

# **Capitolato Tecnico Toscana Aeroporti - Facchinaggio Airside e Landside, movimentazione mezzi e Pulizia aeromobili e mezzi- servizi a richiesta**

## **INDICE**

### **Art. 01 Oggetto del capitolato tecnico**

### **Art. 02 Requisiti di base**

### **Art. 03 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. 04 Pulizie interne degli A/M Pisa G.Galilei e Firenze A.Vespucci**

*Art. 4.1 Tipologia Pulizie*

*Art. 4.2 Pulizie normali - Standard cleaning*

*Art. 4.3 Pulizie transito ridotto – Short cleaning*

*Art 4.4 Pulizie sosta prolungata • Night Stop cleaning*

### **Art. 05 Carico/scarico bagagli, merci e posta, riconsegna bagagli/merci/posta al nastro arrivi o presso magazzino merci Pisa G.Galilei e Firenze A.Vespucci**

*Art. 5.1 Orario di erogazione del servizio*

*Art. 5.2 Descrizione del servizio*

*Art. 5.3 Parametri di qualità*

### **Art 06. Carico/scarico merci per i vettori Courier solo Pisa G Galilei**

*Art 6.1 Orario d'erogazione del servizio*

*Art. 6.2 Descrizione del servizio*

*Art. 6.3 Parametri di qualità*

### **Art 07 Servizi di facchinaggio area Land Side ed allestimento aree check in, assistenza voli cancellati Pisa G. Galilei e Firenze A. Vespucci**

*Art 7.1 Orario d'erogazione del servizio*

*Art. 7.2 Descrizione del servizio*

*Art. 7.3 Parametri di qualità*

**Art 08 Servizio facchinaggio preso sala arrivi e Ufficio Lost and Found  
Pisa G. Galilei e Firenze A. Vespucci**

- Art 8.1 Descrizione del servizio*
- Art. 8.2 Modalità ed orari del servizio*
- Art. 8.3 Parametri di qualità*

**Art 09 Servizio facchinaggio preso Biglietteria Aerea ed Archivio solo  
Pisa G. Galilei**

- Art 9.1 Descrizione del servizio*
- Art. 9.2 Modalità ed orari del servizio*

**Art 10 Cambio contenitori Pisa G. Galilei e Firenze A.  
Vespucci**

- Art 10.1 Orario d'erogazione del servizio*
- Art 10.2 Descrizione del servizio*
- Art. 10.3 Parametri di qualità*

**Art 11 Utilizzo di nastri trasportatori e trattori per traino di  
carrelli/dollies da/per aeromobili o altra area aeroportuale di  
bagagli/merci/posta/carichi speciali/zavorra/HEA/HUM Pisa, G.Galilei  
e Firenze A.Vespucci**

- Art 11.1 Orario di erogazione del servizio*
- Art 11.2 Descrizione del servizio*

**Art 12 Servizi a richiesta: Movimentazione pallets a bordo A/M, interventi  
straordinari, allestimento cabina passeggeri voli (cabin configuration) e  
servizio rifornimento giornali voli, lavaggio mezzi di rampa e autovetture  
Pisa G.Galilei e Firenze A.Vespucci**

- Art 13.1 Orario d'erogazione del servizio*
- Art 13.2 Descrizione del servizio*
- Art. 13.3 Formazione specifica*
- Art. 13.4 Parametri di qualità*

**Art 13 Controlli**

**Art 14 Materiali e attrezzature**

**Art. 15 Requisiti e comportamento del personale dell'Appaltatore**

**Art. 16 Addestramento e formazione del personale dell'Appaltatore**

## **Art. 17 Modalità di consuntivazione e valorizzazione dei servizi prestati**

### **Allegati:**

**Allegato 1 “Contratto comodato d’uso”:**

*- Allegato “Mezzi”*

**Allegato 2 “ Elenco mezzi PSA\_FLR”**

**Allegato 3 “Summer 2016”**

**Allegato 4 “Winter 2016”**

## **Art. 1 Oggetto del capitolato tecnico**

Il presente capitolato disciplina l’espletamento, dei seguenti servizi:

- pulizia interna degli aeromobili;
- carico/scarico bagagli, merci e posta, riconsegna bagagli/merci/posta al nastro arrivi, presso magazzino merci o altri punti concordati;
- carico/scarico merci per i vettori Courier;
- servizi di facchinaggio ed allestimento delle aree check in, voli cancellati e archivio land side;
- facchinaggio sala arrivi e lost and found;
- facchinaggio Biglietteria ed archivio;
- cambio contenitori;
- utilizzo di nastri trasportatori e trattori per traino di carrelli/dollies da/per aeromobili o altra area aeroportuale di bagagli/merci/posta/carichi speciali e particolari, zavorra/HEA/HUM;
- servizi a richiesta: movimentazione pallets a bordo A/M, interventi straordinari, allestimento cabina passeggeri voli (cabin configuration) e servizio rifornimento giornali voli su richiesta, lavaggio mezzi di rampa ed autovetture su richiesta ;

I servizi di cui al presente capitolato, dovranno essere prestati sul sedime dell’aeroporto di Pisa G Galilei e Firenze A. Vespucci, all’interno delle 24 ore, ed in ottemperanza alle norme nazionali ed internazionali in materia nonché nel rispetto delle disposizioni emanate da Toscana Aeroporti, dalla locale Direzione Aeroportuale, dalla Dogana, dalla Pubblica Sicurezza e dalle altre autorità competenti.

## **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 Referente per ciascun volo, e di un Referente per il facchinaggio Land Side. Tali figure terranno i contatti con i Responsabili del Committente assicurando ogni risorsa adeguata per il

rispetto dei tempi di espletamento servizi, dei tempi transito concordati con i vettori e gli standard qualitativi, anche in caso di anomalie operative, dirottamenti e ritardi non programmati.

Le operazioni di pulizie aeromobili, di carico/scarico bagagli/merci e posta, servizi facchinaggio landside, 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.

Il recupero del materiale di ancoraggio nelle stive e sotto bordo dovrà essere effettuato dal personale dell'Appaltatore che lo dovrà consegnare agli addetti della Committente.

Per quanto riguarda le operazioni di pulizia da effettuare su aeromobili provenienti da paesi a rischio sanitario dovranno essere adottate tutte le misure necessarie, anche di volta in volta specificate, con particolare riferimento alle prescrizioni, stabilite di volta in volta dall'Autorità Sanitaria, all'utilizzo di specifici contenitori ed all'impiego di manodopera adeguatamente protetta.

L'Appaltatore si impegna a raccogliere e differenziare i rifiuti di bordo secondo le indicazioni fornite.

L'Appaltatore trasporta quelli “urbani o assimilati” e quelli “speciali” nei relativi compattatori o scarrabili. I rifiuti “extra UE” sono trasportati nel contenitore appositamente predisposto, all'interno di sacchi identificati secondo le disposizioni/procedure del Committente e comunque secondo le normative vigenti in materia ambientale.

Terminate le operazioni relative a ciascun aeromobile, gli addetti dell'Appaltatore dovranno eliminare dalla corrispondente piazzola di sosta e dalla zona nastri arrivi/partenze qualsiasi traccia di sporco individuato (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 all'arrivo dell'aeromobile e disposti in modo da rispettare le disposizioni di sicurezza e comunque in posizione tale da non arrecare disturbo alle altre attività di assistenza all'aeromobile (rifornimento, catering ecc.).

Nello svolgimento dei servizi l'Appaltatore dovrà rispettare le norme di legge, i regolamenti di polizia e tutte le altre prescrizioni emanate dalle competenti autorità, (Ordinanze ENAC, Regolamento di scalo 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 presenza di un Referente per la Safety, la supervisione del servizio 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:

- 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 nastri riconsegna bagagli, di cui all'Art.5, ricevere il piano di assegnazione dei voli ai relativi nastri di riconsegna bagagli. Ogni eventuale e successiva variazione sarà disponibile sul monitor aggiornato in tempo reale e/o comunicata dal committente;
- per le attività di facchinaggio e allestimento banchi check in area Landside, di cui l'Art 7 , ricevere il piano di assegnazione dei voli di cui si rende necessario l'allestimento delle aree check in con il posizionamento dei tensor barrier e di altro materiale di compagnia inerente le attività di check in ed il piano settimanale di facchinaggio per le attività di assistenza all'archivio, relativamente allo stoccaggio e distribuzione del materiale presso i vari dipartimenti;
- della qualità del servizio reso;
- 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;
- interfacciarsi in modo proattivo con i Responsabili del Committente in presenza di criticità operative (es. modifica alla schedulazione dei voli dovuta ad anticipi e/o ritardi, ecc)
- dell'adozione di tutte le misure necessarie all'esecuzione a perfetta regola d'arte del servizio 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;

- della supervisione, coordinamento e controllo dei servizi oggetto dell'appalto, direttamente e tramite i Capi Squadra in turno, senza che questi prendano parte di norma alle attività operative specifiche;
- far fronte ad esigenze impreviste 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.

### **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 prescritti e l'osservanza delle procedure operative;
- far fronte ad esigenze impreviste 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**

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 dei servizi assegnati.

Per i servizi di cui all'art. 10 il Committente darà comunicazione delle necessità operative con un preavviso di almeno 4 ore.

Le eventuali variazioni operative (cancellazioni, voli aggiuntivi, cambio macchina 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.

I voli dirottati/cancellati comunicati con meno di 6 ore di preavviso saranno riconosciuti all'Appaltatore con intero compenso, altri tipi di variazioni (voli aggiuntivi, dirottamenti, cambio macchina e quant'altro) 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.

Nessun corrispettivo sarà dovuto per la ricerca bagaglio nelle stive di passeggeri che per un qualsiasi motivo rinunciano a partire.

## **Art. 4 Pulizie interne degli A/M**

### **Art. 4.1 Tipologia Pulizie**

Pulizie Transito Operativo Ridotto - **SHORT CLEANING**

Pulizie Normali - **STANDARD CLEANING**

Pulizie sosta Prolungata – **NIGHT STOP CLEANING**

La classificazione di pulizia aeromobile ha lo scopo di chiarire al fornitore del servizio quale tipo di pulizia deve essere implementato in base al tempo disponibile per effettuare il servizio. Ovviamente il responsabile di cabina ed il rappresentante del Vettore hanno la facoltà di richiedere il tipo di pulizia che ritengono più appropriato assumendosi l'onere dell'eventuale ritardo. Il rampista comunicherà al Coordinatore del servizio il tipo di pulizie da effettuare.

La squadra di pulizie deve essere già presente allo stand all'arrivo dell'A/M, dotata di tutta l'attrezzatura necessaria e pronta ad iniziare l'attività a sbarco ultimato.

Le specifiche ed i tempi di pulizia devono essere conformi, per classe di aeromobile, ai manuali operativi delle Compagnie. A titolo puramente indicativo nelle pagine successive sono riportati i tempi di pulizia standard per classi di aeromobile (per l'individuazione della classe si fa riferimento in prima istanza al numero dei posti). Tali operazioni di pulizia dovranno iniziare dopo la fine delle operazioni di sbarco passeggeri e dovranno essere ultimate secondo le tempistiche previste per consentire il transito dell'aeromobile.

#### **Art. 4.2 Pulizie normali - Standard cleaning**

##### **Cabina passeggeri:**

- Asportare i rifiuti dalla cabina in particolare da poltrone, dalle tasche dei sedili e cappelliere.
- Passare l'aspirapolvere sul pavimento, anche dell'ingresso
- Vuotare e pulire posacenere e contenitori.
- Pulire e lavare il piano di appoggio dei tavolini compresi quelli smontabili.
- Sistemare gli schienali in posizione eretta.
- Sistemare i poggiatesta e sostituire i telini sporchi.
- Pulire accuratamente le poltrone con spazzola ed aspirapolvere ed incrociare le cinture.
- Reintegrare le tasche delle poltrone con le istruzioni di sicurezza, buste per il mal d'aria ed il materiale pubblicitario (riviste del Vettore).
- Ripiegare e riassetare le coperte ed i cuscini.
- Eliminare eventuali macchie su poltrone e tappeti, cambiare i coprisedile ove necessario.
- Pulire i finestrini sporchi.
- Pulire i sedili degli assistenti di volo
- Pulire gli schermi dei monitor.

##### **Toilets:**

- Vuotare i contenitori dei rifiuti ed il posacenere
- Lavare le superfici interne ed esterne del W.C. ed i lati del sedile eliminando ogni traccia di sporco.
- Sedile della toilette completamente pulito.
- Pulire il lavandino ed asciugare con panno.
- Pulire lo specchio ed asciugare con panno.
- Reintegrare il materiale di consumo: asciugamani, sapone, carta ecc.
- Lavare il pavimento con detergente ed asportare eventuali rifiuti.
- Disinfettare il W.C. e gli altri contenitori



- Spruzzare con deodorante

#### **Galley**

- Asportare tutti i rifiuti, vuotare i contenitori e sostituire i sacchi
- Pulire accuratamente i contenitori da residui, macchie e tracce di sporco.
- Pulire le pareti.
- Pulire il piano di lavoro, gli scorrevoli, il lavabo ed il vano rifiuti.
- Pulire il pavimento a fondo con apposito detergente ed asciugare
- Pulire interno ed esterno di fornelli, frigo e macchinette per bevande.

#### **Cabina di pilotaggio**

- Asportare tutti i rifiuti e vuotare i contenitori.
- Vuotare e pulire i posacenere.
- Sistemare ed eventualmente cambiare i poggiatesta sporchi.
- Passare l'aspirapolvere e pulire il pavimento e i sedili.
- Pulire i braccioli, tavolinetto e le parti esterne dei sedili
- Pulire il parabrezza dal lato interno (*su richiesta dell'equipaggio*)
- Pulire e disinfettare apparecchi interfonici e cruscotto (*su richiesta dell'equipaggio*)

Per le compagnie aeree che lo prevedono, il cui elenco sarà fornito dal Committente, l'attività deve essere effettuata sotto la supervisione del personale di compagnia.

### **Art. 4.3 Pulizie transito ridotto – Short cleaning**

#### **Cabina passeggeri**

- Asportare tutti i rifiuti dalla cabina e dai vani tasche
- Togliere i residui da poltrone e pavimento
- Sistemare gli schienali in posizione eretta ed incrociare le cinture di sicurezza
- Asportare tutti i rifiuti dai posacenere
- Aprire i tavolini e pulire quelli sporchi
- Sistemare i poggiatesta
- Reintegrare nelle tasche delle poltrone le istruzioni di sicurezza e le buste per il mal d'aria
- Eliminare eventuali macchie su poltrone
- Asportare i rifiuti dalle cappelliere
- Passare l'aspirapolvere sul pavimento, anche nell'ingresso

#### **Toilets**

- Vuotare i contenitori dei rifiuti ed il posacenere
- Lavare le superfici interne ed esterne del W.C.
- Pulire il lavandino ed asciugare con panno.
- Pulire lo specchio ed asciugare con panno.
- Pulire il pavimento
- Reintegrare il materiale di consumo.

### Galley

- Asportare tutti i rifiuti e vuotare i raccoglitori
- Sostituire i sacchi di plastica.
- Pulire il piano di lavoro, il lavabo ed il vano rifiuti.
- Aspirare il pavimento, pulire con apposito detergente ed asciugare.

### Cabina di pilotaggio

- Asportare i rifiuti e vuotare i raccoglitori.
- Vuotare i posacenere.
- Sistemare ed eventualmente cambiare i poggiatesta sporchi.
- Pulire il parabrezza dal lato interno.

Per le compagnie aeree che lo prevedono, il cui elenco sarà fornito dal Committente, l'attività deve essere effettuata sotto la supervisione del personale di compagnia.

## **Art 4.4 Pulizie sosta prolungata • Night Stop cleaning**

In aggiunta alle operazioni previste per la pulizia standard (normale) effettuare:

### Cabina passeggeri

- Lavare il piano di appoggio dei tavolini da entrambi i lati eliminando ogni traccia di sporco.
- Pulire accuratamente le poltrone sollevando anche il cuscino del sedile e sostituire le fodere macchiate.
- Allestire le tasche delle poltrone con le istruzioni di sicurezza, buste per il mal d'aria ed il materiale pubblicitario.
- Pulire accuratamente i sedili degli assistenti di volo. Pulire il guardaroba ed i vani di stivaggio.
- Moquette pulita, priva di macchie e di residui di chewing gum.
- Lavare i pannelli laterali ed il divisorio di cabina.
- Pulire con panno umido e disinfettare gli apparecchi interfonici di cabina.
- Lavare le porte di accesso alla cabina eliminando ogni traccia di sporco.
- Finestrini interni privi di macchie di grasso sulla superficie e sui bordi
- Detergere e pulire le tapparelle
- Divisorio di Club Class pulito e posizionato secondo la configurazione indicata (ove previsto)
- Rimuovere le targhette di sicurezza da esterno porte.
- Lavare la scaletta retrattile e passare un panno umido sul corrimano

### Toilets

- Lavare la porta della toilette (interno ed esterno), la maniglia dello scarico e della porta.
- Rimuovere tutti i rifiuti dai contenitori, pulire, disinfettare.

### Galley

- Pulire i forni e togliere eventuali residui di cibo

### Cabina di pilotaggio

- Pulire la porta di accesso eliminando ogni traccia di sporco.

Stive

Rimuovere rifiuti e residui di materiale dai bagagliai degli aeromobili.

**TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE PULIZIE STANDARD**

CLASSE AEREO	POSTI	MINUTI A DISPOSIZIONE PER PULIZIE
A	DA 01 A 100	10
B	DA 101 A 190	15
C	DA 191 A 290	20
D	OLTRE 290	30

Non esistono delle procedure precise per il svolgimento dell'operazione di pulizia aeromobili poiché i componenti della squadra, il tempo a disposizione, il numero dei passeggeri diretti e transiti ecc. variano a seconda delle circostanze.

La pulizia della cabina di pilotaggio deve essere fatta in presenza del Vettore o personale da questo autorizzato. L'attività di pulizia dovrà avere inizio non appena ultimato lo sbarco dei passeggeri.

Per le compagnie aeree che lo prevedono, il cui elenco sarà fornito dal Committente, l'attività deve essere effettuata sotto la supervisione del personale di compagnia o personale da questa autorizzato.

Per i servizi, di cui all'Art 4, i prodotti ed il materiale d'uso dovranno essere forniti dall'Appaltatore e rispettare le normative relative all'Ambiente e le specifiche di compagnia.

**Art. 5 Carico/scarico bagagli, merci e posta, riconsegna bagagli/merci/posta al nastro arrivi o presso magazzino merci**

**Art. 5.1 Orario di erogazione del servizio**

Il servizio sarà erogato in funzione dell'orario schedato dei voli in arrivo/partenza e in ogni caso dovranno essere garantiti ritardi, anticipi, dirottamenti e/o eventuali emergenze.

Il personale addetto al servizio deve verificare la tipologia e quantità del carico almeno 45 minuti prima dell'arrivo dell'aeromobile.

**Art. 5.2 Descrizione del servizio**

Il servizio riguarda le attività di carico/scarico di bagagli, merce e posta nelle/dalle stive degli aeromobili, da/su mezzi di proprietà del Committente e/o concessi in comodato (vedi Art.14) , nell'area di sosta degli aeromobili e le attività di carico/scarico sui nastri di riconsegna bagagli, al magazzino merci o altre aree operative.

Di seguito riportiamo il flusso delle attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo in quanto l'erogazione del servizio, come già specificato agli articoli precedenti, dovrà essere garantita a regola d'arte e nel rispetto dei parametri di qualità e di safety previsti:

- l'attività ha inizio con il posizionamento dell'attrezzatura per il carico/scarico da parte dell'appaltatore (trattori e carrelli portabagagli e nastro trasportatore bagagli), che avviene subito dopo l'apertura della stiva operata dal personale del committente, ed avrà termine con la chiusura delle stive stesse;
- Il posizionamento del nastro trasportatore dovrà avvenire, con l'ausilio del marshalling, come previsto dalle normative IATA, inoltre, prima dell'avvicinamento, dovrà essere effettuata la prova freni compiendo due stop completi del mezzo uno a - 6 metri ed uno a - 3 metri dall'aeromobile;
- in ogni caso, l'appaltatore dovrà garantire la presenza sotto bordo anche dopo la chiusura delle stive e fino alla partenza dell'aeromobile, salvo diverse richieste del Committente;
- il personale dell'Appaltatore deve essere già presente allo stand prima dell'arrivo dell'aeromobile, avendo cura di garantire la disponibilità dell'attrezzatura di carico/scarico in dotazione (trattori e carrelli portabagagli e nastri trasportatori bagagli) in quantità sufficiente e funzionante per l'assistenza del volo;
- le istruzioni con i dettagli del carico in arrivo ed in partenza verranno trasmesse dal Committente al Referente del carico dell'Appaltatore affinché informi correttamente il personale impiegato, che dovrà caricare i bagagli e/o le unità di carico nel rispetto delle disposizioni ricevute dal Referente dell'Appaltatore;
- i carrelli di bagagli/merce/posta devono essere trainati dallo smistamento bagagli o dalla zona di attesa all'aeromobile, in rispetto alle misure di safety vigenti intorno all'aeromobile ed alle attività connesse in piazzale aeromobili. Rispetto della viabilità e dell'Ordinanza ENAC di circolazione sul piazzale e nella zona di riconsegna bagagli presso la zona arrivi, riposizionamento attrezzature nell'apposita area di sosta. (EPA- Equipment Parking Area)
- *carico dei bagagli sfusi*: i bagagli vengono prelevati dal carrello e posizionati sul nastro trasportatore, previa lettura (manuale o attraverso l'ausilio di sistemi informatici automatizzati) dell'etichetta recante la destinazione ed il numero di volo; dal nastro trasportatore vengono posti e sistemati all'interno della stiva, in modo ordinato e stabile;
- *carico dei bagagli unitizzati (ULDs)*: il personale dell'Appaltatore movimentata l'Unità di Carico dal carrello alla piattaforma di carico, secondo le disposizioni ricevute; dalla piattaforma di carico vengono posti e sistemati all'interno della stiva, in modo ordinato e stabile;
- *Scarico dei bagagli sfusi*: vengono prelevati dalla stiva, posizionati sul nastro trasportatore e da questo posizionati sul carrello, avendo cura di accumulare i bagagli in modo che il carico sia ordinato e stabile durante il trasporto fino al nastro di riconsegna;

- *Scarico di bagagli unitizzati (ULDs)*: il personale dell'Appaltatore movimentata l'Unità di Carico dalla stiva alla piattaforma di carico e da questa al carrello (dolly);
- i bagagli in transito devono essere movimentati secondo le indicazioni fornite dal committente, verificando l'etichetta del bagaglio che indica la finale destinazione ed il vettore designato per il trasporto. Dovrà inoltre essere verificata l'eventuale presenza di bagagli in transito non segnalati; in presenza dei quali dovrà essere immediatamente informato il Committente;
- al completamento dello scarico del primo carrello di bagagli sfusi e/o unitizzati, lo stesso deve essere inviato subito ai nastri di riconsegna; a seguire i rimanenti.
- il servizio di scarico di bagagli/merce/posta sui nastri di riconsegna c/o l'area arrivi o al magazzino merci, dovrà essere garantito a regola d'arte e nel rispetto dei parametri di qualità e sicurezza previsti. Ciò premesso, l'attività dovrà essere effettuata come di seguito descritto:
  - controllare sul monitor e/o da apposita lista di programmazione il numero del nastro corrispondente al volo in arrivo in fase di riconsegna. Eventuali variazioni di nastro saranno comunicate all'Appaltatore attraverso gli appositi sistemi informatici;
  - comunicare proattivamente all'ufficio indicato dal committente eventuali situazioni di congestione dei nastri riconsegna, in modo che quest'ultimo possa rivedere la programmazione, al fine di evitare ritardi nella riconsegna dei bagagli;
  - prelevare un bagaglio dal carrello o dal contenitore (ULD) e collocarlo con cura sul corrispondente nastro riconsegna bagagli;
  - per una suddivisione corretta dei bagagli, controllare le etichette;
  - evitare di sovrapporre i bagagli;
  - riconsegnare per primi i bagagli prioritari, i passeggini e le apparecchiature di ausilio alla mobilità;
  - per evitare l'intasamento del nastro ed il danneggiamento dei bagagli, riconsegnare i bagagli particolari e/o fuori misura direttamente in sala arrivi;
  - a richiesta dell'Agenzia delle Dogane, separare i bagagli di provenienza extracomunitaria;
  - prima dello scarico sul nastro riconsegna del primo bagaglio di ciascun volo e dopo la riconsegna dell'ultimo bagaglio, aprire e chiudere le serrande (manualmente se in assenza di sistemi automatizzati), azionare il sistema di rilevazione dati e tempi di riconsegna bagagli, segnalare immediatamente eventuali anomalie all'ufficio competente ed in seguito inviare relazione scritta degli eventi al committente;
  - in presenza di bagagli rinvenuti aperti o danneggiati o di contenitori che per forma, dimensioni o etichettatura possano far presumere la presenza di armi/munizioni, dichiarate o non dichiarate, questi oggetti non devono essere scaricati sul nastro e deve contestualmente essere immediatamente avvisato il Committente. In nessun caso

potranno essere consegnati oggetti quali armi e/o munizioni, senza la presenza di personale qualificato di Sicurezza e/o Polizia Aeroportuale;

- al termine delle attività di carico/scarico dei bagagli sfusi, il personale dell'Appaltatore allontana il/i nastro/i trasportatori/ei dei bagagli dall'A/M con l'ausilio del marshaller, permettendo al personale del Committente di chiudere le stive;
- per motivi di sicurezza personale, durante lo svolgimento delle attività di carico/scarico e pulizie aeromobili, il personale dell'Appaltatore non deve indossare braccialetti, catenine, anelli; inoltre, per motivi di security aeroportuale, durante l'espletamento delle attività sotto bordo ed a bordo degli A/M, il personale dell'Appaltatore non deve avere al seguito telefoni cellulari personali o altri oggetti elettrici/elettronici o funzionanti a pila;
- nel caso di ricerca bagagli/merci per motivi di sicurezza, lo scarico e il successivo carico non verrà considerato un servizio aggiuntivo, rientrando nel rischio di impresa proprio dell'appaltatore, non comportando per la società Committente ulteriori addebiti;
- i carichi particolari (es. merce pericolosa, pesante, animali vivi, ecc.) sono sempre prima visionati dal personale specializzato del Committente;
- eseguire controllo e rimozione FOD nelle aree operative di riconsegna bagagli e prima di lasciare lo stand;
- eseguire controllo e rimozione FOD dalle stive dell'aeromobile.

### **Art. 5.3 Parametri di Qualità**

Le operazioni di carico/scarico devono essere completate nei tempi di transito degli aeromobili.

La squadra addetta al servizio dovrà essere sottobordo all'arrivo dell'aeromobile

Tutto il carico con destinazione di uno degli aeroporti oggetto dell'appalto dovrà essere scaricato nel 100% dei voli assegnati.

Il carico dei bagagli da stiva dovrà essere completato nei tempi previsti per ogni vettore, ove non espressamente indicato con almeno 5 minuti di anticipo rispetto all'orario previsto/stimato di partenza dell'aeromobile.

Tutto il carico in partenza dovrà essere stivato nei tempi previsti nel 100% dei voli assegnati.

Lo scarico sul nastro di riconsegna dei bagagli in arrivo, per il 100% dei voli assistiti, deve avvenire nel minor tempo possibile e comunque entro i seguenti tempi massimi:

Pisa

- A/M parcheggiati agli stand dal 24 al 29:
  - primo bagaglio: entro 10 minuti dall'orario di blocco
  - ultimo bagaglio: entro 18 minuti dall'orario di blocco
- A/M parcheggiati agli stand rimanenti:
  - primo bagaglio: entro 18 minuti dall'orario di blocco
  - ultimo bagaglio: entro 23 minuti dall'orario di blocco

Firenze

- A/M parcheggiati agli stand dal 101 al 107:
  - primo bagaglio: entro 10 minuti dall'orario di blocco
  - ultimo bagaglio: entro 18 minuti dall'orario di blocco
- A/M parcheggiati agli stand rimanenti piazzale 200 e 300:
  - primo bagaglio: entro 18 minuti dall'orario di blocco
  - ultimo bagaglio: entro 25 minuti dall'orario di blocco

## **Art 6. Carico/scarico merci per i vettori Courier solo Pisa G.Galilei**

### **Art 6.1 Orario d'erogazione del servizio**

Il servizio è relativo ai voli dei vettori Courier e sarà erogato in funzione dell'orario schedato dei voli e in ogni caso ad ogni variazione programmata dal vettore. Dovranno essere garantiti ritardi, anticipi e/o eventuali emergenze.

### **Art 6.2 Descrizione del servizio**

Il servizio riguarda le attività di carico e/o scarico di merce e ULD (pieni o vuoti) da aeromobile, effettuate anche in modo non consecutivo, comprensivo del trasporto dal magazzino ad aeromobile e viceversa.

Si sostanzia nelle attività seguenti:

1. spinta dei contenitori all'interno dell'aeromobile;
2. posizionamento a bordo secondo le specifiche previste dal vettore;
3. spinta da e verso il loader, da e verso il transpallet;
4. posizionamento e conduzione del nastro per il carico e/o lo scarico della merce, ove previsto;
5. carico della merce sfusa dai carrelli alla stiva, posizionamento della stessa secondo le modalità di carico previste dal vettore;
6. scarico della merce sfusa dalla stiva ai carrelli;
7. prelievo dei carrelli con la merce in partenza, sfusa o pallettizzata, presso il magazzino e le aree apposite, trasferimento sottobordo e viceversa nel caso di merce in arrivo;
8. posizionamento dei carrelli sottobordo, nel rispetto delle regole di circolazione e di safety, in modo da agevolare le operazioni di carico/scarico in piena sicurezza.

### **Art 6.3 Parametri di qualità**

Le operazioni dovranno essere svolte nel rispetto delle procedure di Compagnia e secondo i tempi previsti dal singolo vettore.

Non ci dovranno essere ritardi del volo in partenza dovuti alla mancanza di personale.

## **Art 7 Servizi di movimentazione attrezzature e materiali di Compagnia/facchinaggio in area Land Side ed allestimento aree check in e imbarchi, assistenza voli cancellati Pisa G. Galilei e Firenze A. Vespucci**

### **Art 7.1 Orario d'erogazione del servizio**

#### **Pisa**

Il servizio di facchinaggio/movimentazione attrezzature presso l'area landside dovrà essere garantito dall'apertura del check in alla chiusura dell'ultimo check-in e dovranno essere garantiti voli aggiuntivi o emergenze operative.

Servizio di stoccaggio del materiale presso l'archivio alla ricezione del materiale stesso. Gestione del materiale stoccato in archivio frequenza 1 volta alla settimana.

Servizio di stoccaggio pancali carte di imbarco ed etichette bagagli dal Cargo Village all'archivio, attraverso passaggio esterno all'aerostazione, frequenza 2 volte l'anno.

Il servizio di facchinaggio relativo all'assistenza all'archivio sia del materiale di stoccaggio e di consumo che per le carte d'imbarco ed etichette bagagli dovrà essere garantito nella data e fascia oraria richiesta dal Committente con un preavviso di 48 ore.

L'assistenza ai voli cancellati dovrà essere garantita nella fascia di apertura dell'aeroporto, garantendo il servizio di riconsegna dei bagagli ai passeggeri di ogni singolo volo dall'area airside all'area landside sia essa nastro arrivi oppure nastro fuorimisura check in B per il sedime di Pisa.

#### **Firenze**

Il servizio di facchinaggio presso l'area landside dovrà essere garantito dall'apertura del check in alla chiusura dell'ultimo check in e dovranno essere garantiti voli aggiuntivi o emergenze operative.

Servizio di stoccaggio e sistemazione del materiale presso Magazzino partenze, alla ricezione del materiale stesso. Gestione del materiale stoccato in archivio frequenza 2 volte alla settimana.

Servizio di stoccaggio pancali carte di imbarco ed etichette bagagli dal Locale denominato Hangar al Magazzino partenze presso aerostazione, frequenza 1 volta la settimana.

Il servizio di facchinaggio relativo all'assistenza al Magazzino partenze, uscite di imbarco sia del materiale di stoccaggio e di consumo che per le carte d'imbarco ed etichette bagagli e rotoli telex dovrà essere garantito nella data e fascia oraria richiesta dal Committente.

L'assistenza ai voli cancellati dovrà essere garantita nella fascia di apertura dell'aeroporto, garantendo il servizio di riconsegna dei bagagli ai passeggeri di ogni singolo volo dall'area airside all'area landside sia essa nastro arrivi oppure altre aree indicate dal Committente.



## **Art 7.2 Descrizione del servizio**

- Per il servizio di allestimento dei banchi check in il personale dell'Appaltatore dovrà essere presente ai banchi check in un numero adeguato per il servizio richiesto, sia esso allestimento che riordino delle aree check in. Il personale dell'Appaltatore si rende disponibile al trasferimento del materiale dal check in al punto di ricovero e viceversa utilizzando proprie attrezzature quali carrelli o altro materiale idoneo a tale attività.
- Per il servizio di facchinaggio relativo allo stoccaggio e alla distribuzione del materiale dell'archivio, l'Appaltatore dovrà garantire personale e attrezzature in numero adeguato.
- Per il servizio di trasferimento e stoccaggio delle carte d'imbarco ed etichette bagagli dal locale indicato da Commitente per ogni singolo sito, il servizio consiste nella ricezione e presa in carico dei pallet, la relativa spallettizzazione degli stessi ed il trasporto delle carte d'imbarco ed etichette bagagli presso l'archivio posto in Landside e le uscite di imbarco in aera Airside. L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione personale e mezzi sufficienti al servizio richiesto.
- Per i bagagli stand by, posizionati sotto bordo, che non partono l'Appaltatore dovrà trasportare il bagaglio da sottobordo al BHS avendo cura di ritirare la nuova etichetta presso l'uscita di imbarco ed apporla al bagaglio prima di consegnarlo al BHS.

## **Art 7.3 Parametri di qualità**

Le operazioni saranno svolte nel 100% dei casi secondo tempistiche tali da non pregiudicare l'operatività del check in e la puntualità del volo. L'attività di cui all'oggetto dovrà essere espletata con diligenza e cura necessarie ad assicurare uno standard adeguato e ad evitare il verificarsi di danni a persone o cose.

## **Art 8 Servizi di facchinaggio presso sala arrivi e Lost&Found per Pisa G. Galilei e Firenze A.Vespucci.**

### **Art 8.1 Descrizione del servizio**

#### **Pisa**

In sintesi i servizi riguardano attività inerenti la gestione delle attività di facchinaggio presso la sala Arrivi e presso il Lost&found

- Servizio assistenza all'ufficio bagagli smarriti (trasferimento bagagli rush e bagagli disguidati dai nastri presso la sala arrivi all'ufficio L&F)
- Trasferimento bagagli rush dall'ufficio L&F al controllo radiogeno

- Servizio di assistenza ufficio bagagli smarriti per il trasferimento alla Dogana per i bagagli sottoposti a controlli e viceversa
- Servizio di assistenza su chiamata dell'ufficio lost&found per spostamento bagagli e riconsegna bagagli a passeggeri
- Servizio assistenza presso la sala arrivi con controllo circoline dopo ciascuna riconsegna dei bagagli e trasferimento dei bagagli non ritirati presso l'ufficio L&F
- 

## **Firenze**

In sintesi i servizi riguardano attività inerenti la gestione delle attività di facchinaggio presso la sala Arrivi e presso il Lost&found ed aree esterne;

- Servizio assistenza all'ufficio bagagli smarriti (trasferimento bagagli rush e bagagli disguidati dai nastri presso la sala arrivi all'ufficio L&F)
- Trasferimento bagagli rush dall'ufficio L&F al controllo radiogeno e ricollocazione nei magazzini preposti.
- Servizio di assistenza ufficio bagagli smarriti per il trasferimento alla Dogana per i bagagli sottoposti a controlli e viceversa
- Servizio di assistenza su chiamata dell'ufficio lost&found per spostamento bagagli e riconsegna bagagli a passeggeri
- Servizio assistenza presso la sala arrivi con controllo circoline dopo ciascuna riconsegna dei bagagli e trasferimento dei bagagli non ritirati presso l'ufficio L&F
- In caso di applicazione della procedura di Contingency l'Appaltatore dovrà fornire il personale, almeno 2 persone, per l'intero periodo di attuazione della procedura per la movimentazione dei bagagli nelle aree Airside indicate dal Committente in fase di attuazione delle procedura, al lost & Found e di conseguenza dal lost & Found al BHS per il riavvio del bagaglio rush

### **Art 8.2 Modalità ed orari del servizio**

L'attività di cui all'oggetto dovrà essere espletata diligenza e cura necessarie ad assicurare uno standard adeguato e ad evitare il verificarsi di danni a persone o cose.

I servizi di cui sopra riportati all'Art 8 saranno svolti giornalmente nella fascia oraria compresa, indicativamente, fra le ore 07:00 e le ore 01:00 e comunque dovrà essere garantito il servizio almeno 30 minuti prima della partenza/arrivo del primo volo di linea/charter programmato dopo le ore 07:00 e terminerà dopo l'arrivo dell'ultimo volo di linea/charter programmato.

Ferma restando la discrezionalità dell'Appaltatore sul piano dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto soltanto delle istruzioni da

carattere generale emessa da TA, l'Appaltatore si impegna ad operare con personale qualificato e quantitativamente adeguato

## **Art 9 Servizi di facchinaggio presso la Biglietteria aerea ed Archivio Pisa G. Galilei**

### **Art 9.1 Descrizione del servizio**

In sintesi i servizi riguardano attività inerenti la gestione delle attività di facchinaggio presso la biglietteria aerea e archivio;

- Trasferimento della documentazione storica della Biglietteria presso l'archivio posto in area Airside.
- Smaltimento materiale presso l'archivio posto in area Airside.

### **Art 9.2 Modalità ed orari del servizio**

L'attività di cui all'oggetto dovrà essere espletata con diligenza e cura necessarie ad assicurare uno standard adeguato e ad evitare il verificarsi di danni a persone o cose.

I servizi di cui sopra riportati all'Art 9 saranno svolti, su richiesta del Committente con preavviso di almeno 48 ore.

La frequenza dei servizi è pari a 4 servizi per anno con una durata di almeno 2 ore a servizio.

## **Art 10 Cambio contenitori**

### **Art 10.1 Orario d'erogazione del servizio**

Dal primo volo in arrivo al mattino fino all'ultimo della sera e in ogni caso dovranno essere garantiti ritardi anticipi, dirottamenti e/o eventuali emergenze.

### **Art 10.2 Descrizione del servizio**

I trolley contenenti i residui del catering di bordo del volo in arrivo devono essere prelevati da bordo dell'A/M e caricati all'interno delle stive, eventualmente ancorandoli.

I carrelli contenenti il catering di bordo per il volo in partenza devono essere scaricati dalle stive e portati a bordo, dove sono consegnati al crew.

Le operazioni di carico/scarico trolley si svolgono manualmente o con l'ausilio di nastri trasportatori a seconda della tipologia dell'aeromobile.

### **Art 10.3 Parametri di qualità**

Le operazioni saranno svolte nel 100% dei casi secondo tempistiche tali da non pregiudicare la puntualità del volo.

## **Art 11 Utilizzo di nastri trasportatori e trattori per traino di carrelli/dollies da/per aeromobili o altra area aeroportuale di bagagli/merci/posta/carichi speciali/zavorra/HEA/HUM**

### **Art 11.1 Orario di erogazione del servizio**

Il servizio sarà erogato in funzione dell'orario previsto all'inizio di ogni stagione e in ogni caso dovranno essere garantiti ritardi anticipi, dirottamenti e/o eventuali emergenze. Dovrà essere assicurata la presenza di un numero di addetti adeguato alla movimentazione dei carrelli e dei nastri trasportatori nel rispetto delle tempistiche e dei parametri di Health & Safety, Safety, Security e Qualità.

### **Art 11.2 Descrizione del servizio**

Saranno in capo all'Appaltatore le operazioni di trasporto da e per l'aeromobile o altra area aeroportuale di bagagli/merci/posta tramite trattori di traino di carrelli/dollies, oltre all'utilizzo dei nastri trasportatori per il carico/scarico di bagagli/merce/posta da/sugli aeromobili.

L'attività si sostanzia in quanto segue:

- controllo dei mezzi (trattori/carrelli/dollies/nastri trasportatori) da parte dei conducenti dell'Appaltatore prima di iniziare le operazioni di trasporto/carico/scarico;
- trasporto di carrelli portabagagli vuoti e posizionamento dei nastri trasportatori, prima dell'arrivo dell'aeromobile;
- trasporto da area smistamento bagagli a sottobordo all'aeromobile dei carrelli/dollies carichi di bagagli/merce/posta in partenza;
- utilizzo dei nastri trasportatori per il carico/scarico bagagli/merce/posta;
- trasporto da aeromobile ad area nastri arrivi dei carrelli/dollies di bagagli in arrivo;
- trasporto da/per aeromobile dei carrelli/dollies di merce in arrivo/partenza per /da le apposite aree;
- recupero di tutti i carrelli/dollies vuoti da sottobordo all'aeromobile prima della partenza;
- movimentazione con trattori o manuale di carrelli/dollies vuoti/pieni in area smistamento bagagli in partenza;
- riordino dei carrelli/dollies/trattori/nastri trasportatori nelle aree dedicate di stazionamento esterne al piazzale aeromobili;
- operazione di ricarica dei trattori elettrici e dei nastri trasportatori nelle apposite stazioni;
- obbligo da parte dei conducenti dell'Appaltatore dei trattori e dei nastri trasportatori di segnalare tempestivamente all'Officina del Gestore Toscana Aeroporti ogni avaria riguardante i trattori, nastri trasportatori e carrelli/dollies;
- obbligo da parte dei conducenti dell'Appaltatore dei trattori e dei nastri trasportatori di denunciare immediatamente al proprio responsabile ed ad un Responsabile/Supervisore/addetto safety in turno del committente

eventuali sinistri che vedono coinvolti trattori, nastri trasportatori e carrelli/dollies condotti dal personale dell'Appaltatore.

**Art 12 Servizi a richiesta: Movimentazione pallets a bordo A/M, interventi straordinari, allestimento cabina passeggeri voli (cabin configuration) e servizio rifornimento giornali, lavaggio BUS , mezzi di rampa e autovetture.**

**Art 12.1 Orario d'erogazione del servizio**

Il servizio dovrà essere erogato per l'intero orario di operatività dell'Aeroporto e in ogni caso dovranno essere garantiti ritardi anticipi, dirottamenti e/o eventuali emergenze.

Il servizio si compone di due tipologia di pulizia, pulizia quotidiana cabine BUS e Ambulift e pulizia profonda di tutti i GSE, meglio descritto di seguito. Servizio di pulizia quotidiano cabine passeggeri BUS ed Ambulift Mensilmente è prevista una pulizia approfondita per tutti i mezzi per un totale di 4 giorni lavorativi ed effettuata con almeno due persone

**Art 12.2 Descrizione del servizio**

1. Movimentazione pallets a terra e a bordo degli aeromobili.
2. Interventi vari richiesti di volta in volta all'Appaltatore (senza preavviso o con preavviso, entro le ore 20 del giorno precedente, in giorni feriali).
3. Cabin configuration: il servizio dovrà essere svolto sui voli che prevedono tale cambio di configurazione, comunicati dal Committente, e deve essere erogato secondo le istruzioni fornite dal vettore.

Eventuali variazioni in merito al servizio richiesto dalla Compagnia saranno comunicate all'Appaltatore con congruo anticipo.

4. il servizio dovrà essere svolto sui voli che prevedono tale fornitura, comunicato dal Committente, e deve essere erogato secondo le istruzioni fornite dal vettore. Prendere in consegna vecchie giacenze di bordo, se richiesto e smaltirle come rifiuti nell'apposito compattatore.
5. Giornalmente prima dell'inizio delle operazioni L'appaltatore effettuerà un servizio di pulizia completa della cabina passeggeri e svuotamento dei cestini su tutti i BUS e su tutti mezzi Ambulift, qualsiasi anomalia o danneggiamento dovrà essere comunicato al Responsabile in turno (TLA);
  - Quotidianamente, concordato con i responsabili di Area TLA, dovrà essere individuato un orario a mezza giornata operativa dove svolgere una pulizia light, con solo spazzamento e svuotamento dei cestini delle cabine passeggeri di BUS e Ambulift;

- Il Committente, per la pulizia approfondita, fornisce mensilmente all'Appaltatore la lista dei mezzi da lavare e ne concorda i giorni a seconda delle previsioni meteo;
- L'appaltatore dovrà fornire i materiali per il lavaggio idonei a tale scopo e biodegradabili;
- L'appaltatore dovrà fornire l'adeguata attrezzatura per il lavaggio dei mezzi, come carrelli, idropulitrice, etc,etc;
- Il committente fornisca all'Appaltatore una scheda lavaggio per ogni mezzo che dovrà essere restituita ai responsabili dell'area come ricevuta di avvenuto intervento.

### **Art. 12. 3 Formazione specifica**

Per l'espletamento del servizio di cui al precedente punto 12, il personale dovrà essere appositamente formato.

Per l'espletamento il personale dovrà essere appositamente formato con formazione specifica per lavori in altezza.

### **Art 12.4 Parametri di qualità**

Le operazioni saranno svolte nel 100% dei casi, senza pregiudicare la puntualità del volo.

I responsabili di Area potranno effettuare verifiche sia durante che a fine operazioni di lavaggio ed in caso in cui si riscontrano anomalie richiedere un nuovo intervento senza alcun costo aggiuntivo.

### **Art 13 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.

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

### **Art 14 Materiali e attrezzature**

- I trattori, i nastri trasportatori, i carrelli ed i dollies di proprietà del Committente (individuati nell'Allegato 2) vengono concessi in comodato d'uso all'Appaltatore con le modalità previste dallo schema di contratto di Comodato (**Allegato 1**)
- L'Appaltatore dovrà provvedere anche alla copertura e scopertura dei carrelli ed al riassetto dell'attrezzatura (carrelli e teli) utilizzata per tali operazioni, sia sottobordo che ai nastri, secondo le modalità prescritte dalla Committente. Inoltre provvedere alla messa in sicurezza dei carrelli porta bagagli in condizioni di mal tempo e alla raccolta e trasporto rifiuti presso l'area di raccolta e stoccaggio.

- In sede di offerta economica, il partecipante alla gara dovrà valutare il numero utile di mezzi 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 "Mezzi"** dello schema del Contratto di Comodato (Allegato 1)
- I servizi di pulizia dovranno essere svolti con l'utilizzo di specifiche attrezzature (aspirapolveri, materiali d'impiego igienico/sanitari, ecc.) compatibili con le caratteristiche degli impianti ed equipaggiamenti degli aeromobili, adeguate alle superfici da trattare in modo da garantire in grado ottimale l'espletamento delle pulizie, con specifico riferimento ai tempi previsti per l'espletamento delle medesime secondo gli standard dei vettori e rispondenti alle vigenti normative IATA e di legge. In particolare gli aspirapolveri, dovendosi alimentare direttamente dagli aeromobili dovranno poter funzionare a 115V-400Hz.
- 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 delle schede di sicurezza (per i prodotti).
- E' a carico dell'Appaltatore la fornitura delle attrezzature necessarie per lo svolgimento dei servizi di cui all'art. 4 (quali idropulitrici, aspiratori, carrello pulizie, ecc.) nonché tutte le spese relative ai materiali di consumo, alla manutenzione 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 richieste dalle ordinanze emesse dalla Direzione Circoscrizione di Pisa e Firenze 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) rilasciata da Toscana Aeroporti con oneri economici a carico dell'Appaltatore

#### **Art. 15 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 su ciascun aeromobile. Gli elenchi devono essere conservati presso l'Appaltatore per almeno 12 mesi.



## **Art. 16 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 le Normative vigenti. Rispetto alle disposizioni di Safety Aeroportuale e Sicurezza sul lavoro l'addestramento dovrà recepire agli standard riferiti dalla Iata riportati nel AHM e nel 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: movimentazione nastri bagagli in partenza ed arrivo, carichi speciali, ecc;
- 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.

## **Art. 17 Modalità di consuntivazione e valorizzazione dei servizi prestati**

Con riguardo ai servizi di carico e scarico bagagli/merce/posta, oggetto dell'appalto e descritti nel presente Capitolato Tecnico, la fonte ufficiale di consuntivazione del n° dei movimenti, così come meglio indicato nella tabella offerta economica, è identificata nel "Giornale di Scalo".

Verrà fornito all'aggiudicatario dal Committente, su base settimanale, un report ufficiale con i consuntivi rilevati.