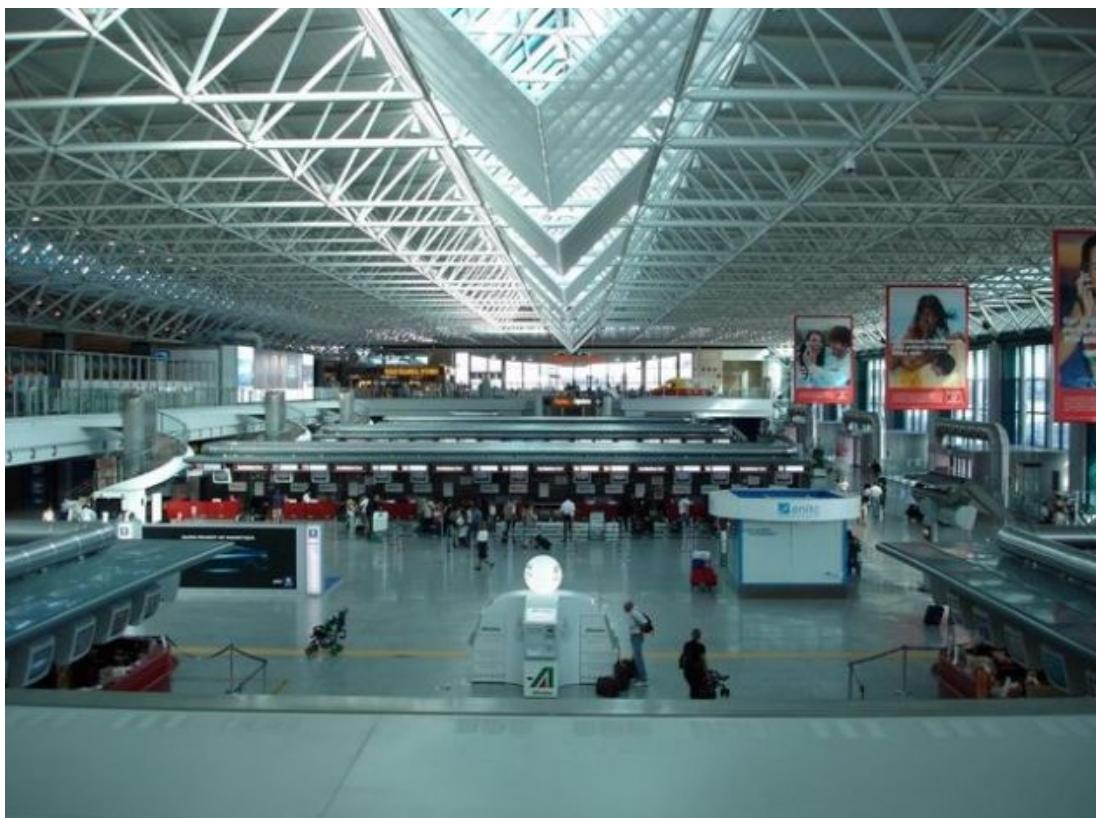


AEROPORTO LEONARDO DA VINCI- ROMA FIUMICINO

ISTRUZIONI DI UTILIZZO SISTEMA DI ACCETTAZIONE PASSEGGERI

SISTEMA DI ACCETTAZIONE PASSEGGERI



Sommario

1	Introduzione	5
2	Disposizioni di sicurezza.....	6
	2.1 Premessa	6
	2.2 Luoghi di lavoro	6
3	Istruzioni operative banchi check-in	7
	3.1 Descrizione postazione check-in.....	7
	3.1.1 Descrizione pulsantiera.....	8
	3.2 Istruzioni generali per le operazioni di accettazione.....	9
4	Sistema CUTE " QUICK REFERENCE CARD".....	14
	4.1 Descrizione	14
	4.2 Istruzioni.....	14
5	Tastierino di back-up	16
5.1	Descrizione.....	16
5.2	Istruzioni.....	16

1 Introduzione

Il presente allegato ha lo scopo di fornire istruzioni operative relative all'utilizzo dei banchi check-in, nonché disposizioni in materia di sicurezza, gestione delle emergenze e ambiente.

Destinatari dell'allegato sono gli operatori addetti all'uso dei suddetti sistemi.

Viene riportata di seguito una mappa per la localizzazione dei Terminal e delle aree d'imbarco all'interno dell'aeroporto.

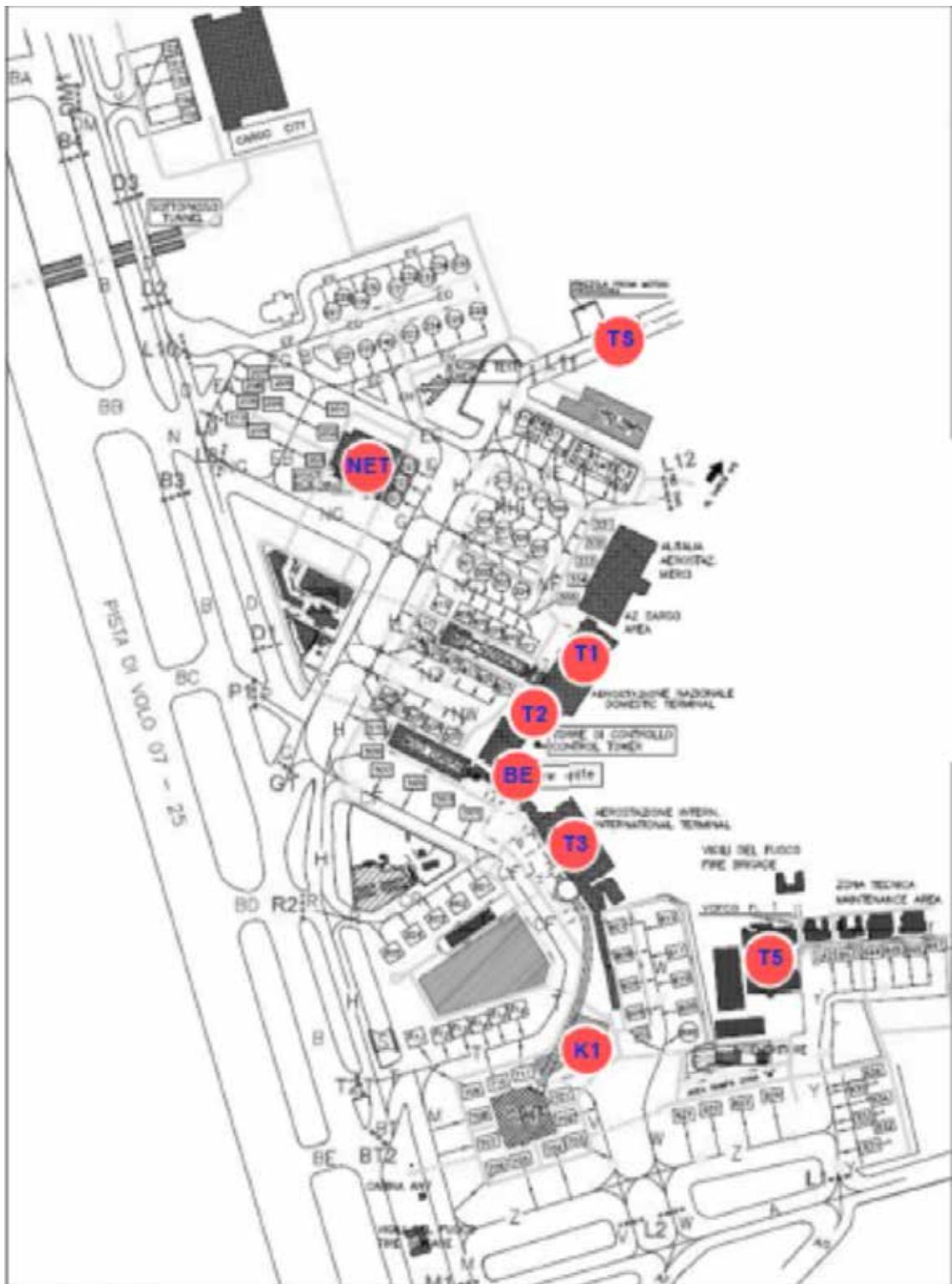


Figura 1 - Mappa per la localizzazione dei Terminal

Nel presente allegato sono riportate le istruzioni di utilizzo relative a:

- § Pulsantiera postazione check-in;
- § Sistema CUTE;
- § Tastierino di back-up.

2 Disposizioni di sicurezza

2.1 Premessa

E' responsabilità dei preposti dei "Prestatori di servizi a terra" controllare che i lavoratori osservino le disposizioni e le istruzioni di lavoro e che utilizzino correttamente le attrezzature di lavoro.

E' responsabilità di ciascun lavoratore osservare le suddette disposizioni e istruzioni.

In caso di guasto/malfunzione/anomalia degli impianti, dovrà essere contattata:

- per le componenti elettromeccaniche (nastri, bilance, tastierini di back-up), la Sala Controllo BHS al numero 7950 (**allegato 5.1 – prog. 8**) e dovrà attendersi l'arrivo dei tecnici, senza tentare manovre di ripristino;
- per le componenti infrastrutturali (pavimenti, luci, ecc.) e gli ascensori bagagli fuori-misura, il Contact Center ADR al numero al numero 3434;
- per componenti hardware e software relativi al solo sistema CUTE (video, tastiere, stampanti, ecc.), Assistenza SITA per conto ADR al numero (**all.5.1 – prog 15**);
- per altri componenti hardware e software e di telecomunicazione (sistemi DISAR e ARCO, telefoni, ecc.), l'User Support – Sistemi informativi ADR (**all.5.1 – prog 13**).

Le aree considerate sono sottoposte a video sorveglianza al fine di monitorare la funzionalità degli impianti.

2.2 Luoghi di lavoro

I dipendenti sono tenuti a mantenere le postazioni di lavoro pulite e ordinate.

L'utilizzatore del banco di accettazione dovrà garantire che il banco stesso sia reso disponibile per il successivo utente nelle migliori condizioni; a tale scopo si dovrà provvedere a rimuovere tutto il materiale cartaceo non utilizzato (tag, stickers, scatole, ecc.) ed usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette.

Non eseguire autonomamente interventi manutentivi.

Segnalare l'eventuale cattivo stato dei collegamenti elettrici e delle apparecchiature al Contact Center ADR al 3434.

In caso sia necessario eseguire operazioni di pulizia urgente, l'operatore dovrà contattare il Gestore.

Verificare sempre che nell'area di lavoro vi sia assenza di personale estraneo. In caso contrario, richiederne l'allontanamento prima dell'inizio dell'attività.

E' vietato salire sui nastri. Verificare il rispetto della suddetta prescrizione.

3 Istruzioni operative banchi check-in

Di seguito sono riportate le descrizioni e le istruzioni delle postazioni check-in, del sistema CUTE e del tastierino di back-up.

3.1 Descrizione postazione check-in

Ciascun banco check-in è dotato di:

- § un lettore del badge del check-in agent per l'abilitazione del banco;
- § una pulsantiera per il movimento del nastro collettore (descritta al paragrafo successivo);
- § un pedale che aziona il nastro collettore;
- § un nastrino bilancia sul quale il passeggero posiziona il bagaglio;
- § un computer con accesso al sistema CUTE;
- § una stampante per la carta d'imbarco dei passeggeri;
- § una stampante per le etichette dei bagagli;
- § un tastierino di back-up da utilizzare in caso di interruzione del funzionamento del sistema DCS e nelle altre situazioni descritte al **paragrafo 5.1**.



Figura 2 - Banco check-in

3.1.1 Descrizione pulsantiera

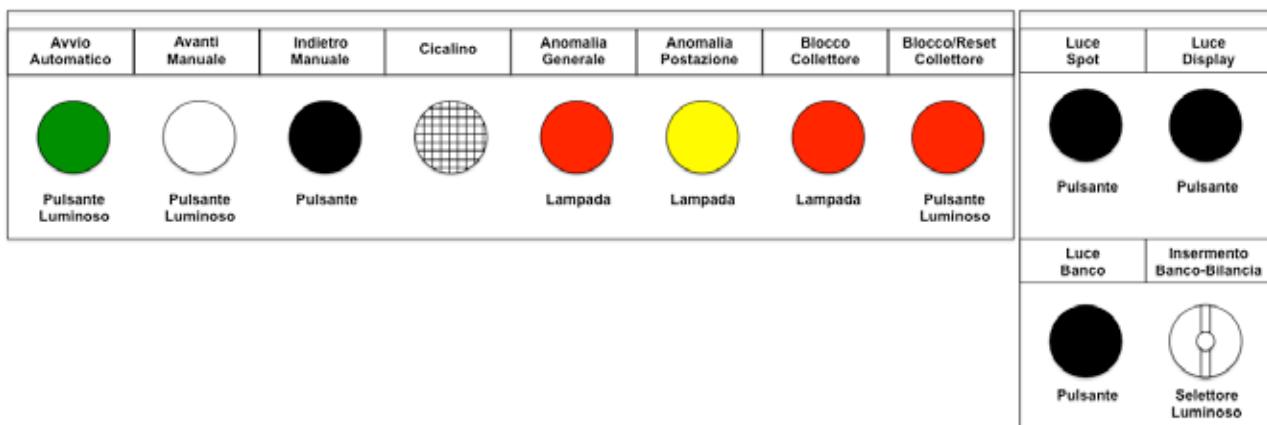


Figura 3 - Pulsantiera banchi check-in

Di seguito si riporta la funzione di ciascun pulsante:

- § **INSERIMENTO BANCO/BILANCIA:** selettore per l'abilitazione della bilancia e della pulsantiera;
- § **LUCE BANCO:** pulsante di accensione della luce sopra il banco;
- § **LUCE DISPLAY:** pulsante di accensione del numero del banco;
- § **LUCE SPOT:** pulsante di accensione della luce posta alle spalle dell'addetto check-in;
- § **AVVIO AUTOMATICO:** pulsante per l'avvio automatico del bagaglio;
- § **AVANTI MANUALE:** pulsante per avvicinare il bagaglio verso l'addetto check-in. La postazione è dotata anche di un pedale con il quale far avanzare il nastro;
- § **INDIETRO MANUALE:** pulsante per la riconsegna del bagaglio al passeggero;
- § **CICALINO:** allarme sonoro per la segnalazione di anomalia e avvio impianto;
- § **ANOMALIA GENERALE:** spia di segnalazione per anomalia del banco check-in e/o del collettore;
- § **ANOMALIA POSTAZIONE:** spia di segnalazione per anomalia del nastrino bilancia;
- § **BLOCCO COLLETTORE:** spia di segnalazione per il blocco collettore;
- § **BLOCCO/RESET COLLETTORE:** pulsante per il blocco/reset del collettore check-in.

Ogni lato di banchi è dotato di un **DISPLAY ISOLE CHECK-IN** per la segnalazione di:

- § **EMERGENZA BANCO** premuta e numero di banco corrispondente;
- § **BLOCCO COLLETTORE** inserito e nastro corrispondente;
- § superamento della massima altezza consentita per i bagagli in impianto.



Figura 4 - Tipologico display

3.2 Istruzioni generali per le operazioni di accettazione

L'operatore dovrà abilitare la postazione passando il badge nell'apposito lettore.

Prima delle operazioni di accettazione, verificare la funzionalità degli apparati e del tastierino di back-up.

E' necessario controllare periodicamente, e comunque prima dell'inizio delle operazioni di accettazione, la qualità della stampa delle etichette e la centratura del codice a barre. Nel caso di stampa non idonea, richiedere immediatamente l'intervento dell'Assistenza SITA (**all. 5.1 – prog.15**) e interrompere l'accettazione in attesa del ripristino della stampante.

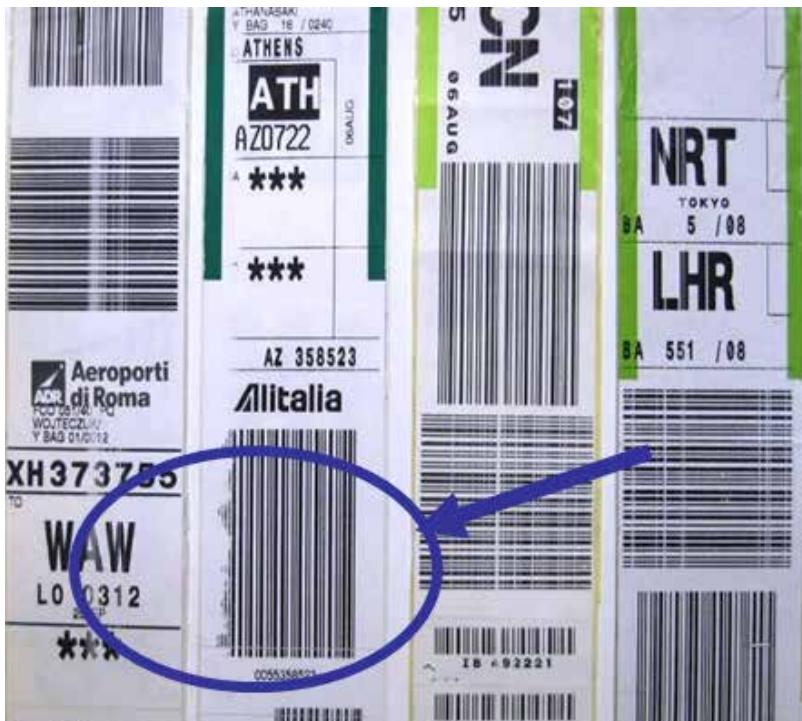


Figura 5 - Tag Pinter con testina sporca o Failed dots



Figura 6 - Codice a barre tra le bande verdi per uso di carta non compatibile col settaggio della tag printer



Figura 7 - Carta umida

Rammendare al passeggero che può portare in cabina un solo bagaglio a mano, a condizione che la somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non superi il limite stabilito.

Richiedere al passeggero di applicare al bagaglio l'etichetta identificativa del passeggero stesso, qualora questa non sia già stata apposta.

Informare il passeggero ai sensi della Direttiva 2004/261/CE.

Non posizionare più di due bagagli sul nastrino bilancia.

Rispettare l'altezza massima consentita dalla sbarra per i bagagli.



Figura 8 - Dimensione massime bagaglio

Fare avanzare i bagagli tramite pulsante manuale, etichettarli e solo dopo premere il pulsante per l'avanzamento automatico del nastro.

Procedere all'**ETICHETTATURA DEL BAGAGLIO** secondo le seguenti indicazioni:

- stampare l'etichetta del bagaglio facendo attenzione alla **qualità della stampa**;
- rimuovere tutte le vecchie etichette e codici a barre dal bagaglio da accettare;
- apporre l'etichetta bagaglio ed evitare che venga coperta da etichette di altro genere (Priority, First Class, Short Connection ecc.);
- rimuovere completamente la carta che protegge l'adesivo e gettarla nell'apposito cestino.
- applicare ai bagagli gli **sticker obbligatori**, avendo cura di posizionarli su lati diversi del bagaglio;
- per i bagagli che superano il peso di 27 kg apporre **l'etichetta "Heavy"** con l'indicazione del relativo peso, allo scopo di fornire agli operatori di Handling informazioni necessarie per il trattamento del bagaglio in sicurezza.



Figura 9 - Errata etichettatura

Rispettare l'automatismo dei nastri, senza spingere i bagagli sul nastro collettore.

Non posizionare manualmente i bagagli sul nastro collettore fermo.

Non inviare sui nastri di accettazione i bagagli fuori-misura e gli animali vivi.

Verificare che nessuno salga sopra i nastri collettori.

Utilizzare le vaschette per l'invio dei bagagli descritti al **paragrafo 3.2.3**.

Fornire al passeggero ogni altra informazione utile a facilitare le successive procedure di controllo di sicurezza. In particolare indicare ai passeggeri che necessitano dei sacchetti trasparenti per il trasporto dei liquidi che gli stessi sono disponibili presso i banchi informazione landside.

Una volta concluse le operazioni di accettazione, la postazione dovrà essere disabilitata.

ATTENZIONE

Utilizzare il pulsante di **EMERGENZA** per l'arresto tempestivo del nastro nel caso in cui sussista pericolo per l'incolumità di persone, mezzi o cose (non per bagagli senza tag). E' necessario aspettare l'arrivo del tecnico di presidio per il ripristino dell'impianto.

ATTENZIONE

Utilizzare il pulsante **BLOCCO/RESET COLLETTORE** per fermare contemporaneamente il collettore di trasporto posto alle spalle dell'addetto stesso. In questo modo si può procedere al recupero del bagaglio senza intervenire sul pulsante di emergenza e quindi riducendo i tempi di ripristino (non è necessario l'intervento del tecnico per riavviare il nastro). Sarà lo stesso operatore check-in che ha premuto il pulsante di blocco a riattivare il sistema con lo stesso pulsante.

3.2.1 Accettazione bagagli fuori-misura

Dopo le operazioni di etichettatura, i bagagli che rispondono alle caratteristiche di cui all'**allegato 8.4** dovranno essere inviati attraverso la postazione per i bagagli fuori-misura di ciascun terminal.

A titolo di esempio, sono considerati bagagli fuori-misura:

ricambi auto, televisioni, fusti e latte, ombrelli, computer, apparecchiature HI-FI, sedie a rotelle, casse di legno o metallo, supporti per deambulazione, passeggini, carrozzine, mazze da golf, surf, attrezzi sportivi, strumenti musicali, biciclette, tubi e cartelle, oggetti fragili e armi.

Sono considerato fuori-misura anche i bagagli che eccedono le dimensioni di cui alla **figura 8**.



Figura 10 - esempi di bagagli fuori-misura

3.2.2 Accettazione animali vivi

Gli animali vivi al seguito del passeggero dovranno essere trattati secondo le istruzioni di cui all'**allegato 8.3**.

3.2.3 Utilizzo vaschette

I bagagli che rispondono alle caratteristiche di cui all'**allegato 8.1** dovranno essere inviati verso il sistema BHS nelle apposite vaschette.

E' necessario dunque valutare:

- la stabilità del bagaglio (possibilità di rotolamento);
- la consistenza del bagaglio (bagaglio non rigido, mollo ecc.).



Figura 11 - esempi di bagagli da inviare con vaschetta

Porre solo un bagaglio alla volta (anche se piccolo) nella vaschetta.

Assicurare il bagaglio con le apposite cinghie (la vaschetta potrebbe capovolgersi).

Fare in modo che il codice a barre si trovi in posizione leggibile (verso l'alto).



Figura 12 - posizione corretta bagagli in vaschetta

4 Sistema CUTE “ QUICK REFERENCE CARD”

4.1 Descrizione

Il sistema Cute Sita consente agli Agenti e ai Supervisori delle compagnie aeree di accedere alle loro applicazioni utilizzando qualsiasi banco, gate o biglietteria.

4.2 Istruzioni

La procedura di accesso al sistema Cute è la seguente:

§ **Login** nel sistema Cute tramite l'username e la password assegnate.

§ **Scelta dell'applicazione** da avviare tra:

- check-in;
- gate;
- back office;
- transito.

§ **Funzioni dell'applicazione:**

- check-in passeggeri;
- imbarco passeggeri;
- amministrazione .

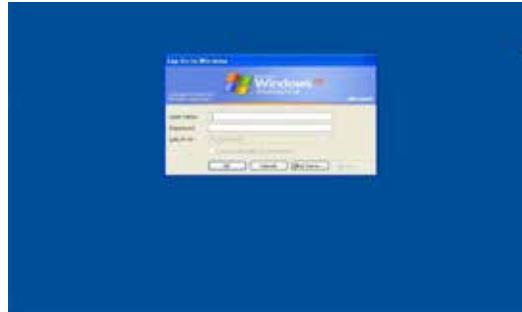
In particolare, l'operatore dovrà seguire i seguenti passaggi:

§ Premere **CTRL ALT CANC** e inserire **USERNAME** e **PASSWORD**.

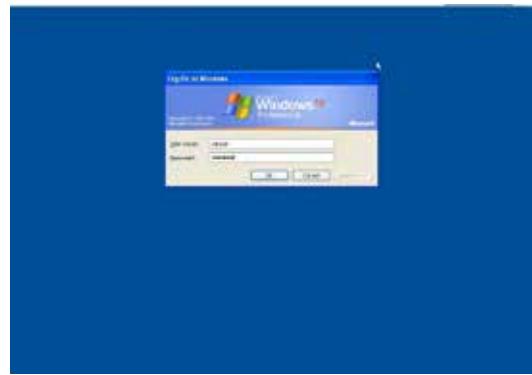


§ Per maggiore sicurezza la password non verrà visualizzata in chiaro ma apparirà una stringa di asterischi.

§ Dopo aver inserito username e password, **premere OK**.



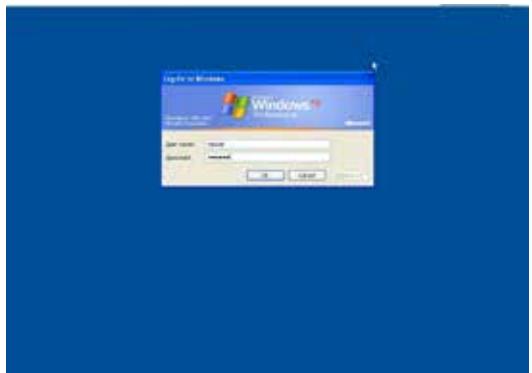
- § Comparirà la schermata seguente, per continuare effettuare lo swipe del tesserino areoportuale.



- § Una volta connessi sul pc effettuare il controllo delle stampanti aprendo il tag in basso a sinistra, comparirà la seguente schermata.
- § Accertarsi che le stampanti siano tutte connesse:
- **Verde**: sono online;
 - **Arancio**: carta non caricata correttamente;
 - **Rosso**: stampante non online. (in questo caso contattare il numero dell'helpdesk 7773).



- § Si consiglia di effettuare il reboot prima di effettuare il logon per permettere al sistema di non avere sessioni appese.



5 Tastierino di back-up

5.1 Descrizione

Il tastierino di back-up dovrà essere utilizzato, su richiesta della Sala Controllo BHS, in caso di:

- § Caduta DCS con conseguente necessità di accettazione manuale ed emissione di etichette Limited-Release di cui non è stato effettuato l'input su DCS;
- § DCS funzionante ma senza emissione del BSM verso il sistema di smistamento bagagli.

In questi casi il tastierino invierà al sistema bagagli le informazioni minime necessarie per lo smistamento.



Figura 13 - tastierino di back-up

5.2 Istruzioni

1. Accendere il tastierino tramite il tasto 0.
2. Se il tastierino funziona correttamente ed è collegato al sistema, dopo qualche secondo appare il messaggio BHS OPERATIVO e viene richiesta l'introduzione della password.
3. Inserire la password.
4. Inserire i dati come riportato di seguito:
 - **Password:** utilizzando i tasti numerici, digitare **555** e premere il tasto CONFERMA.
 - **Scelta volo:** (es.: AZ610)
 - Digitare il **codice compagnia** di 3 cifre (es. per Alitalia è 055) e premere il tasto CONFERMA. In caso di dubbio sul codice, chiamare la Sala Controllo BHS (**allegato 5.1 – prog. 8**).
 - Digitare **numero volo** di massimo 4 cifre (es. 610) e premere il tasto CONFERMA.
 - **Dati bagaglio:** passare l'etichetta del bagaglio perpendicolarmente nella fessura del lettore di codice a barre per ottenere il codice IATA.
 - Se la lettura è stata effettuata correttamente, sul display del tastierino compariranno il numero del tag e la scritta: BAGAGLIO INSERITO.

- Per le introduzioni successive alla prima, i dati relativi allo stesso volo sono mantenuti ed è

ATTENZIONE

L'operatore potrà cambiare i dati del volo utilizzando il tasto FUNZIONE A.

L'operatore potrà cambiare la classe di servizio con i tasti FUNZIONE B, C e D, corrispondenti rispettivamente alle classi standard F (first class), C (business class) e Y (economy).

sufficiente passare l'etichetta del bagaglio successivo.

Per eventuali anomalie contattare la Sala Controllo BHS al 7950 (**allegato 5.1 – prog. 8**) e richiedere l'intervento di manutenzione.

I possibili **codici di errore** visualizzati sull'ultima riga sono i seguenti:

- § **Password errata:** la password digitata non è quella corretta. In questo caso ripeterne l'introduzione digitandola correttamente (**555**).
- § **Vettore non valido:** il codice numerico della Compagnia aerea non è tra quelli noti al sistema. In questo caso ripetere l'introduzione del codice o, in caso di dubbio, chiamare la Sala Controllo BHS (**allegato 5.1 – prog. 8**).
- § **Volo non valido:** il volo non è tra quelli noti al sistema. In questo caso verificare il codice volo e ripetere l'introduzione.
- § **Bagaglio duplicato:** è stato inserito un bagaglio con un codice IATA già utilizzato. In questo caso occorre utilizzare un'altra etichetta.
- § **Etichetta non valida:** il codice IATA non è conforme. In questo caso provare con un'altra etichetta. Se il problema permane contattare a Sala Controllo BHS (**allegato 5.1 – prog. 8**).
- § **BHS non operativo:** il sistema di smistamento bagagli nel suo complesso o il PC a cui sono collegati i tastierini hanno problemi gravi di funzionamento. In questo caso chiamare la Sala Controllo BHS (**allegato 5.1 – prog. 8**) ed attendere che appaia il messaggio BHS OPERATIVO.