

## INDICE

ART. 1 - DEFINIZIONI .....	2
ART. 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI .....	2
ART. 3 - OGGETTO DELL'APPALTO .....	2
ART. 4 – MODALITA' DEL SERVIZIO .....	3
ART. 5 - STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO .....	4
A. Rilevazioni Qualità Percepita (QSM) .....	4
B. Rilevazioni Qualità Erogata (QCS) .....	4
B.1 Definizione del campione: .....	5
C. Produzione dei dati necessari alla pubblicazione annuale della Carta dei Servizi Aeroporto di Napoli : .....	6
D. Interviste per ASQ Survey Base Programme : .....	6
E. Rilevazione Qualità erogata (QCS) e Qualità percepita (QSM) presso Aeroporto di Salerno .....	6
ART. 6 - CONTENUTI E TEMPI DI PRESENTAZIONE DEI REPORT .....	7
ART. 7 - PRODUZIONE E CONSEGNA DEI FILE. ....	8
ART. 8 - PERSONALE IMPIEGATO PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	8
ART. 9 - SICUREZZA E SALUTE .....	10
ART. 10 - ASSICURAZIONI .....	11
A) - Assicurazioni obbligatorie per norme vigenti .....	11
B) - Copertura RCT responsabilità civile terzi .....	11
C) - Ulteriori condizioni .....	11
ART. 11 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA .....	12
ART. 12 – PROPRIETA' INTELLETTUALE .....	12
ART. 13 - IMPORTO A BASE DI GARA .....	12
ART. 14 - MODALITA' DI STIPULAZIONE E PAGAMENTI .....	12
ART. 15 - PENALI .....	12
ART. 16 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....	13
ART. 17 - DURATA DEL CONTRATTO .....	13
ART. 18 - CONTROLLO SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	13
ART. 19 - CLAUSOLA REGOLAMENTO UE 139/2014 .....	13
ART. 20 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	13
ART. 21 - CLAUSOLE D.LGS. 231/2001 .....	13
ART. 22 - CONTROVERSIE .....	14
ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	14
ART. 24 - RECESSO DEL CONTRATTO .....	14
ART. 25 – CRITERI DI VALUTAZIONE .....	14
ALLEGATI .....	16

## ART. 1 - DEFINIZIONI

- "ASQ": Airport Service Quality Program di ACI (Airport Council International);
- "Block-on": ai sensi della Circolare GEN-06 di ENAC si intende l'inserimento dei "tacchi" (cunei) sotto le ruote dell'aeromobile dopo lo spegnimento del motore; tale operazione viene presa come riferimento per l'identificazione dell'orario d'arrivo del velivolo e per i tempi necessari ad effettuare determinate operazioni successive (discesa del primo passeggero dalla scala dell'aereo, presentazione dei bagagli sui nastri di riconsegna, ecc.);
- "ENAC": Ente Nazionale per l'Aviazione Civile;
- "GESAC" : società di gestione degli Aeroporti di Napoli e Salerno (Committente);
- "Handler": persona fisica o giuridica che fornisce a terzi una o più categorie di servizi di assistenza a terra (ai sensi del D.lgs.18/1999);
- "PRM": persona a ridotta mobilità, ovvero soggetto la cui mobilità si è ridotta a seguito di un inconveniente fisico o psichico o in ragione di qualsiasi altro fattore che generi un handicap nell'uso del trasporto aereo e la cui condizione richieda un'attenzione particolare e un adattamento al servizio offerto.
- "QCS": Strumento di monitoraggio della qualità erogata nei servizi aeroportuali, misurata attraverso parametri oggettivi, rilevati su campioni statisticamente significativi o attraverso i sistemi informatici aeroportuali in essere.
- "QSM" : Quality of Service Monitor, sistema di monitoraggio della customer satisfaction utilizzato presso l'Aeroporto di Napoli dal 1997; è un monitoraggio della qualità percepita dai passeggeri nei confronti dei servizi aeroportuali, identificati mediante circa 75 indicatori ed effettuato mediante interviste "faccia a faccia" che prevedono una valutazione su scala da 1 a 5 (1 = pessimo, 2 = scadente, 3 = nella media, 4 = buono, 5 = eccellente).

## ART. 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici".
- Circolare ENAC GEN 06 - "La Qualità dei Servizi nel Trasporto aereo. Le carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori".
- Circolare ENAC GEN 02B - Applicazione del regolamento (ce) n.1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.
- Procedura Aziendale QUA 007 – "GESTIONE MONITORAGGI QUALITÀ PERCEPITA E PROFILAZIONE PASSEGGERI - NAP".
- Procedura Aziendale QUA 014 – "MONITORAGGI DELLA QUALITÀ EROGATA - NAP".

## ART. 3 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto di cui al presente CSA sono le attività di:

**A. Rilevazioni Qualità Percepita (QSM):** Rilevazione, monitoraggio e analisi della qualità dei servizi offerti dall'Aeroporto di Napoli, in termini di qualità percepita e misura del grado di soddisfazione dei passeggeri, mediante lo strumento del Quality Service Monitoring (QSM, attraverso sondaggi di soddisfazione dei passeggeri). In tale punto sono incluse le rilevazioni di soddisfazione passeggeri PRM o con disabilità (ex GEN 02B). Tale attività dovrà essere pianificata e condotta in conformità a quanto specificamente previsto dalle Circolari ENAC GEN06 e GEN 02B e

finalizzata alla elaborazione e monitoraggio degli indicatori di qualità di cui alla Carta dei Servizi (ex All 3 GEN 06), alla comunicazione mensile dei dati e al monitoraggio dei KPI di performance management propedeutici al decision making aziendale;

- B. Rilevazioni Qualità Erogata (QCS):** Rilevazione, monitoraggio e analisi della Qualità erogata dall'Aeroporto di Napoli mediante lo strumento del Quality Control System (QCS) attraverso la rilevazione tempi di attesa. In tale punto sono incluse anche le rilevazioni di qualità erogata nei servizi offerti a passeggeri PRM o con disabilità (ex GEN 02B). Tale attività dovrà essere pianificata e condotta in conformità a quanto previsto dalle Circolari ENAC GEN06 e GEN02B, finalizzate alla elaborazione e monitoraggio degli indicatori di qualità erogata di cui alla Carta dei Servizi, ex All 3 GEN 06;
- C. Elaborazione indicatori di Carta dei Servizi:** elaborazione dei dati di monitoraggio e degli indicatori da pubblicare nella Carta dei Servizi (Sez II), redatta per l'Aeroporto di Napoli, ai sensi della Circolare GEN06;
- D. ASQ:** interviste per ASQ Departure Plus Survey Main Programme Rilevazione dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali relativamente all'Aeroporto di Napoli, nell'ambito e in conformità alle specifiche del ACI ASQ Survey Program, specificamente per il ASQ Departure Plus Survey Main Programme, cui Gesac aderisce, dotandosi di un ulteriore strumento di monitoraggio dei parametri di qualità percepita e di benchmark nazionale e internazionale;
- E. Rilevazione Qualità erogata (QCS) e Qualità percepita (QSM) presso l'Aeroporto di Salerno.**

Le attività di cui al presente CSA dovranno essere condotte da luglio 2024 a tutto il 2025.

Per le attività di cui ai punti lett. A.,B.,C.,E., al fine di garantire la continuità e la confrontabilità con i dati storici, l'Appaltatore dovrà fare riferimento ai questionari e schede di rilevazione specifiche fornite da GESAC, pur avendo facoltà di proporre ogni utile miglioramento da concordare con la Committente.

#### ART. 4 – MODALITÀ DEL SERVIZIO

In relazione agli strumenti ed alle modalità utilizzati per lo svolgimento del servizio di cui all'appalto in oggetto, si precisa che:

- il campione dei passeggeri intervistati deve rappresentare l'intero universo dell'Aeroporto;
- per il monitoraggio della *Qualità erogata*, QCS, attraverso la misura di parametri quantitativi, l'intervallo di confidenza dovrà essere del 95%, con uno scarto tipo campionario non superiore al 2%. Il campione dovrà essere rappresentativo del 100% del traffico sullo scalo, secondo quote e distribuzioni temporali (giornaliere e orarie) indicative fornite dall'Appaltatore. La preparazione del campione deve altresì includere rilevazioni sui servizi erogati da tutti gli handler presenti in Aeroporto e da tutti gli operatori di biglietteria, in misura rappresentativa dell'intera popolazione. Sulla base delle rilevazioni effettuate dovranno essere elaborati i tempi medi, i tempi al 90°percentile del campione, nonché i tempi di attesa estesi all'intera popolazione (come da Circolare ENAC GEN-06 e GEN-02B), su base mensile, trimestrale e annuale;
- per le rilevazioni QSM, i questionari, andranno somministrati almeno in italiano e Inglese, in modalità assistita e con utilizzo di tablet/palmare;
- l'Appaltatore dovrà rendere disponibili a GESAC in maniera definitiva i dati grezzi di tutte le rilevazioni effettuate, in formato excel o in altro formato richiesto e trasmettere a Gesac la reportistica secondo quanto dettagliato all' art. 6;
- l'Appaltatore dovrà inviare trimestralmente a GESAC la programmazione complessiva delle attività oggetto del servizio in appalto e, con cadenza mensile (una settimana di anticipo rispetto all'attività

- di field), la programmazione delle risorse specifiche impiegate nel servizio;
- l'Appaltatore riceverà su base trimestrale e mensile da GESAC l'elenco dettagliato dell'Operativo Voli in formato elettronico ed eventuali altri dati disponibili necessari e utili alla pianificazione delle proprie rilevazioni.
- l'Appaltatore dovrà indicare un coordinatore responsabile delle attività previste da contratto che faccia da interfaccia con la funzione Qualità di GESAC.
- In corso di esecuzione, per esigenze operative, il numero e la tipologia dei campi riportati nelle apposite "schede di rilevazione" o le domande riportate nei "Questionari" potrà essere variato, previo accordo tra le parti.

#### ART. 5 - STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO

Nel presente articolo sono specificati i livelli standard minimi che devono essere assicurati per ogni attività richiesta di cui al precedente art. 3, lett. A.,B.,C.,D.,E., del presente CSA:

##### A. Rilevazioni Qualità Percepita (OSM)

I livelli minimi richiesti sono i seguenti:

1. Numero totale di interviste non inferiore a **n. 4000 interviste/anno** (di cui non meno di 2500 da svolgersi a passeggeri in partenza e almeno 1500 a passeggeri in arrivo) finalizzate alla redazione della Carta dei Servizi e al monitoraggio dei KPI aziendali, per la analisi di dettaglio di fattori che concorrono alle performance pubblicate in Carta dei Servizi.
2. Oltre alle interviste di cui al punto 1) dovranno essere effettuati monitoraggi di soddisfazione dei passeggeri a ridotta mobilità (PRM), relativamente ai servizi di assistenze speciali offerte dallo scalo, come da Circolare ENAC GEN 02B e normativa di riferimento. Si richiedono un minimo **di 400 interviste/anno** a passeggeri in partenza. Il questionario, proposto sia in lingua Italiana che in lingua Inglese, avrà forma standard secondo le indicazioni di GESAC e conforme alle indicazioni della Circolare ENAC GEN02B.
3. Le interviste dovranno essere distribuite su tutte le fasce orarie e giorni della settimana e programmate secondo criteri di significatività e rappresentatività del campione, secondo un piano mensile da sottoporre preventivamente alla Committente per approvazione, che per motivate circostanze operative o condizioni di straordinarietà potrà richiederne modifica.
4. I questionari a base delle interviste dovranno essere somministrabili almeno in italiano e inglese e dovranno essere concordati con GESAC ad inizio attività ed, in caso di necessità, potranno essere revisionati, previo accordo tra le parti, in base a specifiche esigenze che dovessero presentarsi nel corso dell'esecuzione del contratto.
5. Le interviste dovranno essere effettuate con impiego di tablet e software dedicato per la raccolta dati. Su base settimanale, l'appaltatrice dovrà effettuare la validazione dei dati raccolti per la elaborazione dei dati parziali.

Si precisa che la numerosità campionaria relativa al periodo luglio-dicembre 2024, in virtù della distribuzione annua del traffico 2023, dovrà essere non inferiore al 55% della numerosità del campione annuo come dettagliato ai punti 1. e 2.

##### B. Rilevazioni Qualità Erogata (QCS)

L'attività di cui al presente punto consiste nella gestione e conduzione dei monitoraggi di *qualità erogata* dall'Aeroporto di Napoli, attraverso lo strumento del QCS (Quality Control System), relativamente ai seguenti indicatori di qualità dei servizi aeroportuali:

- I. tempi di assistenza sottobordo: disponibilità scale/cobus/ambulift, sbarco 1° pax dal block-on, sbarco 1°PRM dopo lo sbarco dell'ultimo pax. In riferimento a tali rilevazioni la Committente si riserva la possibilità di integrare le rilevazioni (per es. su stand remoti), anche conducendole in autonomia nel rispetto della metodologia di riferimento, secondo piano mensile predisposto dalla appaltatrice. Nell'ambito delle rilevazioni dei tempi di assistenza sottobordo di cui al presente punto dovranno essere inclusi anche i tempi di attesa riferiti all'assistenza ai PRM in arrivo (*Tempo di attesa per lo sbarco 1°PRM dopo lo sbarco dell'ultimo pax, con e senza prenotazione*). I dati di monitoraggio così rilevati saranno mensilmente trasmessi dalla Committente alla Appaltatrice che provvederà ad integrarli nel campione complessivo sul periodo di riferimento, per la successiva elaborazione dei relativi indicatori;
- II. tempo di attesa al check-in;
- III. tempo di attesa ai controlli security;
- IV. tempo di attesa al controllo passaporti per passeggeri in partenza e arrivo;
- V. tempi di attesa al Tax Refund.

La rilevazione dei tempi di attesa dovrà essere conforme a quanto indicato nella circolare ENAC GEN-06 – GEN-02B e alle relative "schede metodologiche".

In corso di esecuzione, per esigenze operative, il numero e la tipologia dei campi riportati nelle apposite "schede di rilevazione" potrà essere variato, previo accordo tra le parti.

Con riferimento alle tipologie di rilevazioni riportate si precisa che, qualora in corso di esecuzione siano predisposti da parte di GESAC sistemi di rilevazione automatica ed informatizzata di tali dati, sarà richiesta all'Appaltatore una sola attività di elaborazione dati ed analisi di secondo livello, previo accordo tra le parti.

L'appaltatore dovrà fornire i tempi sia suddivisi per Handler/Vettore, che cumulativi.

Tutte le rilevazioni previste in relazione all'attività di cui alla presente lettera B., dovranno garantire una numerosità minima e andranno organizzate su base mensile in fascia oraria 6:00-22:00, secondo un piano mensile da sottoporre preventivamente alla Committente per approvazione, che per motivate circostanze operative o condizioni di straordinarietà potrà richiederne modifica.

### **B.1 Definizione del campione:**

La distribuzione del campione su ciascun trimestre dovrà essere calcolata sulla base della distribuzione di traffico dell'anno precedente, garantendo i parametri di confidenza e margine di errore di cui alla GEN 06. Nella tabella che segue si riportano le numerosità campionarie annue, per ciascun indicatore.

Parametro:	Numerosità minima annua:
Tempo di attesa al check-in	4.000
Tempi di attesa sottobordo	600
Tempo di attesa al controllo dei Passaporti in arrivo*	700
Tempo di attesa al controllo dei Passaporti in partenza	700
Tempo di attesa al tax Refund	300
Tempo di attesa ai Controlli Security	1000

\* N°voli da campionare; per ciascun volo in arrivo andranno campionati almeno quattro tempi di attesa

**TABELLA 1: Campione QCS**

Si precisa che la numerosità campionaria relativa al periodo luglio-dicembre 2024, in virtù della distribuzione annua del traffico 2023, dovrà essere non inferiore al 55% della numerosità del campione annuo di cui in Tabella 1.

**C. Produzione dei dati necessari alla pubblicazione annuale della Carta dei Servizi Aeroporto di Napoli :**

L'appaltatore dovrà elaborare gli indicatori su base annua di cui alle Carte dei Servizi 2025 e 2026 secondo quanto previsto dalle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02B. La consegna dei suddetti indicatori dovrà avvenire entro il 20 gennaio successivo all'anno di rilevazione.

Si specifica altresì che l'elaborazione degli indicatori di Carta dei Servizi nella edizione 2025 (riferita alle prestazioni 2024), dovrà essere effettuata dall'appaltatore attraverso la aggregazione dei dati dei due semestri 2024. La committente fornirà a tale scopo i dati di rilevazione grezzi del primo semestre 2024.

**D. Interviste per ASQ Survey Base Programme :**

Le attività di cui al presente punto, comprendono la rilevazione dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali presso l'Aeroporto di Napoli, nell'ambito e in conformità alle specifiche del ACI ASQ Survey Programme, specificamente per il ASQ Departure Plus Survey Main Programme, cui Gesac aderisce, dotandosi di un ulteriore strumento di monitoraggio dei parametri di qualità percepita e di benchmark nazionale e internazionale.

Nello svolgimento delle attività di cui al presente punto, l'appaltatore dovrà attenersi integralmente a quanto previsto dalla Metodologia predisposta da ACI, di cui al Fieldwork Data Collection Supplier for ACI ASQ Surveys, rispettandone tempi, modalità, procedure e specifiche tecniche di hardware e software da utilizzare (cfr. ASQ Departures Survey on Tablet). Il personale impiegato per le attività di campo dovrà possedere la necessaria expertise relativamente alla conduzione delle interviste, formato e accreditato da ACI come richiesto dalla Fieldwork Data Collection Supplier for ACI ASQ Surveys. L'appaltatore dovrà pertanto provvedere a certificare quest'ultimo attraverso la partecipazione alle attività di training predisposte da ACI.

Le rilevazioni dovranno essere effettuate attraverso l'uso di tablet, sulla base di un piano di campionamento predisposto da ACI, al quale il fornitore dovrà attenersi scrupolosamente, garantendo una quota di interviste non inferiore a n. 350 per trimestre e conforme a tutti i requisiti di Compliance fissati dal Programma.

Prima dell'inizio di ciascun trimestre ACI fornirà il campione di indagine. Sarà responsabilità dell'appaltatore declinare tale Piano nel programma di interviste in campo, rispettando le combinazioni "aeroporto di destinazione – vettore" e tutte le specifiche di campionamento indicate, apportando eventuali necessarie modifiche in conformità e nei limiti di quanto previsto dalle linee guida ACI.

Al fine di programmare e condurre le attività di rilevazione in campo l'appaltatore riceverà da GESAC il dettaglio mensile, trimestrale e annuale dell'Operativo Voli, sia in fase programmatica che di consuntivo.

**E. Rilevazione Qualità erogata (QCS) e Qualità percepita (QSM) presso Aeroporto di Salerno**

Le attività di cui al presente punto consistono nella programmazione, esecuzione in campo, analisi ed elaborazione degli indicatori di qualità dei servizi relativamente a qualità erogata (QCS) e qualità percepita (QSM) relativamente all'Aeroporto di Salerno.

I monitoraggi dovranno essere condotti nel corso del **terzo trimestre (luglio-settembre) 2024** e **terzo trimestre (luglio-settembre) 2025**, presso l'Aeroporto di Salerno, nelle modalità e secondo metodologia analoga a quanto descritto ai punti A. e B.

Prima di ciascun trimestre di rilevazioni la Committente trasmetterà all'appaltatrice la programmazione Voli per la elaborazione del piano di campionamento, che dovrà essere preventivamente condiviso e approvato dalla Committente.

Il piano di campionamento dovrà prevedere per ciascun trimestre le seguenti numerosità minime:

- **QSM** - N.400 interviste (di cui 280 DEP, 100 ARR, 20 PRM)
- **PARAMETRI QCS**

**Numerosità minima annua:**

Tempo di attesa al check-in	500
Tempi di attesa sottobordo	300
Tempo di attesa al controllo dei Passaporti in arrivo*	50
Tempo di attesa al controllo dei Passaporti in partenza	50
Tempo di attesa ai Controlli Security	500
Tempo di attesa riconsegna primo e ultimo bagaglio	150

\* N°voli da campionare; per ciascun volo in arrivo andranno campionati almeno quattro tempi di attesa

L'appaltatore dovrà elaborare gli indicatori su base annua di cui alle Carte dei Servizi 2025 e 2026 secondo quanto previsto dalle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02B. La consegna dei suddetti indicatori dovrà avvenire entro il 20 gennaio successivo all'anno di rilevazione.

**ART. 6 - CONTENUTI E TEMPI DI PRESENTAZIONE DEI REPORT**

Per i dati relativi a "customer satisfaction", "tempi di attesa" e "indicatori assistenza ai PRM", rispettivamente di cui al precedente art. 3, lett., A.;B.;E.; del presente CSA, sono richiesti i seguenti requisiti minimi di reportistica:

- **Settimanale (lunedì della settimana successiva):** Feedback di qualità percepita (QSM) raccolti nei turni effettuati nel corso della settimana precedente (da lunedì a domenica), in formato .xls, per Arrivi, Partenze e PRM. Cruscotto indicatori monitoraggio QCS in formato .xls. Dati grezzi relativi alla settimana di rilevazione sia per QSM che QCS.
- **Mensile (entro il 7 del mese successivo):** Cruscotto QSM (Arrivi + Partenze), in formato .xls, in cui vengono riportati i valori raggiunti dai singoli indicatori, aggregando le risultanze delle rilevazioni e i file dati QSM Arr, QSM Dep e QSM PRM. Cruscotto indicatori monitoraggio QCS in formato .xls.
- **Mensile (entro il 7 del mese successivo):** Proiezione indicatori di Carta dei Servizi al mese corrente di rilevazione sulla base dei feedback raccolti, dati non ponderati. Cruscotto indicatori monitoraggio QCS in formato .xls.
- **Trimestrale (entro i primi 10 giorni del trimestre successivo):** Report trimestrale in formato .ppt editabile, sia relativo a QSM che QCS, con aggiornamento analisi di priorità, atta a individuare quali servizi abbiano inciso maggiormente sulla soddisfazione degli utenti intervistati e fornire indicazioni sulle attività di miglioramento cui dare priorità.
- **Trimestrale (entro i primi 10 giorni del trimestre successivo):** Feedback di qualità percepita (QSM), raccolti dalle interviste a PRM nel corso del trimestre precedente, in formato .ppt editabile;
- **Annuale:** Report riepilogativo dei dati e performance dell'anno, elaborato secondo schema condiviso con GESAC ed elaborazione indicatori da pubblicare nella Carta dei Servizi, come previsto dalle circolari ENAC GEN06 e GEN02B.

Trimestralmente GESAC trasmetterà il consuntivo del volato all'appaltatore per la verifica di rispondenza del campione all'universo di riferimento.

L'Appaltatore dovrà inoltre rendere disponibili a GESAC in maniera definitiva i dati grezzi di tutte le rilevazioni effettuate, in formato .xls.

I report sopra riportati dovranno essere analitici e sintetici per ogni sessione mensile, trimestrale e annuale, con indicazione dei valori di soddisfazione per ogni item. Eventuali ulteriori segmentazioni degli utenti a richiesta di GESAC, potranno essere sviluppate per analisi di trend, benchmark, mappe d'importanza;

Per la produzione dei dati necessari alla pubblicazione annuale della carta dei servizi di cui al precedente art. 3, lett. C. del presente CSA non è prevista nessuna tipologia di reportistica. I valori degli indicatori previsti per la compilazione della Carta dei Servizi dovranno essere forniti in formato excel.

#### ART. 7 - PRODUZIONE E CONSEGNA DEI FILE.

Tutte le tipologie di report elencate Art. 6 dovranno essere presentate entro le tempistiche indicate.

I report ed i relativi grafici devono essere disponibili a richiesta di GESAC nei seguenti formati elettronici: pdf, Word, Excel, PowerPoint e sia le tabelle che i grafici dovranno essere modificabili.

L'Appaltatore prima dell'avvio del servizio, dovrà concordare con GESAC il modello standard da utilizzare per ciascuno dei report. Eventuali integrazioni o modifiche al modello standard in corso di attività, dovranno anch'esse essere concordate tra le parti.

I report dovranno contenere anche i confronti con il periodo precedente, l'analogo periodo dell'anno precedente e il benchmark ove disponibili (inteso come dati degli altri Aeroporti Italiani o Europei di dimensioni comparabili in termini di obiettivi della Carta dei Servizi, oppure dati provenienti da banche dati oppure dati di consuntivo aggregati).

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione di GESAC, sin dall'avvio del servizio di cui all'appalto in oggetto, un sistema di reporting dedicato e predisporre lo scambio dati verso i sistemi di GESAC.

L'integrazione dei dati delle rilevazioni con i sistemi DBMS relazionali di GESAC dovrà essere garantita da uno scambio dati verso il sistema di data warehouse operativo in uso garantendo la corretta strutturazione degli stessi dati. I dati devono essere fruibili al massimo livello di dettaglio. In caso di esportazione dei dati su flat file deve essere possibile schedulare il processo (ovviamente non è necessario nelle altre modalità).

In particolare i file dati contenenti il fieldwork relativo alle attività di cui all' Art. 3 lett. A., B., e E., dovrà rispettare i tempi, le modalità di consegna e il tracciato condiviso con Gesac.

Le modalità di trasferimento dati potranno basarsi su flat file, ftp o web services in caso di soluzione in cloud, oppure, nel caso di installazione on-premise, le modalità di trasferimento dati potranno basarsi comunque su flat file, web services o, in alternativa, tramite accesso diretto al database dell'Appaltatore.

#### ART. 8 - PERSONALE IMPIEGATO PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Viene richiesta la disponibilità in loco del personale dell'Appaltatore impiegato per l'esecuzione del servizio di cui all'appalto in oggetto, con garanzia di presenza continuativa nel corso dell'anno. In aggiunta al personale impiegato sul campo, viene richiesta la disponibilità di un coordinatore per la gestione delle risorse sul campo e dei rapporti con GESAC.

Il personale dell'Appaltatore dovrà espletare i servizi a regola d'arte e dovrà assumere un atteggiamento di estrema correttezza e professionalità nei confronti degli utenti e non assumere comportamenti che possano ledere l'immagine di GESAC.

Al personale dell'Appaltatore impiegato per l'esecuzione del servizio di cui all'appalto in oggetto sarà richiesto di frequentare corsi di formazione in applicazione alle normative vigenti per l'accesso in Aeroporto. Il personale dovrà seguire una apposita procedura di validazione, secondo gli standard emanati da GESAC.

L'Appaltatore dovrà pertanto predisporre, prima della sottoscrizione del contratto, tutta la documentazione prevista dall'Ordinanza ENAC per il Rilascio dei TIA (Tesserini di Ingresso in Aeroporto), che sarà consegnata all'Ufficio preposto di GESAC con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'attività.

I costi e le procedure relative al rilascio dei tesserini sono consultabili sul sito Internet degli aeroporti di Napoli e Salerno, nelle pagine dedicate.

Si precisa che prima dell'avvio del servizio di cui all'appalto in oggetto, il personale dell'Appaltatore impiegato per l'esecuzione del servizio stesso sarà tenuto a partecipare a: incontro di presentazione con GESAC presso gli Aeroporti di Napoli e Salerno, al sopralluogo operativo, nonché ad incontri di analisi apportando considerazioni, criticità ed esperienze emerse durante lo svolgimento dell'attività.

L'Appaltatore è tenuto ad osservare le norme e prescrizioni risultanti dalle leggi e dai regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori.

L'Appaltatore dovrà essere in regola con il versamento delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente e con il versamento dei contenuti previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

L'Appaltatore è tenuto ad osservare il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati.

Il personale impiegato dovrà essere dall'Appaltatore accuratamente ed appositamente selezionato per lo svolgimento dei servizi di cui al precedente art. 3 del presente CSA, e dovrà essere in grado di comprendere e parlare fluentemente almeno l'italiano e l'Inglese, gradita la conoscenza anche di spagnolo e francese.

La formazione del personale impiegato per svolgere i servizi dovrà essere compiuta a cura e spese dell'Appaltatore e dovrà comprendere:

- tutte le prescrizioni di sicurezza occorrenti per operare all'interno di uno scalo aeroportuale;
- il corso per la certificazione ASQ "Field Agent Certification";
- le modalità di approccio all'utente;
- le caratteristiche tecniche delle rilevazioni (in via esemplificativa e non esaustiva: fasce orarie / quote / specifiche operative / ...).
- Formazione Personale a contatto con pubblico viaggiante PRM - Modulo 1, Circolare ENAC GEN 02B.

Tutto il personale dovrà indossare una divisa da concordare con GESAC e dovrà assumere un comportamento consono all'attività da svolgere, nonché esibire il tesserino di riconoscimento recante oltre la foto e le generalità del lavoratore, anche l'indicazione dell'Appaltatore.

Il personale dedicato ai monitoraggi in campo dovrà avere disponibilità di armadietti ad uso proprio per la detenzione di effetti personali e attrezzature di lavoro.

Il personale utilizzato dall'Appaltatore dovrà essere di gradimento di GESAC e pertanto, nel caso vengano riscontrate irregolarità addebitabili al personale, sarà facoltà di GESAC chiederne l'allontanamento.

Il personale dedicato alla elaborazione degli indicatori sulla base dei dati rilevati in campo, dovrà avere comprovate esperienze e competenze negli ambiti delle analisi statistiche ed elaborazione dati.

## ART. 9 - SICUREZZA E SALUTE

L'Appaltatore si impegna a garantire il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza e igiene del lavoro ed in materia previdenziale ed assicurativa comunicando, altresì, il nominativo del soggetto responsabile.

L'Appaltatore assume la totale responsabilità escludendone, quindi GESAC, per qualsiasi infortunio, incidente o danno che per causa o colpa delle proprie maestranze, potesse derivare al personale della stessa o a terzi (persone, cose e mezzi).

GESAC non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di eventuali incidenti, infortuni o danneggiamento delle strumentazioni e apparecchiature che dovessero verificarsi a danno della ditta, dei suoi dipendenti, e/o collaboratori durante lo svolgimento del servizio, per cause non imputabili a GESAC stessa.

In ottemperanza all'art. 26 del D.lgs. 81/2008, l'Appaltatore dovrà fornire la documentazione richiesta ai fini della verifica dell'idoneità tecnico-professionale dell'impresa, pena la revoca del contratto.

Al presente CSA viene allegata la stesura preliminare del documento di valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI), che riporta i rischi e relative prescrizioni generali di sicurezza delle aree in cui è previsto operi l'Appaltatore, nonché le norme generali.

Al fine di ottemperare all'art. 26, comma 2 e 3 del D.lgs. 81/2008, l'Appaltatore si impegna a collaborare con GESAC per completare il DUVRI suddetto, da allegare al contratto, quale parte integrante dello stesso, prima della sua sottoscrizione.

Al fine di ottemperare all'art. 36 del D.lgs. 81/2008 l'Appaltatore dovrà integrare la formazione/informazione del proprio personale.

Detta attività formativa/informativa dovrà comprendere il complesso delle misure antinfortunistiche e relativi strumenti di protezione previsti per ridurre le interferenze, nonché le prescrizioni di carattere generale in tema di prevenzione/protezione e gestione delle emergenze predisposte da GESAC.

Allo scopo di fornire le informazioni relative alle misure di prevenzione ed emergenza adottate in relazione all'attività svolta da GESAC, verrà messo a disposizione dell'Appaltatore il documento interno "Attività di coordinamento e cooperazione per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione - informazioni sui rischi e misure di prevenzione e di emergenza" che include anche la scheda divulgativa "segnalazioni e comportamenti in caso di malfunzionamenti, contingenze ed emergenze".

In ottemperanza all'art. 26, comma 8 del D.lgs. 81/2008 tutto il personale impiegato dall'Appaltatore dovrà essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, ovvero l'identificazione dell'impresa da cui dipende.

Nei casi in cui il tesserino aeroportuale rilasciato dalla Direzione Aeroportuale ai sensi di ordinanza ENAC, ottemperi a quanto prescritto dall'art. 26 comma 8 del D.lgs. 81/2008, questi può essere utilizzato in sostituzione di quello predisposto dall'azienda.

Tutti i lavoratori sono tenuti ad esporre la tessera di riconoscimento.

L'Appaltatore non potrà, nel corso dell'esecuzione del contratto di appalto, utilizzare attrezzature, macchine o altri strumenti di proprietà di GESAC, a meno di richiesta scritta e successiva autorizzazione che potrà essere rilasciata da GESAC a suo insindacabile giudizio.

In caso di reiterate violazioni da parte del personale dell'Appaltatore alle prescrizioni di sicurezza, GESAC si riserva il diritto di chiedere, in modo unilaterale e non appellabile da parte dell'Appaltatore, l'allontanamento e la sostituzione immediata del responsabile delle violazioni e/o del suo preposto. In questo caso l'Appaltatore dovrà nominare e rendere operativa una nuova persona avente analoghe mansioni.

La reiterata non osservanza di quanto riportato nel presente articolo potrà essere causa di annullamento del contratto senza l'obbligo di messa in mora.

**ART. 10 - ASSICURAZIONI****A) - Assicurazioni obbligatorie per norme vigenti**

L'Appaltatore dovrà provvedere alla assicurazione di tutto il personale contro gli infortuni (RCO) ed ogni altra assicurazione in accordo alle normative vigenti.

**B) - Copertura RCT responsabilità civile terzi****Polizza assicurativa della Responsabilità Civile verso Terzi in ambito aeroportuale (RCT Aviation):**

Tale copertura assicurativa dovrà essere inclusiva delle Copertura RCT e Incendio in ottemperanza al **Programma Assicurativo Aeroportuale GE.S.A.C.** e dovrà prevedere per gli aeroporti di Napoli e Salerno il massimale per sinistro di € **30.000.000,00(trenta milioni)**. Il programma assicurativo aeroportuale è scaricabile dal sito web di Gesac e consultabile al seguente link: <https://www.aeroportodinapoli.it/programma-assicurativo>. La polizza di Responsabilità Civile Terzi (RCT) in ambito aeroportuale dovrà essere presentata all'atto della firma del contratto di appalto e dovrà essere trasmessa tempestivamente all'ufficio Assicurazioni, per la verifica documentale di competenza, al seguente indirizzo email: [assicurazioni@gesac.it](mailto:assicurazioni@gesac.it). Nell'ambito della polizza di RCT, in conformità al Programma Assicurativo sopra richiamato, l'appaltatore avrà la responsabilità di assicurare i danni derivanti dalla attività svolta anche dai suoi subappaltatori e fornitori.

La polizza di Responsabilità Civile Terzi (RCT) dovrà inoltre garantire il risarcimento dei danni diretti e indiretti per l'intero periodo di espletamento dell'appalto in oggetto e dovrà prevedere nel testo tutte le clausole - nessuna esclusa - evidenziate al *paragrafo "Specifiche della Copertura RCT"* del sopracitato Programma Assicurativo.

La durata della polizza di Responsabilità Civile Terzi dovrà essere quella applicabile in funzione dell'importo contrattuale, come di seguito specificato:

La copertura delle predette garanzie assicurative decorre dalla data di consegna dei lavori e cessa alle ore 24 del giorno di emissione del certificato di collaudo provvisorio/di regolare esecuzione e comunque decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato; in caso di emissione del certificato di collaudo provvisorio/di regolare esecuzione per parti determinate dell'opera, la garanzia cessa per quelle parti e resta efficace per le parti non ancora collaudate; a tal fine l'utilizzo da parte della Stazione appaltante secondo la destinazione equivale, ai soli effetti della copertura assicurativa, ad emissione del certificato di collaudo provvisorio/di regolare esecuzione.

Per le polizze assicurative di cui al punto 3 del programma assicurativo l'appaltatore ha facoltà di aderire alla Polizza Convenzione del Gestore Aeroportuale, copertura assicurativa onnicomprensiva appositamente prevista da GE.S.A.C. e riservata a tutte le società appaltatrici nell'ambito degli Aeroporti di Napoli Capodichino e Salerno Pontecagnano.

Le sopracitate coperture assicurative dovranno essere mantenute attive per l'intera durata contrattuale. A tal riguardo si precisa che l'appaltatore dovrà fornire alla GE.S.A.C. documentazione attestante il regolare pagamento dei premi di rinnovo.

**C) - Ulteriori condizioni**

La suddetta copertura assicurativa di cui al punto 10.B):

- a) dovrà essere stipulata e mantenuta in vigore per tutta la durata del servizio e sue eventuali proroghe; copia autentica di tale copertura assicurativa e di rinnovi e/o proroghe quietanzati/e per avvenuto pagamento del premio, dovrà essere consegnata a GESAC;
- b) dovrà essere stipulata con primario assicuratore (con espressa facoltà di GESAC di esprimere il proprio gradimento in proposito).

L'inoperatività totale o parziale delle coperture assicurative, anche in caso di gradimento come sopra espresso da GESAC in merito all'assicuratore scelto, così come l'aver consegnato a GESAC medesima copia delle polizze, proroghe, rinnovi o altri documenti ad esse relativi, non esonerano l'Appaltatore dalle responsabilità di qualsiasi genere su esso eventualmente incombenti e dal rispondere degli oneri da esso assunti in virtù del contratto.

#### ART. 11 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA

L'Appaltatore si impegna alla riservatezza su tutti gli elementi e le informazioni di cui verrà a conoscenza in relazione all'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto.

#### ART. 12 – PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Sono riservati a GESAC tutti i diritti relativi alla metodologia di elaborazione dei dati oggetto del presente capitolato.

#### ART. 13 - IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo complessivo dell'appalto, posto a base di gara, è pari a euro 171.724 (centosettantunomilasettecentoventiquattro/00), da cui l'offerente dovrà detrarre gli oneri interni per la sicurezza e che dovrà esplicitare nella formulazione dell'offerta. L'importo complessivo a base di gara è stato stimato sulla base di ricerche di mercato esperite per attività analoghe, sugli esiti dei monitoraggi 2023, nonché delle previsioni di traffico e della consistenza dei monitoraggi da condurre nel 2024/2025.

#### ART. 14 - MODALITÀ DI STIPULAZIONE E PAGAMENTI

Il contratto verrà stipulato "a corpo".

L'importo contrattuale è da ritenersi onnicomprensivo di tutte le spese e gli oneri connessi all'espletamento del servizio di cui all'appalto in oggetto.

La fatturazione dell'importo contrattuale dovrà avvenire secondo una frequenza trimestrale, alla consegna della reportistica di marzo, giugno, settembre e dicembre.

I pagamenti di quanto spettante all'Appaltatore, oltre a IVA nella misura di legge se ed in quanto dovuta, saranno corrisposti a mezzo bonifico bancario nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento delle fatture, previa verifica effettuata dal Responsabile del servizio circa il buon esito delle attività contrattuali da eseguire e previa comprova - accertata telematicamente da GESAC - del regolare versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti dell'Appaltatore mediante certificato di regolarità contributiva (DURC).

#### ART. 15 - PENALI

In tutti i casi in cui l'Appaltatore non adempia agli obblighi derivanti dal contratto di cui alla presente RdO, nei tempi e nelle modalità da essa previsti sarà applicata una penale secondo la seguente casistica, nei limiti di quanto previsto dal art.126 c.1 del D.L.gs 36/2023:

- **1% del compenso trimestrale:** in caso di Non Compliance al Piano di Campionamento di ASQ imposto da ACI o in caso di formale richiamo da parte di ACI-ASQ sul rispetto delle linee guida.
- **1% del compenso trimestrale:** per ogni giorno di ritardo nella consegna dei report settimanali, mensili, trimestrali e annuali.

#### **ART. 16 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'Appaltatore è tenuto ad assumersi tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L.136/2010.

#### **ART. 17 - DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto avrà la durata di 18 MESI.

GESAC si riserva la possibilità di esercitare opzione temporale, mantenendo inalterate le condizioni contrattuali originarie, prorogando la durata del contratto di anno in anno per un max di 3.

L'eventuale rinnovo verrà formalizzato da GESAC, almeno 90 giorni prima della scadenza contrattuale a mezzo posta elettronica certificata (PEC).

#### **ART. 18 - CONTROLLO SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

GESAC si riserva la facoltà di far eseguire da propri incaricati, in qualsiasi momento, controlli e verifiche sul corretto espletamento del servizio.

#### **ART. 19 - CLAUSOLA REGOLAMENTO UE 139/2014**

L'Appaltatore prende atto:

- a) delle prescrizioni in materia di safety degli aeroporti di cui al Regolamento UE 139/2014;
- b) che eseguirà il servizio di cui all'appalto in oggetto sotto l'approvazione e la sorveglianza di GESAC secondo quanto prescritto nell'Allegato III – CAPO A (ADR.OR.D.010) del Regolamento UE 139/2014;
- c) della possibilità, prevista nell'Allegato III - CAPO A (ADR.OR.D.010) lett. b) del Regolamento UE 139/2014, che sia GESAC che l'Autorità competente abbiano accesso alla propria organizzazione, tramite appositi Audit, al fine di determinare la costante conformità ai requisiti applicabili.

#### **ART. 20 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

È vietata la cessione del contratto.

#### **ART. 21 - CLAUSOLE D.LGS. 231/2001**

Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato d'oneri e del contratto, l'Appaltatore dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del Codice Etico e del Modello Organizzativo, Gestionale e di Controllo (di seguito Modello) di GESAC, ai sensi del D.lgs. 231/2001 in materia di illecito amministrativo della persona giuridica dipendente da reato commesso da amministratori, dipendenti e/o collaboratori.

A tale riferimento, il Codice Etico Fornitori e Partners ed il Modello di GESAC sono resi disponibili sul sito internet [www.aeroportodinapoli.it](http://www.aeroportodinapoli.it)

L'Appaltatore avrà inoltre, in ogni momento, facoltà di richiedere a GESAC la consegna di copia cartacea. L'Appaltatore si impegna ad adempiere alle proprie obbligazioni ai sensi del presente Capitolato d'oneri e del contratto, nel rispetto delle previsioni del D.lgs. 231/2001 e dei precetti di comportamento enucleati nel Codice Etico Fornitori e Partners e nel Modello. L'inosservanza da parte dell'Appaltatore di una qualsiasi delle

previsioni del predetto Decreto Legislativo e dei precetti di comportamento comporterà un inadempimento grave degli obblighi di cui al presente Capitolato d'oneri e del contratto, e legittimerà GESAC a risolvere il contratto stesso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente causati a GESAC stessa quali, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, quelli derivanti dall'applicazione allo stesso delle sanzioni previste dal citato Decreto legislativo.

#### **ART. 22 - CONTROVERSIE**

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra GESAC e l'Appaltatore, durante l'esecuzione, come al termine dell'affidamento del servizio, sarà applicata la legge italiana e sarà competente in modo esclusivo il Foro di NAPOLI.

#### **ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Fatto salvo quanto previsto dai precedenti articoli, GESAC ha facoltà di risoluzione del contratto, senza preventiva diffida, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, anche nei seguenti casi:

- a) frode nell'esecuzione dell'appalto;
- b) manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione dell'appalto;
- c) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e in materia previdenziale;
- d) inosservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati;
- e) sospensione dei servizi senza giustificato motivo;
- g) perdita da parte dell'Appaltatore, dei requisiti per l'esecuzione dell'appalto, quali il fallimento o l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con le pubbliche amministrazioni.

Tale risoluzione avverrà di diritto al momento del ricevimento da parte dell'Appaltatore a mezzo PEC, con cui GESAC dichiara che intende avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

#### **ART. 24 - RECESSO DEL CONTRATTO**

GESAC si riserva il diritto di recedere in qualunque momento dal contratto, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 123 del D.lgs. 36/2023.

#### **ART. 25 – CRITERI DI VALUTAZIONE**

La valutazione delle offerte da parte di GESAC avviene sulla base di parametri di tipo qualitativo e di carattere economico.

L'offerta complessiva comprende un'offerta tecnica, dettagliata attraverso una Relazione Tecnica, con punteggio massimo di 70 punti pari al 70% del punteggio complessivo, e un'offerta economica con un punteggio massimo di 30 punti pari al 30% del punteggio complessivo.

I criteri di valutazione sono di seguito elencati in tabella:

	Codice	Criterio	Punteggio massimo
OFFERTA TECNICA	A	Esperienza e presenza sul mercato aeroportuale	15
	B	Digitalizzazione delle rilevazioni e accesso in tempo reale ai dati grezzi	19
	C	Organizzazione operativa del servizio	17
	D	Metodologia di campionamento e presentazione risultati	19
	E	Offerta economica	30
	<b>TOTALE</b>		<b>100</b>

Di seguito la descrizione dei criteri sopra elencati:

- A – Esperienza e presenza nel mercato aeroportuale**  
 Il concorrente dovrà nella Relazione illustrare l'esperienza acquisita sul mercato aeroportuale, indicando i contratti stipulati, il sito/aeroporto interessato, le attività espletate e la durata, compilando la Tabella A in allegato al presente CSA.  
 Saranno valutate favorevolmente le offerte provenienti da società che possano certificare, relativamente agli ultimi cinque anni, una esperienza in attività di monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali, presso aeroporti con un volume di traffico commerciale annuo superiore ai 5 milioni di passeggeri.
- B – Digitalizzazione delle rilevazioni e accesso in tempo reale ai dati grezzi**  
 Nella Relazione il concorrente dovrà indicare le risorse hardware e software (numero e tipologia) messe a disposizione per le rilevazioni in campo e la registrazione e condivisione dei dati di monitoraggio "QCS" e "QSM" e per i sondaggi afferenti al programma ASQ.  
 Saranno valutate favorevolmente quelle soluzioni che consentiranno l'accesso in tempo reale alla stazione appaltante sia ai dati "grezzi", che a quelli elaborati.
- C – Organizzazione operativa del servizio**  
 Nella Relazione il concorrente dovrà indicare la struttura organizzativa messa a disposizione per l'esecuzione delle attività oggetto di appalto, allegando almeno Curriculum Vitae dei componenti della struttura ed un organigramma da cui si evincano i rapporti interfunzionali e le competenze specifiche in ambito di rilevazione dati e analisi statistiche.  
 Saranno valutate favorevolmente quelle offerte che consentiranno, sulla base della esperienza e della qualità della struttura organizzativa offerta, l'esecuzione delle attività in appalto nel rispetto delle tempistiche di pianificazione, conduzione ed elaborazione dei monitoraggi, requisiti normativi, qualità dei dati.
- D – Metodologia di campionamento e presentazione risultati**  
 Il concorrente dovrà indicare nella Relazione le metodologie di campionamento adottate per le attività QCS, QSM e ASQ (ad esempio organizzazione delle giornate di rilevazione, numerosità campionaria per turno, ecc.) in coerenza con le procedure di GESAC QUA 007 e QUA 014, nonché delle previsioni delle Circolari ENAC GEN 06 e GEN 02B.  
 Saranno valutate favorevolmente le metodologie che consentano una più efficiente ed organica programmazione delle singole tipologie di monitoraggio (QSM, QCS, ASQ).

La valutazione da parte di GESAC di ciascun criterio determinerà l'assegnazione di un punteggio variabile tra 0 e il massimo punteggio attribuibile.

La somma dei punteggi ottenuti a valle di tale valutazione costituirà il punteggio attribuito alla singola offerta per ciascun soggetto partecipante.

**ALLEGATI**

- Tabella A
- DUVRI.
- Programma Assicurativo Aeroportuale Ed.7
- Procedura QUA 007
- Procedura QUA 014