

Quality Manager	Ing. Giulia Attanasio
Descrizione:	Monitoraggi qualità dei servizi aeroportuali Aeroporti di Napoli e Salerno.
CDC/Conto Co.ge.:	S0003/6002101

1. OGGETTO DELLA RICHIESTA DI OFFERTA

Oggetto della presente RdO sono le attività di monitoraggio in campo e analisi dei dati raccolti, finalizzate alla elaborazione statistica dei livelli di qualità dei servizi erogati presso gli Aeroporti di Napoli e Salerno. I monitoraggi dovranno essere condotti nel corso dell'anno 2024 e 2025 nelle tempistiche e programmazioni specifiche rispondenti alle metodologie e standard previsti dalla normativa vigente, come dettagliate ai punti A., B., C., D ed E. che seguono:

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. Le rilevazioni dovranno essere condotte da luglio 2024 a tutto dicembre 2025.

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. Le rilevazioni dovranno essere condotte da luglio 2024 a tutto dicembre 2025.

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. L'attività deve essere sviluppata in riferimento all'Aeroporto di Napoli in

riferimento alle Carte dei Servizi che dovranno essere pubblicate nel 2025 (relativa al traffico anno 2024) e nel 2026 (relativa al traffico anno 2025).

D. ASQ / 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. Le rilevazioni dovranno essere condotte da luglio 2024 a tutto dicembre 2025.

E. Rilevazione Qualità erogata (QCS) e Qualità percepita (QSM) presso l'Aeroporto di Salerno. Le attività di rilevazione della qualità percepita e della qualità erogata dovranno essere condotte in modalità analoghe e con la stessa metodologia di cui ai punti A. e B. anche presso l'Aeroporto di Salerno. Le rilevazioni dovranno essere condotte nel terzo trimestre, QIII (luglio-settembre) del 2024 e del 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.

2. ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO ED ELABORAZIONE INDICATORI

2.1 A. RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA (QSM)

Scopo delle attività di cui al presente punto è quello di rilevare l'andamento di parametri relativi alla Qualità percepita e alla soddisfazione dei passeggeri, relativamente all'Aeroporto di Napoli, secondo i parametri richiesti nell'ambito della Carta dei Servizi, in conformità alla metodologia e alle specifiche indicazioni di cui alle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02B e relative schede Metodologiche. La rilevazione dovrà essere condotta attraverso la erogazione di sondaggi e interviste *face to face* volti a rilevare la soddisfazione dei passeggeri (sondaggi di customer satisfaction), ivi inclusi anche i servizi di assistenza PRM, effettuati secondo la metodologia QSM, in riferimento a tutti gli indicatori individuati dalle Circolari ENAC sopra citate.

In particolare per QSM (Quality Service Monitoring) si intende il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei passeggeri che misura la qualità percepita rispetto ai servizi aeroportuali erogati da GE.S.A.C. e dagli altri soggetti presenti in aeroporto; il sistema si articola in circa 75 indicatori, suddivisi in DEP (partenze), ARR (arrivi) e PRM (persone a ridotta mobilità) rispetto ai quali i passeggeri intervistati esprimono un giudizio (in una scala valori 1-5). I campioni di indagine QSM

dovranno essere costruiti in modo che siano proporzionali e rappresentativi per combinazioni "aeroporto di provenienza/destinazione – vettore" della previsione di traffico trimestrale (dettagliata per mese all'interno del trimestre) elaborata da Ge.S.A.C. (traffic data analyst).

Nell'ambito delle attività di cui al presente punto sarà responsabilità dell'appaltatore:

- definire il campione e le quote trimestrali di rilevazione;
- condurre le interviste ai pax;
- verificare e assicurare la rappresentatività del campione rispetto al "volato" trimestrale ;
- elaborare dati e feedback su base settimanale, mensile e quadrimestrale;
- elaborare Report trimestrali;
- formare e addestrare gli operatori in campo;
- garantire il rispetto della metodologia di rilevazione statistica prevista dalla Circolare ENAC GEN 06 e GEN 02B.
- elaborare gli indicatori numerici previsti di Carta dei Servizi in conformità a quanto previsto dalla Circolare GEN 06 con un livello di confidenza non inferiore al 95% ed un errore massimo associato pari al 2%;

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, 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.

2.1.1 INTERVISTE RIFERITE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI PRM

In tale ambito andranno condotte anche rilevazioni dei livelli di qualità dei servizi legati alle assistenze speciali a passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità.

Le interviste saranno svolte in area airside e riguarderanno i parametri qualitativi di soddisfazione legati all'assistenza ai PRM così come da normativa di riferimento.

Si richiedono per lo scalo di Napoli almeno 400 interviste / anno a passeggeri in partenza. Il questionario, proposto sia in lingua italiana che in lingua inglese avrà forma standard secondo le indicazioni della Committente ed in funzione dei requisiti normativi applicabili.

Tutti i dati raccolti dovranno essere sottoposti ad elaborazione e analisi sulla base della normativa ENAC in vigore ed eventualmente integrati da ulteriori dati forniti direttamente da GESAC.

In corso di esecuzione dell'appalto, per esigenze operative, il numero e la tipologia dei campi riportati nelle "schede di rilevazione" o le domande riportate nei "Questionari" potranno essere modificate, previo accordo tra le parti.

2.2 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/intercampo/ambulift, sbarco 1° pax dal block on, sbarco 1°PRM dopo lo sbarco dell'ultimo pax;
- 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.

Il QCS consiste nella misura, effettuata su campioni statisticamente significativi determinati sulla base delle indicazioni contenute nelle circolari ENAC GEN 06/GEN 02B, dei tempi di attesa per la erogazione dei principali servizi aeroportuali.

La Committente intende integrare, per modifiche sopravvenute alla estensione dei piazzali di Airfield, le rilevazioni di cui al punto I. conducendole in autonomia, secondo piano mensile predisposto dalla appaltatrice. 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.

Si precisa che, in corso di esecuzione dell'appalto per esigenze operative, il numero e la tipologia dei parametri di rilevazione potrà essere modificato su richiesta dalla Committente, previo accordo tra le parti.

Le attività di monitoraggio di cui al presente punto dovranno rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- il campione estratto per l'effettuazione delle misure dovrà essere rappresentativo del traffico sviluppato dallo scalo, secondo quote e distribuzioni temporali (giornaliere/LUN-DOM e orarie/06:00-22:00) stabilite dall'Appaltatore sulla base delle programmazioni di traffico e aggiornate sulla base di consuntivi. Le rilevazioni dovranno inoltre essere condotte mantenendo una proporzionalità nelle quote tra i singoli handler presenti sullo scalo di Napoli 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;
- l'Appaltatore dovrà rendere disponibili a GESAC in maniera definitiva i dati grezzi di tutte le rilevazioni effettuate, in formato .xls o in altro formato richiesto, su base settimanale (il lunedì, a conclusione della settimana precedente di rilevazione lunedì-domenica), mensile, trimestrale.
- La numerosità minima annua del campione per ciascuno degli indicatori dovrà essere non inferiore a quella riportata nella tabella che segue:

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 campionar: per ciascun volo in arrivo andranno campionati almeno quattro tempi di attesa

2.3 C. PRODUZIONE DEI DATI NECESSARI ALLA PUBBLICAZIONE ANNUALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'appaltatore dovrà produrre annualmente i valori degli indicatori previsti per la compilazione della Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Napoli, nel formato previsto all'interno delle circ. ENAC GEN-06 e GEN-02B entro il 20 gennaio successivo all'anno di lavorazione. La elaborazione di tali indicatori è propedeutica e preparatoria alla elaborazione di Carta dei Servizi, della quale l'appaltatore fornirà gli indicatori valorizzati di cui alla Sez II, come prodotti a seguito dei monitoraggi condotti (cfr attività di cui ai punti A. e B.), corredati di errore campionario specifico.

2.4 D. ASQ DEPARTURE PLUS SURVEY MAIN PROGRAMME

Gesac aderisce al programma Airport Service Quality di ACI (Airport Council International), che rappresenta uno strumento di benchmark internazionale, attraverso cui viene rilevata la soddisfazione dei passeggeri e la loro esperienza di viaggio in aeroporto.

Le attività di cui al presente punto consistono nella pianificazione, organizzazione e conduzione delle attività di rilevazione dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali, nell'ambito e in conformità alle specifiche del *ACI ASQ Survey Programme*, specificamente per il ASQ Departure Plus Survey Main Programme, per il secondo semestre dell'anno 2024 e per l'intero anno 2025.

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 altre specifiche di campionamento imposte dalle linee guida ACI.

2.5 E. RILEVAZIONE QUALITÀ EROGATA (QCS) E QUALITÀ PERCEPITA (QSM) PRESSO L'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 2.1 e 2.2.

Prima di ciascun trimestre di rilevazioni la Committente trasmetterà all'appaltatrice la programmazione Voli per la elaborazione del piano di campionamento.

Quest'ultimo dovrà prevedere per ciascun trimestre le seguenti numerosità minime:

- **QSM - N.400 interviste (di cui 280 DEP, 100 ARR, 20 PRM).** Le attività di rilevazione dovranno essere condotte in maniera del tutto analoga a quanto già descritto al punto 2.1, in riferimento alle attività A. con interviste a passeggero e utilizzo di questionari forniti dalla Committente, atti alla elaborazione di un panel di circa 75 indicatori.
- **QCS:** campionamento parametri di cui alla tabella che segue, nelle numerosità ivi riportate:

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

La Committente si riserva, in funzione dello sviluppo del traffico sull'Aeroporto di Salerno, di richiedere rilevazioni integrative in altri periodi o relativamente ad ulteriori parametri, o modificarne le rilevazioni, cui l'Appaltatore darà seguito, previo accordo tra le parti.

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.

2.6 PRODUZIONE E TEMPI DI PRESENTAZIONE DEI REPORT

Per i dati relativi a Qualità percepita (QSM), Qualità erogata (QCS) e "indicatori assistenza ai PRM", rispettivamente di cui al precedente ai punti 2.1, 2.2 e 2.5 della presente RDO, 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.
- **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 sulla base dei feedback raccolti, dati non ponderati. Cruscotto indicatori monitoraggio QCS in formato .xls.
- **Trimestrale (entro il giorno 10 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 il giorno 10 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;

L'appaltatore dovrà predisporre lo scambio dati verso i sistemi di GESAC, attraverso l'integrazione con i sistemi DBMS relazionali di GESAC. I dati dovranno essere fruibili al massimo livello di dettaglio. In caso di esportazione dei dati su flat file deve essere possibile schedulare il processo.

3 IMPORTO STIMATO DEL CONTRATTO

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, non soggetti a ribasso e che dovrà esplicitare nella formulazione dell'offerta, come previsto al punto 8. "Presentazione dell'Offerta".

4 PERSONALE IMPIEGATO PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il personale impiegato dall'Appaltatore dovrà essere accuratamente selezionato e qualificato per lo svolgimento dei servizi di cui alla presente RdO 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 a cura e spese dell'Appaltatore e dovrà comprendere:

- formazione prevista da ACI per conduzione attività in campo di rilevazione ASQ survey e accreditamento quale Survey agent;
- tutte le prescrizioni di sicurezza occorrenti per operare all'interno di uno scalo aeroportuale;
- 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.

Il personale preposto alle attività di rilevazione in campo dovrà indossare una divisa da concordare con GESAC e dovrà assumere un comportamento consono all'attività da svolgere, nonché esibire il Tesserino di Ingresso in Aeroporto (TIA) specifico per ciascuno scalo, per il cui rilascio l'appaltatore si attiverà in conformità alle procedure aeroportuali vigenti, disponibili sul sito web <https://www.aeroportodinapoli.it/>.

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.

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 punti di forza emerse durante lo svolgimento dell'attività.

Gesac si riserva la facoltà di effettuare verifiche in campo sulla corretta conduzione delle attività di fieldwork e conformità agli standard di riferimento. 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.

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.

5 REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE

Azienda specializzata nel settore delle ricerche, monitoraggi di qualità dei servizi e indagini di *Customer Satisfaction*, analisi statistiche.

La azienda dovrà avere svolto nell'ultimo quinquennio almeno un incarico annuale per l'espletamento di attività analoghe di monitoraggio della qualità dei servizi in ambito Trasporti (dichiarando il/i sito/i committente/i, la durata e i servizi svolti) di cui possa fornire evidenza.

6 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Si riportano a seguire, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le normative di riferimento cui i prodotti forniti devono essere conformi:

- 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.
- UNI ISO 9001/2015: Sistemi di gestione per la qualità;
- 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".

7 DURATA INCARICO E TEMPI

Il contratto relativo ai servizi di cui alla presente RdO avrà la durata di 18 mesi, da luglio 2024 a dicembre 2025.

L'affidatario dovrà rendersi disponibile ad iniziare le attività previste dal contratto entro non più di 5 giorni dalla sottoscrizione dello stesso, esclusi i tempi per la emissione Tesserini aeroportuali.

8 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

La presentazione dell'offerta dovrà avvenire nei termini e modalità previsti dal Disciplinare di gara. L'offerta dovrà essere espressa in termini di compenso forfettario, omnicomprensiva di ogni onere e spesa, ivi inclusi materiali consumabili e ricambi, occorrenti per rendere la prestazione a perfetta

regola d'arte, inclusi costi per riunioni, sopralluoghi, rilievi e al solo netto di IVA e ritenute previdenziali, qualora dovuti.

L'offerta dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante o da persona munita di poteri tali da impegnare l'offerente ed in essa si dovrà dare espressamente atto che è stata formulata dopo aver valutato la presente RDO.

PRESTAZIONE	Importo base*	Offerta
Monitoraggi qualità dei servizi aeroportuali Aeroporti di Napoli e Salerno	171.724 €	

*a cui vanno detratti gli oneri interni della sicurezza, che l'offerente dovrà qui esplicitare, prima dell'applicazione dello sconto.

9 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.

10 OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

L'appaltatore è tenuto alla scrupolosa osservanza e rispetto dei disposti normativi e regolamentari e quindi di tutte le leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze aeroportuali etc. che possono interessare direttamente e/o indirettamente lo svolgimento del servizio, restando espressamente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri e/o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro la Ge.S.A.C. S.p.A.

Di seguito, in via esemplificativa e non esaustiva, è riportata la normativa di riferimento, non esimando l'appaltatore di porre in atto ogni azione e cautela al fine di eseguire i servizi a perfetta regola d'arte:

- Regolamento di Scalo;
- Manuale di Aeroporto;

L'assunzione delle attività di cui alla presente RDO implica, da parte dell'appaltatore, la conoscenza e l'osservanza di tutte le norme generali e particolari che lo regolano. L'appaltatore assume, altresì, la

responsabilità del rispetto delle suddette norme da parte del personale impiegato nello svolgimento del servizio.