

**OGGETTO: INCARICO PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI AIRGEST PER IL BIENNIO 2020-2021 –  
INDAGINE DI MERCATO/RICHIESTA DI PREVENTIVO.**

In relazione all’oggetto e qualora di Vs. interesse, con la presente, Vi invitiamo a formulare, a corpo, la Vs. migliore offerta economica, espressa in cifre ed in lettere, per la **Realizzazione della Carta dei Servizi per il biennio 2020-2021 (per Carte dei Servizi 2021-2022) dell’Aeroporto Civile V. Florio di Trapani Birgi.**

La presente indagine conoscitiva di mercato è indirizzata a qualificati operatori economici che abbiano maturato, alla data di presentazione dell’offerta economica di cui al presente avviso pubblico, una comprovata esperienza per servizi analoghi a quelli oggetto d’affidamento espletati nei confronti di almeno un gestore aeroportuale.

In particolare l’attività, da svolgersi in due diversi periodi dell’anno della durata complessiva di 7 giorni ciascuno – c.d. “alta stagione volativa” e “bassa stagione volativa” che il gestore indicherà per tempo, prevede, a titolo esemplificativo, la realizzazione di:

- Monitoraggi dei tempi di attesa (code ai check-in; in biglietteria; al radiogeno; alla consegna bagagli; allo sbarco; al controllo passaporti etc.);
- Rilevazioni relative ai Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM);
- Somministrazione questionari e analisi della soddisfazione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità in merito ai servizi a loro destinati;
- Somministrazione dei questionari, almeno nel numero minimo previsto dalle circolari ENAC di riferimento, per la:
  - rilevazione della customer satisfaction, in particolare per la determinazione degli indicatori previsti dalle circolari ENAC GEN06 e GEN02A;
- Calcolo del valore del TPHP;
- Analisi dei dati ed elaborazione statistiche;
- Relazione descrittiva dei risultati delle rilevazioni e presentazione completa e di periodo;
- Profilazione dell’utenza (le domande da porre ai passeggeri saranno fornite da Airgest al momento dell’affidamento dell’incarico);
- Benchmark degli indicatori relativi alle circolari sopra citate con aeroporti aventi caratteristiche analoghe al Vincenzo Florio;
- Traduzione in lingua inglese dei contenuti della Carta dei Servizi forniti dal gestore;
- Impostazione grafica della Carta dei Servizi;
- Stampa e consegna di n. 800 copie cartacee annue della Carta dei servizi

Il servizio, come sopra descritto – ad eccezione delle attività di stampa e consegna delle copie cartacee, subordinate all’avenuta approvazione dei dati e dei contenuti della Carta da parte dell’ENAC – dovrà giungere a completamento nei termini previsti dalla vigente normativa di settore, che verranno resi noti tempestivamente ed in ragione dei diversi periodi dell’anno in cui dovranno essere svolte le attività affidate.

Condizione indispensabile ai fini dell’eventuale accettazione del preventivo in oggetto è che, come da circolare ENAC GEN06, la ditta offerente sia in possesso di valido Certificato di qualità ISO9001:2015.

In particolare, l'operatore economico dovrà, contestualmente all'offerta economica, fare pervenire la seguente documentazione:

1. Copia del Certificato di qualità ISO9001:2015;
2. Elenco dei principali servizi, simili a quelli oggetto d'affidamento, a comprova dell'esperienza maturata di cui almeno un incarico effettuato nei confronti di un gestore aeroportuale.

Ai fini dell'espletamento del servizio in parola è indispensabile che gli operatori siano in possesso dei seguenti titoli abilitativi:

- Corso security necessario ai fini dell'emissione del pass di accesso
- Corso Airside Safety necessario ai fini dell'accesso in piazzale

Il prezzo di offerta dovrà essere comprensivo di tutti gli eventuali oneri necessari e indispensabili al corretto espletamento del servizio in parola, quale ad es. il costo da sostenere per l'emissione del pass di accesso, per la formazione Airside Safety e per la sosta di eventuali veicoli nel relativo parcheggio. Al prezzo di offerta saranno riconosciuti in aggiunta gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso d'asta.

Per le ditte fuori sede, che parteciperanno alla nostra indagine di mercato, si dovranno comprendere quindi tutte le ulteriori e/o eventuali spese aggiuntive (come ad esempio le spese di viaggio, vitto ecc.).

**Si precisa che l'aggiudicazione avverrà nei confronti dell'operatore economico che offrirà il minor importo, per l'esecuzione A CORPO del servizio.**

Il prezzo offerto, dovrà intendersi fisso e invariabile. Pertanto, non saranno prese in considerazione offerte, seppur migliorative, che dovessero pervenire successivamente alla presentazione dell'offerta principale, ad integrazione della stessa.

Ai fini dell'eventuale accettazione del preventivo in oggetto, si richiede che il riscontro sia inviato all'indirizzo di posta certificata [protocollo@pec.airgest.it](mailto:protocollo@pec.airgest.it), entro e non oltre le **ore 15.00 di martedì 18 febbraio 2020** riportando nell'oggetto la seguente dicitura: "**Incarico per la realizzazione della carta dei servizi di Airgest per il biennio 2020-2021**".

#### **Avvertenze:**

Qualora si riscontrasse discordanza tra l'importo espresso in cifre e quello espresso in lettere è valida l'indicazione più vantaggiosa per l'Ente aggiudicatore.

La ditta offerente è impegnata fin dal momento della presentazione dell'offerta.

**La presente non impegna in alcun modo questo Ente aggiudicatore il quale si riserva la facoltà di procedere o meno all'affidamento di che trattasi senza che codesta ditta abbia nulla a reclamare o pretendere.**

Per eventuali chiarimenti è possibile contattare la Responsabile Dott.ssa Mariella Galante, (Mobile +39 347 6548763 – e-mail: [m.galante@airgest.it](mailto:m.galante@airgest.it)).

Certi di un Vs. positivo riscontro si porgono distinti saluti.

Il Direttore Generale  
Dott. Michele Bufo