

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN SUBCONCESSIONE DI UN’AREA DI CIRCA 15 MQ IN ZONA LANDSIDE DELL’AEROPORTO D’ABRUZZO IN PESCARA PER L’ESERCIZIO DELL’ATTIVITA’ DI BIGLIETTERIA AEREA E SERVIZI ACCESSORI

1. Oggetto dell’affidamento:

Il Sub concessionario dovrà svolgere, senza diritti di esclusiva, servizi di biglietteria aerea, incasso ancillary, servizi di biglietteria afferenti altri mezzi di trasporto, vendita di pacchetti turistici, assistenza parcheggio e servizi cassa e di assistenza front line alla clientela in generale.

In base all’operativo volo il sub concessionario dovrà garantire il servizio 60 minuti prima dell’orario di partenza e 30 minuti dopo l’orario di arrivo con un numero di risorse adeguate, impegnandosi ad eventuali ampliamenti di organico durante la stagione estiva.

- A. A titolo esemplificativo si allega sotto la lettera A il Programma Settimanale Voli di Agosto (summer 2021)
- B. A titolo esemplificativo e non esaustivo si allega sotto la lettera B il Programma Settimanale Voli di Novembre (winter 2021)

2. Specifiche tecniche del servizio e Personale

Il sub concessionario dovrà assicurare l’espletamento del servizio informativa all’utenza per un periodo di almeno 7 ore giornaliere durante un arco orario dalle ore 08:00 alle ore 21:00. Il sub concessionario si impegna tuttavia ad assicurare il servizio oltre l’orario convenuto, qualora eventuali esigenze di carattere eccezionale su richiesta di SAGA dovessero richiedere che lo stesso venga prorogato.

Il servizio dovrà essere garantito per il tramite di Operatori preferibilmente in possesso di:

1. Titolo di studio (almeno diploma di scuola secondare);
2. Conoscenza della lingua inglese scritta e parlata;
3. Conoscenza avanzata dell’uso di pc e relativi programmi Office;
4. Precedenti esperienze professionali certificate in contesti aeroportuali, turistici, agenzia di viaggio, tour operators, compagnie aeree, handlers, attività promozionali presso altri scali;

Il sub concessionario dovrà assicurare che il personale offra all’utenza presenza/immagine adeguata a svolgere con decoro la funzione di servizio; garantire la identificazione del personale con l’adozione di appropriata divisa o abbigliamento identificativo e attraverso l’uso di badge che indichi il nome.

Il sub concessionario per l’espletamento del servizio dovrà garantire che lo sportello eroghi servizi con carattere di continuità ed immediatezza riducendo gli eventuali tempi di attesa in presenza di voli.

3. Caratteristiche dello sportello

Il sub concessionario dovrà assicurare che il personale sappia operare un corretto utilizzo delle infrastrutture, strutture, impianti ed appalti affidati in dotazione, garantendo il buono stato d'uso, di efficienza e funzionalità.

4. Sub appalto della sub concessione

È fatto divieto di sub concedere l'esecuzione di tutto o di parte del servizio sotto pena di immediata risoluzione del contratto stesso e del risarcimento degli eventuali danni.

Il sub concessionario, soprattutto nel corso della stagione estiva, si dovrà dotare di un sistema di gestione ordinata delle code.

5. Obblighi e responsabilità

Per l'espletamento del servizio l'affidatario attiverà contratti di lavoro compatibili con l'attività richiesta e rispettosi dell'ordinamento giuslavoristico vigente, manlevando la SAGA da ogni responsabilità per le eventuali violazioni di legge che verranno in ogni caso sanzionati con la rescissione del contratto.

Il sub concessionario assumerà l'obbligo di non fornire dati e informazioni che possano essere lesivi per l'immagine della Saga e si impegnerà ad osservare la massima riservatezza e ad adottare le necessarie accortezze procedurali per l'osservanza, qualora necessario, della normativa sulla privacy.

Lo svolgimento dell'attività sarà in particolare regolato da un manuale di procedure operative di riferimento che il sub concessionario assumerà l'obbligo di redigere e farsi approvare da SAGA.

Al fine di migliorare la collaborazione e la comunicazione per un miglior lavoro di squadra SAGA e il sub concessionario si impegnano a coordinare lo svolgimento di incontri mensili.

Nella fase di avvio attività, nelle more della novazione dei contratti di biglietteria, la SAGA garantirà il versamento delle commissioni nel caso le stesse siano dovute dai contratti in essere. Il sub concessionario si impegna a comunicare a SAGA la novazione dei singoli contratti al fine di assicurare la continuità del servizio.

Per l'assistenza alle attività di parcheggio, gli eventuali storni o annullamenti di sosta dovranno essere autorizzati espressamente da SAGA.

6. Attività di controllo della SAGA

È facoltà di SAGA controllare l'andamento dell'attività, partecipare attivamente all'erogazione del servizio, operando direttamente attività di supporto presso lo sportello.