorizzazione della Committente.

Il terminal 2 è normalmente aperto al pubblico da aprile ad ottobre nei giorni di fine settimana (venerdì, sabato e domenica) dalle ore 7.00 alle ore 20.00 nei periodi di alta stagione estiva per l'intera durata dell'operativo voli ed eventuali prolungamenti ed anticipazioni dello stesso, dovute a ritardi e/o anticipazioni dei voli

3) LOTTO 3: aree non aperte al pubblico passeggeri

il lotto è costituito dalle aree con destinazione spogliatoi ed uffici con relative pertinenze, della GESAC, Enti di Stato, sub concessionari e comprende sia aree di proprietà della GESAC che aree in concessione, per circa metri quadri 8.000.

L'appaltatore, prima della firma del contratto (e durante il servizio), dovrà comunicare alla GE.S.A.C. i nominativi del personale che impiegherà in ciascun lotto, e nel corso del servizio dovrà dotare il personale di divise differenziate nonché di cartellini identificativi, così come previsto dalle procedure aeroportuali e dal quadro normativo vigente.

L'obiettivo che la GE.S.A.C. intende conseguire è il raggiungimento di elevati standard qualitativi.

La GE.S.A.C., intendendo avvalersi della cooperazione dei concorrenti per raggiungere migliori requisiti qualitativi, nell'ambito della procedura negoziata condotta per la selezione del concorrente, inviterà gli stessi a presentare proposte idonee a garantire il raggiungimento del risultato promesso.

L'offerta tecnica presentata dall'appaltatore avrà, pertanto, valore contrattuale, fermo restando che non potrà derogare in peggio quanto previsto dal presente capitolato e dagli altri elaborati posti a base di gara.

Il servizio dovrà essere espletato a perfetta regola d'arte nel rispetto delle previsioni del presente capitolato, del contratto, dell'offerta tecnica predisposta dall'appaltatore, della normativa vigente e dovrà garantire il raggiungimento degli standard qualitativi e quantitativi promessi dall'appaltatore in gara e quelli di cui alla sezione 2, del presente capitolato.

Al fine di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi del servizio di pulizia di cui innanzi si farà riferimento al Q.S.M. ed alle verifiche della GE.S.A.C. di cui alla sezione 2, secondo le modalità di rilevazione indicate nelle tabelle "Parametri di qualità", come segue:

- Allegato A per le Toilette aperte al pubblico;
- Allegato B per le altre aree aperte al pubblico;
- Allegato C per le aree non aperte al pubblico passeggeri;

Si precisa che, al fine di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi del servizio di raccolta dei carrelli portabagagli e di pulizia dell'Apron lotto 2, capoverso "c" si farà riferimento alle sole verifiche della GE.S.A.C. di cui alla sezione 2, secondo le modalità di rilevazione indicate nella succitata tabella "Parametri di qualità", Allegato "B"

Secondo le attuali procedure, la verifica del raggiungimento del Q.S.M. sarà effettuata periodicamente, con cadenza trimestrale.

SEZIONE UNO
PARTE GENERALE

1. OGGETTO DELL'APPALTO - ELENCO E CONSISTENZA DEGLI IMMOBILI

Oggetto dell'appalto è il servizio di pulizia delle aree e dei locali di cui in premessa e dai relativi collegamenti orizzontali e verticali, costituite da:

- a. **aree coperte** suddivise in:
 - i. superfici orizzontali;
 - ii. superfici elevate (controsoffittature), circa metri quadri 25.000;
 - iii. superfici vetrate, circa metri quadri 8.000;
- b. **aree scoperte** (terrazzi, parcheggi a raso): circa 65.000 mq + viabilità (strade e marciapiedi) per circa 25.000 mq, le aree di servizio e di movimento in Airfield per circa 80.000 metri quadri
- c. **aree coperte** (parcheggi interrati, parcheggio multipiano entrambi muniti di soffitti), circa metri quadri 35.000.

Le misure delle aree di cui in premessa, nonché quelle innanzi indicate, sono meramente indicative. All'atto dell'obbligatorio sopralluogo saranno offerte in visione per la necessaria sottoscrizione, ma non consegnate per motivi di sicurezza, le planimetrie delle aree e dei locali interessati dal servizio di pulizia.

La GE.S.A.C. si riserva, in qualsivoglia momento, di estendere l'espletamento del servizio anche ad altre aree e locali non compresi nelle planimetrie innanzi indicate, così come si riserva di limitare l'espletamento del servizio escludendo una o più delle aree o locali di cui alle planimetrie summenzionate.

Il servizio di pulizia dovrà essere svolto anche in concomitanza con l'esecuzione di lavori edili e/o impiantistici e/o altri lavori, senza che per tale ragione l'appaltatore possa avanzare pretese di compensi o indennizzi aggiuntivi rispetto al corrispettivo contrattualmente previsto.

1.1 Superfici vetrate

Parte delle superfici vetrate, interessate dal servizio di pulizia sono collocate in area air side, altre in area land side ed altre ancora nell'ambito degli edifici esterni all'Aerostazione. La pulizia delle superfici vetrate, in considerazione delle caratteristiche delle stesse, richiede l'impiego di mezzi e/o macchinari speciali, ovvero di altre soluzioni che potranno essere proposte dall'appaltatore e quelle ubicate in air side anche l'impiego di autovetture e di automezzi dotati di assicurazioni conformi all'articolo 23.

Al fine della individuazione delle caratteristiche dei macchinari speciali da impiegare per la pulizia delle superfici vetrate in area land side si precisa che la portanza dei solai orizzontali di calpestio è di 400 Kg/mq.

1.2 Rimozione e sostituzione dei sacchetti sanitari – sanificazione e conferimento a discarica

L'appaltatore dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla rimozione e sostituzione dei sacchetti sanitari collocati nelle toilette, alla disinfezione dei relativi contenitori e ad ogni altra attività prevista dalla normativa vigente, nonché allo smaltimento, nei modi e forme di legge, dei rifiuti sanitari che saranno rinvenuti in detti sacchetti.

L'appaltatore dovrà procedere alla corretta gestione di tali rifiuti ai sensi della vigente normativa ed assumerà il ruolo di detentore ai sensi dell'articolo 183 del D.Lgs. 152/2006.

Laddove non dovesse essere in possesso dell'autorizzazione necessaria per lo svolgimento delle predette attività di disinfezione e sanificazione etc., l'appaltatore dovrà avvalersi di impresa idonea, previa autorizzazione del committente nei modi e nelle forme di legge.

1.3 Rimozione e sostituzione dei sacchetti contenenti rifiuti diversi da quelli sanitari – raccolta e conferimento al punto di raccolta

L'appaltatore dovrà provvedere a propria cura e spese anche al collocamento e sostituzione dei sacchetti per la raccolta di rifiuti diversi da quelli sanitari, collocati nell'ambito dell'aeroporto, e delle altre aree e locali oggetto dell'appalto.

L'appaltatore dovrà promuovere la raccolta differenziata dei rifiuti attraverso il posizionamento, nelle aree aperte al pubblico, negli specifici contenitori, di buste di colore diverso a seconda del tipo di rifiuto. I contenitori dovranno essere svuotati secondo le necessità, mantenendo al minimo le quantità all'interno delle buste per la raccolta. I rifiuti contenuti nei sacchetti dovranno essere trasferiti e conferiti dall'appaltatore, sempre a propria cura e spese, al punto di raccolta predisposto dalla GE.S.A.C.-. Lungo tutto il processo – dalla produzione dello scarto sino al suo conferimento – l'appaltatore dovrà rispettare la differenziazione dei rifiuti a secondo della specifica tipologia.

Attualmente il punto di raccolta è collocato esternamente al Terminal 1, in prossimità della rotatoria di viale Fulco Ruffo di Calabria ad una distanza di circa 450 mt dalla pensilina del Terminal 1. Si prevede lo spostamento dello stesso ad una distanza di circa 700 mt.

Il punto di raccolta è raggiungibile attraverso viabilità ordinaria carrabile.

1.4 Presidio delle toilette

I locali toilette, di cui al Lotto 1), eccettuati quelli della Sala Vip dovranno essere quotidianamente presidiati per l'intera durata dell'operativo voli ed eventuali prolungamenti ed anticipazioni dello stesso, dovute a ritardi e/o anticipazioni dei voli.

I locali toilette saranno aperti al pubblico, normalmente dalle ore 05.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni feriali e festivi.

1.5 Aree aperte al pubblico nell'aerostazione passeggeri, aree di servizio e di movimento in Airfield – picchi di traffico

L'esecuzione del servizio di pulizia relativo sia ad attività quotidiane ripetitive che a quelle periodiche, inclusa la raccolta dei carrelli portabagagli dovrà tener conto dei picchi di traffico e di utilizzo dell'Aerostazione passeggeri.

Per il servizio carrelli portabagagli occorre prevedere un presidio fisso che dovrà tener conto dei picchi di traffico.

1.6 Eventi particolari

In caso di condizioni atmosferiche particolarmente rigide, la rimozione degli strati di ghiaccio sarà, nei casi necessari, eseguita dall'Appaltatore.

In caso di allagamento può essere richiesto l'intervento immediato dell'Appaltatore.

2. NON ESCLUSIVA

Il servizio oggetto dell'appalto viene affidato non in regime di esclusiva. E' riconosciuta alla GE.S.A.C., qualora lo ritenesse opportuno, la facoltà di avvalersi anche di altri prestatori di servizi per lo svolgimento, anche in concomitanza con l'attività dell'appaltatore.

3. IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO

L'importo complessivo a base della procedura negoziata per l'espletamento del servizio di pulizia, per l'intera durata prevista nel successivo articolo 6, è di € 8.047.500,00, oltre € 22.500,00 per oneri di sicurezza per rischi interferenti non soggetti a ribasso.

E' previsto inoltre un ulteriore importo massimo di € 1.413.000,00 (non soggetto a ribasso) per eventuali premi come da successivo articolo 4.

Il corrispettivo di appalto spettante all'appaltatore sarà determinato "a corpo" all'esito della procedura negoziata e comprende e compensa, tutti i costi diretti ed indiretti, nessuno escluso, per eseguire i servizi a perfetta regola d'arte, nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato, dall'offerta formulata dall'appaltatore in gara e dalla vigente normativa, tra cui, a titolo esemplificativo, il costo del lavoro, il costo dei materiali di consumo dell'utenza, gli oneri della Società per la gestione delle scorte, del loro immagazzinamento e del loro riordino, il costo dei permessi, il costo per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti sanitari rinvenienti dalle toilette, il costo per la sanificazione dei relativi contenitori, il costo per la raccolta ed il conferimento dei rifiuti diversi da quelli sanitari, inclusi tra questi i rifiuti propri dell'appaltatore, il costo per l'impiego e la sosta di eventuali mezzi ed auto, etc.-.

Il concorrente, nel formulare la propria offerta, ha indicato, per ciascun lotto di cui alle premesse, la frazione del corrispettivo a corpo (premi esclusi) corrispondente al servizio relativo al lotto ed ha specificato, sempre per ciascun lotto, i costi fissi ed i costi variabili, nonché il numero ed il costo del personale che sarà impiegato per l'espletamento del servizio nel singolo lotto.

In considerazione della diversa data di inizio dei servizi il concorrente, all'atto dell'offerta, ha indicato anche la frazione del corrispettivo a corpo relativa all'espletamento del servizio nel nuovo parcheggio multipiano e nelle aree di ampliamento della sala arrivi.

In ordine al corrispettivo a corpo relativo al lotto 2, il concorrente dovrà altresì specificare il costo del personale da destinarsi alla raccolta dei carrelli portabagagli ed alla pulizia delle aree di servizio e di movimento in Airfield.

Il corrispettivo a corpo, nella misura piena pattuita, sarà riconosciuto e corrisposto all'appaltatore solo a seguito dell'avvio dei servizi in tutte le aree oggetto dell'appalto. Sino a tale momento, sarà detratto dal corrispettivo a corpo pattuito la frazione corrispondente ai lotti nei quali il servizio, così come meglio precisato al successivo articolo 7), non è ancora iniziato.

Come innanzi precisato le misure delle aree, indicate nella premessa ed al precedente articolo 1, sono meramente indicative. Nessuna eccezione e/o richiesta d'integrazione potrà essere successivamente avanzata dall'appaltatore, il quale pertanto non potrà addurre eventuali differenze tra la superficie dell'area d'intervento indicata e quella effettiva.

Nel caso in cui la GE.S.A.C. dovesse, nel corso del servizio, stralciare ed escludere parte delle aree oggetto del contratto, il corrispettivo contrattuale sarà ridotto di un importo pari al corrispettivo "a corpo" per mq./base mese (distinto in costi fissi, personale ed attrezzature, e variabili, materiali di consumo) previsto per le aree, moltiplicato per i mq. effettivamente sottratti. Nessun indennizzo potrà essere preteso e/o dovrà essere riconosciuto dall'appaltatore a seguito dello stralcio.

Nel caso in cui la GE.S.A.C. dovesse estendere lo svolgimento del servizio anche ad altre aree e/o locali non compresi tra quelli di cui in premessa, il corrispettivo sarà variato di un importo pari ad un corrispettivo a corpo per mq/base mese previsto per aree corrispondenti a quelle aggiunte, moltiplicato per i mq.

effettivamente aggiunti.

Se dovesse sostituire parte delle aree e/o locali con altre aree e/o locali aventi caratteristiche analoghe, si procederà esclusivamente ad eventuali conguagli.

In sintesi si procederà alla variazione del corrispettivo contrattuale esclusivamente al verificarsi dei casi di seguito descritti:

- a) aumento delle superfici con destinazione toilette: il corrispettivo a corpo per mese fissato per le toilette sarà incrementato di un importo pari al corrispettivo "a corpo" per mq./mese moltiplicato per i mq. effettivamente aggiunti.
- b) aumento delle superfici oggetto del contratto: il corrispettivo "a corpo" per mese, fissato per ciascuna area, sarà incrementato, di un importo pari al corrispettivo "a corpo" per metro quadro/mese moltiplicato per i metri quadri effettivamente aggiunti.
- c) diminuzione delle superfici oggetto del contratto di qualunque entità: il corrispettivo "a corpo" per mese, fissato per ciascuna area e/o locale, sarà ridotto di un importo pari al corrispettivo "a corpo" per metro quadro/mese moltiplicato per i metri quadri effettivamente sottratti.
- d) chiusura blocco toilette: il corrispettivo "a corpo" per mese, fissato per ciascuna area e/o locale, sarà ridotto di un importo pari al corrispettivo "a corpo" previsto per tale area.
- e) riduzione superficie del blocco toilette: il corrispettivo "a corpo" per mese, fissato per ciascuna area e/o locale, sarà ridotto di un importo pari al corrispettivo "a corpo" per metro quadro/mese moltiplicato per i metri quadri effettivamente sottratti.

Nel caso in cui uno o più blocchi toilette dovessero essere chiusi per più di tre giorni, dal corrispettivo a corpo spettante all'appaltatore, sarà stralciato un importo corrispondente al corrispettivo giornaliero a corpo previsto per il e/o i blocchi toilette chiusi per i giorni di chiusura al netto dei tre giorni di cui innanzi."

Nel caso in cui l'intero Aeroporto dovesse essere chiuso per più di tre giorni dal corrispettivo a corpo spettante all'appaltatore per le prestazioni svolte, sarà stralciato un importo corrispondente al corrispettivo giornaliero a corpo per i giorni di chiusura al netto dei tre giorni di cui innanzi.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO - PARAMETRIZZAZIONE BONUS/MALUS DEI COMPENSI

L'obbligazione assunta dall'appaltatore è un'obbligazione di risultato.

Egli deve espletare il servizio a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle previsioni del presente capitolato, del contratto, dell'offerta tecnica proposta dall'appaltatore in gara, nel rispetto della normativa vigente ed è tenuto a far raggiungere alla GE.S.A.C. gli standard qualitativi e quantitativi di cui alla Sezione due del presente capitolato.

L'accertamento del raggiungimento degli standard qualitativi del servizio di pulizia di cui agli allegati **A, B, C, D ed E**, sarà effettuato per le aree di cui agli allegati A, B e C attraverso le interviste agli utenti (QSM) – eccetto per il servizio di raccolta dei carrelli portabagagli e di pulizia dell'Apron - e specifici audit/ispezioni effettuati dal personale GE.S.A.C. e per le aree di cui agli allegati D ed E solo attraverso specifici audit/ispezioni effettuate dal personale GE.S.A.C.-.

La Committente, così come riportato negli allegati A, B, C, D ed E ha previsto un sistema di premialità/penalità legato alla valutazione dei livelli prestazionali raggiunti dall'assuntore in base ai dati rilevati con l'attività di monitoraggio del QSM (per le aree di cui agli allegati A, B e C) e del personale GE.S.A.C. (per le aree di cui agli allegati A, B, C, D ed E).

Il QSM rappresenta un sondaggio finalizzato alla realizzazione di servizi di rilevazione on-site, attraverso interviste "face to face" ai passeggeri, con l'obiettivo di indagare sulla qualità del servizio erogato presso l'Aeroporto Internazionale di Napoli, attraverso la rilevazione dei livelli di soddisfazione dei passeggeri, in arrivo o in partenza (QSM)

Il monitoraggio da parte della GE.S.A.C. sarà effettuato ogni giorno dalle funzioni preposte dalla Committente.

I dati rilevati saranno inviati all'appaltatore entro i primi 15 gg. del mese successivo.

Gli allegati A, B, C, D ed E hanno valore contrattuale ed agli stessi si farà riferimento per la determinazione di eventuali premi e penali.

L'ammontare di eventuali premi non potrà in nessun caso superare, complessivamente, nell'intera durata contrattuale l'importo di € 1.413.000,00 di cui al precedente articolo 3, con un limite massimo di € 79.000,00 per i primi 3 trimestri e di € 165.000,00 per il 4° trimestre.

L'ammontare di eventuali penali, non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale.

5. TERMINI DI PAGAMENTO – TRACCIABILITA'

Il corrispettivo sarà pagato nei modi e nei termini che saranno fissati nel contratto all'esito della procedura negoziata.

Da ciascun pagamento sarà operata la trattenuta dello 0,5 %, (zerovirgolacinqueper cento) a garanzia dell'assolvimento degli obblighi contributivi ed assicurativi.

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.

6. DURATA

L'appalto avrà durata di 43 mesi a decorrere dal 1° luglio 2012, sino al 31 gennaio 2016, con la precisazione che alcuni servizi, così come precisato al successivo articolo 7), avranno inizio in data successiva al 1° luglio 2012.

7. INIZIO DEI SERVIZI

I servizi dovranno avere inizio entro 24 ore dalla consegna delle aree, che avverrà in forma scritta. Sarà redatto dalla GE.S.A.C. verbale di avvio dell'esecuzione del contratto.

L'inizio dei servizi è previsto:

- a) per le aree di cui ai lotti 2) e 3) (ad eccezione del parcheggio multipiano e delle aree di ampliamento della sala arrivi) a decorrere dal 1° luglio 2012;
- b) per le aree di cui al lotto 1) a decorrere dal 1° agosto 2012;
- c) per il parcheggio multipiano e per le aree di ampliamento della sala arrivi dalla data di apertura al pubblico delle relative aree e quindi presumibilmente a decorrere rispettivamente dall'ottobre 2012 e dal giugno 2013.
- d) per la raccolta dei carrelli portabagagli e pulizia delle aree di servizio e di movimento in Airfield a decorrere dal 1° novembre 2012;

Solo dall'avvio dei servizi in tutte le aree, all'appaltatore, così come meglio precisato al precedente articolo 3), sarà riconosciuto il corrispettivo a corpo nella misura piena.

8. 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, i permessi di accesso per il personale, gli autoveicoli ed i mezzi operativi che intende utilizzare all'interno dell'Aeroporto e 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.

9. MODALITÀ E TEMPI DI SOMMINISTRAZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente capitolato (quotidiani ripetitivi e periodici) dovranno essere somministrati nel rispetto dei modi e dei termini previsti dall'offerta tecnica formulata dall'appaltatore ed approvata dalla GE.S.A.C. all'esito della procedura negoziata, che dovrà rispettare quanto previsto dal presente capitolato speciale e dalla vigente normativa.

Nel corso dei servizi l'appaltatore dovrà, periodicamente e comunque prima dell'inizio delle corrispondenti attività, aggiornare e revisionare i procedimenti da applicare per le operazioni di pulizia ed in particolar modo per quelle ad alto rischio al fine di renderle coerenti con eventuali modifiche dei luoghi e con la normativa sopravvenuta.

Le procedure che saranno adottate dall'appaltatore dovranno rispettare quanto stabilito dalla normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ed in materia di tutela ambientale, dai regolamenti e procedure della GE.S.A.C. e dalle disposizioni che potranno essere impartite da quest'ultima e dall'ENAC.

L'appaltatore sarà unico ed esclusivo responsabile delle scelte operate e di eventuali conseguenze negative.

10. PENALE PER MANCATA ESECUZIONE DI PRESTAZIONI PERIODICHE – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA PER MANCATA APPLICAZIONE DEI PROCEDIMENTI DI CUI ALL'ARTICOLO 9) E MANCATA OSSERVANZA DELLE NORME DI SICUREZZA

Nel caso in cui l'appaltatore dovesse ritardare l'espletamento di un servizio periodico rispetto ai termini indicati nell'offerta tecnica di cui al precedente articolo 9), la GE.S.A.C. applicherà una penale pari al 5% del corrispettivo mensile, previsto per il lotto in considerazione e ciò salvo il risarcimento del maggior danno.

Sarà, invece, considerato grave inadempimento, tale da determinare, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., la risoluzione del contratto di appalto, per colpa dell'appaltatore con conseguente risarcimento dei danni, il mancato rispetto, da parte dell'appaltatore, nel corso dell'espletamento del servizio oggetto di appalto, dei procedimenti di cui al precedente articolo 9), e comunque il mancato rispetto di quanto previsto dalle normative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché in materia di tutela ambientale.

11. ESCLUSIONE DELLA REVISIONE PREZZI

Il corrispettivo, nella misura contrattualmente stabilita, è 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 sue eventuali proroghe, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo e ciò in deroga all'art. 1664 c.c. e ad ogni altra disposizione di legge.

12. 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. La volontà di recedere dal contratto dovrà essere comunicata alla Società con un preavviso di tre mesi.

Non è riconosciuta alla Società la facoltà di recedere dal contratto.

13. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

La GE.S.A.C. ha designato un proprio tecnico al quale ha affidato funzioni analoghe a quelle che, ai sensi del D.Lgs. 163/2006, competono al responsabile del procedimento.

14. DIRETTORE DEL SERVIZIO

La GE.S.A.C. designerà il direttore dei servizi, funzione che potrà essere svolta anche dal responsabile del procedimento. Il direttore dei servizi, procederà al controllo tecnico-contabile ed al coordinamento dell'esecuzione del contratto e verificherà l'osservanza di tutte le prescrizioni e disposizioni contenute nei documenti contrattuali.

L'appaltatore dovrà attenersi alle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dei servizi e che avranno le finalità di far sì che l'appaltatore, nell'esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato, arrechi il minor disturbo o intralcio. A tal fine è riconosciuto al Direttore dei servizi la facoltà di sospendere, in alcune ore della giornata, l'esecuzione dell'attività, ovvero di limitare l'attività lavorativa ad alcuni ambienti, ovvero di obbligare il personale dell'appaltatore a percorsi più lunghi e disagiati.

Nei casi di cui innanzi (sospensione, limitazione, ovvero modifica dei percorsi) l'appaltatore non potrà avanzare richieste di ristoro e/o indennizzo, essendo di tali oneri eventuali tenuto conto nella determinazione del corrispettivo di appalto.

E' riconosciuto inoltre al Direttore dei servizi, il diritto di richiedere ed ottenere l'allontanamento di quegli operai o incaricati dell'appaltatore che non fossero - per qualsiasi motivo - graditi alla Committente.

15. 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 (cd. Project Manager) e del responsabile della sicurezza. Il Project Manager o responsabile di contratto è un elemento critico per il successo del contratto: dovrà avere doti manageriali, forte capacità di pianificazione e di organizzazione ed eccellente comunicativa. Dovrà conoscere a fondo i concetti della qualità totale ed essere in grado di gestire e sollecitare le motivazioni della propria squadra di lavoro. La GE.S.A.C. S.p.A. si riserva il diritto di chiedere all'Appaltatrice di sostituire il project manager e, se necessario, di condurre una valutazione.

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 da Notaio o atto pubblico, al responsabile del contratto apposito mandato con rappresentanza comprensivo di tutti i necessari poteri, ivi compresi la gestione delle risorse ordinarie, straordinarie, materiali di consumo e macchinari, ovvero tutto quant'altro necessario alla realizzazione del Piano Generale di Lavoro (progetto).

16. OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Vengono assunti dall'appaltatore a proprio carico e trovano compensazione nel corrispettivo d'appalto, tutti gli obblighi ed i costi diretti ed indiretti, prevedibili ed imprevedibili, che dovranno essere sostenuti per garantire il regolare espletamento del servizio appaltato, a perfetta regola d'arte, nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato Speciale, dagli atti di gara, dal contratto d'appalto, e di quanto occorrente per raggiungere e garantire gli standard richiesti dalla GE.S.A.C.-.

A titolo meramente esemplificativo l'appaltatore, tra l'altro, è obbligato:

16.1 ad eseguire le attività afferenti l'espletamento delle prestazioni oggetto del presente appalto in piena autonomia tecnica ed organizzativa, senza alcun vincolo di subordinazione, con supporto, laddove necessario, del contributo complementare di consulenti altamente qualificati e specializzati, eventualmente anche esterni alla propria organizzazione, al fine di garantire con continuità il servizio oggetto dell'appalto negli standard necessari alla GE.S.A.C. e consentire la funzionalità di tutto il sistema aeroportuale dell'Aeroporto Internazionale di Napoli, sempre e comunque, senza dare luogo a disservizi né ad interruzioni nell'utilizzo da parte dell'utenza aeroportuale;

16.2 a mantenere presidi fissi per le toilette aperte al pubblico;

16.3 a provvedere a tutte le attrezzature, macchinari, impianti, strumenti, materiali, segnali, avvisi etc., approvati dalla GE.S.A.C. S.p.A., necessari per la corretta esecuzione del servizio;

16.4 a fornire alla GE.S.A.C. S.p.A. un elenco dei numeri di serie e di tutte le altre specifiche relative ad impianti, macchinari, attrezzature utilizzate nell'ambito del contratto. Tale elenco dovrà essere fornito entro le quattro settimane successive all'inizio del periodo di validità del contratto ed aggiornato allorquando interviene una modifica della sua consistenza;

16.5 ad intraprendere tutte le azioni necessarie affinché non siano arrecati danni ai locali della GE.S.A.C. S.p.A. o dei sub-concessionari o a qualunque cosa in essi contenuta, inquinamento atmosferico, delle acque o del suolo e disturbi o rischi per la salute del pubblico e del personale;

16.6 fornire al personale operativo e di controllo un'uniforme e tutto l'abbigliamento protettivo necessario, del modello e della qualità che soddisfi le richieste della GE.S.A.C. S.p.A.. Oltre a ciò, 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 della Società; quest'ultima dovrà inoltre assicurarsi che le uniformi siano indossate sempre dal personale in servizio presso l'Aeroporto e che le stesse siano mantenute pulite ed in buono stato. Le suddette uniformi devono essere controllate per soddisfare le esigenze della GE.S.A.C. S.p.A.;

16.7 ad utilizzare, per le attività dell'appalto, personale munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate alla esigenza di ogni specifico lavoro e tali comunque da permettere ai vari addetti di conoscere il funzionamento degli impianti, delle apparecchiature e dei componenti che saranno chiamati a mantenere. Il personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme aziendali dell'Ente Committente e delle disposizioni che saranno impartite dal responsabile del procedimento e dal direttore dell'esecuzione;

16.8 a garantire che tutti i dipendenti assegnati ai servizi relativi al contratto ricevano addestramento ed istruzioni adeguate per l'esercizio dei propri compiti;

16.11 a garantire che in ogni momento i servizi siano condotti nel modo più efficiente e corretto possibile, che siano di soddisfazione per la GE.S.A.C. S.p.A., che non determinino interruzioni e/o pregiudizi per il servizio ai passeggeri e per le attività operative ed amministrative dell'Aeroporto;

16.12 a consentire ai rappresentanti della GE.S.A.C. S.p.A. di ispezionare in qualunque momento i servizi in corso d'esecuzione;

16.16 a segnalare per iscritto alla GE.S.A.C. eventuali difetti e/o imperfezioni dei locali o delle installazioni fisse o delle suppellettili in essi contenute, che vengono rilevati durante l'esecuzione del servizio;

16.17 ad utilizzare personale idoneo per età, capacità, aspetto, esperienza, formazione e comportamento;

16.18 ad allontanare, su richiesta della GE.S.A.C. S.p.A., il personale ritenuto non idoneo;

16.20 a garantire una adeguata disciplina da parte del personale impiegato assicurando, inoltre, che nessun lavoratore possa utilizzare alcolici durante l'espletamento del servizio ovvero utilizzare i bar e le aree di attesa riservate ai passeggeri, ovvero sollecitare o accettare mance e comunque tenere un comportamento non conforme al decoro;

16.21 a fornire alla GE.S.A.C. S.p.A. un elenco dettagliato relativo al personale impegnato;

16.23 a provvedere a propria cura e spese al trasferimento e trasporto sul luogo di lavoro del personale impiegato, incluso l'eventuale parcheggio e sistemazione di auto o pulmini;

16.24 ad assumere il personale impiegato a tempo indeterminato già addetto all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto, pari alla data del 25 gennaio 2012 a complessive 72 unità, con decorrenza dalla data di inizio dei servizi medesimi

16.25 a non incrementare, negli ultimi tre mesi di vigenza del contratto, il numero di personale impiegato e a non modificare, nel medesimo periodo, i livelli di impiego in assenza di preventiva approvazione in forma scritta da parte della GE.S.A.C. S.p.A.;

16.26 a rispettare quanto disposto dal quadro normativo vigente in materia di Sicurezza aeroportuale (Ordinanze Enac, regolamenti, ecc.) circa la gestione degli accessi, le restrizioni nelle aree passaggi tra aree airside e landside.

17. OSSERVANZA DELLE LEGGI, DEI REGOLAMENTI E DEI CAPITOLATI - SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI

L'appaltatore dovrà, nell'esecuzione dei servizi, osservare e rispettare quanto stabilito dal contratto di appalto, dal presente capitolato speciale, dalla regola dell'arte, dalla vigente legislazione, dai regolamenti e procedure della GE.S.A.C., dalle disposizioni impartite o che potranno essere impartite da quest'ultima, e/o dall'ENAC e/o da ogni altra autorità competente.

L'appaltatore è tenuto altresì a documentare di aver rispettato, per lo smaltimento e per il conferimento a discarica dei rifiuti, la normativa ambientale e la normativa vigente producendo, periodicamente e a richiesta, documentazione idonea.

Tutti i costi e gli oneri, diretti ed indiretti, che l'appaltatore dovrà sostenere per lo smaltimento, nel rispetto della normativa vigente, e per il conferimento a discarica dei rifiuti, di qualsiasi tipo, sono compresi nel corrispettivo di appalto e nessuna pretesa e/o indennizzo aggiuntivo potrà essere avanzato dall'appaltatore.

Si obbliga ad impiegare nell'esecuzione del servizio personale regolarmente assunto e inquadrato e si obbliga ad applicare nei confronti del personale le condizioni previste dai vigenti contratti collettivi nazionali di lavoro ed accordi locali ed a garantire il puntuale pagamento delle retribuzioni nonché degli oneri contributivi, previdenziali ed assistenziali.

Trovano applicazione all'appalto gli articoli 4, 5 e 6 del DPR 207/2010. L'appaltatore dovrà consegnare alla GE.S.A.C. all'atto della firma del contratto e successivamente periodicamente, almeno ogni 180 giorni e comunque in occasione di ciascun pagamento, DURC in corso di validità attestante la regolarità contributiva, previdenziale ed assistenziale e dovrà fornire la prova di ottemperare, con regolarità, agli obblighi retributivi assunti nei confronti del personale impiegato nell'esecuzione.

Eventuali inadempimenti agli obblighi retributivi assunti nei confronti del personale, giustificheranno la sospensione dei pagamenti e se ripetuti, per due volte consecutive, potranno determinare la GE.S.A.C. a dichiarare risolto il contratto per grave inadempimento dell'appaltatore, intendendosi tale pattuizione clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 c.c.-

In caso di ritardo e/o mancato adempimento degli obblighi contributivi e retributivi è riservata alla GE.S.A.C. la facoltà di procedere all'intervento sostitutivo, così come previsto dagli articoli 4 e 5 del DPR 207/2010.

La GE.S.A.C. potrà procedere alla sospensione dei pagamenti, salvo il maggior danno ed ogni eventuale ulteriore azione, anche nel caso in cui l'appaltatore dovesse svolgere il servizio con modalità non conformi a quelle pattuite, ovvero dovesse rendersi inadempiente a qualsivoglia altra previsione del presente capitolato. In tale evenienza, l'appaltatore non può sospendere l'esecuzione dell'appalto, né avanzare pretese (interessi, danni, ecc.).

18. MANLEVA

L'appaltatore sarà unico responsabile di ogni danno, di qualsiasi natura, che potesse essere arrecato, sia durante che dopo l'esecuzione dei servizi, per colpa o negligenza tanto sua che dei suoi dipendenti, od anche come semplice conseguenza dei servizi stessi e si obbliga, comunque, a manlevare e tenere indenne la GE.S.A.C. ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia che potesse derivare loro da terzi, per i titoli di cui sopra.

L'appaltatore, pertanto, assume l'obbligo di tenere indenne la GE.S.A.C. da tutte le spese, i costi, le perdite che dovesse sostenere, per fatti e/o titoli direttamente e/o indirettamente ascrivibili all'appaltatore ed ai suoi incaricati e/o collaboratori e/o operai.

19. 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 Gesac ha messo a disposizione dei concorrenti il Manuale Informativo di Sicurezza allegato **sub G**, contenente le informazioni generali in materia di sicurezza in ambito aeroportuale (rischi generici delle

aree, procedure di emergenza, gestione dei lavori, etc.) ed il DUVRI allegato **sub H**.

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. schede di sicurezza prodotti, elenchi macchine ed attrezzature, etc.), nonché le richieste di modifica e/o integrazione al DUVRI. L'Appaltatore, durante il servizio, dovrà sottoporre alla Gesac 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 Gesac e dovrà presentare ogni variazione al Piano operativo di sicurezza .

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

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.

Un responsabile della sicurezza sarà designato dalla GE.S.A.C.-.

L'Appaltatore dovrà nominare, prima della stipula del contratto, un responsabile della sicurezza

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. S.p.A., ed ottemperare alla vigente normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro.
- di assicurarsi che il personale impegnato nei compiti previsti dal presente atto, quando in servizio in Aeroporto, porti sempre in vista il cartellino d'identificazione ufficiale aeroportuale;
- di informare adeguatamente il personale dei rischi connessi con l'attività svolta e/o della eventuale tossicità e/o pericolosità dei prodotti chimici eventualmente utilizzati, dotandoli dei mezzi e strumenti opportuni per prevenire qualsivoglia rischio;
- di dichiarare preventivamente alla Gesac la natura, le modalità di impiego e le motivazioni sulla necessità di sostanze pericolose e/o nocive, nel caso in cui ne preveda l'utilizzo di per l'espletamento del servizio.

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'adeguata esecuzione del servizio.

20. OBBLIGO DELL'APPALTATORE DI RISPETTARE LA NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA AMBIENTALE

L'appaltatore deve sempre agire nell'osservanza della normativa e delle disposizioni vigenti in materia ambientale per quanto applicabile nelle aree oggetto del presente capitolato e per le attività di propria pertinenza e responsabilità. In particolare, l'appaltatore deve 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 e di quelle che eventualmente saranno utilizzate per lo smaltimento dei rifiuti sanitari rinvenienti dalle toilette. La GE.S.A.C. SpA 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.

21. NOTIFICA DI INCIDENTE

Nel caso si verifichi un incidente in Aeroporto, in relazione al presente atto, che causi danni a cose o a persone, l'appaltatore dovrà immediatamente informarne oralmente la GE.S.A.C. S.p.A. e darne conferma al più presto in forma scritta, nel rispetto dei regolamenti e delle direttive di cui al successivo punto 25 a cui si fa espresso rinvio.

22. CAUZIONE

Prima della firma del contratto l'Appaltatore dovrà costituire presso la GE.S.A.C. una cauzione pari al 10% del corrispettivo contrattuale che abbia il contenuto e le clausole di cui all'articolo 113 del D.Lgs. 163/2006. Nel caso in cui l'appalto venga aggiudicato ad un consorzio di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c), la cauzione dovrà individuare come contraente garantito sia il consorzio sia l'impresa consorziata designata. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio ordinario la cauzione dovrà individuare come contraente garantito tutte le imprese facenti parte del raggruppamento, ovvero il consorzio e tutte le imprese facenti parte del consorzio.

Detta cauzione dovrà essere incrementata nel caso in cui dovesse essere incrementato il corrispettivo di appalto. Non sarà variata, invece, nel caso in cui il corrispettivo dovesse essere ridotto.

La garanzia sarà restituita all'appaltatore e quindi svincolata solo al termine del contratto previa verifica del regolare adempimento di tutte le obbligazioni scaturenti dal contratto.

Il garante dovrà ritenersi liberato dall'obbligazione solo ed esclusivamente a seguito di espresso svincolo da parte della Committente.

23. POLIZZE ASSICURATIVE

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 10.000.000,00
- Responsabilità Civile Inquinamento, qualora sia previsto l'uso e/o la gestione e/o la proprietà di sostanze inquinanti o attrezzature per lo stoccaggio di sostanze inquinanti:
 - non inferiore a €1.000.000, per piccole quantità di materiale stoccato,
 - non inferiore a € 2.000.000 per altre quantità di materiale stoccato.

- 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 derivante da eventi di numero illimitato per l'intero periodo di espletamento del servizio e dovranno tassativamente prevedere tutte le condizioni – nessuna esclusa - di cui allegato **sub I** "Programma Assicurativo AIN".

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.

24. LOCALI

La GE.S.A.C. si riserva la facoltà di concedere all'appaltatore l'utilizzo occasionale di uno o più locali. I predetti locali potranno eventualmente essere concessi dalla GE.S.A.C. a titolo oneroso e non in uso esclusivo e ciò al fine di collocarvi sedi amministrative, armadietti, spogliatoi e servizi igienici e magazzino.

Il corrispettivo spettante alla GE.S.A.C. per l'utilizzo dei locali sarà determinato come segue:

24.2.1 Armadietti in spogliatoi promiscui: € 18,33 + IVA per armadietto/mese (utenze incluse);

24.2.2 Depositi: € 26,19 + IVA mq./mese (utenze escluse);

24.2.3 Uffici operativi: € 26,19 + IVA mq./mese (utenze escluse)

24.3.4 Parcheggi auto: € 6,00 + IVA per posto auto/giorno.

Ai corrispettivi suindicati deve essere aggiunto l'incremento ISTAT annuale.

Nel caso in cui la GE.S.A.C. dovesse effettivamente concedere detti locali, l'appaltatore, per l'intero periodo dell'utilizzo, dovrà:

24.3.5 mantenere i locali puliti, sgombri ed in buone condizioni; qualunque danno o perdita di installazioni fisse o suppellettili della GE.S.A.C. S.p.A., verificatisi dal momento dell'affidamento, che la GE.S.A.C. S.p.A. non ritenga causati da logorio per uso ma attribuisca ad atti od omissioni dell'appaltatore, sarà a carico di quest'ultimo per quanto riguarda la riparazione o la sostituzione, a piena soddisfazione della GE.S.A.C. S.p.A.-. La GE.S.A.C. S.p.A. può decidere di effettuare direttamente tali riparazioni o sostituzioni addebitando le spese all'appaltatore, mediante trattenuta diretta a titolo di compensazione sulla successiva fattura mensile di pagamento;

24.3.6 adottare tutte le precauzioni praticabili ed appropriate ed utilizzare tutti i mezzi per prevenire i rischi di

incendio e in particolare evitare di bloccare l'accesso alle uscite di emergenza o agli impianti antincendio. L'appaltatore dovrà immediatamente informare la GE.S.A.C. S.p.A. ogni qualvolta sia scaricato un estintore fornendo le ragioni per cui ciò è avvenuto;

24.3.7 non dovrà conservare o mantenere presso i locali materiali esplosivi o benzine o alcool o sostanze altamente infiammabili di qualunque genere o qualsiasi cosa di natura pericolosa, infiammabile o combustibile. L'appaltatore dovrà prestare particolare attenzione alla conservazione dei materiali interattivi, cioè quelli che a contatto tra loro possono generare gas nocivi o combustione spontanea. Tutti i materiali conservati, quando non sono utilizzati, devono essere tenuti sottochiave;

24.3.8 non dovrà consentire l'uso dei locali o di parte di essi a qualunque persona, ditta o organizzazione o per qualunque altro scopo diverso da quello contemplato nel presente atto;

24.3.9 non dovrà apportare modifiche alle installazioni fisse ed alle suppellettili dei locali.

Nel caso in cui l'appaltatore, in adempimento di quanto precede, avesse la disponibilità di locali, GESAC (senza alcun obbligo di preavviso o indennizzo), si riserva di:

24.4 chiedere in qualsiasi momento all'appaltatore di liberare i locali, nel qual caso l'appaltatore dovrà liberare e lasciare puliti, sgombri ed in buone condizioni fino alla piena soddisfazione della GE.S.A.C. S.p.A. i suddetti locali. Nel caso la GE.S.A.C. S.p.A. potrà, pur senza esservi obbligata, fornire una sistemazione alternativa;

24.5. fornire a proprie spese e a propria totale discrezione alcuni mobili e arredi che siano usati dall'appaltatore nei locali. Al momento della consegna dei locali la GE.S.A.C. S.p.A. farà redigere in duplice copia un inventario degli arredi e delle attrezzature mobili che la GE.S.A.C. S.p.A. stessa fornirà nei locali, copie che saranno firmate per conto della Società e della GE.S.A.C. S.p.A., ed ognuna conservata da ognuna delle parti. Ogni ulteriore pezzo di arredamento o attrezzatura necessaria all'appaltatore sarà da essa procurata a proprie spese;

24.6 addebitare le spese per il riscaldamento, forniture elettriche ed idriche relativamente ai locali in questione e fornirà gratuitamente un telefono interno collegato soltanto alla rete telefonica della GE.S.A.C. S.p.A. nell'Aeroporto. Nel caso in cui l'appaltatore voglia disporre di un telefono collegato alle linee esterne, i costi di installazione, canone e consumi da ciò derivanti saranno a suo totale carico;

24.7 mantenere il pieno diritto di possesso e di controllo e di ispezione di qualunque locale concesso all'appaltatore e quest'ultima non dovrà ostacolare la GE.S.A.C. S.p.A. nell'esercizio di questi diritti.

Fermo quanto precede la GE.S.A.C. non potrà essere mai ritenuta responsabile per le condizioni di sicurezza o idoneità dei locali eventualmente concessi, delle attrezzature fisse e mobili o di parte di esse, né dell'effettivo utilizzo degli stessi non intendendo prestare nessuna garanzia in proposito.

La GE.S.A.C. si riserva, in qualsivoglia momento, senza che l'appaltatore, possa per tale motivo sollevare eccezioni o avanzare pretese di sorta, interdire, a propria discrezione, l'utilizzo dei locali da parte dell'appaltatore così come si riserva di vietare l'accesso all'appaltatore e/o a terzi ai locali stessi.

La concessione dei locali, ove dovesse essere disposta, da parte della GE.S.A.C. a favore dell'appaltatore, non potrà configurarsi quale locazione ma solo quale concessione strumentale rispetto al presente appalto.

25. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA:

Il Contratto di appalto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., di diritto in tutto o in parte:

1. nel caso in cui l'appaltatore dia od offra o concordi di dare a qualunque dipendente della GE.S.A.C. S.p.A. o persona che lavori per essa, qualunque regalo o compenso di qualsiasi natura;
2. 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. S.p.A. 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. S.p.A. stessa;
3. nel caso in cui l'appaltatore dovesse essere messo in liquidazione o dovesse essere sottoposto ad una procedura tendente a dichiararne il fallimento o l'amministrazione straordinaria, ovvero nel caso in cui dovesse chiedere e/o essere ammesso a concordato preventivo;
4. nel caso di mancato adempimento, da parte dell'appaltatore, degli obblighi retributivi, contributivi e previdenziali assunti nei confronti dei propri dipendenti e ciò, anche nel caso in cui non ricorrano i presupposti di cui agli articoli del DPR 207/2010 richiamati dal precedente articolo 17;
5. 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.
6. in caso di mancato rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, concernenti l'esecuzione dei servizi di pulizia e l'uso dei materiali inerenti l'esercizio dell'attività di cui a contratto;
7. in caso di irregolarità o negligenza per colpa della Società, tali da pregiudicare la condotta del servizio e la sua ottimale esecuzione;
8. in caso di cessione anche parziale del presente contratto a terzi, nonché in caso di affidamento in subappalto in violazione di quanto previsto al successivo articolo 28;
9. nel caso di insolvenza della Società;
10. nel caso in cui l'appaltatore, in violazione di quanto previsto dal precedente articolo 23, 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 fermo;
11. nel caso in cui l'appaltatore dovesse perdere i requisiti di cui alla legislazione antimafia;
 12. 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).

26. ESECUZIONE IN DANNO

La GE.S.A.C., in caso di risoluzione del contratto, procederà alla redazione, in contraddittorio con la Società, ovvero in caso di mancata partecipazione di quest'ultima, alla presenza di due testimoni, dello stato di consistenza delle prestazioni già eseguite e dei materiali, macchinari ed attrezzature presenti in loco.

La GE.S.A.C., nei predetti casi, provvederà direttamente, a mezzo di altra impresa, all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto nel modo che riterrà più opportuno e si potrà avvalere dei materiali approvvigionati, delle macchine, delle attrezzature e degli utensili di pertinenza della Società.

Salvo il risarcimento di ogni ulteriore danno, in caso di risoluzione, la GE.S.A.C. provvederà ad addebitare all'appaltatore inadempiente, che con il proprio comportamento ha causato la risoluzione del contratto, l'eventuale eccedenza di spesa a carico di essa GE.S.A.C. per l'espletamento del servizio stesso.

Le somme a carico dell'appaltatore saranno compensate con eventuali crediti di quest'ultimo nei confronti della GE.S.A.C., salva sempre la facoltà per la GE.S.A.C. di agire nei confronti dell'appaltatore e di escutere la cauzione definitiva da quest'ultimo prestata.

27. 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

28. 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, salvo autorizzazione da parte del committente che potrà essere rilasciata nei limiti ed in presenza delle condizioni e dei presupposti di cui all'articolo 118 del D.Lgs. 163/2006 e successive modifiche e della legislazione antimafia.

29. DIVIETO DI CESSIONE DEI CREDITI

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

30. CONTROVERSIE

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

31. 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. S.p.A. per la necessaria autorizzazione.

32. REGOLAMENTI INTERNI E CODICE ETICO

La Società, 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. S.p.A..

Per tutto quant'altro non espressamente previsto o derogato con il presente atto, si rinvia al **Regolamento di Scalo**, del quale la Società ha preso atto prima della partecipazione alla gara e con la sottoscrizione del contratto conferma di conoscere ed accettare senza riserva alcuna, in ogni suo punto.

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 e dichiara di accettarne il contenuto con la sottoscrizione del presente Capitolato Speciale.

SEZIONE DUE

PROSPETTO SUGLI STANDARD DEL SERVIZIO

1 GENERALE

- a) **Obiettivi:** l'obiettivo del presente prospetto è "consentire il controllo dell'avanzamento e della qualità globale dei servizi oggetto dell'appalto in essere in modo rapido, puntuale e funzionale".
- b) **Approccio:** le presenti norme espongono in dettaglio un approccio con due propositi: far sì che sia misurata soltanto **la qualità del servizio**, cioè **l'output**, piuttosto che la **frequenza degli interventi**, cioè **l'input**. Questo prospetto non stabilisce la frequenza, ma piuttosto gli standard da raggiungere. In tal modo il prospetto consente all' Appaltatrice: di utilizzare al meglio le risorse esattamente lì dove sono necessarie, piuttosto che affidarsi ad una turnazione arbitraria; di definire degli standard qualitativi appropriati in base ai quali poter stabilire i criteri di valutazione delle prestazioni da parte della GESAC

Il prospetto è diviso in due sezioni:

- 1.1 Requisiti qualitativi del servizio:** i requisiti qualitativi del servizio oggetto dell'appalto definiscono la qualità delle prestazioni richiesta dalla GE.S.A.C. S.P.A nella totalità delle proprie strutture. Questi requisiti sono da considerarsi come lo standard che un'area può raggiungere. Questa sezione stabilisce anche gli standard relativi al personale, alle attrezzature ed ai prodotti di consumo.
- 1.2 Valutazione della qualità:** questa sezione spiega i vari criteri in base ai quali saranno valutate le prestazioni del Appaltatrice della GE.S.A.C. S.p.A. Saranno definiti obiettivi specifici per ogni criterio di valutazione.1.

2 REQUISITI QUALITATIVI

2.1 Generale:

I requisiti qualitativi di pulizia definiscono la qualità della pulizia richiesta dalla GESAC nella totalità delle proprie strutture.

Questi requisiti, che rivestono carattere essenziale, sono da considerarsi come lo standard, che un'area deve raggiungere.

Spetta al Appaltatrice, sulla base della propria competenza ed esperienza, determinare la frequenza degli interventi ed i livelli di impiego del personale per le aree, ovvero per le diverse tipologie di superfici, in modo da realizzare le richieste e gli obiettivi posti a base del contratto il più pienamente possibile ed in ogni momento, senza soluzione di continuità, ovvero tenendo conto delle peculiarità dell'intero sistema aeroportuale, dei picchi del traffico passeggeri e degli obiettivi posti a base del contratto.

Fatto salvo tutto quanto sopra ed in ragione di ciò, il Appaltatrice deve formulare e proporre alla valutazione della GESAC alla attenzione della Commissione di valutazione, un apposito progetto, di seguito in breve richiamato anche come **Piano Generale di Lavoro** e/o con l'acronimo **PGL** che deve elencare, ovvero illustrare, anche con apposite immagini delle attrezzature e/o bozzetti, le varie fasi di lavoro ed in ogni caso deve essere rappresentativo della sequenza di fasi e/o operazioni che si andranno ad effettuare all'atto della aggiudicazione dell'appalto.

Il **PGL** deve contenere anche le quotazioni unitarie afferenti le attività per ogni singola area, con dettaglio di tutte le attività e/o fasi di lavoro e/o operazioni del ciclo di pulizia, con relativa frequenza, ivi inclusa quella giornaliera, per ogni singola area e/o settore di intervento.

Il Appaltatrice è responsabile per la pulizia di tutte le aree comprese nel programma di pulizia e di quanto in esse presente, citando in via esemplificativa ma non esclusiva: gli arredi, le barriere, le tabelle, le tabelle segnaletiche, cestini, ecc.

Di seguito è riportata una guida generale dei requisiti qualitativi di pulizia, da non considerarsi comunque esaustiva.

I requisiti delle prestazioni di pulizia vengono rilevati con l'ausilio delle schede predisposte dalla GESAC, allegate **sub M**.

REQUISITI QUALITATIVI DI PULIZIA

| Articolo | Requisiti essenziali dell'Appalto |
|---|---|
| Pavimenti: Pavimenti in materiali duri | I pavimenti devono essere liberi da rifiuti (di qualunque natura, compresi i liquidi di qualunque tipo), polvere, gomma da masticare e segni di gocce. Al termine degli interventi devono risultare asciutti e antiscivolo. L'aspetto deve essere uniformemente brillante (ove appropriato) senza segni o striature. |
| Area di Movimento | Rimozione delle superfici aeroportuali pavimentate interessate dal movimento a terra degli aeromobili, veicoli e persone, al fine di mantenerle sgombre da inerti, corpi metallici, plastica ed ogni altro detrito o materiale che possa danneggiare l'aeromobile o i suoi motori o che possa comunque determinare situazioni di pericolo, minimizzando così la probabilità di fenomeni FOD (Foreign Object Damage). |
| Area di Servizio | Rimozione delle superfici aeroportuali pavimentate delle aree in airside attigue all'area di movimento (così come definita) interessate dal movimento a terra di veicoli e persone, al fine di mantenerle sgombre da inerti, corpi metallici, plastica ed ogni altro detrito o materiale che possa comunque determinare situazioni di pericolo nonché di decoro delle infrastrutture aeroportuali. |
| Tappeti in fibra sintetica e/o naturale | I tappeti devono essere liberi da rifiuti, polvere e macchie. Devono essere lavati al bisogno e in ogni caso secondo la frequenza minima indicata di seguito: <ul style="list-style-type: none"> • Ogni 15 giorni da aprile a ottobre • Una volta al mese da novembre a marzo Qualora sia necessario smontare i tappeti per gli interventi di lavaggio, l'appaltatore dovrà provvedere al rimpiazzo degli stessi con altri uguali sia nelle dimensioni che nella tipologia |
| Muri | Pareti tinteggiate, mattonelle, rivestimenti, ecc. devono essere privi di macchie, polvere e graffi e senza imbrattamenti visibili. Tutte le gomme e le etichette devono essere rimosse. |

| | |
|--|---|
| Bidoni | Il contenuto dei bidoni dell'immondizia deve essere tenuto al minimo, i portacenere vanno svuotati e puliti. Dall'esterno, dall'interno e dal rivestimento devono essere rimossi gomme, etichette e macchie. |
| Lucidature Segnaletica | Materiali cromati, acciaio ed altre simili superfici devono essere prive di striature ed impronte, etichette e gomme, presentando un aspetto uniformemente lucido. |
| Sedute | Nessuna traccia di rifiuti, sporcizia, polvere o particelle. Nessuna macchia visibile o sporcizia penetrata negli interstizi. |
| Postazioni telefoniche/Internet | Tutte le superfici non devono presentare polvere, sporcizia, impronte, gomme e etichette. Le cornette dei telefoni devono essere sottoposte ad interventi di sterilizzazione. |
| Barriere Separazioni | Le superfici di tutte le barriere, separazioni e corrimano fissi o rimovibili devono essere privi di polvere, impronte ed etichette. |
| Scrivanie Banchi check – in, imbarco e assistenza | Le scrivanie devono essere libere da rifiuti, polvere, macchie, gomme e etichette. Le parti in metallo devono essere lucidate, gli apparecchi telefonici, fax, PC e stampanti devono essere tenuti puliti e disinfettati. I documenti presenti sulle scrivanie non devono essere rimossi. |
| Ascensori | I pavimenti devono essere puliti e liberi da rifiuti, le parti in acciaio devono essere lucidate e non devono presentare striature, macchie o impronte. Gli specchi e i vetri devono apparire lucidi. Le pareti, il soffitto e le porte devono essere liberi da polvere, rifiuti e macchie. |
| Scale Scale e tappeti mobili | I pannelli laterali e i corrimano devono essere lucidi e puliti, liberi da macchie, striature ed etichette. Le piattaforme a pettine devono essere pulite e libere da rifiuti, le piattaforme finali e le stuoie di gomma alle estremità devono essere libere da rifiuti, macchie e gomme, presentando un aspetto lucido. |
| Superfici elevate | Tutti i soffitti e le superfici elevate devono essere liberi da polvere, ragnatele, ecc. |
| Locali tecnici e impianti | Tutta l'area deve essere libera da detriti, i pavimenti devono essere liberi da polvere, grasso e sporcizia accumulata, più in generale da ogni tipo di rifiuto |
| Sistemi trasporto bagagli | Tutti i sistemi di trasporto dei bagagli devono essere liberi da rifiuti, detriti ed etichette, compresi i pavimenti al di sotto dei nastri trasportatori. Le parti in acciaio devono essere lucide e prive di striature e macchie. |

| | |
|---|---|
| Carrelli portabagagli | <p>I carrelli bagagli devono essere liberi da rifiuti ed etichette. Le parti in acciaio devono essere lucide e prive di macchie.</p> <p>Deve essere garantita la disponibilità di minimo n. 2 carrelli in ciascun punto di prelievo</p> |
| Condutture, griglie di ventilazione e diffusori esterni, degli impianti di climatizzazione. | Le condutture devono essere libere da detriti e da polvere. |
| Cartelli e insegne Monitor informativi | Tutte le insegne, i cartelli e i monitor informativi devono essere liberi da polvere ed impronte. |
| Vetrata Porte | Tutte le vetrate e le porte devono essere pulite da ambo i lati, senza macchie, scritte, adesivi, graffiti, segni ed impronte. Gli infissi ed i davanzali devono risultare senza incrostazioni di sporco da entrambi i lati. Per vetrate si intendono tutte le superfici trasparenti perimetrali poste tra le aree interne ed esterne in ambito aeroportuale e le superfici vetrate poste a separazione delle aree interne. |
| Rivestimenti | I rivestimenti interni ed esterni devono essere liberi da segni, macchie e etichette e presentare un aspetto lucido e pulito. |
| Sanitari | I pavimenti, i water, gli orinatoi ed i lavandini devono essere privi di residui di schiuma, sudiciume, incrostazioni di detersivi e depositi minerali. Le tavolette dei water devono essere senza macchie. Gli scarichi e le griglie devono essere puliti da sudiciume e acido urico. I rubinetti e le maniglie devono essere lucidati. Gli specchi devono essere privi di segni e striature. Pareti, pavimenti e sfiatatoi liberi da polvere e macchie rimovibili. Deve regnare sempre una atmosfera gradevole. |
| Rifornimenti | Asciugamani di carta, cartucce di sapone e carta igienica devono essere sempre disponibili in quantità necessarie e sufficienti. Gli erogatori di prodotti consumabili (carta e sapone) devono essere puliti e senza macchie o polvere. Ogni eventuale danno alle apparecchiature deve essere prontamente segnalato dal personale dell'appaltatore alla Gesac per consentirne un immediato ripristino. |
| Area carico/scarico delle Toilette (lavabi, orinatoi, WC) | Tutta l'area deve essere libera da detriti, rifiuti, gomme masticanti, polvere, grasso, sporcizia accumulata e/o qualunque altro elemento che impedisca il regolare flusso delle cadute d'acqua e più in generale del funzionamento degli scarichi, anche a mezzo di prodotti specifici ed attrezzi manuali. |

| | |
|-----------------------|---|
| Porte Toilette | Tutte le porte devono essere pulite da ambo i lati, senza macchie, scritte, adesivi, graffiti, segni ed impronte. Gli infissi ed i davanzali devono risultare senza incrostazioni di sporco da entrambi i lati. |
| Rivestimenti Toilette | I rivestimenti esterni devono essere liberati da segni rimovibili e presentare un aspetto pulito. |
| | |

2.2 Personale (generale)

- 2.2.1 Un reclutamento selettivo, un addestramento adeguato e un uso efficiente della manodopera sono elementi cruciali del successo di un contratto di pulizia.
- 2.2.2 Tutto il personale impiegato per l'esecuzione del presente contratto deve essere di carattere sobrio e gradevole, ed idoneo per età ed esperienza a svolgere i propri compiti in modo sicuro ed efficiente.
- 2.2.3 In nessuna circostanza il personale può sollecitare o accettare mance.
- 2.2.4 L'appaltatore è obbligato a garantire, per gli orari di apertura dell'Aeroporto, il presidio delle toilets almeno secondo quanto risultante dalla "tabella presidi locali toilets", allegato **sub F**.

2.3 Personale (lingua)

- 2.3.1 Il personale di tutti i livelli deve essere in grado di comunicare in italiano anche in forma scritta. Per esempio, il personale deve essere in grado di leggere e comprendere le informazioni sanitarie e di sicurezza, di rispondere alle istruzioni sia in caso di emergenza sia durante il normale lavoro, e di comunicare efficacemente con il pubblico. Il personale deve avere una conoscenza di base della disposizione e della destinazione degli edifici in cui lavora.

2.4 Personale (uniformi)

- 2.4.1 E' stato riscontrato che l'aspetto del personale, sia nella cura personale che nella uniforme, ha un notevole impatto sulla percezione del pubblico riguardo al lavoro svolto. Si richiede che il personale indossi uniformi convenienti e di buona qualità, di gradimento della G.E.S.A.C., che siano comunque adatte ai compiti da svolgere (si noti che il personale maschile non deve indossare camicie con il colletto aperto). Queste comprendono anche calzature standard e abbigliamento protettivo e/o di sicurezza nei casi appropriati, e possono variare secondo il tipo di mansione svolta.
- 2.4.2 E' fatto obbligo al personale di provvedere al lavaggio delle uniformi in dotazione tutte le volte che ciò si renda necessario e comunque almeno una volta per settimana.
- 2.4.3 Il personale è tenuto ad indossare uniformi in normale stato d'usura; la Società deve garantire il cambio delle stesse almeno quattro volte nel corso del periodo annuale e precisamente all'inizio di ciascun periodo stagionale (autunno/inverno/primavera/estate), che dovrà avvenire comunque entro e non oltre le seguenti date: 23 settembre/21 dicembre/21 marzo/21 giugno. Le predette date devono intendersi fisse e perentorie, senza alcuna possibilità di deroga.

2.5 Individuazione di difetti e pronto intervento

- 2.5.1 Il personale deve immediatamente denunciare qualunque attrezzatura difettosa, che comprende, senza escludere altro: water/orinatori otturati, sistema di scarico guasto, luci, asciugatoi ad aria, mattonelle e/o piastrelle rotte, lavandini che perdono, serrature delle porte rotte ecc. attraverso il sistema di individuazione dei difetti e tenere nota di simili azioni in un apposito registro dei difetti, tenuto a cura e spese della Società.

2.6 Segnalazioni

- 2.6.1 Il personale deve assicurarsi che nel corso del proprio lavoro, qualora questo possa costituire pericolo per gli altri utenti delle strutture, come per esempio la lavatura e lucidatura dei

- pavimenti, l'area sia accuratamente delimitata e che i segnali di pericolo approvati dalla GE.S.A.C. S.p.A. siano messi in posizione per avvisare i clienti ed il personale del potenziale pericolo.
- 2.6.2 Quando si riscontrano difetti insidiosi che possano causare pericolo, il personale deve far sì che l'area sia accuratamente delimitata e che i segnali di pericolo siano messi in posizione per avvisare i clienti ed il personale del potenziale pericolo o almeno fare rapporto sull'incidente al personale GE.S.A.C. incaricato.
- 2.6.3 Il Appaltatrice sarà responsabile per l'inoltro di tali segnali ed avvisi.

2.8 Standard

- 2.8.1 Così come sono state definite le linee guida per la qualità del servizio di pulizia, allo stesso modo sono stati individuati i criteri per definire gli standard relativi al personale, l'aspetto, l'atteggiamento e la professionalità.

| Staff | Standard |
|---------------|---|
| Aspetto | Vestiti nell'uniforme adatta che deve essere lavata e stirata. Un aspetto personale ben curato. Targhetta d'identificazione chiaramente visibile. |
| Attrezzature | I carrelli approvati dalla GE.S.A.C. S.p.A. devono essere puliti ed in ordine. Nell'esecuzione dei servizi deve essere usata l'attrezzatura adatta. Le attrezzature stesse devono essere pulite e ben mantenute. |
| Atteggiamento | L'impressione generale da offrire è un aspetto impegnato, laborioso ed efficiente. Disponibile e cortese con gli utenti. Atteggiamento positivo, entusiasta, professionale. |

2.9 Attrezzature

- 2.9.1 Dai momento che l'aspetto del personale influenza la valutazione del pubblico, è importante anche l'aspetto delle attrezzature usate. Le attrezzature devono essere moderne per poter massimizzare l'efficienza ed i risultati. Tutte le attrezzature devono essere tenute pulite.
- 2.9.2 Il Appaltatrice è tenuto a fornire, gestire e mantenere tutte le attrezzature necessarie alla esecuzione del contratto. Le attrezzature impiegate nell'esecuzione del contratto devono essere approvate dalla GESAC.

2.10 Prodotti di consumo

- 2.10.1 Il costo dei materiali di consumo all'utenza, gli oneri per la gestione delle scorte necessarie per lo svolgimento dell'esercizio aeroportuale in soddisfacimento degli obiettivi che la GE.S.A.C. S.p.A. si è fissata e posta a base del presente atto, il loro immagazzinamento ed il loro riordino, indipendentemente e senza pregiudizio alcuno scaturente dalla loro qualità, tipologia e consistenza del loro consumo e degli oneri economici e gestionali ad essi connessi, cede per intero a carico della Società.
- 2.10.2 L'Appaltatrice dovrà selezionare e testare i prodotti di consumo con oneri gestionali e spese a proprio esclusivo carico.
- 2.10.3 L'Appaltatrice è obbligato a sottoporre all'approvazione della GE.S.A.C. i prodotti che intende utilizzare, previa presentazione di relazioni tecniche, presentazione di schede di sicurezza e di impiego del prodotto medesimo, esecuzioni di analisi di laboratorio da

parte di istituti sperimentali o laboratori industriali altamente qualificati; gli oneri gestionali ed economici direttamente od indirettamente afferenti resteranno sempre ad esclusivo carico della Società.

- 2.10.4 L'Appaltatrice è obbligata a sottoporre all'approvazione della GE.S.A.C. i prodotti che intende impiegare mediante l'utilizzo del "Modello approvazione materiali di consumo", allegato **sub L**; si fa obbligo alla Appaltatrice di adottare metodi innovativi per sfruttare al massimo i prodotti di consumo.

3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

3.1 Prestazioni attese

Le prestazioni dell'Appaltatrice relativamente ai singoli contratti saranno valutate in vario modo.

3.1.1 La Ge.S.A.C. S.p.A. opera attraverso un Sistema di gestione certificato ai sensi della norma ISO 9001:2008 e finalizzato al miglioramento continuo della qualità dei servizi. La politica del sistema di Gestione costituisce il documento fondamentale di riferimento, in cui vengono definiti gli impegni per il miglioramento continuo della qualità dei servizi, la garanzia della sicurezza personale e aeroportuale, la tutela dell'ambiente. La GE.S.A.C S.p.A. ha sviluppato ed applicato due Sistemi di valutazione della qualità che sono incorporati nel presente contratto.

3.1.2 Il Sistema QSM è un monitoraggio della percezione che i passeggeri hanno nei confronti della qualità dei servizi aeroportuali, identificati mediante indicatori. Effettuato mediante interviste "faccia a faccia" con il passeggero, prevede una scala di giudizio basata su 5 livelli di soddisfazione:

- 1 = pessimo
- 2 = scadente
- 3 = nella media
- 4 - buono
- 5 = eccellente

I sondaggi si riferiscono a tutti i servizi aeroportuali, erogati sia dalla Società di gestione che dagli altri soggetti presenti in aeroporto e sono effettuati da una società specializzata ed indipendente.

Le prestazioni attese per il presente appalto sono definite nella sezione I all'articolo 1 del presente Capitolato e potranno essere successivamente soggette a revisione alla scadenza del contratto.

3.1.3 Il Sistema di valutazione della qualità del servizio, condotto attraverso l'espletamento di ispezioni periodiche a cura del personale GESAC incaricato, è concepito per condurre un esame obiettivo, regolare ed esteso del grado in cui sono effettivamente raggiunti gli standard di prestazioni. Il criterio di valutazione è comune a tutte le strutture ed ai contratti della GE.S.A.C. S.p.A. e consente pertanto comparazioni tra diversi standard di pulizia.

Anche l'Appaltatrice potrà adottare, condurre e gestire un proprio sistema di valutazione della qualità, di concerto con la funzione Terminal Management della GE.S.A.C. S.p.A., dandone evidenza scritta alla Committente stessa previa compilazione di un check-list, da compilarsi periodicamente, da parte di personale preposto dalla Società.

3.1.4 Il Fornitore dovrà inoltre preparare e condurre programmi di addestramento e dovrà far sì che tutto il personale sia addestrato e riqualificato secondo i sistemi di valutazione del livello qualità.

3.1.5 Per tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà identificare gli incrementi di produttività. Tali incrementi, tuttavia, non saranno ritenuti positivi se gli standard di pulizia concordati non saranno raggiunti.

3.1.6 Dal momento che la GE.S.A.C. ritiene l'opinione dei propri clienti un elemento di primaria importanza, il Fornitore dovrà avere la stessa attenzione, e si ritiene che debba coadiuvare nella risposta ai commenti relativi alle questioni della pulizia, migliorando in tal modo la qualità del servizio.

3.1.7 Al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità del fornitore, la Ge.s.a.c. effettuerà periodici audit sui processi e sul sistema, come previsto dal vigente Regolamento di scalo.

3.2 Incrementi qualitativi

Miglioramenti continui possono condurre alla fissazione di ulteriori obiettivi, come flessibilità, velocità di risposta, valori aggiunti che possono essere valutati una volta che il Fornitore abbia

acquisito familiarità con l'area e gli utenti. Questi obiettivi devono essere concordati dalle parti all'incontro di revisione annuale. La priorità di GE.S.A.C. è la soddisfazione del cliente e la GE.S.A.C. S.p.A. desidera pertanto che tutti i contratti di pulizia siano eseguiti con successo e che diano un prodotto di alta qualità, oltre ad un buon rapporto qualità prezzo.

3.4 Punteggio

3.4.1 I target di riferimento per le prestazioni di qualità e le modalità di rilevazione delle stesse ai fini dell'assegnazione del premio/penalità sono indicati nelle tabelle allegate sub A, B, C, D ed E. Tali parametri potranno essere oggetto di revisione alla scadenza del contratto per il lotto di riferimento.

SEZIONE TRE

ALTRE INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO

1. **STATISTICHE DI PREVISIONE SUL TRAFFICO DI PASSEGGERI**

GE.S.A.C. S.p.A. continua a sviluppare ed espandere le proprie attività ed è previsto che il transito di passeggeri tra il 2012 ed il 2015 aumenterà presuntivamente nel modo seguente:

| | | |
|------|-----------|-------|
| base | 6.020.000 | circa |
| 2013 | 6.200.000 | circa |
| 2014 | 6.390.000 | circa |
| 2015 | 6.580.000 | circa |

Anche se le suddette cifre sono fornite in buona fede, la GE.S.A.C. S.p.A. non si assume la responsabilità della loro accuratezza, è tuttavia razionale da parte del Appaltatrice considerare gli aumenti del traffico previsti per calcolare le spese per forza lavoro, attrezzature e prodotti di consumo.

2. **INCONTRO CON I FORNITORI**

Nel corso del sopralluogo saranno fornite tutte le altre informazioni di rilievo relative al presente appalto.

Nel corso del sopralluogo sarà possibile prendere visione delle planimetrie e, su richiesta del concorrente identificare i locali e le aree ascritte ai lotti di cui in premessa.