

Capitolato Tecnico d'Appalto

Appalto per l'affidamento del servizio di assistenza passeggeri a ridotta mobilità e supporto al Punto di Primo Soccorso presso l'Aeroporto di Pisa G. Galilei.

1. Oggetto del Capitolato Tecnico

Il presente capitolato disciplina l'espletamento dei servizi di assistenza ai Passeggeri Disabili ed a Ridotta Mobilità (PRM) nonché il supporto al servizio di Primo Soccorso Aeroportuale, presso l'aeroporto G. Galilei di Pisa.

I servizi di cui al presente capitolato dovranno essere prestati sul sedime dell'aeroporto di Pisa e sui voli civili nelle aree militari (es: rampa 0) per l'intero anno solare (365 gg. l'anno/365), durante l'orario di apertura dell'aeroporto.

In generale, i servizi dovranno essere erogati nel rispetto di quanto previsto all'interno del presente capitolato e secondo le modalità e le disposizioni comunicate di volta in volta dal Gestore, nonché le norme di carattere generale previste nel Manuale di Aeroporto e nel Regolamento di Scalo.

2. Attività di assistenza passeggeri a ridotta mobilità

2.1 Orario di erogazione del servizio

Il servizio sarà erogato in funzione dell'orario operativo dell'aeroporto, ovvero dalle ore 04:00 fino all'arrivo dell'ultimo volo comprensivo di eventuale ritardo.

2.2 Descrizione del servizio

Il servizio riguarda tutte le attività di assistenza dei passeggeri disabili ed a ridotta mobilità sia in partenza che in arrivo sull'aeroporto di Pisa, secondo le seguenti caratteristiche/limitazioni:

- BLND: pax ipovedenti o ciechi.
- WCHR: pax che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia
- WCHS: pax che non possono percorrere lunghe distanze, e che non possono salire e scendere le scale ma sono autonomi a bordo.
- WCHC: pax completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo e necessitano di assistenza totale.
- DEAF: Pax con disabilità uditiva.
- DPNA: Pax con disabilità intellettuali o comportamentali.

In particolare il servizio deve includere:

2.2.1 - presidio della postazione collegata alle “postazioni di chiamata” presenti nel sedime aeroportuale

- a. parcheggio multipiano,
- b. parcheggio a raso fronte-aerostazione (entrata centrale e zona taxi)
- c. zona bus e pullman (entrata est/arrivi),
- d. zona People Mover (entrata ovest).
- e. eventuali nuove postazioni che saranno comunicate dal Gestore

L'addetto che riceve la chiamata da una delle “postazioni di chiamata” deve provvedere ad identificare il passeggero e la tipologia di disabilità/ridotta mobilità, nonché ad informarsi sul tipo di assistenza richiesta e ad adoperarsi per applicare quanto previsto in ciascun caso, oltreché fornire informazioni ai PRM relativamente ai servizi principali erogati in aeroporto e agli orari dei voli (partenze, arrivi, ritardi, cancellazioni, transiti, ecc.).

Qualora il passeggero si presenti direttamente ai banchi check-in, sarà premura dell'addetto Toscana Aeroporti comunicare al prestatore del servizio di assistenza PRM l'arrivo dello stesso.

2.2.2 - assistenza dei passeggeri PRM in partenza

L'addetto preposto all'assistenza deve:

- a) accompagnare il passeggero con disabilità o a ridotta mobilità dal punto in cui ha richiesto l'assistenza fino al banco accettazione;
- b) assistere il PRM in merito all'adempimento delle formalità di registrazione per se stesso e per i bagagli che trasporta durante il viaggio;
- c) accompagnare, se richiesto, il PRM presso la Sala di attesa dedicata per attendere il volo in un luogo più tranquillo e meno caotico (ad es. in caso di disabilità mentali, mamme con neonati o che devono allattare, ecc ...) Le modalità per accedere alla Sala Dedicata saranno indicate da Toscana Aeroporti con adeguata comunicazione
- d) accompagnare il PRM dal banco accettazione o dalla Sala di attesa dedicata alla sala partenze, aiutandolo nell'espletamento dei controlli di sicurezza e, se necessario, dei controlli doganali in partenza;
- e) provvedere al trasporto del PRM dal gate d'imbarco fino all'aeromobile, in una delle seguenti modalità:
 - a piedi o con sedia a rotelle
 - tramite mezzo di proprietà del Fornitore (vedi paragrafo 2.2.5), se richiesto in virtù dell'allocazione dello stand
 - tramite mezzo elevatore, posizionando l'assistito sul mezzo stesso (movimentato da operatore Toscana Aeroporti), assicurandolo la seduta tramite l'equipaggiamento in dotazione e comunque nel rispetto delle procedure di sicurezza richieste dalla specifica disciplina.
- f) coordinarsi con l'operatore di Toscana Aeroporti per l'imbarco in stiva dell'eventuale sedia a rotelle
- g) procedere nell'accompagnamento del PRM dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;
- h) riporre il bagaglio ed eventuali effetti personali;

- i) trasmettere tempestivamente al PRM tutte le informazioni inerenti il volo, ricevute da parte del Gestore (ad es. ritardi, cancellazioni, raccolta dei bagagli, servizi di assistenza disponibili, ecc...);

2.2.3 - assistenza dei passeggeri PRM in arrivo

L'addetto preposto all'assistenza deve:

- a) accompagnare il PRM dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile;
- b) recuperare il bagaglio e gli eventuali effetti personali;
- c) provvedere al trasporto del PRM dall'aeromobile alla sala arrivi, in una delle seguenti modalità:
 - a piedi o con sedia a rotelle
 - tramite mezzo di proprietà del Fornitore (vedi paragrafo 2.2.5), se richiesto in virtù dell'allocatione dello stand
 - tramite mezzo elevatore, posizionando l'assistito sul mezzo stesso (movimentato da operatore Toscana Aeroporti), assicurandolo la seduta tramite l'equipaggiamento in dotazione e comunque nel rispetto delle procedure di sicurezza richieste dalla specifica disciplina.
- d) coadiuvare il PRM nel ritiro dei bagagli ed aiutandolo, se necessario, nell'espletamento dei controlli doganali in arrivo;
- e) accompagnare il PRM nel punto da esso richiesto all'interno del sedime aeroportuale (es: nel luogo di appuntamento con accompagnatore, fermata del mezzo di trasporto che deve utilizzare - People Mover, taxi, ecc. -);
- f) in caso di passeggero in transito, assisterlo per i voli in coincidenza all'interno del terminal;

2.2.4 - assistenza generica all'interno dell'aerostazione

L'addetto preposto all'assistenza deve provvedere al passeggero PRM in modo che questi possa:

- a. recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- b. su richiesta del passeggero PRM, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore compresa la fase di sbarco e/o imbarco;
- c. ricevere assistenza a terra per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche se disponibili;
- d. ottenere assistenza in caso di sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita - ad esempio durante le attività necessarie per il Comodato d'Uso Gratuito delle Sedie a rotelle in aeroporto, secondo quanto stabilito da Toscana Aeroporti;
- e. ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno.

2.2.5 – mezzo di trasporto di proprietà del fornitore

Il fornitore deve dotarsi di un mezzo di trasporto proprio.

Il veicolo sarà necessario per lo spostamento dei passeggeri - con disabilità tale da consentire tale movimentazione - dal gate d'imbarco fino allo stand dell'aeromobile qualora fosse parcheggiato in postazione remota e viceversa.

Il mezzo di trasporto deve essere dotato di assicurazione e provvisto di regolare autorizzazione rilasciata da Toscana Aeroporti per l'accesso all'Apron (*vedasi quanto indicato a tale proposito nello Schema di Contratto*).

3. Attività di supporto al servizio di Primo Soccorso Aeroportuale

3.1 Orario di erogazione del servizio

Il servizio sarà erogato in funzione dell'orario operativo dell'aeroporto, ovvero dalle ore 04:00 fino all'arrivo dell'ultimo volo, comprensivo di eventuale ritardo.

3.2 Descrizione del servizio

Il personale addetto ai PRM è parte integrante dell'Emergency Team.

L'Emergency Team ha il compito di supportare il personale sanitario durante gli interventi medici che accadono in Aerostazione sia al personale di Toscana Aeroporti che all'utenza aeroportuale e comunque all'interno del sedime aeroportuale.

L'Emergency Team è composto da due operatori.

Il primo dovrà garantire il raggiungimento del luogo dell'evento in un tempo stimato massimo di 5 minuti dalla chiamata del medico e sarà quindi presente in via prevalente all'interno dell'edificio aeroportuale e comunque nelle aree immediatamente prospicienti i gate di imbarco.

Il secondo operatore, se necessario, dovrà raggiungere il punto designato entro 15 minuti dalla notizia dell'emergenza.

I componenti dell'Emergency Team saranno coordinati dal Medico in servizio di cui dovranno rispettare le disposizioni impartite e i tempi d'intervento richiesti. A seguito di valutazione medica circa la gravità del paziente, uno dei componenti della squadra potrà essere liberato.

L'operatività del servizio è comunque vincolata alle disposizioni contenute nel Regolamento Interno – *Servizio Sanitario Aeroportuale rev. 2016* (che costituisce allegato al presente Capitolato Tecnico). Eventuali versioni aggiornate del documento verranno messe a disposizione dal Gestore all'aggiudicatario del servizio.

4. Organizzazione e coordinamento del servizio

L'organizzazione delle attività e dei servizi nonché la direzione ed il coordinamento degli stessi dovranno essere completamente gestiti dall'appaltatore.

Sulla base delle prenotazioni pervenute via telex o via e-mail dai singoli vettori, relative alla presenza e alle tipologie di PRM, dovrà organizzare le risorse per il giorno successivo, in particolare garantendo l'assistenza per ogni prenotazione in partenza (da circa tre ore prima) e in arrivo (per mezz'ora dopo).

Sono comunque richiesti almeno 2 addetti presenti in aeroporto per il periodo di apertura dello stesso (vedi paragrafo 3.1).

Tramite adeguato programma informatico, messo a disposizione da Toscana Aeroporti, saranno ottenute le informazioni sull'effettivo orario dei voli in arrivo e partenza, sui quali sono previste le assistenze prenotate.

Giornalmente, entro le ore 10.00 della mattina, il Fornitore invierà la lista delle prenotazioni delle assistenze relative al giorno dopo, a tutte le funzioni di Toscana Aeroporti interessate.

L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere a predisporre e metter a disposizione del Gestore, un sistema di monitoraggio interno della propria attività, che comprenda la reportistica dei tempi di espletamento del proprio servizio in accordo a quanto indicato alla Circolare ENAC - GEN 02A

In particolare, dovranno essere effettuate almeno 1000 rilevazioni tempistiche annuali relative al servizio erogato ai Passeggeri Disabili e a Ridotta Mobilità, da monitorare nei modi indicati e descritti all'interno della Circolare Enac Serie Gen. n. 02/A del 19/12/14 "Applicazione del Regolamento (CE) N. 1107/2006 e Qualità dei Servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo" e nella normativa ad essa correlata. La scheda utilizzata per le rilevazioni dovrà essere approvata da Toscana Aeroporti.

Si allegano tabelle riepilogative ad informazione del n° di interventi effettuati negli ultimi 12 mesi.

- *Assistenze Passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità, Aeroporto di Pisa - Allegato A*
- *Interventi Medici Aeroporto di Pisa - Allegato B*
- *Settimane tipo – Allegato C*

6. Compenso

Il compenso per l'attività di assistenza pattuito per l'anno base (12 mesi di riferimento – vedi tabella allegato A), varierà proporzionalmente in ipotesi di aumento o diminuzione del traffico PRM superiore o inferiore al 10 % su base annua rispetto al traffico dello stesso anno base, e calcolato solo per la parte superiore/inferiore a detta percentuale.

7. Parametri di Qualità

Il servizio di assistenza ai passeggeri PRM deve essere espletato nel rispetto di quanto stabilito nei dati della Carta dei Servizi di Toscana Aeroporti relativa all'anno in corso, opportunamente consegnata dal Gestore (*allegata al presente Capitolato la Carta dei Servi dell'anno 2017*)

In relazione alle modalità di erogazione del servizio si rimanda totalmente a quanto stabilito nella Circolare ENAC GEN 02A del 19/12/ 2014

8. Requisiti e formazione del personale impiegato nell'appalto

Prima della stipula contrattuale e/o comunque prima dell'inizio dell'attività il personale incaricato dovrà essere formato come sotto specificato e possedere i requisiti richiesti per operare sul sito aeroportuale.

Il personale dovrà altresì adeguarsi ad eventuale ulteriore normativa sopravvenuta.

8.1.1 Attività di assistenza passeggeri a ridotta mobilità

In relazione alle qualifiche formative del personale addetto all'assistenza dei PRM si rimanda alle specifiche dell'allegato 3 – Formazione del personale di assistenza ai PRM - Linee Guida Circolare ENAC GEN 02A del 19/12/ 2014.

Il programma di formazione da erogare al personale, deve necessariamente includere delle esercitazioni pratiche sulla gestione delle emergenze, da integrare alle parti teoriche.

8.1.2 Attività di supporto al servizio di Primo Soccorso Aeroportuale

Corso di formazione per Addetti al Primo Soccorso, in particolare:

- Allegato 3 del DM 388/2003
- Rianimazione cardio polmonare
- BLS-D
- Prova pratica di esercitazione a bordo della vetture di soccorso

Corso di formazione per operatori aeroportuali addetti all'utilizzo dell'ambulanza interna:

- Basi operative per l'utilizzo dell'ambulanza interna aeroportuale

Corso di formazione "Basic Prehospital Trauma Management"

- Conoscenza dei presidi di immobilizzazione e loro uso
- Immobilizzazione e mobilizzazione corretta del paziente
- Collocazione di tali presidi in ambulanza e loro prove pratiche e di utilizzo
- Epidemiologia del trauma
- Golden Period. valutazione primaria e valutazione secondaria
- Riconoscimento e trattamento delle più comuni emergenze traumatologiche

- Triage in emergenza traumatologica

8.1.2 Requisiti richiesti da ENAC e/o da altre Autorità Aeroportuali

Il personale addetto alle sopra indicate attività, deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Attestato di frequenza del corso di Security Aeroportuale (Categoria A13)
- TIA (Tesserino di Ingresso in Aeroporto), come meglio specificato nello Schema di Contratto
- Frequenza del corso di abilitazione alla patente aeroportuale e conseguimento dell'ADC 1 e ADC 2
- Attestato del Corso Dangerous good – Categoria 8

Il Gestore Toscana Aeroporti si riserva di verificare la conformità a quanto previsto dal presente capitolato sui contenuti della formazione erogata agli addetti, la registrazione delle persone formate, gli argomenti, le ore di formazione in aula e pratiche, oltre a tutto il materiale relativo alla formazione.

Il Gestore Toscana Aeroporti richiede, secondo quanto definito dalla normativa in materia, che gli addetti preposti all'assistenza diretta vengano formati ed annualmente aggiornati con apposite sessioni formative.

Copia degli attestati di formazione deve essere consegnata al Gestore

9. Penali

In caso di mancato rispetto dei termini e condizioni indicati nello Schema di Contratto e nel Capitolato tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, Toscana Aeroporti S.p.A. si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

In caso di ritardo e/o di mancato rispetto, anche solo parziale, dei termini di esecuzione dei Servizi previsti dal CSA, Toscana Aeroporti S.p.A. si riserva la facoltà di applicare per ogni evento formalmente contestato all'Appaltatore ed oggetto di disservizio una penale pari a € **100,00** (centoeuro) per ciascun inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. La penale potrà essere applicata a seguito di semplice constatazione da parte di Toscana Aeroporti S.p.A. e/o a seguito di rimostranze di passeggeri/utenti dell'aeroporto, senza che la non immediata contestazione possa essere addotta dall'Appaltatore a sollievo delle proprie responsabilità. Stessa penale sarà altresì applicata nel caso in cui per cause imputabili all'Appaltatore il servizio sia stato reso tardivamente ed abbia generato ritardi e/o disservizi nell'operatività del relativo volo.

La performance mensile dell'Appaltatore, a) ritardi codice 19, b) inefficienza di servizio e/o mancanza di adeguato numero di addetti, c) rispetto delle tempistiche prevista dal CSA al presente Capitolato, dovrà essere oggetto di analisi interna e, in caso di irregolarità, dovrà essere proposto un piano di correzione corredato delle azioni intraprese ed il tempo previsto per il ripristino della regolarità.

L'applicazione di almeno 10 penali nel corso di una mensilità darà facoltà ad Toscana Aeroporti S.p.A. di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. mediante lettera raccomandata A.R., fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

L'importo delle penalità applicate sarà detratto direttamente dal pagamento della prima fattura mensile, emessa dall'Appaltatore, successiva alla data di comunicazione delle penalità da parte di Toscana Aeroporti S.p.A..

Le parti concordano e si danno reciproco atto che tutti i termini e le comminatorie contenuti nel presente contratto e nei relativi allegati sono accettati e riconosciuti essenziali e operano di pieno diritto, senza obbligo per Toscana Aeroporti S.p.A. di costituzione in mora dell'Appaltatore.