

Capitolato Tecnico Toscana Aeroporti Facchinaggio e movimentazione carrelli BHS utilizzo sistema BRS

-

INDICE

Art. 1 Oggetto del capitolato tecnico

Art. 2 Requisiti di base

Art. 3 Organizzazione e coordinamento dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico

Art. 3.1 Coordinamento dei servizi per l'appaltatore

Art. 3.2 Capi squadra dell'appaltatore

Art. 3.3 Programmazione delle attività

Art 4 Carico/scarico area smistamento bagagli

Art 4.1 Orario d'erogazione del servizio

Art. 4.2 Descrizione del servizio

Art. 4.3 Parametri di qualità

Art 5 Servizio Opzionale su richiesta per facchinaggio bagagli dei passeggeri in area arrivi e/o partenze e del servizio di raccolta carrelli bagagli passeggeri in aree esterne e/o interne.

Art 5.1 Orario d'erogazione del servizio

Art. 5.2 Descrizione del servizio

Art 6 Controlli

Art 7 Materiali e attrezzature

Art. 8 Requisiti e comportamento del personale dell'Appaltatore

Art. 9 Addestramento e formazione del personale dell'Appaltatore

Art. 10 Modalità di consuntivazione e valorizzazione dei servizi prestati

Allegati:

- Allegato 1 “Gestione delle attività di smistamento e riconcilio bagagli da stiva BHS”
- Allegato 2 “Riconciliazione bagagli tramite BRS”
- Allegato 3 “Contratto di comodato”:
 - *allegato “Trattori”*
- Allegato 4 “Elenco trattori PSA_FLR”

Art. 1 Oggetto del capitolato tecnico

Il presente capitolato disciplina l’espletamento, presso l’aeroporto G. Galilei di Pisa e aeroporto A. Vespucci di Firenze dei seguenti servizi:

- Movimentazione carrelli all’interno del BHS;
- Carico/scarico area smistamento bagagli, gestione dei bagagli scartati dalle radiogene, gestione dei bagagli fuori misura e dei contenitori per il trasporto di animali vivi (c.d. AVIH);
- Servizio facchinaggio, su richiesta, bagagli dei passeggeri in area arrivi e/o partenze e del servizio di raccolta carrelli bagagli passeggeri in aree esterne e/o interne;
- Utilizzo sistema BRS;
- Servizi di facchinaggio vari a richiesta.

I servizi di cui al presente capitolato, dovranno essere prestati sul sedime dell’aeroporto di Pisa G. Galilei e sul sedime dell’aeroporto di Firenze A. Vespucci, per l’intero anno solare, all’interno dell’orario di operatività dei rispettivi scali ed in ottemperanza alle disposizioni emanate dalla Toscana Aeroporti S.p.A., dalla Direzione Aeroportuale Toscana, dalla Dogana, dalla Pubblica Sicurezza e dalle altre autorità competenti.

Inoltre, TA si riserva, nel corso della durata dell’appalto, la facoltà di affidare all’Appaltatore, totalmente o parzialmente, l’esecuzione del servizio facchinaggio bagagli dei passeggeri in area arrivi e/o partenze e del servizio di raccolta carrelli bagagli passeggeri in aree esterne e/o interne.

Resta inteso che i suddetti servizi opzionali saranno espletati dall’Appaltatore solamente in caso di specifica espressa richiesta che, di volta in volta, potrà essere formulata da parte di TA secondo quanto meglio specificato nel Capitolato Speciale di Appalto. Resta, quindi, altresì, espressamente inteso che nel corso della durata dell’appalto TA potrà anche non richiedere in assoluto l’esecuzione dei suddetti servizi opzionali, senza che per tale motivo l’Aggiudicatario possa pretendere alcunché, per qualsivoglia motivo e/o ragione, neanche a titolo risarcitorio e/o di indennizzo nei confronti di TA.

Art. 2 Requisiti di base

Le modalità di esecuzione delle attività previste nel presente Capitolato saranno unicamente impartite dalla Committente attraverso i propri

Responsabili/Supervisor di area ove previsti. Tali indicazioni saranno fornite al/i Coordinatore/i indicati dall'Appaltatore.

L'Appaltatore garantisce la presenza di un di Referente per tutto lo Smistamento Bagagli. Tale figura terrà i contatti con i Responsabili del Committente assicurando l'adeguatezza del numero di risorse per il rispetto dei tempi di transito concordati con i vettori e gli standard qualitativi, anche in caso di anomalie operative, dirottamenti e ritardi non programmati.

Il Referente dovrà tenere i contatti con il soggetto assegnatario del servizio di trasferimento carrelli/ULD da e per lo smistamento bagagli per il successivo carico sottobordo e riposizionamento degli stessi al BHS.

Le operazioni di carico/scarico bagagli, trasporto dei bagagli fuori sagoma ed AVIH saranno fornite garantendo i tempi di intervento specificate negli articoli "Parametri di Qualità" di cui al presente Capitolato Tecnico, sia in termini di durata massima delle operazioni sia in termini di conclusione delle operazioni rispetto alla partenza dell'aeromobile.

Terminate le operazioni relative a ciascun volo, gli addetti dell'Appaltatore dovranno eliminare dalla corrispondente baia assegnata ad ogni singolo volo ogni traccia di rifiuti e residui di lavorazione (F.O.D.).

E' facoltà insindacabile della Committente intervenire, a sua discrezione, con proprio personale, per rimediare a situazioni che possono causare disservizi per un'attività richiesta e non completamente, o solo parzialmente, soddisfatta dall'Appaltatore, riservandosi le azioni del caso nei confronti dell'Appaltatore stesso.

Il personale ed i mezzi utilizzati per l'erogazione dei servizi devono essere presenti alla baia/nastro almeno 5 minuti prima dell'orario di apertura del check in e disposti in modo da rispettare le disposizioni di sicurezza e comunque in posizione tale da non arrecare disturbo alle altre attività di movimentazione dei carrelli all'interno dello smistamento.

Il soggetto incaricato del trasferimento dei carrelli bagagli in piazzola consegnerà i carrelli/ULD vuoti a

- a) per il sito di Firenze
 - -240 min. dall'STD per i voli accettati in "common check-in";
 - -150 min. dal STD per gli altri casi.

L'appaltatore si impegna a consegnare i carrelli/ULD allestiti al soggetto incaricato per il trasferimento dei bagagli in piazzola non oltre 5 minuti dalla chiusura del check-in del volo e preparati seguendo le istruzioni operative impartite dal Prestatore dei servizi di assistenza a terra (di seguito Handler incaricato dei servizi di assistenza).

- b) per il sito di Pisa
 - -240 min. dall'STD per i voli accettati in "common check-in";
 - -150 min. dal STD per gli altri casi.

L'appaltatore si impegna a consegnare i carrelli/ULD allestiti al soggetto incaricato per il trasferimento dei bagagli in piazzola non oltre 5 minuti

dalla chiusura del check-in del volo e preparati seguendo le istruzioni operative impartite dal Handler incaricato dei servizi di assistenza.

Nello svolgimento dei servizi l'Appaltatore dovrà rispettare le norme di legge, i regolamenti di polizia, il Manuale di aeroporto, il Regolamento di Scalo le procedure operative del Vettore e tutte le altre prescrizioni emanate dal Gestore Aeroportuale e dalle competenti autorità, (Ordinanze ENAC, etc.) e si obbliga ad osservarle ed a conformarsi a quelle che dovessero essere emanate in futuro, esonerando espressamente Toscana Aeroporti da qualsiasi responsabilità che potesse, comunque, insorgere per la mancata o erronea applicazione di tali disposizioni da parte del proprio personale.

Art. 3 Organizzazione e coordinamento dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico

Art. 3.1 Coordinamento dei servizi per l'appaltatore

Nel pieno rispetto dell'autonomia organizzativa dell'Appaltatore, oltre al Responsabile dell'Appalto, che garantisce l'organizzazione complessiva dell'appalto e rappresenta l'interfaccia primaria con Toscana Aeroporti, l'Appaltatore dovrà garantire la supervisione dei servizi da parte di uno o più Responsabili, in base alla propria autonoma organizzazione, che a titolo di esempio non esaustivo, sarà/saranno in particolare responsabile/i:

- a) di interfacciarsi con la Committenza:
 - per ricevere il piano giornaliero dei voli assegnati, rispetto al totale dei voli schedulati, con indicazione della tipologia di aeromobile prevista;
 - per le attività di carico/scarico area smistamento bagagli, di cui all'Art. 4, ricevere il piano di assegnazione dei punti di prelievo. Ogni eventuale e successiva variazione sarà comunicata dal conduttore dell'impianto di smistamento (committente);
 - per le attività di trasporto dei bagagli fuori sagoma dal check-in al sistema di smistamento bagagli nel rispetto delle modalità indicate nella pertinente procedura operativa;
 - per le operazioni di trasporto degli "AVIH" dal check-in fino al BHS attraverso il varco staff nel rispetto delle modalità indicate nella pertinente procedura operativa.
- b) della qualità del servizio reso;
- c) della programmazione e gestione delle risorse destinate all'appalto, in modo autonomo, garantendo la continuità del servizio in caso di mancanza di personale sul cantiere;
- d) interfacciarsi in modo proattivo con i Responsabili del Committente in presenza di criticità operative (es. modifica alla schedulazione dei voli dovuta ad anticipi, ritardi, dirottamenti, ecc.)
- e) dell'adozione di tutte le misure necessarie all'esecuzione a perfetta regola d'arte dei servizi e, in primis, dell'osservanza degli standard qualitativi e di sicurezza prescritti nonché della tutela dell'integrità dei

- beni dei passeggeri, durante l'espletamento delle attività oggetto dell'appalto;
- f) della supervisione, coordinamento e controllo dei servizi oggetto dell'appalto, direttamente e tramite i Capi Squadra in turno, senza prendere parte di norma alle attività operative specifiche;
 - g) far fronte ad esigenze imprevedute ed improvvise (es. carenze di risorse o necessità di risorse aggiuntive a causa di particolari contingenze operative), anche su segnalazione diretta di Toscana Aeroporti nei momenti di assenza del Coordinatore/Responsabile del servizio, provvedendo anche direttamente ed in modo tempestivo ad un piano di reperimento di risorse aggiuntive;
 - h) interfacciarsi con il soggetto assegnatario del servizio di carico/scarico aeromobili al fine di facilitare, sia in fase di pianificazione che tattica, l'attività di posizionamento carrelli/ULD e successivo prelievo al BHS.

Art. 3.2 Capi squadra dell'appaltatore

L'Appaltatore, nell'espletamento dei compiti di organizzazione, coordinamento e controllo delle attività oggetto dell'appalto garantirà la presenza di Capi Squadra per l'intero orario di erogazione del servizio, in numero sufficiente rispetto ai picchi di traffico ed alle diverse attività da svolgere, tale da garantire la puntualità dei voli ed il rispetto dei parametri di qualità previsti.

A titolo di esempio, non esaustivo, i Capi Squadra dovranno:

- sovrintendere per tutta la durata del turno alle diverse attività oggetto dell'appalto;
- supervisionare, coordinare e controllare il complesso delle attività svolte, verificando la corretta applicazione delle metodologie esecutive, al fine di garantire il rispetto degli standard qualitativi e di sicurezza (Safety e Security) prescritti e l'osservanza delle procedure operative;
- coordinare proattivamente con i Capisquadra del Servizio carico/scarico aeromobili il posizionamento dei carrelli/ULD alle baie assegnate, ed il rispetto delle tempistiche di consegna e prelievo
- far fronte ad esigenze imprevedute ed improvvise (es. carenze di risorse o necessità di risorse aggiuntive a causa di particolari contingenze operative), rilevate autonomamente oppure anche su segnalazione diretta di Toscana Aeroporti nei momenti di assenza del Coordinatore/Responsabile del servizio, provvedendo anche direttamente ed in modo tempestivo ad un piano di reperimento di risorse aggiuntive;
- essere reperibile e presente presso il cantiere nel proprio turno di intervento dotandosi di idoneo mezzo di comunicazione.

Art. 3.3 Programmazione delle attività

L'Appaltatore è tenuto a rispettare gli orari di servizio stabiliti dalla Committente.

Si riportano di seguito gli orari in vigore al momento della stesura del presente capitolato, precisando che hanno funzione meramente indicativa in quanto funzionali alla attuale tipologia di traffico.

Orari di operatività:

Aeroporto di Pisa

Tutti i giorni dalle 04.00 alle 22.30

Per un monte ore annuo indicativo previsto di **6.753** ore.

Aeroporto di Firenze

Stagione invernale IATA, tutti i giorni dalle 04.00 alle 22.00

Stagione estiva IATA, tutti i giorni dalle 04.00 alle 22.00/23.30

Per un monte ore annuo indicativo previsto di **6.537** ore.

I servizi di cui al presente capitolato dovranno essere espletati sui voli assegnati dal Committente, che:

- prima dell'inizio di ogni stagione (Winter/Summer) fornisce all'Appaltatore un piano di massima dei voli previsti, dando anche una stima di quelli che saranno successivamente assegnati;
- mensilmente, comunica all'Appaltatore eventuali variazioni significative all'interno di ogni stagione;
- con cadenza settimanale, comunica all'Appaltatore le schedulazioni settimanali dei voli in arrivo e partenza;
- entro le ore 15.00 del giorno precedente, comunica all'Appaltatore il programma definitivo dei voli e di eventuali servizi supplementari assegnati.

Le eventuali variazioni operative (cancellazioni, voli aggiuntivi, cambio macchina, dirottamenti e quant'altro) rispetto all'operativo voli programmati, vengono comunicate nella giornata di operatività del volo e comunque non appena possibile (anche tramite e-mail) e comunque tali servizi dovranno in ogni caso essere garantiti con adeguata vigilanza operativa e/o reperibilità con numero di ricezione sempre attivo (h 24); in tali casi l'organizzazione del servizio dovrà essere effettuata con le modalità, gli standard di qualità ed i tempi di esecuzione previsti nel presente capitolato.

Tali variazioni non comporteranno, comunque, alcuna maggiorazione del compenso da corrispondere all'Appaltatore.

In ogni caso, è cura dell'Appaltatore acquisire in autonomia i dati disponibili relativi alla variazione giornaliera del programma voli schedulati e all'evolversi dello stesso nell'arco della giornata (es. anticipi e/o ritardi rispetto all'orario schedulato, ecc.).

In situazioni di anomalie operative l'Appaltatore si atterrà alle eventuali variazioni di modalità e priorità fornite dalla Committente, ivi comprese nuove procedure che comportino o meno variazioni nei tempi di esecuzione dei servizi.

Analogamente all'Appaltatore non spetterà alcun corrispettivo nel caso in cui ci sia la cancellazione e/o il dirottamento di un volo.

Art 4 Carico/scarico e movimentazione carrelli area smistamento bagagli

Art 4.1 Orario d'erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere garantito per tutta la durata dell'attività in area smistamento bagagli, ovvero dall'apertura dell'area check-in del primo volo del mattino alla chiusura dell'ultimo volo in partenza della sera. Dovranno essere garantiti i servizi per voli in ritardo, anticipo e/o eventuali emergenze o richieste specifiche.

Art 4.2 Descrizione del servizio BHS

Il servizio riguarda le attività di carico/scarico previste allo smistamento bagagli, che si sostanziano in quanto segue:

- a) per ogni singolo volo pre-coordinare con il Servizio carico/scarico aeromobili la consegna di un numero sufficiente di carrelli/contenitori (ULD), dando indicazione e coordinandone il posizionamento iniziale alla baia assegnata;
- b) per ogni singolo volo, conformemente alle indicazioni ricevute dalla Committente e standard previsti dal vettore, predisporre i carrelli/contenitori (ULD), in numero sufficiente, in posizione e pronti per il caricamento dei bagagli, puliti e liberati dai rifiuti o materiale residuo.
- c) prelevare dal nastro i bagagli destinati ai singoli voli, riconoscendoli tramite lettura del numero di volo e destinazione riportate sull'apposita etichetta bagaglio apposta all'atto dell'accettazione. Al momento del carico di ogni singolo bagaglio sul carrello/contenitore, utilizzando i lettori del sistema BRS assegnati, effettuare la lettura del codice a barre posto sull'etichetta di ogni singolo bagaglio.
- d) In presenza di richieste particolari o di malfunzionamento del sistema BRS, dovrà essere utilizzato il sistema manuale, avendo cura di staccare dall'etichetta di ciascun bagaglio l'apposito talloncino adesivo (*c.d. bingo*) e collocarlo nell'apposito spazio sul modulo "bingo card", corrispondente al volo di destinazione.

Durante la fase di carico dei bagagli, riscontrare la corrispondenza fra le etichette apposte sul modulo “bingo card” e il numero dei bagagli smistati per il volo di riferimento.

- e) In questo caso il riconcilio finale è a cura del personale del Handler incaricato dei servizi di assistenza con i bagagli accettati al check-in ed i bagagli transitati dallo smistamento bagagli, avendo cura di compilarli correttamente in ogni loro parte;
- f) caricare sul carrello/contenitore previsto per lo stesso volo, maneggiare con cura onde evitare danneggiamenti e assicurarsi che il posizionamento garantisca la stabilità del carico e preservi l'integrità dei bagagli. Di regola, posizionare nella parte inferiore i bagagli più pesanti, voluminosi o con struttura rigida;
- g) effettuare la suddivisione dei bagagli come da disposizioni operative del Vettore, avendo cura di posizionare i bagagli prioritari o particolari in maniera tale da risultare ben identificabili;
- h) in caso di pioggia, i carrelli devono essere coperti con gli appositi teli, al fine di preservare l'integrità dei bagagli; dopo l'uso i teli devono essere correttamente riposti negli appositi contenitori;
- i) bagagli fuori misura:

1. Sito di Firenze:

- sono bagagli che per forma, caratteristiche e/o dimensioni non possono essere immessi nel circuito dello smistamento bagagli automatizzato. Di conseguenza, una volta accettati ed etichettati al Check-in, devono essere prelevati dal personale dell'Appaltatore non oltre 5' dalla chiamata telefonica dell'addetto check-in, e trasferiti presso il montacarichi, che verrà utilizzato per l'invio all'area smistamento bagagli seguendo la specifica procedura “nastro/montacarichi fuori misura”. Il personale dell'Appaltatore, incaricato del servizio, dovrà raggiungere il Check-in dal BHS e viceversa, transitando esclusivamente dal varco staff, ovvero non potrà utilizzare il montacarichi;
- ciascun bagaglio fuori misura deve essere prelevato dal personale dell'appaltatore dal montacarichi senza indugio e sottoposto ai controlli di sicurezza secondo le procedure previste e le indicazioni operative fornite dalla committente e, solo dopo, posizionato sul carrello/contenitore di destinazione, previa lettura dell'etichetta bagaglio e/o apposizione del talloncino “bingo” sul modulo “bingo card”;

2. Sito di Pisa:

- sono bagagli che per forma, caratteristiche e/o dimensioni non possono essere immessi nel circuito dello smistamento bagagli automatizzato. Di conseguenza, una volta accettati ed etichettati, sono inviati all'area smistamento tramite apposita “nastro/montacarichi fuori misura”;
- nel caso di fuori misura che pervengano dal check-in A si deve utilizzare il corrispondente nastro all'interno del BHS, in coordinamento con il conduttore dell'impianto;

- nel caso di fuori misura che pervengano dal check-in B, ciascun bagaglio fuori misura deve essere prelevato dal nastro fuori misura senza indugio e non appena il personale dell'Appaltatore ne viene a conoscenza;
 - il bagaglio è sottoposto ai controlli di sicurezza secondo le procedure previste e le indicazioni operative fornite dalla committente e, solo dopo, posizionato sul carrello/contenitore di destinazione, previa lettura dell'etichetta bagaglio e apposizione del talloncino "bingo" sul modulo "bingo card";
- j) servizio di facchinaggio AVIH (Firenze e Pisa)
- sono contenitori all'interno dei quali sono tenuti animali vivi, che verranno trasportati all'interno delle stive degli aeromobili, e, per tale motivo, non possono essere immessi nel circuito dello smistamento bagagli automatizzato. Di conseguenza, una volta accettati ed etichettati al check-in devono essere prelevati dal personale dell'Appaltatore non oltre 5' dalla chiamata telefonica dell'addetto check-in, trasferiti presso il varco staff e successivamente portati presso l'area smistamento seguendo la specifica procedura "AVIH";
 - presso il varco staff verranno eseguiti i controlli di sicurezza alla presenza del passeggero, dopodiché il contenitore con l'animale verrà trasferito dal personale dell'appaltatore senza indugio all'area smistamento e posizionato sul carrello/contenitore di destinazione, previa lettura dell'etichetta bagaglio e apposizione del talloncino "bingo" sul modulo "bingo card";
- k) scaricare e successivamente ricaricare sui carrelli i bagagli eventualmente soggetti a controllo radiogeno con macchine radiogene fuori dalla linea automatizzata o soggetti a verifica di security alla presenza del passeggero;
- l) movimentare i bagagli da nastro a nastro, da macchina per il controllo radiogeno a nastro/carrello o viceversa;
- m) prelevare un bagaglio senza etichetta e trasportarlo nella zona di raccolta dopo aver opportunamente informato il personale del Handler incaricato dei servizi di assistenza, seguendo le sue indicazioni;
- n) in caso di voli cancellati e/o malfunzionamenti del sistema BHS, secondo le indicazioni del personale del committente:
Per il sito di Pisa: prelevare dai carrelli i bagagli e posizionarli sul nastro "fuori misura" lato airside;
Per il sito di Firenze: prelevare dai carrelli i bagagli e posizionarli sul nastro di riconsegna in arrivo in caso di voli cancellati e/o malfunzionamenti del sistema BHS, secondo le indicazioni del personale del committente;
- o) Servizio di facchinaggio per la gestione dei bagagli Rush/"left behind"/disguidati soggetti a controllo radiogeno;

- p) liberare dai bagagli i nastri trasportatori in caso di guasto e/o fermo macchina;
- q) per ciascun volo, al momento in cui l'Handler incaricato dei servizi di assistenza comunica all'Appaltatore la chiusura dell'attività di accettazione, quest'ultimo verifica la corrispondenza tra il totale dei bagagli caricati sui carrelli/contenitori per singolo volo e quelli risultanti dai modelli di report BRS e/o bingo card (se richiesti o in caso di malfunzionamenti del sistema BRS), comunicandone l'esito all'Handler incaricato dei servizi di assistenza e consegnando contestualmente i modelli BRS e/o "bingo card". In caso di discrepanza, l'Appaltatore procederà di concerto con l'Handler incaricato dei servizi di assistenza alla verifica dell'anomalia, confrontando le etichette dei singoli bagagli caricati con quanto riportato sui moduli "bingo card" o moduli BRS;
- r) in caso si ravvisasse la presenza di bagagli danneggiati o anomali, avvisare tempestivamente l'Handler incaricato dei servizi di assistenza;
- s) eseguire controllo e rimozione FOD all'interno del locale smistamento, nelle aree antistanti, da mezzi e attrezzature in uso (carrelli, ULD,...).

Art 4.4 Descrizione del servizio BRS

- Programmazione degli scanner per la gestione con sistema BRS, fornito dal Committente.
- Corretto utilizzo e gestione degli apparati BRS per quanto si riferisce alla messa in dimora e carica presso il locale assegnato a tale servizio.
- Gestione chiusure voli e stampa della documentazione del sistema BRS
- Scansione oppure, inserimento manuale delle etichette relative a: bagagli fuori misura, armi ed altri bagagli non passati dall'impianto per varie ragioni. Nel caso di anomalie in tale attività l'addetto si dovrà rivolgere al personale del Committente per la soluzione dell'anomalia.
- Gestione anomalie bagagli (bag senza etichetta o con etichetta illeggibile)
- Cambio etichetta sul bagaglio

Le attività di cui sopra sono meglio descritte nell'Allegato 1 "Gestione delle attività di smistamento e riconcilio bagagli da stiva BHS" e nell'Allegato 2 "Riconciliazione bagagli tramite BRS".

Art 4.5 Parametri di qualità

La percentuale di bagagli caricati in modo errato e/o non caricati non deve superare lo 0,3 per 1000.

Il carico dei carrelli deve essere completato entro 5' dalla chiusura volo del check-in per la presa in carico dal personale incaricato del servizio di carico bagagli sull'aeromobile.

Qualora l'interruzione dell'impianto BHS sia attribuibile al mancato prelievo di bagagli dal convogliatore verrà applicata una penale pari a € 1.000/fermo impianto. Fatta salva l'applicazione della penale, qualora il fermo impianto sia superiore a 5 minuti verrà applicata un'ulteriore penale

di € 1.000/fermo. Parimenti verrà applicata una penale pari ad € 1.000 nel caso di mancato prelievo di bagagli fuori misura, AVIH entro il termine previsto di 5 minuti dalla chiamata telefonica ricevuta dall'addetto check-in o nel caso di mancato/errato utilizzo del BRS.

Assenza di voli in ritardo per errori attribuibili all'Appaltatore.

Art. 5 Servizio Opzionale su richiesta per facchinaggio bagagli dei passeggeri in area arrivi e/o partenze e del servizio di raccolta carrelli bagagli passeggeri in aree esterne e/o interne

In conformità con quanto previsto al precedente articolo 1 TA si riserva nel corso della durata dell'appalto, la facoltà di affidare all'Appaltatore, totalmente o parzialmente, l'esecuzione del servizio di facchinaggio bagagli dei passeggeri in area partenze e/o arrivi e del servizio di raccolta carrelli bagagli passeggeri in aree esterne e/o interne.

Art. 5.1 Orario d'erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere garantito sulla base della richiesta trasmessa da TA all'appaltatore per l'attivazione del servizio opzionale. Dovranno essere garantiti i servizi per voli in ritardo, anticipo e/o eventuali emergenze o richieste specifiche.

Art. 5.2 Descrizione dei servizi opzionali

- a) Il Servizio di raccolta carrelli porta bagagli, sarà espletato dall'Appaltatore solamente in caso di specifica espressa richiesta scritta che, di volta in volta, potrà essere formulata da parte di TA con preavviso di almeno 12 ore. In particolare, TA dovrà indicare nella richiesta la natura, la data e la durata prevista del servizio. Il servizio di Raccolta Carrelli porta bagagli Passeggeri si espletterà con la raccolta e il riposizionamento negli appositi stalli dei carrelli rinvenuti presso le aree esterne e/o interne del terminal e dei parcheggi breve e lunga sosta.
- b) Il Servizio di facchinaggio bagagli ai passeggeri in area arrivi e/o partenza sarà espletato dall'Appaltatore solamente in caso di specifica espressa richiesta scritta che, di volta in volta, potrà essere formulata da parte di TA con preavviso di almeno 12 ore, fatta salva la fornitura del servizio a voli dirottati o cancellati. In particolare, TA dovrà indicare nella richiesta la natura, la data e la durata prevista del servizio. Il servizio di Facchinaggio Bagagli ai Passeggeri in area arrivi e/o partenze consiste:
 - in partenza, nel trasporto del bagaglio dei passeggeri, dalle aree esterne e/o interne e/o di parcheggio fino all'area Check-in;
 - in arrivo, dal nastro di riconsegna lato passeggeri alle aree esterne e/o interne e/o di parcheggio.

Art 06 Controlli

Il Committente si riserva di effettuare in qualsiasi momento verifiche ispettive ed accertamenti atti a stabilire il grado di efficienza del servizio reso dall'appaltatore, al fine di verificare il rispetto di quanto stabilito dal presente Capitolato Tecnico.

Controlli sulla qualità del servizio verranno svolti in maniera regolare con la collaborazione degli equipaggi.

L'Appaltatore deve dare evidenza di un sistema di controllo qualità interno e di audit periodico dei processi e delle singole attività.

Art. 07 Materiali e attrezzature

- I mezzi e le attrezzature di proprietà del Committente (individuati nell'Allegato 4) vengono concessi in comodato d'uso all'Appaltatore con le modalità previste dallo schema di contratto di Comodato (Allegato 3)
- L'Appaltatore dovrà provvedere alla messa in sicurezza dei carrelli porta bagagli in condizioni di mal tempo.
- In sede di offerta economica, il partecipante alla gara dovrà valutare il numero utile di mezzi ed attrezzature per lo svolgimento della propria attività e per l'erogazione dei servizi richiesti, tra quelli messi a disposizione dalla Stazione Appaltante ed indicati nell'**Allegato "Trattori" dello schema di contratto di comodato sopra citato** sopra citato.
- Di tutte le attrezzature ed i prodotti di cui è previsto l'utilizzo dovranno essere inviate le copie relative al certificato di conformità CE (per le attrezzature).
- E' a carico dell'Appaltatore la fornitura delle attrezzature specifiche per lo svolgimento dei servizi di cui all'art. 4, nonché tutte le spese relative ai materiali di consumo e le assicurazioni delle stesse
- La Committente si riserva di verificare la corrispondenza alle norme vigenti dei materiali e delle attrezzature utilizzate e di indicare eventuali soluzioni compatibili con le richieste dei Vettori.
- Per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 4, è inoltre necessaria la disponibilità, a carico dell'Appaltatore, di idonei mezzi di trasporto (es. pulmino), conformi al codice della strada e alle norme di circolazione aeroportuale, per garantire il trasporto del personale all'interno del sedime, in funzione delle necessità contingenti. Tutte le spese relative l'uso, la manutenzione e le assicurazioni di detti mezzi saranno a carico dell'Appaltatore. In caso di guasto l'Appaltatore dovrà provvedere a sue spese a sostituire immediatamente il mezzo in avaria, con altro della medesima tipologia.
- I veicoli utilizzati devono avere le caratteristiche tecniche e provvisti di tutte le dotazioni indicate nel Regolamento di Scalo e dalle ordinanze emesse dalla Direzione Aeroportuale Toscana per la circolazione dei

mezzi sul piazzale. Il personale addetto alla conduzione di tutti i mezzi utilizzati per l'espletamento delle attività oggetto dell'appalto deve aver superato apposito e specifico corso di abilitazione e conseguito o essere in possesso dell'ADC (Airside Drive Certificate).

- Il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi di cui all'art.4 devono avere le necessarie certificazioni di avvenuta formazione in materia di security e gestione delle merci DGR.

Art. 08 Requisiti e comportamento del personale dell'Appaltatore

- l'impresa dovrà assicurare il servizio con proprio personale specializzato e di assoluta fiducia. Il personale dovrà eseguire i lavori a perfetta regola d'arte, attenendosi alle normative di sicurezza attualmente in vigore;
- l'Appaltatore dovrà dotarsi di personale numericamente adeguato per l'espletamento dei servizi;
- tutto il personale dovrà conoscere la lingua italiana, scritta e parlata;
- il personale addetto alla guida dovrà essere in possesso almeno della patente B italiana o di una equivalente riconosciuta dal governo italiano per l'uso in Italia, inoltre il personale coinvolto nella guida dei mezzi dovrà essere in possesso di patente aeroportuale (Airside Drive Certificate) come previsto dall'apposita Ordinanza della Direzione Aeroportuale;
- il personale dovrà essere in regola con quanto previsto dalle leggi nonché dalle ordinanze delle autorità competenti. In relazione a motivi di sicurezza, il personale dovrà essere munito dell'apposito cartellino di riconoscimento per l'accesso agli spazi aeroportuali rilasciato da Toscana Aeroporti con oneri economici a carico dell'Appaltatore;
- il personale dovrà mantenere in servizio un contegno irreprensibile e professionale, garantendo assoluta riservatezza su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti, informando tempestivamente Toscana Aeroporti di quanto accaduto. Nel caso venissero rinvenuti oggetti, comprese somme di denaro, questi dovranno essere consegnati al rappresentante della Toscana Aeroporti che si attiverà in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti;
- sarà disponibile alla collaborazione con gli altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza, al fine di svolgere adeguatamente le mansioni affidategli e di non ostacolare l'andamento regolare del lavoro e di pregiudicare il livello di servizio promesso da Toscana Aeroporti attraverso la carta dei servizi;
- l'Appaltatore è tenuto ad allontanare tutte quelle persone che, a giudizio della Toscana Aeroporti risultassero non gradite per il loro comportamento e/o per la trasgressione delle disposizioni vigenti;

- l'Appaltatore è responsabile della tutela della sicurezza e della salute dei propri lavoratori ed è tenuta a dimostrare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari sulla sicurezza e sull'igiene del lavoro, sia di carattere generale che specifico per l'ambiente in cui i servizi vengono svolti;
- il personale dell'Appaltatore dovrà presentarsi in servizio in ordine nella persona, dotato di divisa aziendale, sulla quale saranno applicati nome e ragione sociale dell'Appaltatore stesso ed il relativo pass di accesso aeroportuale personale, sempre chiaramente visibile.

Nel caso in cui l'Appaltatore debba, durante lo svolgimento del servizio, adibire nuovo personale (anche in sostituzione di quello iniziale) dovrà darne comunicazione scritta con debito anticipo al Committente. L'Appaltatore è tenuto a predisporre e consegnare su semplice richiesta del Committente, l'elenco nominativo delle persone che hanno operato per ciascun volo. Gli elenchi devono essere conservati presso l'Appaltatore per almeno 12 mesi.

Art. 09 Addestramento e formazione del personale dell'Appaltatore

- tutto il personale utilizzato per il presente appalto, dovrà già essere addestrato, a cura dell'Appaltatore, per le mansioni indicate. L'addestramento dovrà avvenire in conformità con i requisiti delle Normative vigenti, nel rispetto delle disposizioni di Safety Aeroportuale e di Sicurezza sul lavoro; dovrà recepire gli standard riferiti dalla IATA, riportati nei manuali AHM e IGOM in corso di validità;
- il personale dovrà essere debitamente istruito sulle modalità di esecuzione dei servizi, in relazione alle mansioni a ciascuno attribuite. A tal fine l'appaltatore dovrà provvedere alla formazione qualificata ed aggiornamento del personale a proprie spese, in particolare in materia di sicurezza e movimentazione delle merci pericolose e delle altre attività ritenute di particolare delicatezza, quale la movimentazione di carichi speciali e bagagli particolari;
- Il personale dovrà essere debitamente istruito sui contenuti dei piani di emergenza aeroportuali, evacuazione dell'area BHS e terminal in caso di incendio, terremoti o allagamenti.
- l'Appaltatore dovrà comunicare al Committente i programmi e le modalità attuative dei corsi di formazione del proprio personale, con riferimento ai corsi di addestramento tecnico per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto e dei corsi obbligatori (es. corsi di safety e security aeroportuale), nonché mettere a disposizione per approvazione manuali e procedure di servizio. L'addestramento dovrà prevedere un intervento iniziale di base e interventi periodici di aggiornamento, secondo quanto previsto dalle prescrizioni normative;
- l'Appaltatore dovrà comunicare al Committente l'elenco del personale riconosciuto per la formazione interna;

- prima dell'inizio del servizio e ad ogni modifica dell'organico che dovesse intervenire, l'Appaltatore dovrà inviare alla Committente il nominativo delle persone addette ed addestrate alle operazioni previste dal presente Capitolato, con le relative qualifiche-mansioni e percorso formativo, nonché l'elenco delle attrezzature impiegate;
- l'Impresa comunicherà alla Committente un proprio Referente che rappresenterà l'Appaltatore nei rapporti con la Committente per questa materia.

L'Appaltatore dovrà informare e formare i propri dipendenti ai sensi del D.Lgs. 81/08, trasmettere loro le procedure operative ordinarie, di emergenza e di sicurezza nonché dare evidenza al Committente di tutta la formazione erogata al proprio personale, obbligatoria e non.